

**Procédures opérationnelles d'intégrité de l'inventaire**

# PROTECTION DE VOS DOSSIERS

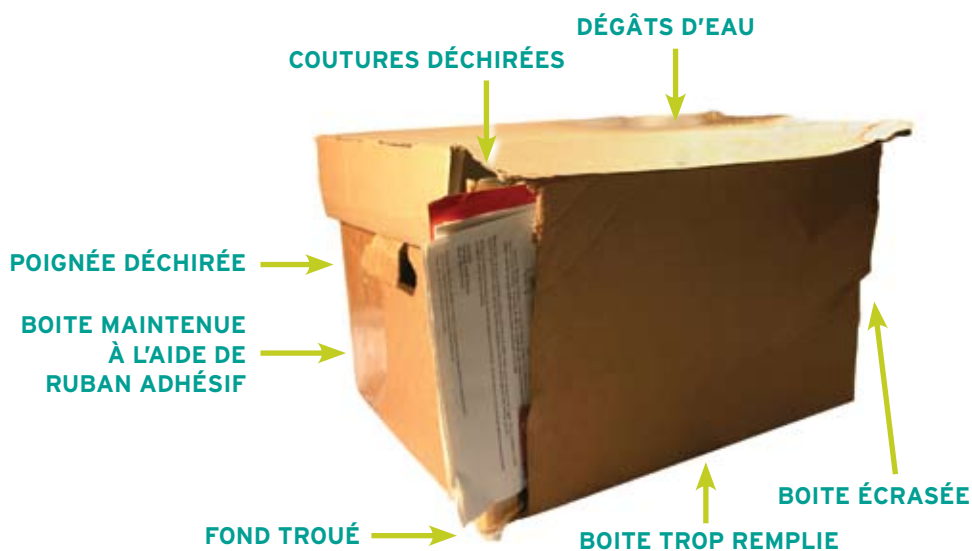
**GESTION DE DOSSIERS**
**QUE SONT LES PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES D'INTÉGRITÉ DE L'INVENTAIRE D'IRON MOUNTAIN?**

Iron Mountain demande à ses clients d'utiliser des boîtes en bon état, capables de supporter le poids d'autres boîtes placées au-dessus. Une des procédures opérationnelles d'intégrité de l'inventaire d'Iron Mountain consiste à identifier et isoler les boîtes endommagées pendant la réception et la sortie.

Une boîte est considérée endommagée si elle est déchirée, si le couvercle de la boîte ne protège plus son contenu, si le fond ne tient plus ou si les côtés s'écroulent ou risquent de s'écrouler, si elle est écrasée, maintenue par du ruban adhésif, présente des dégâts d'eau ou est tellement pleine que le couvercle ne peut être fermé. Reportez-vous à l'illustration des boîtes qui doivent être remplacées.

**POURQUOI IRON MOUNTAIN A ÉTABLI DES PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES D'INTÉGRITÉ DE L'INVENTAIRE?**

Assurer un entreposage sécurisé de votre information est notre priorité chez Iron Mountain. Les dossiers conservés dans une boîte détériorée sont en danger, que ce soit dans nos installations ou pendant le transport. Quand de telles boîtes sont en transit, vous courez le risque de compromettre ou de perdre votre information. Et même si les dossiers se trouvent dans notre centre de dossiers, une boîte excessivement détériorée ou endommagée représente un risque inacceptable. Si une boîte s'écroule sous le poids d'autres boîtes sur les étagères, vos dossiers et ceux des autres clients peuvent être endommagés.





### POURQUOI LES BOITES TOMBENT-ELLES?

**Mauvaise conception.** Plusieurs types de boîtes différents sont proposés sur le marché, mais la plupart de ces boîtes ne sont pas conçues pour l'entreposage d'archives à long terme. Une façon d'évaluer la qualité d'une boîte consiste à empiler du poids dessus pour savoir ce qu'elle est capable de supporter. D'autres critères affectent la qualité, comme la qualité du carton utilisé, le type d'adhésif et certains éléments de la conception, comme la direction de la cannelure. La profondeur du couvercle est également un facteur. Plus le couvercle est profond, plus il renforce la structure de la boîte et en permet la manipulation. Un couvercle plus profond protège aussi la forme de la boîte et réduit la tension sur les poignées.

**Âge.** Peu importe la qualité de la conception de la boîte, elle finira par se détériorer. En fonction de sa fabrication et des conditions environnementales (moisissure et humidité), la durée de vie d'une boîte s'étend entre 6 mois et 10 ans.

**Trop remplies.** Les boîtes trop remplies subissent trop de pression et leur durée de vie s'en trouve réduite.

**Pas assez remplies.** Comme les boîtes trop remplies, celles qui ne le sont pas assez ont une durée de vie réduite. Quand une boîte est pleine, son contenu aide à soutenir l'intégrité de la structure et évite que les côtés s'effondrent sous le poids des boîtes placées au-dessus.

**Manipulation.** Plus une boîte est manipulée, plus elle se détériore rapidement. Une boîte mieux fabriquée durera plus longtemps.

### QUE PUIS-JE FAIRE POUR RÉDUIRE LE REMPLACEMENT DES BOITES À L'AVENIR?

- Utilisez des boîtes conçues pour la manipulation et l'entreposage à long terme.
- Remplacez les boîtes endommagées avant de les envoyer à Iron Mountain.
- Ne remplissez pas trop les boîtes.
  - Les couvercles qui ne peuvent être correctement fermés s'abiment plus facilement.
  - Un couvercle non correctement fermé s'ouvrira et laissera vos dossiers exposés aux risques.

### QUEL GENRE DE BOITES DOIS-JE RECHERCHER?

- Construction à double paroi
- Couvercles profonds (3 po, 7,5 cm)
- Grande résistance à l'empilement
- **Conseil :** n'utilisez pas de boîtes inappropriées, comme des boîtes de rames de papier, les boîtes d'expédition, les boîtes de fruits et les cageots ou boîtes sans couvercles.

## QUELLES SONT MES OPTIONS EN MATIÈRE DE REMPLACEMENT DE BOITES?

Vous pouvez choisir entre les quatre options suivantes de remplacement des boites endommagées. Les clients peuvent changer d'option à tout moment en communiquant avec le service à la clientèle.

**Toujours remplacer les boites.** Iron Mountain remplace automatiquement les boites endommagées.

**Toujours remplacer les boites avec avis.** Iron Mountain remplace automatiquement les boites endommagées. Vous recevez également un courriel\* avec la liste des boites remplacées.

**Décision du client.** Avant de procéder au remplacement de la boite, Iron Mountain vous envoie un courriel\* avec la liste des boites qui doivent être remplacées. Vous disposez ensuite de 14 jours pour décider de l'action à prendre pour chaque boite :

- Iron Mountain remplace la boite.
- Iron Mountain renvoie la boite pour que vous la remplaciez.
- Iron Mountain détruit la boite en l'étiquetant « Ne pas remplacer » avant de suivre la procédure normale de demande de destruction.

**Toujours récupérer.** Toutes les boites endommagées vous sont automatiquement renvoyées dans des suremballages afin que vous puissiez les remplacer vous-même.

## QUELLES SONT LES PROCÉDURES POUR LE REMPLACEMENT DES BOITES?

**Processus Toujours remplacer les boites.**

- La boite est retirée du rayon par un spécialiste des centres de dossiers d'Iron Mountain.
- Le contenu de la boite originale est rangé par le spécialiste dans le même ordre dans une nouvelle boite.

- Une nouvelle étiquette pour la boite, avec le même identifiant que la boite originale, est ensuite imprimée et collée sur la nouvelle boite.
- Tout identifiant unique ou tout renseignement écrit présent sur la boite originale est transféré sur la boite de remplacement. Les renseignements écrits sont écrits à nouveau sur la nouvelle boite, ainsi que les identifiants uniques, et le recto de l'ancienne boite est découpé et placé dans la nouvelle.
- La boite est ensuite entreposée ou préparée pour expédition.

**Processus Toujours remplacer les boites avec avis.**

- La boite est retirée du rayon par un spécialiste des centres de dossiers d'Iron Mountain.
- Le contenu de la boite originale est rangé par le spécialiste dans le même ordre dans une nouvelle boite.
- Une nouvelle étiquette pour la boite, avec le même identifiant que la boite originale, est ensuite imprimée et collée sur la nouvelle boite.
- Tout identifiant unique ou tout renseignement écrit présent sur la boite originale est transféré sur la boite de remplacement. Les renseignements écrits sont écrits à nouveau sur la nouvelle boite, ainsi que les identifiants uniques, et le recto de l'ancienne boite est découpé et placé dans la nouvelle.
- La boite est ensuite entreposée ou préparée pour expédition.
- L'envoi de l'avis a lieu automatiquement une fois par semaine, avant le remplacement des boites. L'avis résume le travail à accomplir.
- Si une boite qui fait l'objet d'une demande de récupération est identifiée comme ayant besoin d'être remplacée et qu'aucun avis n'a été envoyé au client, elle est placée dans un suremballage et expédiée pour éviter tout retard de livraison.

\*Les courriels sont traités par lot chaque semaine et peuvent être envoyés à trois adresses électroniques au maximum.

## Procédures opérationnelles d'intégrité de l'inventaire

### Processus Décision du client.

- Lorsque nous remarquons des boîtes endommagées, un spécialiste d'Iron Mountain les étiquette dans notre système de suivi de l'inventaire comme candidates à un remplacement.
- Iron Mountain envoie au client un courriel hebdomadaire avec la liste de toutes les boîtes candidates à un remplacement.
- Le client dispose de 14 jours pour informer Iron Mountain, par courriel ou courrier, de l'action choisie pour chacune des boîtes. À la fin de cette période, Iron Mountain remplace les cartons conformément aux vœux du client.
- Si le client ne répond pas dans les 14 jours, Iron Mountain remplace les boîtes.
- Si une boîte qui fait l'objet d'une demande de récupération doit être remplacée, elle est automatiquement placée dans un suremballage et expédiée pour éviter tout retard de livraison.

### Processus Toujours récupérer.

- La boîte est retirée du rayon par un spécialiste des centres de dossiers d'Iron Mountain.
- La boîte originale est placée dans un suremballage par le spécialiste. Le suremballage sert à protéger le contenu des boîtes endommagées pendant l'expédition.
- Le spécialiste met les instructions de retour et une étiquette de remplacement pour la nouvelle boîte du client dans le suremballage.
- La boîte est ensuite chargée dans un camion qui vous la livre.

- L'avis est automatiquement envoyé une fois par semaine avant la récupération et l'expédition des boîtes candidates, pour résumer le travail à accomplir.
- Si une boîte qui fait l'objet d'une demande de récupération doit être remplacée, elle est automatiquement placée dans un suremballage et expédiée pour éviter tout retard de livraison.

### COMMENT LE REMPLACEMENT DES BOÎTES EST-IL FACTURÉ?

**Iron Mountain remplace les boîtes.** Les frais de remplacement des boîtes par Iron Mountain apparaissent sur votre facture mensuelle suivante. Les frais de remplacement comprennent le prix de la boîte de remplacement, le prix est indiqué par boîte, et celui de la main-d'œuvre nécessaire. Les frais de remplacement des boîtes apparaissent sur votre facture en tant que « Frais de remballage », avec les frais des fournitures de la nouvelle boîte.

**Récupération Iron Mountain.** Quand Iron Mountain vous renvoie des boîtes endommagées dans un suremballage, les frais apparaissent sur votre facture mensuelle suivante. Ils comprennent les frais standard de récupération et des frais standard pour le transport.



**À PROPOS D'IRON MOUNTAIN.** Iron Mountain Incorporated (symbole NYSE : IRM) offre des services de gestion de l'information qui contribuent à réduire les coûts, les risques et les inefficacités au niveau de la gestion des données physiques et numériques d'une entreprise. La société Iron Mountain, qui a vu le jour en 1951, gère des milliards d'actifs informationnels et prend notamment en charge la sauvegarde et l'archivage des données, des dossiers électroniques et des documents d'affaires, la numérisation des documents, le déchetage protégé et bien plus encore, pour le compte d'entreprises du monde entier. Visitez le site Web de notre entreprise, à l'adresse [www.ironmountain.ca](http://www.ironmountain.ca) pour plus d'information.

© 2011 Iron Mountain Canada Corporation. Tous droits réservés. La raison sociale Iron Mountain, le logo figurant une montagne et 1 800 FASTFILE sont des marques de commerce ou des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et leur usage par Iron Mountain Canada Corporation est autorisé. Toutes les autres marques de commerce et marques déposées sont les propriétés respectives de leur détenteur.