

---

Conseils

## Les 5 critères les plus importants pour choisir un prestataire de services en eDiscovery

11. janvier 2017, by Rogier Teo



J'exerce dans ce milieu depuis de nombreuses années et je sais que la perspective d'un litige ou d'une enquête est tout sauf réjouissante. Quoi qu'il en soit, avec l'aide adéquate, ce n'est pas une tâche insurmontable.

Pour les sociétés qui sont confrontées à cette expérience pour la première fois, il peut être compliqué de choisir le bon prestataire de services. En effet, cela implique de mettre les données les plus confidentielles de votre entreprise entre les mains d'un parfait inconnu. Par ailleurs, les prestataires de services inexpérimentés peuvent se sentir dépassés par l'ampleur et la complexité de la tâche. Ils perdent alors du temps dans des tâches inutiles, facturent des services superflus ou mobilisent une armée d'analystes débutants dont un prestataire plus aguerri n'aurait pas besoin.

### 1. Déterminer l'ampleur de votre cas: débiter de la manière la moins intrusive possible

Un prestataire eDiscovery inexpérimenté essaiera d'obtenir un maximum de données de votre entreprise, auprès du plus grand nombre possible de personnes au sein de votre équipe, pour s'assurer de ne rien négliger. Cette approche fait gonfler les coûts dès le départ mais elle peut être évitée. Le prestataire peut choisir plutôt de faire saisir et sceller les données nécessaires, sans les traiter ou les examiner. En ce qui nous concerne, nous effectuons une bonne analyse préliminaire du dossier pour être les moins intrusifs possible. Nous pouvons ainsi consacrer notre temps et nos ressources de manière ciblée aux enjeux réels au lieu de chercher à couvrir tous les angles.

## **2. Le modèle tarifaire est-il transparent et raisonnable?**

Un bon ami investisseur m'a dit un jour: «Si quelqu'un essaie de te vendre un produit financier et que tu n'arrives pas à comprendre comment il fonctionne en trois minutes, ne l'achète pas!»

Je pense que cela s'applique aussi aux tarifs eDiscovery. Essayez d'obtenir un barème détaillé qui vous convienne. Il est légitime pour les prestataires de services de vous facturer la récupération de mots de passe et de fichiers supprimés, car ces opérations nécessitent souvent du personnel plus qualifié. Par contre, pourquoi facturer séparément des services nécessaires comme l'imagerie et la reconnaissance optique de caractères? Ceux-ci exigent avant tout un temps de traitement plus important et les coûts liés sont négligeables. J'estime qu'il n'est donc pas justifié d'appliquer un tarif à la page. De plus, ces produits sont généralement essentiels et impliquent certainement des coûts d'hébergement en aval puisqu'ils peuvent considérablement augmenter le volume de données.

Ainsi, si des prestataires vous proposent des approches «créatives», comme télécharger le texte extrait sans les fichiers natifs et les images à moindre coût, veillez à anticiper toute mauvaise surprise si vos documents doivent être publiés par la suite. Vous aurez alors besoin des fichiers natifs et des images et les récupérer a posteriori peut s'avérer coûteux.

Enfin, il est important de débusquer d'éventuels frais cachés pouvant survenir ultérieurement et qui n'ont pas été évoqués par le prestataire potentiel. Très souvent, un devis étonnamment abordable peut dissimuler une série de frais tout aussi déconcertants.

## **3. Le contrôle qualité est-il suffisamment pointu?**

Lorsqu'il s'agit de traiter des millions de fichiers, un contrôle qualité manuel est souvent parfaitement inefficace.

Le prestataire de services que vous envisagez d'engager a-t-il un logiciel de contrôle qualité automatisé et perfectionné pour assurer le suivi des tâches?

Chez Swiss FTS, nous utilisons des logiciels exclusifs capables de reconnaître les bonnes données et d'identifier automatiquement d'éventuelles anomalies ou corruptions dans celles-ci. Nous pouvons ainsi mobiliser le personnel sur les fichiers et les données les plus susceptibles d'être problématiques au lieu de pêcher à l'aveugle dans un océan de centaines de milliers de fichiers.

## **4. Quelles sont les qualifications et les références du personnel?**

Il existe des dizaines de prestataires possibles. Je vous recommande de choisir un prestataire qui investit dans son personnel en le formant correctement et en lui fournissant les qualifications pour les outils qu'il utilise. Cela indique généralement qu'il est à jour en termes de technologie et qu'il sait l'utiliser de manière adéquate.

Je vous conseille également d'examiner les tarifs du spécialiste qui sera en charge de votre dossier et de vous pencher sur son expérience. Un spécialiste chevronné et compétent vous coûtera certainement plus cher qu'un débutant. Mais, sur le long terme, le travail sera fait plus rapidement et sera de meilleure qualité. C'est donc une option qui mérite d'être envisagée. Les débutants apprennent souvent sur le tas, à vos dépens. Êtes-vous prêt à financer la formation des personnes qui sont chargées des tâches les plus délicates de votre entreprise?

## **5. Veillez à ce que votre prestataire rencontre et implique votre équipe informatique avant de conclure un accord**

Souvent, les prestataires envoient uniquement des commerciaux pour vendre leurs services. Toutefois, il est crucial que leur personnel informatique et le vôtre se rencontrent avant de conclure tout accord, de manière à s'assurer que leur approche ne sera pas une source de désagréments pour votre équipe informatique. La récupération et la préparation de vos données peuvent être ardues. Les principaux obstacles à surmonter sont d'ordre technique. C'est pourquoi il est souhaitable que l'équipe informatique du prestataire et la vôtre s'entendent. Votre équipe informatique connaît votre environnement informatique à fond. L'impliquer est donc le meilleur moyen de garantir une collecte des données optimales et un

traitement des problèmes sans heurts.

## **Enfin: exigez des réponses claires à vos questions**

Ces cinq points-clés doivent vous donner une bonne idée des éléments à prendre en compte dans un projet d'eDiscovery et vous permettre d'interroger et de comprendre votre prestataire de services. Ne vous laissez pas intimider par du jargon technique. Exigez des réponses claires, directes et logiques de votre prestataire de services. Vous pourrez ainsi bâtir des relations transparentes et durables avec lui et obtenir au final des résultats de meilleure qualité à des tarifs corrects.

### **Rogier Teo**

Rogier Teo est un des cofondateurs de Swiss FTS. Depuis la fondation de l'entreprise en 2010, il a été responsable de la croissance de l'entreprise, qui est passée de quelques employés dans une seule pièce à une équipe multinationale avec des bureaux à Zurich, Lausanne et Singapour.

Swiss FTS | <https://swiss-fts.com/fr> | +41 43 266 78 50 | [info@swiss-fts.com](mailto:info@swiss-fts.com)

<https://swiss-fts.com/fr/blog/les-5-criteres-les-plus-importants-pour-choisir-un-prestataire-de-services-en-ediscovery>