

LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE DANS LES ORGANISATIONS

9ème Rapport annuel - Mars 2020



Sommaire

LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE :

- Le baromètre de la Gouvernance de l'Information numérique
- L'enquête Gouvernance de l'Information numérique
- L'état des lieux
- Les attentes et les projets
- La gestion des données et leur intégration dans la Gouvernance
- L'outillage de la Gouvernance de l'Information
- En conclusion
- Description du profil des répondants à l'enquête
- Le groupe SERDA

Serda Conseil et SerdaLab du Groupe SERDA / ARCHIMAG publient leur 9ème rapport sur la Gouvernance de l'Information numérique. Merci encore une fois à tous les répondants et lecteurs pour leur fidélité depuis 2011. enquête cette Nous annuelle auprès menons d'organisations de tous horizons, ce qui nous permet de mesurer que le digital se diffuse d'année en année dans le quotidien professionnel des répondants et d'analyser la progression de la Gouvernance de l'Information numérique, ses défis mais aussi le niveau de résistance de certaines organisations. Il permet aussi de mettre en perspective les évolutions stratégiques, organisationnelles et technologiques.

Ce baromètre permet enfin d'identifier de nouvelles tendances, et de voir émerger de nouveaux sujets susceptibles d'intégrer le périmètre concerné par la Gouvernance.

La typologie de nos plus de 300 répondants se répartit ,en termes de fonction, entre des profils de décision tous métiers confondus (direction générale, direction juridique ou financière,....), de responsabilité au niveau des systèmes d'information (DSI, chefs de projets informatiques) et de fonctions orientées professionnels de l'information.

Sont apparus aussi des répondants apportant de nouvelles fonctions : « responsable de la maîtrise de l'information », « responsable / directeur-rice de la Transition numérique » ou « Chief Digital Officer », « responsable dématéria-lisation », « DPO » ou« référent des données à caractère personnel » ...

Le succès de l'enquête ne se démentit pas d'année en année, ce qui nous permet d'assurer la qualité des réponses et de vérifier les tendances liées aux enjeux de la Gouvernance de l'Information numérique qui prend de l'ampleur : cette année, à l'international ISO, le projet de normalisation de « l'Information Governance » – est prévu d'être lancé dans le cadre de l'ISO/TC 46 Information Documentation/AHG1 Gouvernance Information.

Et enfin l'effet « République Numérique » et les déclinaisons comme « l'AP2022 » continuent à faire jouer l'effet de levier qui se généralise sur l'économie, tous secteurs confondus, même si le premier concerné reste évidemment le secteur public.

Introduction par Caroline Buscal, Manager Département Serda Conseil



Enfin, à l'heure où nous publions le rapport de cette année, nous sommes tous confinés à nos domiciles et les plus chanceux d'entre nous, arrivent à mener de front activité professionnelle grâce au télétravail et surveillance des devoirs de nos enfants (du primaire au supérieur) grâce aux réseaux et aux équipements technologiques.

Si nous arrivons à jongler avec zoom, skype, hangout, et teamViewer notamment, beaucoup ont plus de difficulté à accéder aux contenus informationnels et documentaires de leurs organisations. D'un Conseil régional à un Conseil départemental, d'un établissement public à une entreprise privée, la réalité du travail à distance n'est pas la même car la stratégie de gouvernance de l'information numérique est encore trop inégale. Il reste encore beaucoup à faire, et c'est ce que les résultats de l'enquête nous disent et c'est ce que la réalité liée au confinement nous démontre tous les jours.

Avant-propos

par Prof. Dr. Basma Makhlouf Shabou, Coordinatrice du secteur archivistique, Filière Information documentaire, Haute école de gestion de Genève, HESSO

Dans un contexte institutionnel, les données, les documents, les archives, les informations ou encore les connaissances sont acquis et développés comme des ressources informationnelles, qui devraient être perçues comme précieuses et stratégiques, voire déterminantes quant aux fonctions, activités et processus de gestion et d'exploitation. Compte tenu de la place centrale de ces ressources informationnelles. une approche globale et multidimensionnelle s'avère nécessaire pour leur 9^{ème} rapport de l'enquête gouvernance. Le SERDA/ARCHIMAG souligne clairement cette tendance. Par ailleurs il est mis en évidence que la réalité des pratiques informationnelles est marquée fortement par une volonté de placer l'utilisateur au centre des approches, des méthodes et des outils investis dans la gouvernance de l'information numérique.

L'enquête révèle également que la sécurité et le partage raisonné de ces ressources sont largement reconnus comme essentiels. La considération du RGPD a gagné ainsi du terrain. La fonction de la gouvernance institutionnelle est désormais reconnue comme une fonction à assumer en interne — seuls près de 2 % des sondés acceptent d'externaliser cette fonction — et la présente enquête nous

indique un intérêt confirmé pour les solutions développées en interne. Ceci désigne la volonté de développer une certaine autonomie et expertise en matière de dispositifs de la gouvernance de l'information numérique ; ce qui légitime également une certaine ambition à explorer le potentiel de l'Intelligence artificielle à améliorer les pratiques informationnelles institutionnelles lors des transformations numériques (Woolen 2018 ; Sutaria 2019). On peut songer à des projets comme l'automatisation de certaines fonctions, comme l'évaluation de documents (Oguey et Schneiter 2018 ; Makhlouf Shabou et al. 2020)

Malgré ces avancées, les participants évoquent le défi du déficit flagrant de soutien financier, managérial et méthodologique à la fonction de gestion informationnelle.

En revanche, ce qui est rassurant, c'est que cette enquête révèle toute même que l'efficacité des activités et des fonctions institutionnelles est clairement reliée à l'accès rapide, facile, approprié et sécuritaire aux informations fiables de qualité. Ceci explique clairement l'intérêt de l'ISO pour ce domaine. Le travail préparatoire en cours sur la norme ISO/AWI 24 143 mené par le comité technique ISO/TC 46, en est un exemple.



2020 : 53 % des organisations ont mis en place une gouvernance de l'information numérique de manière globale : 20 % ou partielle : 33%.

En 2020, les seuils restent globalement stables au niveau des résultats du baromètre de la Gouvernance de l'information numérique ; toutefois l'année 2020 se caractérise par une progression de 5% d'augmentation des démarches globales mises en œuvre au sein des organisations publiques et rééquilibrent ainsi les autres démarches partielles ou hybrides ; de plus la part des réponses "non pas du tout de projet" a baissé de 4 points en passant à 28%.

Cela traduit évidemment le réel dynamisme de ces projets et leur inscription plus large dans la transformation interne des organisations : de la Gouvernance de l'information numérique à la Transition digitale, il n'y a bien sûr qu'un pas qui vise le même but : permettre la mise en réseau des activités dans chaque organisation, c'est-à-dire générer de nouvelles circulations de l'information et créer plus de fluidité entre les métiers.

Cette évolution dépasse les frontières françaises avec des taux de progression dans d'autres pays francophones comme la Belgique, la Suisse ou le Canada.

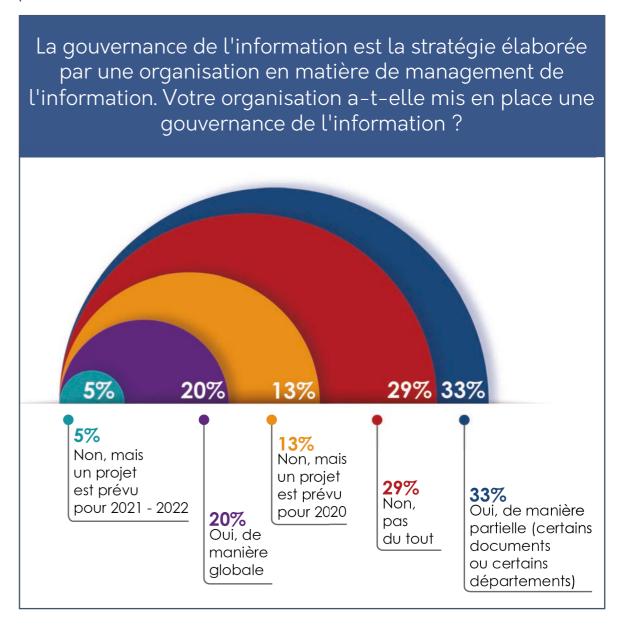


2020 : le secteur privé en avance, le secteur public en deça mais progresse plus rapidement

En terme de secteur d'activité, il existe toujours un écart entre privé et public. Si le secteur privé reste globalement stable avec 28 % de "oui de manière globale"; le secteur public connaît sur ce point une réelle évolution et passe à 20 % contre moins de 10 % les années précédentes. Ce mode de choix de déploiement double en moins de 2 ans, et on peut y voir là sans aucun doute les effets des programmes d'Action Publique 2022 dont la dynamique ne se dément pas. Par ailleurs la réglementation sur le sujet continue à se renforcer ; pour mémoire, entre en application le 7 août 2020 l'obligation de déposer en numérique, et uniquement en numérique (le papier est supprimé,) tous les actes soumis au contrôle de légalité pour les collectivités territoriales (départements, régions, communes de plus de 50.000 habitants ainsi que les EPCI (établissements publics de coopération intercommunale). Un quart reste toujours récalcitrant surtout côté public avec 26 % de répondants qui disent "non pas du tout", ni rien de prévu dans les 2 prochaines années.

Enfin, à noter que le secteur des ONG et associations s'inscrit beaucoup plus lentement dans cette dynamique, et

même 40 % n'ont encore rien fait ou privilégie la démarche partielle.





Partage de l'information & sécurité, un même enjeu ?

À la question portant sur les principaux enjeux attendus de la GI, la première marche du podium reste stable et toujours occupée par « l'accès et le partage de l'information et des connaissances », c'est-à-dire par les besoins quotidiens des utilisateurs, tous secteurs d'activités confondus, et ce pour 85 % des répondants. On peut même noter une très légère progression de 0,5 point.

La deuxième position est rejouée cette année, avec la question de la sécurité de l'information qui devient centrale, ainsi le problème de "la maîtrise des risques liés à la gestion de documents ou d'informations" a progressé de 3 points (47 % en 2020 contre 44 % en 2019) et décroche des autres enjeux ; la « définition des règles et process en matière documentaire » devient le 3ème enjeu (43 % cette année contre 45 % en 2019) ; on peut dire qu'il reste quasi stable en terme de % de répondants. Certains enjeux sont vécus comme moins critiques, ainsi celui de « la pérennité à long terme de certains documents ou informations » recule de 6 points et passe à 39% cette année ; pour rappel il était positionné à hauteur de 49 % en 2018.

Autre surprise, le fort recul de "la valorisation des informations" qui chute de 10 %, passant de 42 % à 32 % en 2020. On peut s'interroger sur cette descente, car c'est un enjeu sans doute difficilement "appréciable" si on regarde

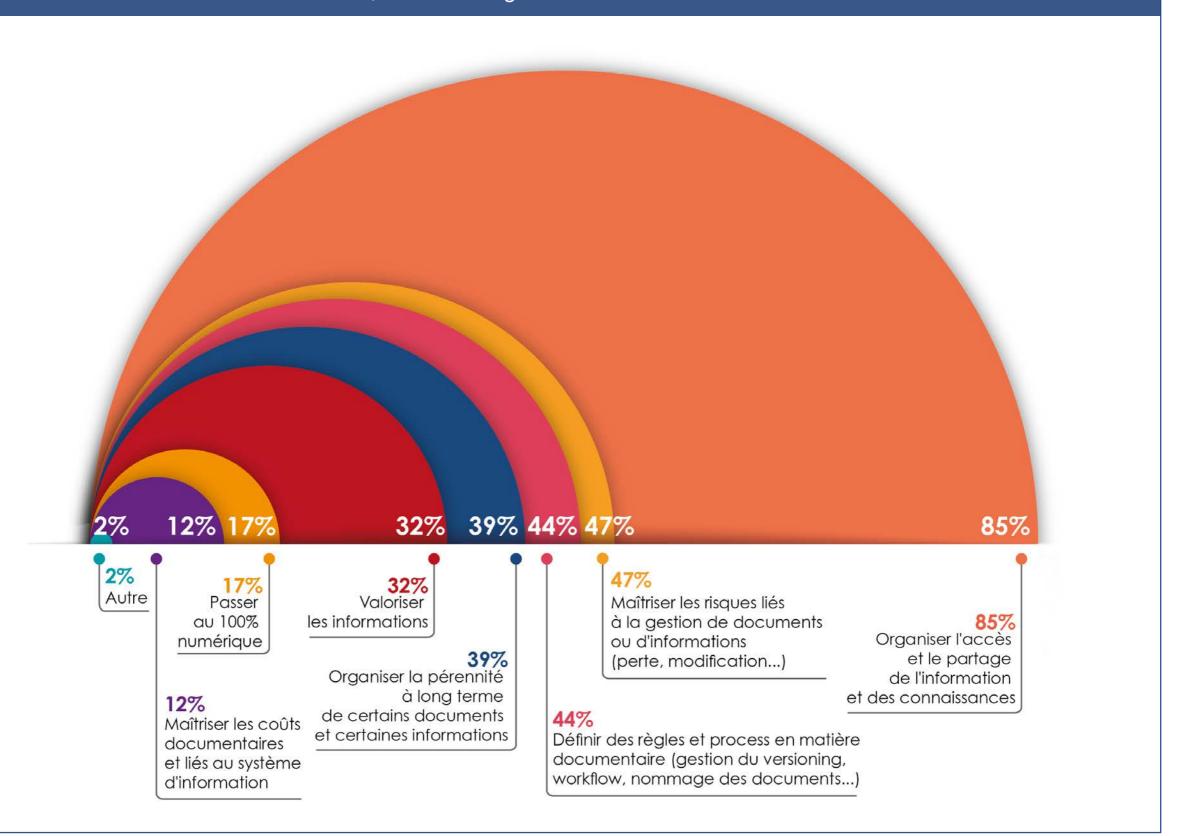
les différents scores réalisés les années précédentes, qui fluctuent fortement.

L'enjeu du « passage au 100% numérique », qui était une nouveauté dans les questions posées en 2019, gagne 2 points, ; peut-être n'est-ce pas un enjeu mais une réalité plus ou moins actuelle dans les organisations qui ne porte sans doute ce nom dans beaucoup d'entreprises : on parle davantage de transformation interne, de dématérialisation de tel ou tel processus.

Enfin la question de la « maîtrise des coûts documentaires liés au système d'information» confirme ne pas être perçu un enjeu. Notre expérience est pourtant différente ; en effet, on sait que c'est un sujet d'analyse à étudier avec précision dans le cas des projets de Transition digitale , en cherchant souvent à mettre en évidence l'ensemble des coûts, notamment ceux dits « cachés » (temps de recherche, coûts d'exploitation des systèmes, ...) qu'il faut toutefois prendre en compte quand on mesure l'impact financier d'une mise en œuvre de Gouvernance de l'information.

Dans les commentaires complémentaires, les enjeux liés aux démarches recherchées de certification ont souvent été mises en avant, ce que confirme, si besoin est, le niveau stratégique attendu de la Gl.

Parmi les enjeux suivants, quels sont les trois plus importants, selon vous, dans une gouvernance documentaire?





« L'expérience utilisateur » toujours privilégiée

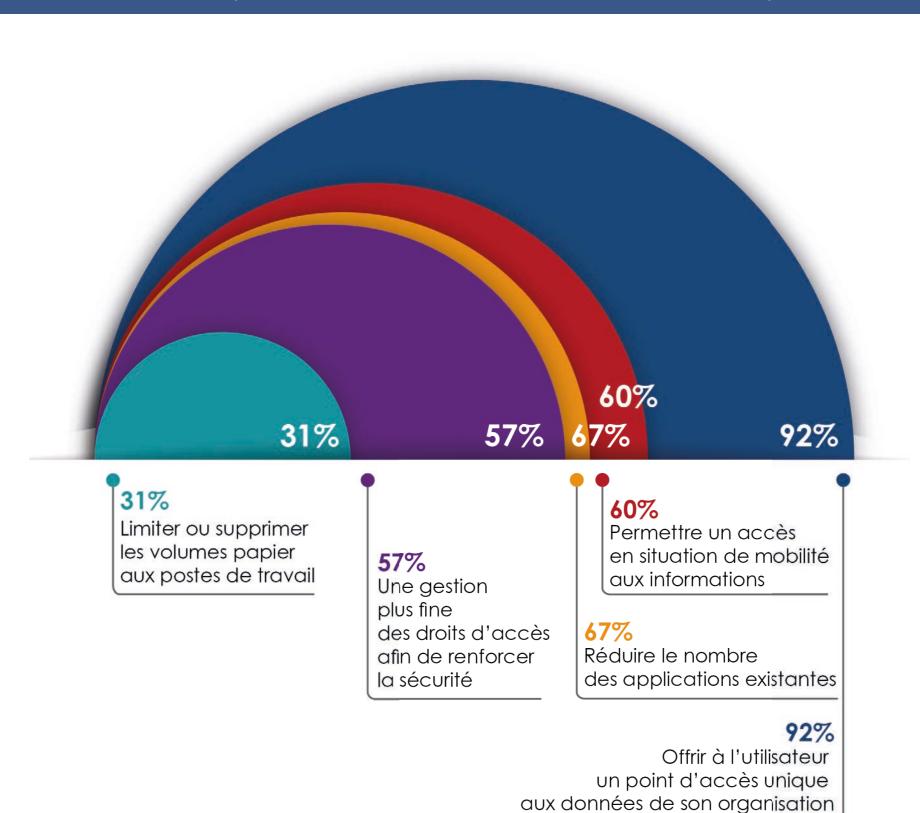
L'utilisateur, son ressenti en terme d'attente en ce qui concerne la navigation, l'ergonomie, la gestion des contenus, ... reste la priorité 2020 et fait même encore un bond en avant de 5 points, mettant ainsi à 92% les attentes en matière de simplification et confort d'usage au quotidien du poste de travail. C'est un plébiscite! Plus de 60% le mettent même en priorité n°1. La réponse « Offrir à l'utilisateur un point d'accès unique aux données de son organisation » reste donc une préoccupation 1ère, applicable indépendamment des technologies offertes. Cette position est stable depuis 3 ans ; l'écart se creuse avec la deuxième priorité « Réduire le nombre d'applications existantes » qui non seulement augmente, passant de 63 à 67 %, et occupe cette année la 2^{ème} position ; « l'accès en situation de mobilité aux informations » perd 10 points et rétrograde en 3^{ème} place de 70 % à 60 %, comme si cela n'était plus réellement un sujet.

Sans aucun doute l'utilisateur que nous sommes chacun d'entre nous, espère une sorte de « plateforme unifiée de travail » regroupant les outils et fédérant les gisements nécessaires pour les tâches métier .. . En restant au même niveau en matière de score qu'en 2019, « une gestion plus fine des droits d'accès afin de renforcer la sécurité » est la $4^{\rm eme}$ priorité et s'intègre dans cette même attente.

Le papier reste dernier de ce classement avec un score inchangé depuis 2 ans, à 31 % contre 32 % en 2019. La suppression des volumes de papier au poste de travail », n'est pas une priorité de gestion.

Nuance importante, nous distinguons un classement différent selon que l'on soit « manager » ou « collaborateur » : le 1^{er} privilégie « le point d'accès unique et l'accès en situation de mobilité », les collaborateurs attendent en priorité la réduction du nombre des applications existantes.

Quelles sont les priorités en matière d'accès à l'information par l'utilisateur ?





Déficit flagrant de sponsoring et de méthodologie

Le classement des principaux freins exprimés connaît en 2020 quelques variations importantes.

Si « le manque de volonté des décideurs et managers » reste toujours la difficulté majeure ressentie, à hauteur de 54 % c'est-à-dire inchangé par rapport au score de 2019, le frein que représente le danger face à la sécurité des données et systèmes « le manque de conscience des dangers encourus en matière d'informations » prend cette année la deuxième place et confirme sa hausse continue depuis plusieurs années ; + 12 points en 5 ans, dont près de 3 points supplémentaires en 1 an. C'est d'ailleurs encore davantage marqué dans le secteur privé « 57 % », contre « 55 % » dans le public et loin derrière les associations à seulement « 42 % ».

Le frein représenté par le « Manque de connaissances sur les méthodologies » reste stable (50% en 2019, 49% cette année) mais perd sa deuxième place.

Le classement des résultats de cette question et le score des 3 premiers freins privilégiés par les répondants, rappellent qu'un projet de GI est plus un projet de transformation où l'on repense véritablement des processus et des pratiques de travail pour soi et en équipe, et non un projet de modernisation technologique où le plus souvent on parle

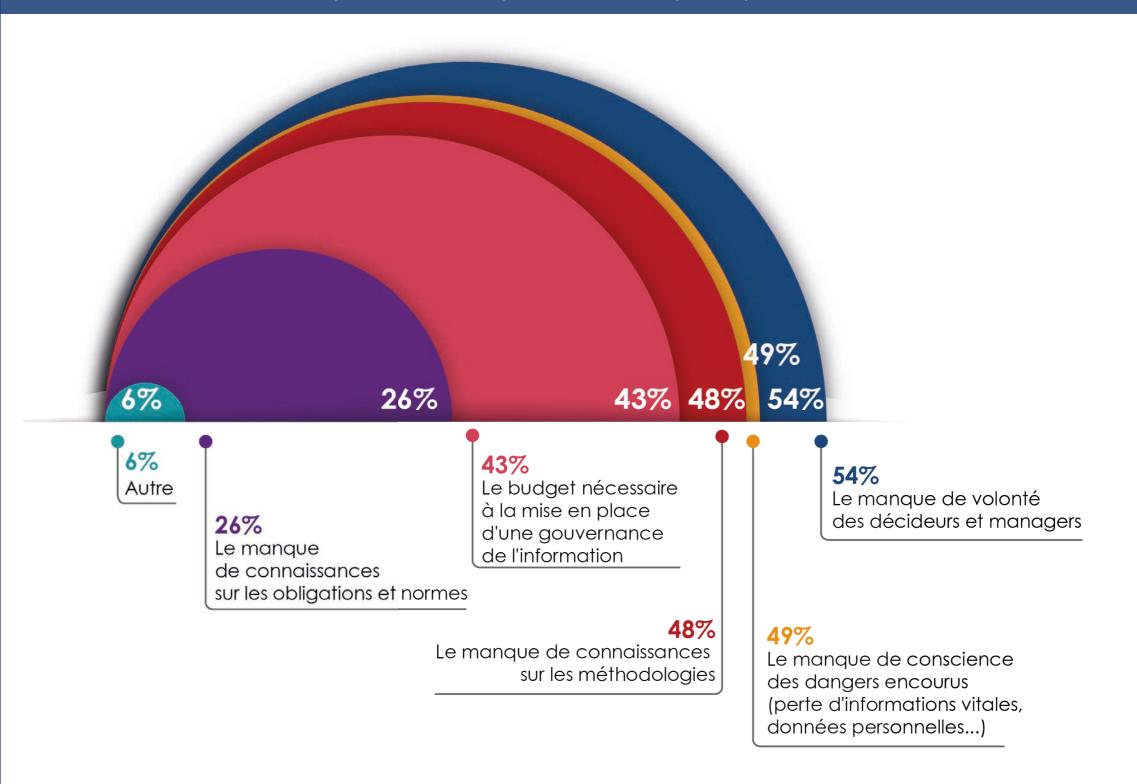
outils et moyens. Les réactions à notre questionnaire sont révélatrices de cet état d'esprit.

Mais la mise en œuvre des projets de Gouvernance de l'information se heurte aussi à des écueils budgétaires : estimation des investissements en ressources et en financement nécessaires, modalités de mise en place - compétences / méthodologies / normes - conduite de projet et ressources projet,... ce qui ralentit largement les avancées. C'est pourquoi « le budget nécessaire » en terme de score passe de 36 à 43 % en 2 ans.

Les verbatims de nos répondants évoquent également le facteur « social » de la GI et son impact sur les modes de fonctionnement au sein d'une organisation : manque de temps, manque de personnels qualifiés, résistance au changement. Uniquement des freins « humains » induits par un projet de Gouvernance et trop souvent sous-estimés voire minimisés.



S'il n'y a pas de projet de Gouvernance de l'Information dans votre organisation, quels sont, d'après vous, les principaux freins ?





Cybersécurité : autre volet de la GI

Notre enquête annuelle a ouvert un nouveau champ d'analyse de la GI portant sur la cybersécurité. Si aucune comparaison avec les années précédentes n'est possible du fait de la nouveauté des questions, le classement et le score des propositions que nous avions faites, nous interpellent. Ainsi les 2 premiers sont ex aequo, « Crimes technologiques (cyberattaques, virus,...) et leurs conséquences à savoir les « Défaillances informatiques internes » positionnés au niveau du système, avec pour chacun un score de 53 %.

Le 3ème risque complète ce ressenti très technologique, en position à 51 % (soit un score très proche) « la négligence humaine ». Toutefois, on note des écarts dans les réponses selon que l'on soit secteur privé ou public. Ainsi dans le secteur privé, le deuxième risque porte sur « l'obsolescence des supports » à égalité avec les négligences humaines pour 52 %, les défaillances informatiques internes ne se positionnement qu'en 4ème place à 48 %.





Cybersécurité : autre volet de la GI

A contrario dans le secteur public, 3 éléments se détachent et pèsent à même niveau : « Défaillances informatiques internes » pour 55 % des répondants, ex aequo avec les « négligences humaines » , ensuite vient « l'obsolescence des supports » 54 %.

On voit également à travers la seconde série de questions, que les effets négatifs sont analysés essentiellement dans le cadre quotidien de l'activité, car sont mis en priorité les « ralentissements dans la production » et « les retards en matière de réponse aux clients ». L'impact sur l'organisation elle-même n'est pas ressentie avec la même force : 23 % (seulement!) craignent une « perte du chiffre d'affaire » et 20 % un « l'arrêt de la production ». Les verbatims des répondants complètent ces dimensions plus sociétales des risques : perte de confiance, atteinte à la réputation, conséquence juridique,...





Trop c'est trop : les données / documents, les solutions,... génèrent du temps perdu et augmentent les risques

Les résultats 2020 modifient assez fortement le classement stabilisé jusque-là pendant les 3 dernières années, y compris en matière de scoring. Si la 1ère problématique sur les 11 proposées par l'enquête, « Le volume croissant d'informations et de documents internes » reste leader et loin devant « 71 % », il progresse encore de 5 points et décroche les autres. « La perte de temps liée à la recherche de l'info » reste en 2ème place et progresse de 6 points pour atteindre le score de 58 % soit plus de la moitié des répondants ; se stabilise derrière un socle de 3 réponses autour des 40 % qui met en évidence les risques et rappelle les irritants que sont « l'éparpillement des solutions » au même titre que « l'éparpillement des services gérant la politique documentaire » c'est-à-dire les sourcing d'informations ou les interlocuteurs pouvant jouer un rôle d'intermédiation.

À noter la baisse de « la migration du papier vers l'électronique » avec moins 5 points cette année et « les exigences normatives et réglementaires » avec moins 4 points. En bas de classement, le sujet de « l'arrêt ou du changement d'applications » reste globalement stable, et en baisse « le nombre d'utilisateurs » qui passe à 15 % contre 20 % en 2019.





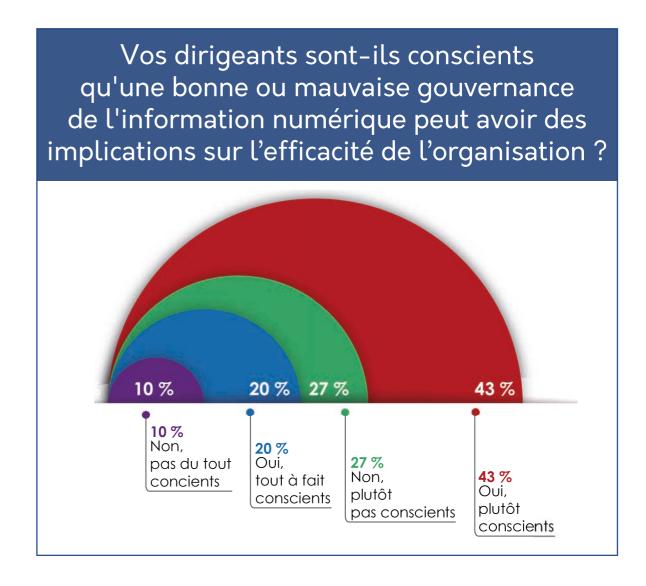
Encore un train de retard pour la prise de conscience au niveau management

2020 restera la 1ère année où la prise de conscience affirmée des managers sur l'impact positif de la Gouvernance de l'information, atteint le score de 63,5 % : 20 % pour « Oui tout à fait conscients » et 43,5 % pour « oui plutôt conscients » contre 60 % au total en 2019. C'est encourageant car en 3 ans cette difficulté ressentie dans la prise de conscience des managers a lentement évolué au niveau des dirigeants. Il faut sans doute y voir aussi la place que prennent les managers intermédiaires dans cette prise de conscience, qui explorent de manière opérationnelle ces nouveaux outils mis à leur disposition.

« Plutôt pas conscients » 27 % et « pas du tout conscients » 10 %, un vrai écart à toutefois entre les répondants / décideur et ceux au profil de collaborateur : 19 % estiment les décideurs et versus 52 % les collaborateurs ; l'appréciation des collaborateurs ne rejoint pas du tout celles des décideurs.

Cela met en évidence la difficulté encore réelle à rendre perceptibles rapidement par la hiérarchie, les conséquences positives d'une bonne GI numérique, et ce malgré les attendus « au niveau de l'efficacité de leurs équipes » ou « sous forme d'une meilleure gestion des

documents », « d'une plus grande sécurité des data », de « gain de temps », ... même si le rapport au numérique tend à s'uniformiser quel que soit le niveau de responsabilité.



Encore un train de retard pour la prise de conscience au niveau management

À nuancer toutefois en fonction du secteur ; la prise de conscience stagne dans le public : 52 %, soit seulement 4 points de plus par rapport aux 2 années précédentes. Le secteur privé est plus en avance avec un total « de prise de conscience » de 74 %.

Une réelle difficulté continue de pointer à travers toutes ces réponses, et notre expérience de direction de projet en GI le confirme : il s'agit notamment de la complexité ressentie à conduire des projets qui sont par nature transversaux, qui sollicitent des métiers et des équipes différentes dans une même organisation (DSI, Métiers, juristes, communication,...) tout en recouvrant des évolutions technologiques, mais aussi organisationnelles et de modes de travail.

Ainsi, il reste encore du chemin pour faire passer des messages sur les enjeux (malgré le contexte favorable y compris réglementaire) et transmettre aux instances de direction des organisations, les bons niveaux d'information permettant de prendre des décisions structurelles.

Des modèles de programme différents en fonction du secteur auquel on appartient

Le modèle de programme adopté depuis plusieurs années de « Gouvernance mixte avec une politique documentaire commune » reste dominant malgré les 3,5 points de recul (39 %), aussi bien dans le secteur public que privé. Le modèle plus « centralisé qui gère l'ensemble de la politique documentaire » de Gouvernance de l'information augmente de près de 4 points. Il illustre de nouveaux programmes mis en place dans lesquels chacun joue sa partition de manière coordonnée avec les moyens pilotés au plus haut niveau de l'organisation concernée ; ce modèle rattrape celui jusque-là dominant de gouvernance mixte qui baisse de son côté de manière continue depuis 3 ans (42 % en 2018, 39 % en 2019 et 35,5 % en 2020).

Pour le secteur public, la deuxième position est occupée par un modèle de Gouvernance « décentralisée dans chaque direction ». Il gagne même 6 points et atteint le score de 28 %, alors que pour le privé, le deuxième choix plébiscite plutôt une « Direction centralisée qui gère l'ensemble », notamment sous les nouvelles formes de Direction de la Transition numérique ou de Direction de la Transformation digitale. Il faut sans doute y voir l'effet « full dématérialisation » que recherchent beaucoup d'organisations, tous métiers confondus. Ainsi ,on peut distinguer des organisations du

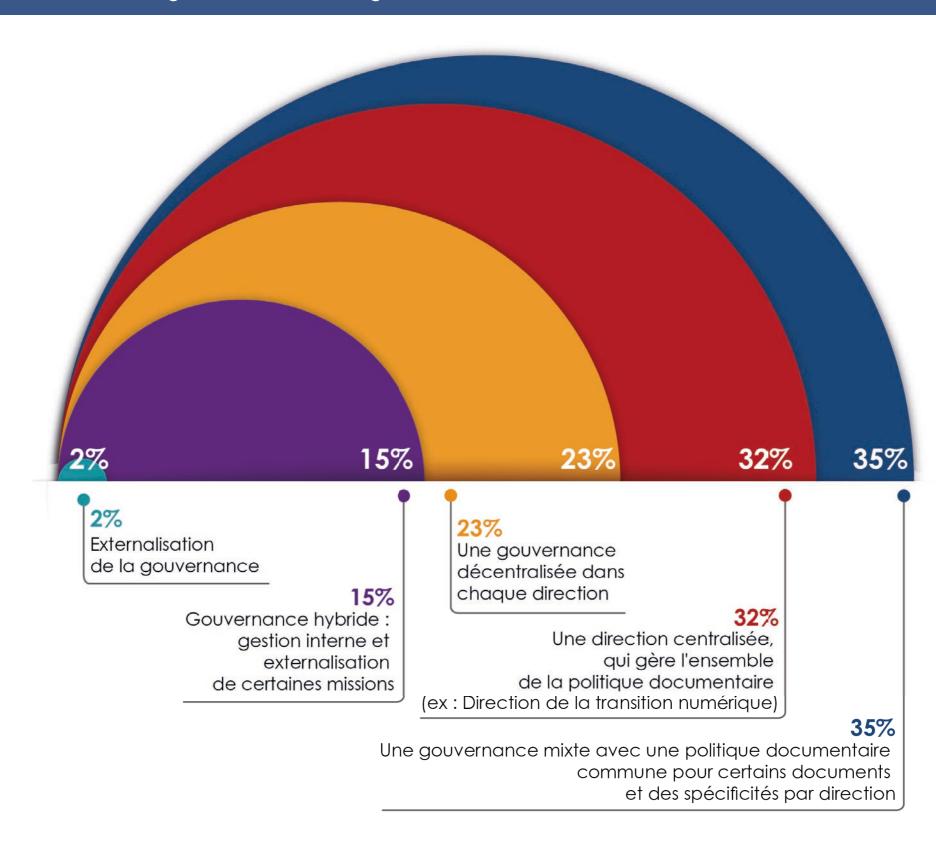
secteur privé qui privilégient soit une organisation centralisé, soit mixte mais réfute un modèle décentralisé. A contrario, le public privilégie le mixte qui implique les métiers dans leur contribution à soutenir la transformation sur leur périmètre (en 1ere place) ou le modèle décentralisé, mais s'écarte de plus en plus du modèle centralisé (perte de 5 points en 1 an, pour se positionner à hauteur de 25%).

Attention toutefois au risque de vouloir trop décentraliser le mode de Gouvernance dans les métiers ou les équipes, car cela peut ramener à un mode de fonctionnement siloté qui peut pénaliser la dynamique générale et entraîner des écarts dans les modes de fonctionnement : on met en place une démarche de « dématérialisation des marchés », ou de la « fonction RH », ou « des instances », chaque modèle est spécifique voire a ses propres caractéristiques, et on oublie les sujets transversaux comme la signature électronique, le système d'archivage électronique,et ceux qui portent des responsabilités transversales comme le DPO ou le RSSI peuvent avoir du mal à se faire entendre.

Le choix de l'externalisation totale ou partielle de la Gouvernance de l'Information numérique est quasi inexistant dans le public ; il émerge toutefois dans le secteur privé à hauteur de 4 %.



Quelle est l'organisation de la gouvernance de l'information dans votre entreprise ?





Un programme généralisé de full numérique

L'ambition reste la même d'année en année, voire continue à progresser et affirmer son désir de couvrir toutes les catégories d'informations, de documents et de données présents dans l'organisation. Si les « Documents cœur de métier » restent toujours la priorité n°1 et le score 2020 revient au niveau de 2018 pour 65 % des répondants, soit 4 points de plus qu'en 2019. Le classement reste inchangé avec un scoring élevé qui traduit bien un programme de couverture complète, aussi bien en terme de support (ce qui renvoie à une Gouvernance de l'information hybride et pas seulement numérique), mais aussi en ce qui concerne les catégories d'information ; ainsi la 3ème place est toujours occupée par « les documents transverses : RH, achats,... » (53 % contre 55 % en 2019). Le classement et le scoring sont stables au regard de 2019.

Il n'y a pas de changement pour la 4^{ème} place occupée par « les ressources documentaires » à hauteur de 50 %.

Si on regarde en revanche le reste du classement, on identifie quelques changements et notamment la percée des « données techniques » et « des référentiels techniques » qui augmentent , + 5 points. Ainsi les banques d'images passent de 32 à 38 %, et suivent la progression du marché du Digital Asset Management ou « DAM » qui se consacre à la gestion des actifs numériques des entreprises et qui progresse fortement depuis ces 3 dernières années.

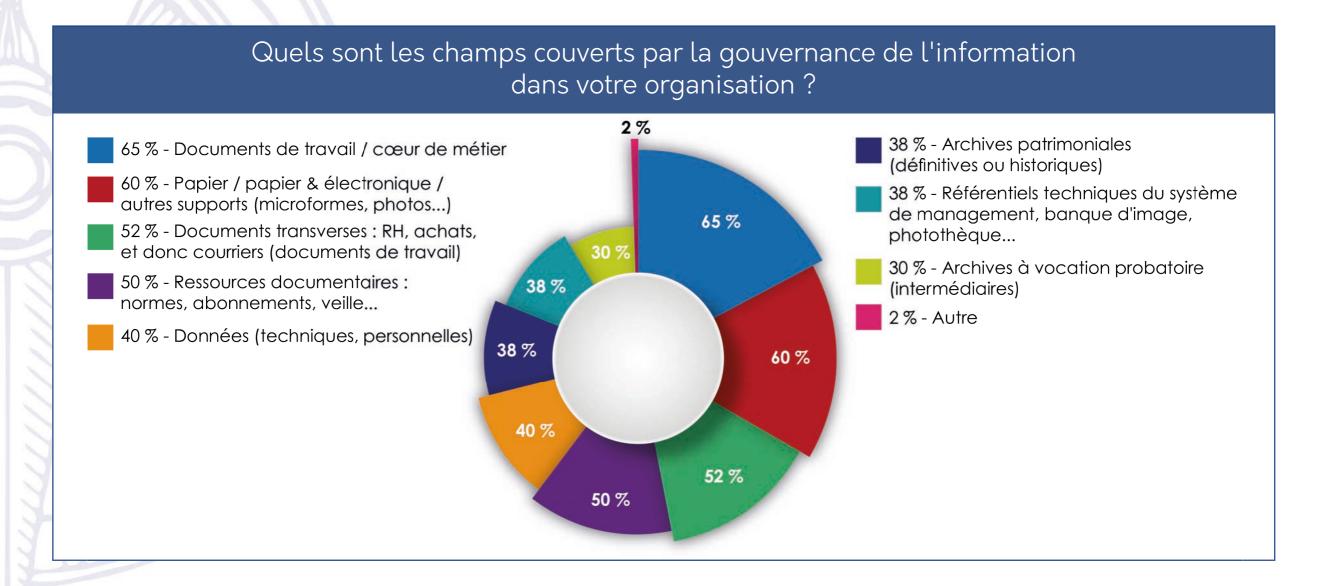
En revanche, on voit reculer d'année en année la notion « d'archives à vocation probatoire ». Il y a même un écart de plus en plus grand (8 points) avec la notion de « archives patrimoniales » qui est visiblement davantage intégrée dans le champ couvert par la Gouvernance (pour 38 % des répondants).



Un programme généralisé de full numérique

Ce recul déjà amorcé les 2 dernières années se renforce, et continue de nous interroger ; en effet, cela semble relever de la contradiction par rapport à l'objectif que l'on donne à une Gouvernance de l'Information numérique dont l'un des enjeux principaux est de réduire les risques pour toute organisation et tous secteurs confondus.

Pour mémoire, on englobe derrière l'adjectif « probatoire », toute information qui relève du domaine de la preuve : contrats, protocoles, marchés, etc. Voilà une tendance à surveiller.

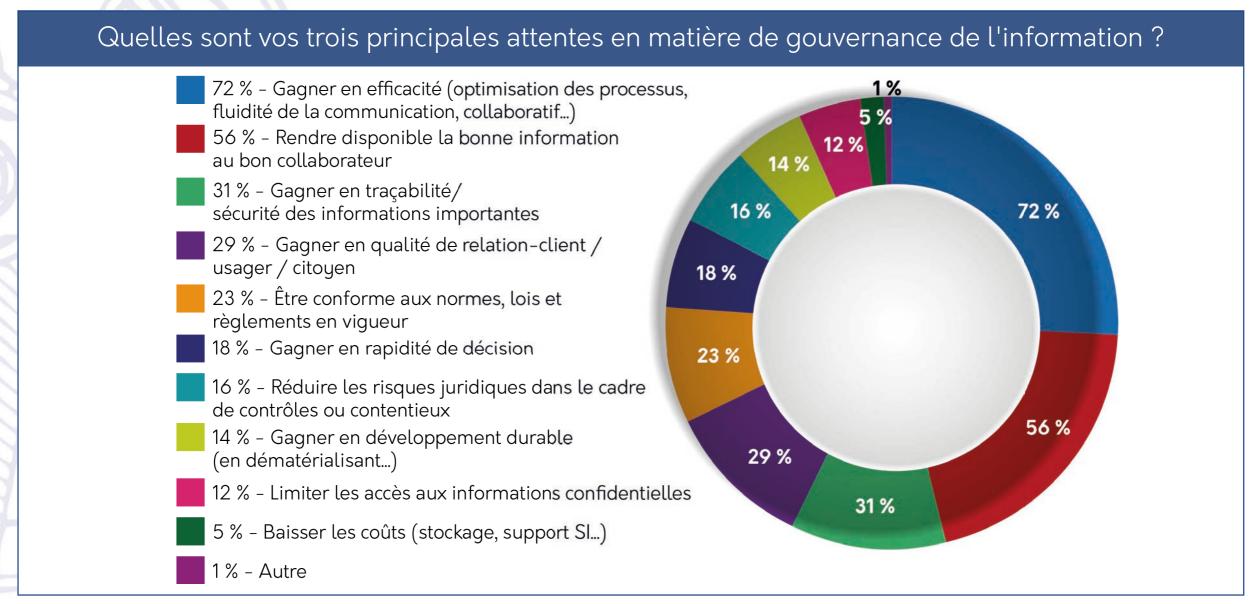




<u>Être efficace c'est aussi accéder à des informations fiables</u>

Dans nos environnements devenus ultra connectés, l'information est surabondante et l'amélioration de son traitement devient une nécessité. C'est ce que continuent de nous dire les répondants quand ils placent de nouveau en 1ère préoccupation « Gagner en efficacité » à travers « une

meilleure fluidité des informations, des moyens collaboratifs de travail et une optimisation des processus applicables » ; ce résultat reste stable autour de 72 % occupant depuis plusieurs années la 1ère place de notre baromètre.





Être efficace c'est aussi accéder à des informations fiables

De manière générale, la hiérarchie des 4 premières attentes vis-à-vis de la Gouvernance n'a pas changé. Toutefois la 3ème attente « gagner en traçabilité/ sécurité des informations », continue de reculer de manière significative, - 15 points en 3 ans.

2 attentes gagnent chacune 4 points : « gagner en développement durable « qui passe de 10 à 14 % et « limiter les accès aux informations confidentielles » qui passent de 8 à 12 %. Leur progression continue traduit des larges préoccupations plus seulement que professionnelles, et s'inscrivent dans des prises de position sociétales : la dématérialisation responsable et son empreinte écologique, la protection des informations et des données à caractère personnel. Dernier point qui ne cesse de nous étonner : la « baisse des coûts » qui n'est définitivement pas considérée comme une attente, et sans doute plus comme un résultat.

Autre grille de lecture : le point de vue manager / collaborateur peut-il avoir une incidence sur les priorités en terme d'attente ? La réponse est non, l'ordre et le scoring sont identiques quel que soit le profil du répondant.

L'utilisateur de plus en plus au cœur de son environnement de travail

Même si de manière globale la maîtrise du digital semble être acquise dans beaucoup d'organisations, il reste toutefois des « irritants » pour lesquels les utilisateurs nous interpellent. Le « Travailler autrement » attendu par tous et qui se traduit par un poste de travail tout numérique, reste insuffisant sur certains points. Ainsi les 3 premières activités posant « problème » ne changent pas depuis plusieurs années ; en 1 reste toujours leader la question du « traitement des emails » à hauteur de 52 %, ce qui confirme que cela reste toujours l'outil de collaboration dominant et pas seulement un moyen d'échanges en interne ou externe, et que se posent des questions de bonnes pratiques de gestion.

Le changement concerne la gestion électronique de documents qui passe de 36% à 52% soit plus de 16 points, et prend la deuxième place. Ainsi la « GED » qui apparaissait comme le grand gagnant des programmes de GI ces dernières années, devient également un « problème » au quotidien pour les utilisateurs. On peut y voir plusieurs éléments : manque de maîtrise de l'outillage, insuffisance des connexions avec les applicatifs métier, applications vieillissantes ou trop silotées, etc.; à notre expérience, nous savons que nombre d'organisations additionnent encore trop souvent les silos documentaires où on accumule de l'information sans règle de gestion. On en dénombre souvent plusieurs dizaines sans compter les espaces de serveurs où on stocke des fichiers morts-vivants, ce qui génère de plus en plus une exigence de rationalisation et de simplification des usages.



L'utilisateur de plus en plus au cœur de son environnement de travail

Autre enseignement, l'archivage électronique maintient sa progression, + 7 points.

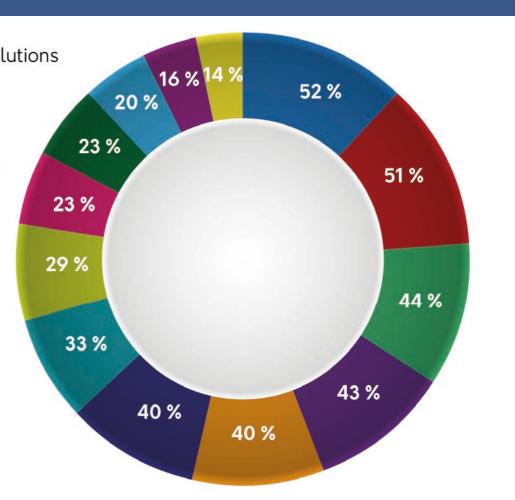
Enfin la numérisation des flux progresse que ce soit au niveau des stocks à reprendre comme les flux entrants ou circulants, qui a presque doublée ; cela devient une problématique intégrée à tout projet de GI (à rapprocher de la question de la ged)

Autre point central, « la disparité du parc des solutions » qui rejoint l'inconfort ressenti par les utilisateurs, la demande de point d'accès unique, l'éparpillement des gisements de données qui s'exprime comme un frein au fonctionnement quotidien. La transformation attendue passe aussi par là.

Parmi les activités suivantes, quelles sont les 5 qui posent le plus de problèmes en matière de gouvernance de l'information ?

- 52 % Le traitement des emails
- 51 % La gestion électronique de documents
- 44 % La gestion du cycle de vie des documents
- 43 % La gestion des archives papier (coûts, place...)
- 40 % Le partage et la collaboration sur les fichiers bureautiques
- 40 % L'archivage électronique
- 33 % La gestion des données à caractère personnel ou sensibles

- 29 % La disparité du parc de solutions
- 23 % La gestion des contenus de l'intranet et des réseaux sociaux d'entreprise
- 23 % La gestion des ressources de documentation
- 16 % La veille/L'intelligence économique
- 14 % la numérisation des stocks (dossiers RH, dossiers clients existants...)
- 20 % La numérisation des flux (factures, courriers...)





Progression de la dématérialisation des fonctions RH

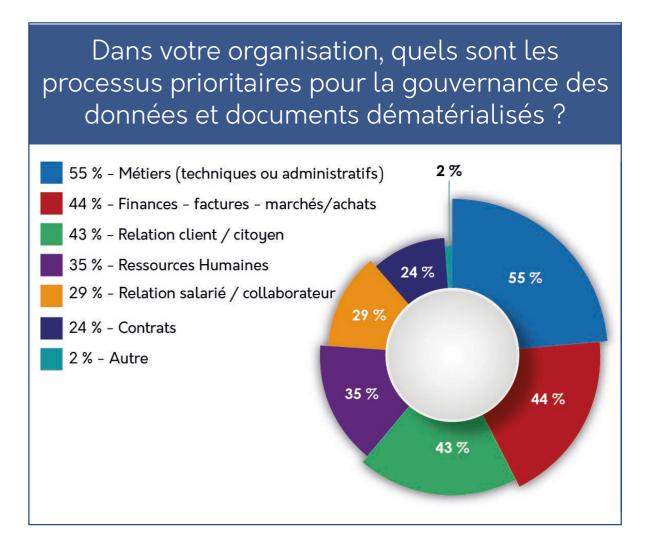
Les processus métier restent, tous secteurs confondus, ceux traités en priorité pour 55% des répondants.

Viennent ensuite les processus de gestion, que sont les finances, les marchés, les achats, avec une légère progression de + de 2 points.... Et tout ce qui relève globalement d'une direction administrative et financière ou d'un Secrétariat Général.

En 3ème place la relation client ou citoyen continue de progresser de 3 points par an, depuis 3 ans. La surprise vient du processus ressources humaines qui passe de 29 à 35 % en 1 an, soit 6 points et se place en 4ème position. Ce score 2020 confirme la démarche de dématérialisation des fonctions RH et de valorisation des données RH, orientées vers les relations avec les utilisateurs (bulletins de paie électroniques, dossiers salariés partagés, signatures électroniques,...), ce que l'on appelle « l'expérience collaborateur » qui amène le salarié à devenir le client de la RH. A noter que le secteur public positionne fortement la démat RH comme processus prioritaire à hauteur de 47 % contre les processus métier à 65 %, à 45 % la relation citoyen (alors que la relation client n'est en priorité que pour 35 %), et les RH (29 % dans le

privé et 40 % dans la public). On rappelle d'ailleurs que dans la feuille de route AP2022, la démat RH est un axe prioritaire poursuivi par l'Administration Publique.

Les processus contrats / relations salariés et finances - factures dominent dans le secteur privé.





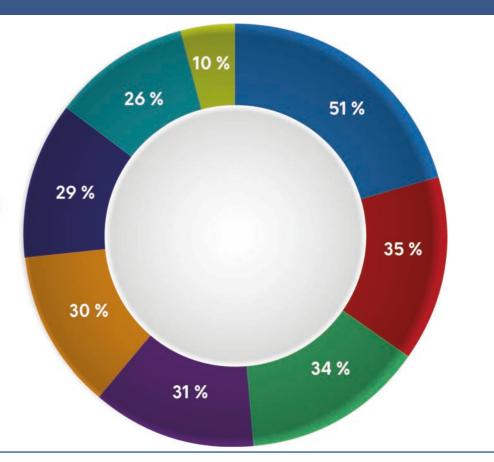
Actions et moyens pour transformer

Pour inciter les équipes à faire évoluer leurs pratiques de gestion de l'information, plusieurs moyens sont à mettre à disposition : toujours plébiscité et placé en 1er « la formalisation des règles » qui passe de 44 à 51 %, soit plus de 7 points ; on en attend bonnes pratiques – cas d'usage – expériences utilisateurs, donc bien plus que de simples modes

opératoires. La « mise en place d'une politique documentaire et de données » passe en 2ème position ; il faut y voir sans doute le besoin d'assurer l'officialisation des transformations et de l'implication du management. Sans changer de score, les outils méthodologiques passent de la 2ème à la 3ème place et de 39 à 34 % : ils perdent 5 points.

Quels sont les moyens que votre organisation a mis en œuvre pour obtenir une bonne gouvernance de l'information ?

- 51 % Formalisation des règles et procédures (guides, modes opératoires, instructions...)
- 35 % Mise en place d'une politique documentaire et de données
- 34 % Mise en place d'outils méthodologiques : plan de classement, tableau de conservation, règles de gestion,...
- 31 % Mise en place de solutions de gestion de contenus et de documents (ECM, records management, archivage électronique...)
- 30 % Formation et sensibilisation des collaborateurs à la gouvernance de l'information
- 29 % Mise en place d'un système d'information uniformisé et performant (sécurisé, collaboratif...)
- 26 % Nomination de spécialistes en management de l'information qui animent cette gouvernance
- 10 % Autre





Actions et moyens pour transformer

L'importance de la conduite du changement pour faciliter la prise en main des nouveaux moyens et pratiques de travail (partage d'information, travailler en mobilité, ...) passe de 21% à 30%; il fluctue toutefois d'année en année, et renvoie à une certaine difficulté à faire adhérer aux changements que ce soit avec des technologies plus adaptées ou des pratiques repensées. Un autre levier pour la réussite de la mise en œuvre, se maintient d'année en année comme une piste à exploiter : la mobilisation d'un « réseau de spécialistes » (+ 2 points), comme complément à l'équipe support sous la forme d'un réseau de praticiens expérimentés consacrant du temps au service des utilisateurs.

Enfin 10 % s'expriment à travers "autres" et confirment ne pas bénéficier d'outils : « rien ou pas grand-chose », « rien » ou « calendrier de conservation applicable uniquement aux documents papier... », donc 1 utilisateur sur 10 considère que rien n'a été mis en place ou tout au moins il en exprime le ressenti.

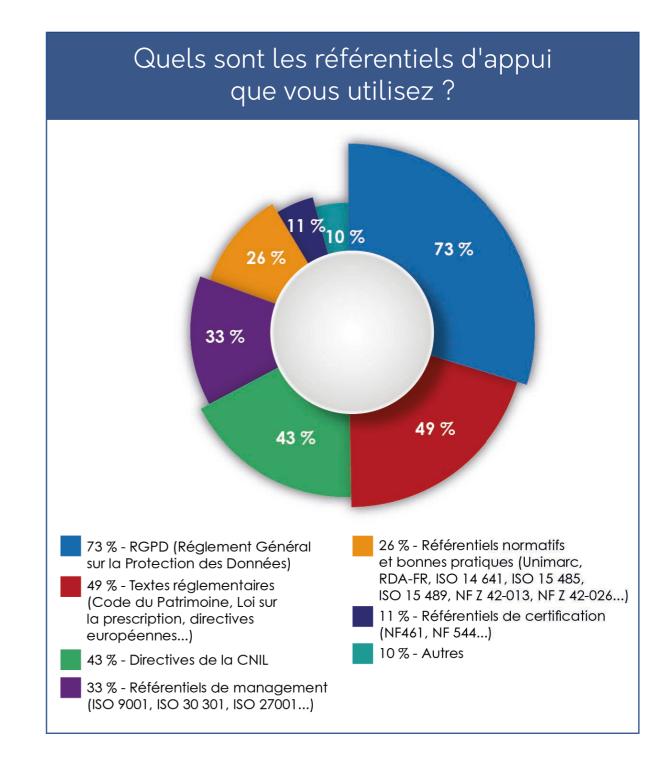


RGPD, le référentiel pour « tout » gouverner

Un référentiel qui du fait de sa progression et de l'écart qu'il creuse avec les référentiels d'appui qui le suivent, domine, écrase tous les autres. Tout confirme l'importance du « Référentiel Général sur la Protection des Données à caractère personnel », qui prend largement la 1ère place pour la 1ère fois ; il est plébiscité par 73 % des répondants, soit 5 points de plus en 1 an ; les directives de la CNIL reculent d'une place mais restent stables à hauteur de 44 %.

En deuxième place, remontent de près de 5 points (de 43,9 à 48,5) les réglementations des domaines qui introduisent dorénavant toutes dans leurs textes le volet digitalisation ; on peut citer au titre d'actualité la loi 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République, visant notamment à renforcer les compétences des régions et des établissements, et dont l'article 128 rend obligatoire l'envoi électronique des actes soumis au contrôle de légalité à compter du 7 août 2020.

Reste stable la position des autres référentiels d'appui que sont les référentiels de management comme les normes ISO 9000, ISO 30301, ISO 27001, qui a perdu 13 points en 2 ans. 10% des répondants expriment s'appuyer sur leurs propres référentiels ou chartes internes en priorité ; la moitié d'entre eux déclare « ne s'appuyer sur aucun référentiel ».

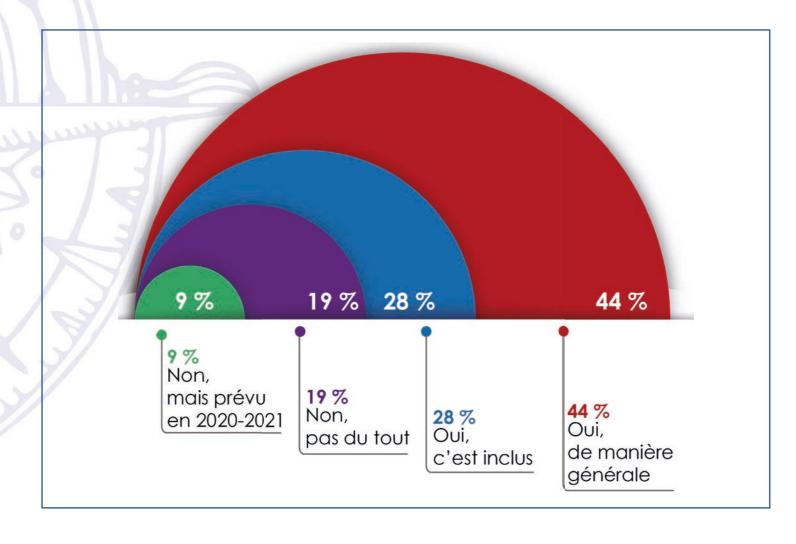




La part belle au RGPD dans la Gouvernance de l'Information numérique

Plus de 80% (en vert et orange sur le graphique) des répondants estiment que la gestion des données entre bien dans le champ de la Gouvernance de l'Information numérique, soit + de 6 points par rapport à 2019 et plus de 10 points en 2 ans.

Pour la grande majorité, il ne s'agit pas d'une intégration totale mais partielle, à savoir certaines catégories de données issues des applicatifs métier, ou des données à caractère personnel. La part des irréductibles reste toujours à moins de 20 %. Elle reste élevée toutefois.

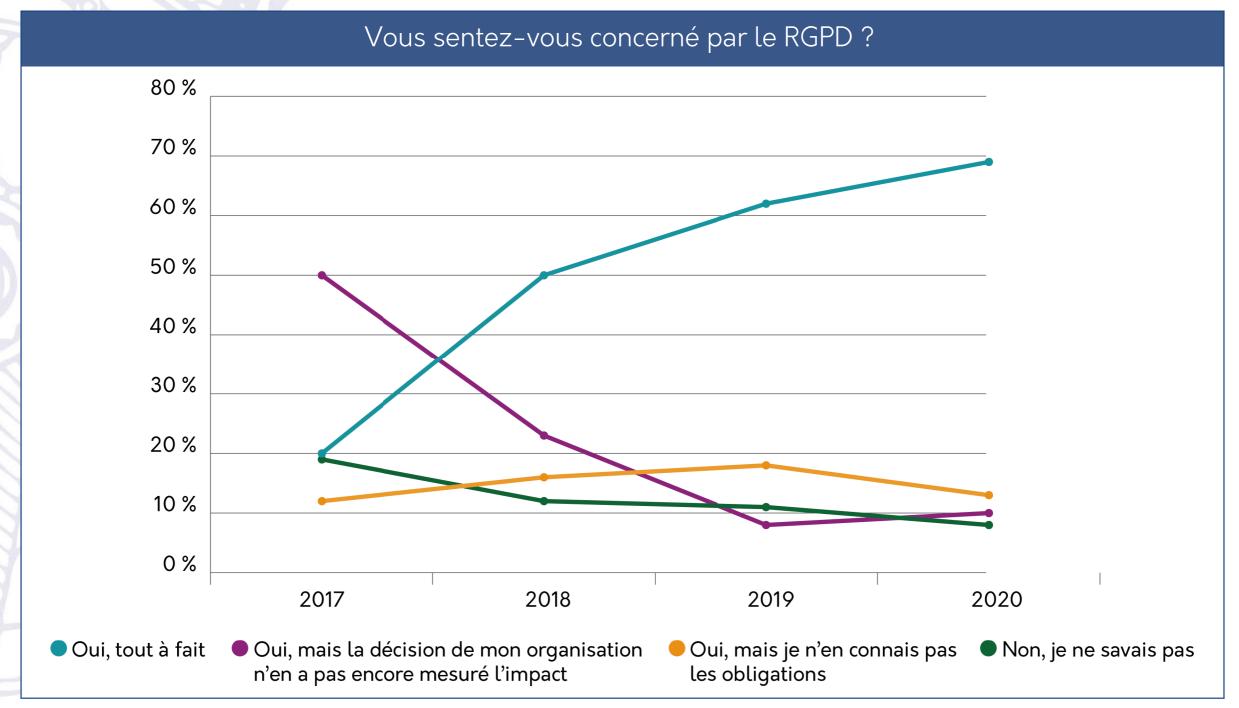




La part belle au RGPD dans la Gouvernance de l'Information numérique

À la question, « Vous sentez-vous concerné par le RGPD ? » : on voit la progression au niveau des réponses positives « Oui tout à fait » qui atteint en 2020, près de 70 %, à l'opposé de la courbe en chute libre du « Non je ne savais pas » stable depuis 2 ans.

La prise de connaissances des obligations progresse de même que la prise de conscience par les directions.





Organiser la transformation : solutions hybrides et multiformes

Mettre en œuvre la Gouvernance de l'information numérique, c'est transformer son organisation pour mieux travailler, avec plus d'efficacité et mieux gérer les risques en matière d'informations.

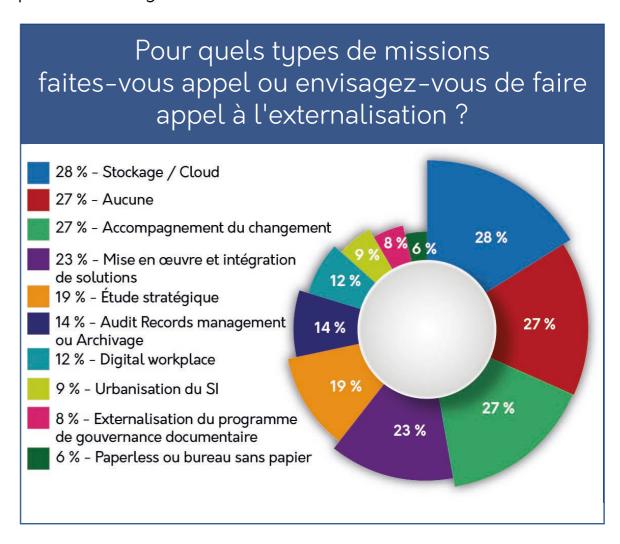
Pour répondre à ce défi, les réponses apportées sont multiples : elles portent en 1er un binôme complémentaire : « choix du cloud en terme de solution de stockage (+ 6 points en 1 an) et « accompagnement du changement » (+ 4 points) à 27 % comme moyen de s'approprier des usages digitaux insuffisamment développés, car il n'y a pas de mise en place d'outils sans poser la question de leur usage. Comme illustration, la réponse purement technologique « mise en œuvre et intégration de solutions » recule de 3 places.

À noter 2 progressions sensibles depuis 2 / 3 ans : celle de « l'audit RM ou archivage au regard des normes » passé de 9 à 13,5 %, qui illustre la recherche de garantie de la qualité du système offert et permet de suivre les résultats obtenus.

Dans un autre domaine, la progression de la Digital Workplace, + 3 points passé de 9,1 à 12,1 %, qui jouit d'une popularité croissante et illustre la recherche de nouveaux services offerts aux utilisateurs en entreprise comme la fédération de contenus, les possibilités de personnalisation et

de facilité d'implémentation, et l'amélioration de la productivité.

Enfin le recul du paperless (- 3 points); qui illustre moins la question de faire diminuer le papier que de bénéficier d'une plateforme digitale de travail.





Une multitude de chantiers au niveau de l'outillage (référentiels et méthodes)

L'outillage progresse lentement et beaucoup de sujets sont en chantier, 11 sur les 15 profils d'outillage proposés sont majoritairement en cours de réalisation, à hauteur de 40% et plus, sous la forme de projets « engagés / prévus » ; c'est un pourcentage très élevé.

Les 3 premiers outillages déjà réalisés sont des règles de gestion adaptés à des contextes métier particuliers ou dans le cadre de mise en conformité : « Règles de protection des documents confidentiels », « Règles d'accès aux documents et données » déjà réalisées ou en cours (engagé ou prévu), et « Règles de destruction des documents ».

En nouvelle arrivée, les « Règles de protection des données à caractère personnel » qui passent de la 6ème à 4ème place car cet outillage encadre dorénavant le plus grand nombre de projets engagés ou prévus (près de 60 %).

En forte progression, la signature électronique qui passe à 31 % des projets réalisés en 2020 contre 19 en 2019.

Projets réalisés 1 Des règles d'accès aux documents et données 2 Des règles de protection des données personnelles 3 Des règles de protection des documents confidentiels 4 Des fonctions de signature électronique 5 Des fonctions collaboratives d'élaboration et de partage 38 % 32 % 31 % 31 % 30 % 2 3 4

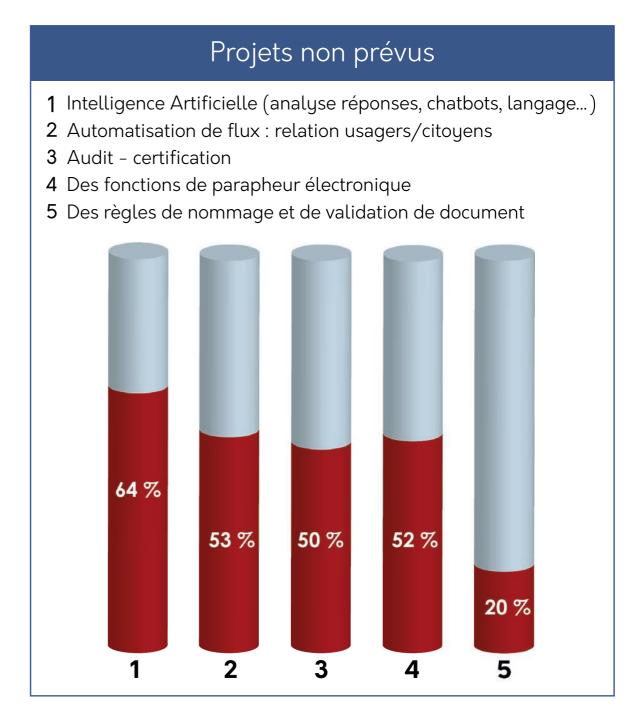


Une multitude de chantiers au niveau de l'outillage (référentiels et méthodes)

Les « Fonctions collaboratives » représentent 59 % des projets engagés ou prévus, et c'est un des outillages qui progresse le plus, il passe en 3ème position et gagne près de 20 points au niveau des projets engagés. C'est même le troisième segment de projet actuellement engagé, comme une réponse au principal enjeu perçu (85 %) de la Gouvernance de l'Information numérique à savoir « le partage et l'accès aux informations et documents.

Reste encore à progresser le parapheur électronique qui reste encore pour 50% des cas un projet non prévu., bien qu'il ait avancé depuis 1 a en passant de 9 à 15% des projets réalisés en 2020.

Apparaissent pour la deuxième année consécutive des projets dans le domaine de l'automatisation de processus («RPA» 41 % (robotic process automation ou automatisation robotisée des processus) et d'Intelligence Artificielle (32 %) avec plus de 3 points chacun en 2020 ; ce sont des sujets nouveaux, il reste encore beaucoup à faire car c'est donc plus d'une organisation sur 2, seulement, qui prévoit de s'y lancer et qui recherchent à travers le socle indispensable que sont les applications documentaires de lancer ensuite des projets d'automatisation plus globaux notamment celui de traitement de volume important de travaux manuels de saisie.



Une multitude de chantiers au niveau de l'outillage (référentiels et méthodes)

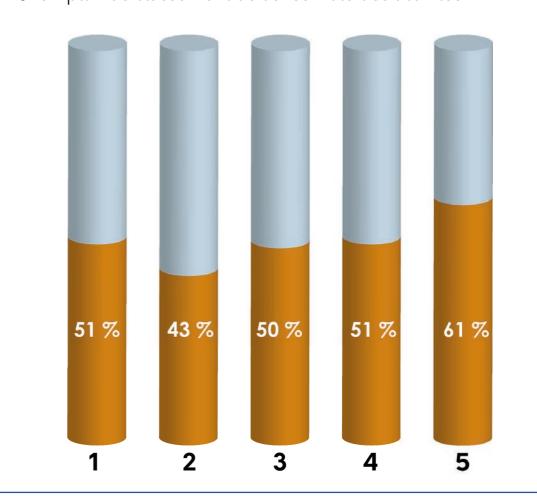
Pour ce qui baisse ou qui a du mal à se concrétiser, on trouve le « Plan d'archivage » et le « Plan de classement » ; ils passent de la 7ème à la 9ème place, notamment pour le plan de classement, qui perd 9 points en « réalisé », mais gagne 8 points en « prévu », comme si le sujet restait critique dans de nombreuses organisations ou est systématiquement révisé et donc « jamais terminé ».

En prenant du recul sur le schéma, les projets d'outillage « engagés ou prévus » restent nombreux surtout dans le domaine de la préservation de l'information, il illustre la démarche actuelle qui progresse pour la GI dans beaucoup d'organisations : reprendre le contrôle sur les flux et gisements de documents et de données tout au long du cycle de vie y compris la séquence conservation / réservation / tri & purge.

Ainsi et c'est une nouveauté, les **référentiels de conservation** à travers les durées de conservation passent à la 7ème place et sont réalisés ou engagés / prévus pour 77 % des répondants. On peut y voir une des réponses aux besoins de mieux trier et valoriser les ensembles de documents et de données.

Projets engagés/prévus

- 1 Des règles de purge des données dans les applications et systèmes
- 2 Des règles de destruction de documents
- 3 Un plan d'archivage décrivant la conservation de documents
- 4 Des durées de conservation applicables pour les documents
- 5 Un plan de classement de l'ensemble des activités





Rééquilibrage entre solutions propriétaires et open source retenus par vos organisations

Les solutions propriétaires baissent de manière globale de 64 % à 58 %, soit 6 points de moins notamment au niveau de la GED. Les solutions développées en interne progressent lentement + 2 points (18 % à 20 %) ; l'axe en progression est donc bien celui de l'open source qui gagne 4 points de 22 à 26 %, et accroît ses parts de marchés sur différents segments. Au niveau open source : les segments les plus forts sont GEC, GED, ECM et AEL. Pour ceux dits « développement » : GED, IA et SAE. Arrêtons-nous sur le sujet du système d'archivage électronique, car il faut sans doute y voir le début de la concrétisation des projets « VITAM » (programme interministériel de l'archivage numérique).

Si la GED domine le classement et reste stable autour des 77 % (contre 80 % en 2019) ; les solutions propriétaires toujours majoritaires participent de la baisse générale (- 5 points) au bénéfice des solutions Open source 25 %. Enfin émergent en développement interne les solutions « d'IA & DATA » qui font l'objet d'expérimentation interne.

Digital Workplace	8 %	30 %	12 %
Plateforme de services	12 %	24 %	12 %
IA & Data	10 %	17 %	16 %
RSE – Réseau d'entreprise et portail	11 %	43 %	12 %
CFN – Coffre-fort numérique	8 %	21 %	7 %
SAE – Système d'archivage électronique	14 %	30 %	14 %
GEC – Gestion électronique du courrier	14 %	40 %	13 %
ECM – Gestion de contenu	20 %	40 %	9 %
GED – Ressources Humaines	9 %	48 %	11 %
GED – Gestion électronique de documents	25 %	51 %	16 %

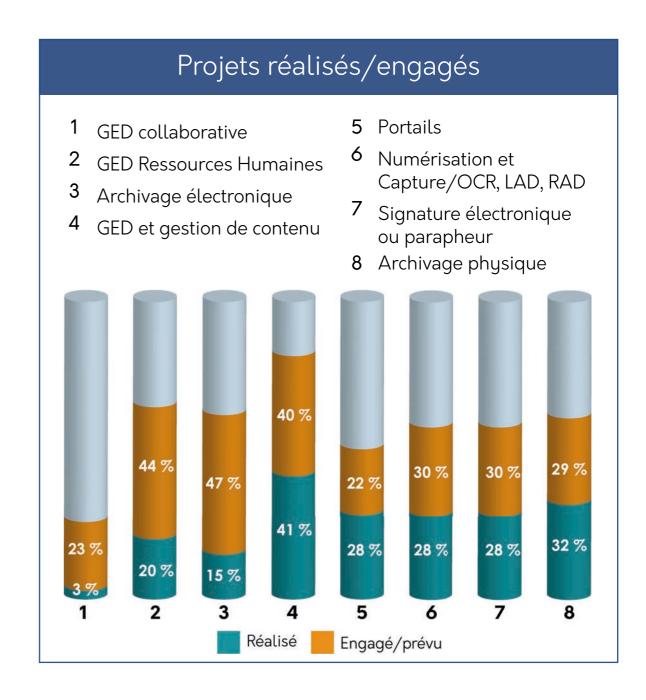




GED/ECM et GED Collaborative trustent le podium de l'outillage technologique

Les solutions propriétaires baissent de manière globale de 64 % à 58 %, soit 6 points de moins notamment au niveau de la GED. Les solutions développées en interne progressent lentement + 2 points (18 % à 20 %) ; l'axe en progression est donc bien celui de l'open source qui gagne 4 points de 22 à 26 %, et accroît ses parts de marchés sur différents segments. Au niveau open source : les segments les plus forts sont GEC, GED, ECM et AEL. Pour ceux dits « développement » : GED, IA et SAE. Arrêtons-nous sur le sujet du système d'archivage électronique, car il faut sans doute y voir le début de la concrétisation des projets « VITAM » (programme interministériel de l'archivage numérique).

Si la GED domine le classement et reste stable autour des 77 % (contre 80 % en 2019) ; les solutions propriétaires toujours majoritaires participent de la baisse générale (- 5 points) au bénéfice des solutions Open source 25 %. Enfin émergent en développement interne les solutions « d'IA & DATA » qui font l'objet d'expérimentation interne.



GED/ECM et GED Collaborative trustent le podium de l'outillage technologique

Face aux dominants, une nouvelle catégorie se dessine : les progressistes, ceux qui d'année en année montent et arrivent clairement à maturité ; dans cette catégorie se trouvent les chaînes de numérisation et capture (passant de 50 % à 58 % en 1 an, entre les projets réalisés et ceux en cours), les signatures et les parapheurs électroniques (passant également de 52 % à 58 %, et même accédant à un certain équilibre entre projets réalisés et engagés (28 % réalisés et 29 % engagés).

Les secteurs qui ont émergé en 2019 se renforcent : GED & IA avec un taux de 37 % de projets prévus / engagés et plus de 8 % déjà en réalisé, reste toutefois 54 % d'organisations qui ne prévoient pas à court terme de projet dans ce secteur.

GED et RPA ont encore du chemin à parcourir, seulement 32 % prévu / engagé et plus de 8 % réalisé, enfin une entrée remarquée des Digital Workplace avec presque 6 % de réalisé et surtout 28,7 % d'engagé / prévu, dépassant ainsi les plateformes de service en terme de projets réalisés et engagés (23 %). Reste encore 65% des organisations à convaincre.

Autre signe, la progression des coffres forts numériques (+ 4 points en 2020) pour les projets réalisés, en cohérence là aussi avec les GED RH qui souvent permettent également l'équipement pour le salarié ou le fonctionnaire permettant l'accès sécurisé et individualisé à leurs bulletins de salaire voire les contrats et avenants de travail.

Côté Gestion électronique de courrier, cela reste stable en terme de positionnement (6^{ème} place), à hauteur de 30 % de réalisé mais reste 52 % de non prévu.

Reste les projets qui ont en du mal à démarrer mais rencontrent maintenant une progression régulière, les RSE – ou solutions de réseau social à hauteur de 25 % en 2019 et 33 % en 2020, – et les **plateformes de veille** passant de 29 à 35 % et le records management (60 % encore ! de non prévu).

Projets non prévus Plateforme de service 6 RSE 7 GEC ou gestion électronique 2 Digital Workplace du courrier 3 GED et IA 8 RPA Coffre-fort numérique 9 Records management Plateformes de veille 54 % 65 % 61% 64 % 66 % 74 %



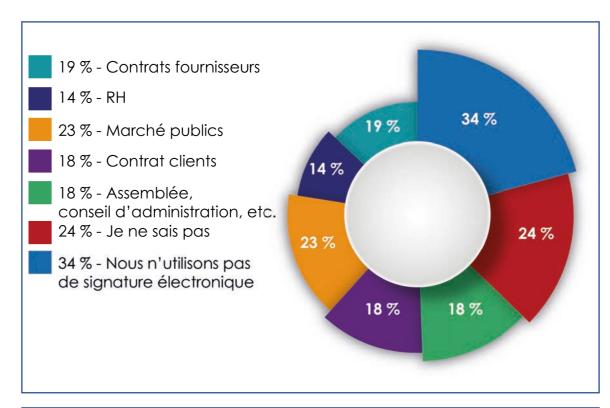
Focus sur la signature électronique

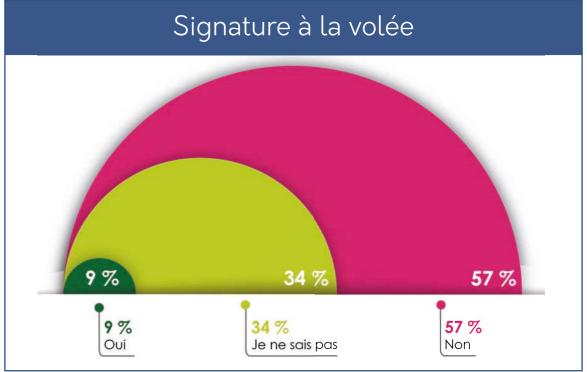
En matière d'usage de la signature électronique, outre la part encore importante de "nous n'utilisons pas" ce type de signature, soit plus d'un tiers des répondants, et 24 % de "je ne sais pas" (58 % au total), la signature électronique a envahi la sphère publique comme privée. Pour ce dernier secteur, cela s'applique surtout aux contrats clients et contrats fournisseurs, et aux marchés publics. Pour le secteur public, les marchés sont évidemment la 1ère cause d'usage de signature électronique (on rappelle que c'est obligatoire), on trouve documents (délibérations, arrêtés, et tous autres documents engageants issus des assemblées et conseils d'administration).

Le reste se répartit entre contrats et RH.

En ce qui concerne l'usage de la signature électronique à la volée, il reste encore beaucoup de chemin à faire ; moins de 10 % des organisations ou des répondants d'organisation se positionnent positivement, contre 57 % qui n'utilisent pas ou 33,6 qui ne savent pas.

Pour rappel, une signature électronique à la volée, appelée aussi éphémère, consiste en un envoi d'une signature électronique à un interlocuteur tiers pour un usage unique, comme par exemple la signature d'un contrat client fournisseur, ou un contrat avec un nouveau collaborateur.







Dématerialisation et écologie ?

Question nouvelle en 2020, sur l'usage de la dématérialisation au service du développement durable. Que pensent nos utilisateurs de la Gouvernance de l'information numérique, s'intègre—t-elle dans une démarche éco-responsable? Pour plus d'un tiers des répondants (36%), aucune mesure n'accompagne suffisamment le déploiement de la Gouvernance et plus précisément de la dématérialisation dans ce domaine.

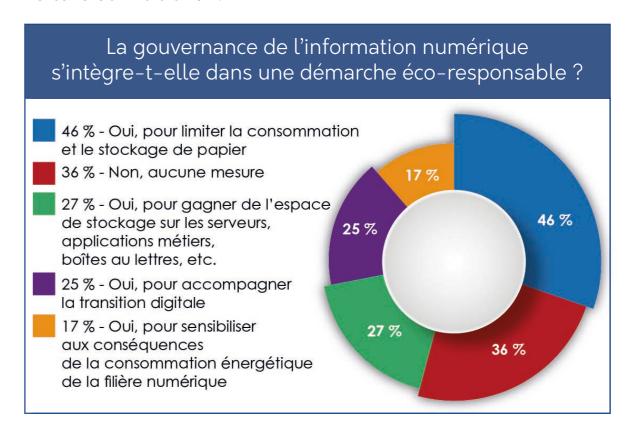
Pour 46%, la mesure la plus visible est de limiter la consommation et le stockage du papier. Elle est souvent présentée comme un avantage d'un point de vue environnemental, car elle permet de réduire la consommation de papier ; les chiffres publics disponibles depuis 2016 / 2017 montrent effectivement cette baisse : on passe de 10,1 millions de tonnes de papier consommés en 2010 à 8,8 millions en 2016, et 8,5 millions en 2017.

Loin derrière on trouve à quasi égalité le « gain d'espace de stockage sur les serveurs, applications et boîtes mail » à 27 % et l'accompagnement à la transition digitale (25 %) ; la sensibilité aux conséquences du numérique sur la filière énergétique n'est qu'à 17,4 %, on est donc encore loin d'une prise de conscience collective des effets du stockage des données dans le Cloud et du

poids de la consommation d'énergie via les serveurs que cela engendre.

La partie du programme qui vise à mettre en place de Bonnes Pratiques de purge des serveurs ou de nos messageries, permettrait de faire des économies énergétiques.

Pour rappel, 20 emails par jour pendant 1 an par une même personne correspond à la consommation d'une voiture sur 1000 km.





Y-a-t-il un ou des pilotes dans l'avion?

La direction des systèmes d'information reprend la main au détriment de la direction générale ; cela confirme la maturité de ces projets où les rôles de MOA et MOE se répartissent logiquement avec le rôle de la DSI en pilote de la réalisation.

En 3ème place et sans changement au niveau de son score (16 %) se trouve "un groupe de travail transversal" qui prend en main de manière pluridisciplinaire le pilotage du-dit projet.

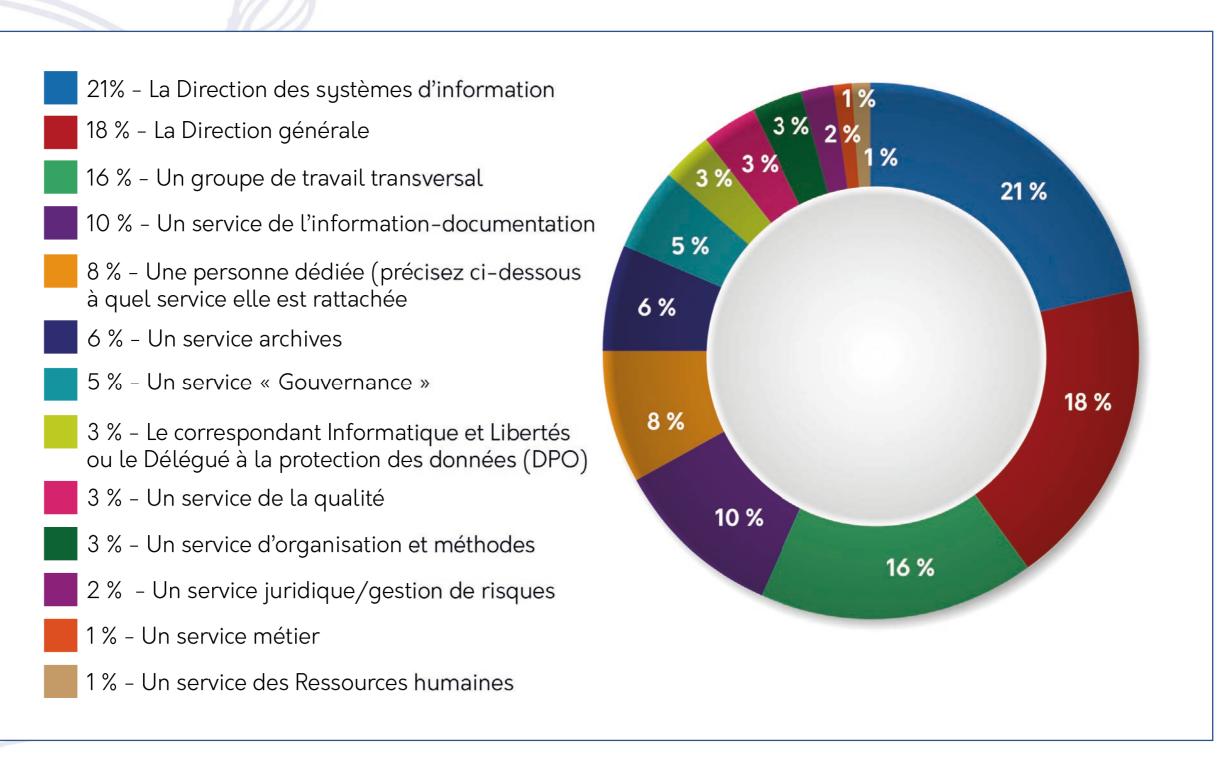
Dans le public, en 1ère place à égalité la DSI ou un groupe de travail transversal à hauteur de 24 % chacun et la DG à 16 %, alors que dans le privé, c'est la DG qui a la main pour 27 %, la DSI pour 17 % et un groupe de travail transversal dans 8 % des cas.

Le résultat montre surtout la difficulté à identifier dans les organisations, le **bon pilote** de la gouvernance ; il reflète aussi une situation d'éparpillement ressenti en terme de niveaux de responsabilité. A notre expérience, la Direction Générale impliquée de par son rôle de sponsor, a besoin de déléguer la mise en œuvre à un « pilote » le plus souvent un groupe de travail ad'hoc avec la forte présence de la DSI.

En bas de tableau, est faiblement identifié le correspondant CNIL ou son successeur le DPO, insuffisamment associé aux démarches. Enfin, les RH restent absentes du pilotage, ce qui pose question sur la bonne compréhension des enjeux humains (transformation des métiers, télétravail, mobilité,...) qu'induit la transition numérique appuyée sur une Gouvernance de l'Information numérique qui reste parfois trop souvent vue uniquement sous le prisme du volet technologique.



Y-a-t-il un ou des pilotes dans l'avion ?



Beaucoup de projets en cours de réalisation, de nouveaux défis qui apparaissent

Que nous disent les résultats 2020 :

- des sujets qui dominent largement : GED / Gestion de contenus, fonctions collaboratives, ... et qui permettent de développer progressivement de nouveaux programmes : GED et RH, GED et RPA / Automatisation des processus, GED et Intelligence Artificielle.
- les différentes Gouvernances de l'information reposent sur un mélange de démarches : centralisée dans laquelle chacun participe à un projet global piloté de manière à se coordonner avec les moyens d'une organisation, mixte et évolutive impliquant chaque métier pour qu'il contribue à soutenir la transformation sur son périmètre.
- des programmes de Gouvernance de l'Information numérique qui visent à contrôler l'ensemble des gisements d'information et de fonds documentaires métier ou support, en offrant des réponses avec des outillages technologiques et organisationnels (accès unique, règles de gestion)
- Le poids écrasant de la mise en conformité à travers le RGPD, qui a accélérer de nombreux outillages (Règles de gestion, nomination de DPO, des outils de contrôle, des fonctions de purge dans les applications,...)

C'est donc plutôt un tableau encourageant qui laisse voir le niveau de changement poursuivi dans tous les secteurs d'activité, autant publics que privés, et qui répondent aux attentes des utilisateurs.

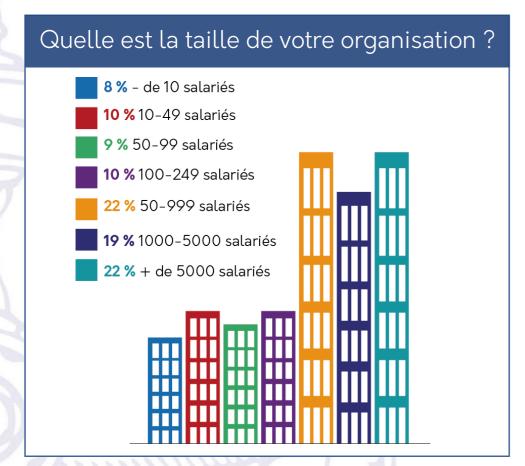
Reste toutefois:

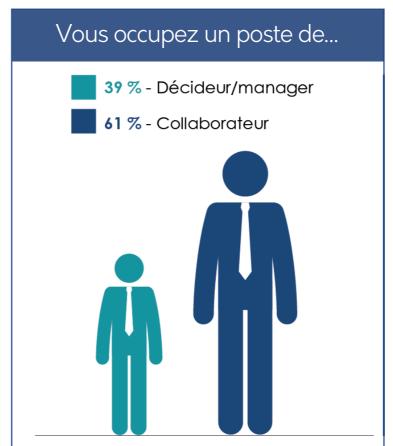
- le nombre d'axes de travail possibles et parfois difficilement complémentaires
- la difficulté à conduire le changement au niveau des pratiques et des usages des collaborateurs associant acculturation / accompagnement / formation / cas d'usage, etc. montre des failles réelles dans la réalisation des projets, et les défis nouveaux comme associer une démarche écoresponsable à la Gouvernance de l'information numérique.

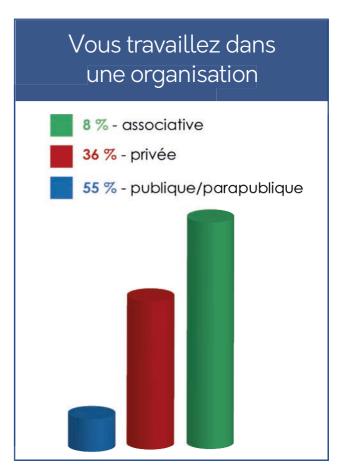
Reste que le contexte actuel de confinement qui oblige l'ensemble des salariés et fonctionnaires en activité a accéléré leur mutation vers des pratiques full dématérialisation et à distance, va sans doute accélérer la transformation des modes de travail dans beaucoup d'organisations, et placer en priorité des chantiers de gouvernance de l'information numérique pour une meilleure efficacité et sécurité.

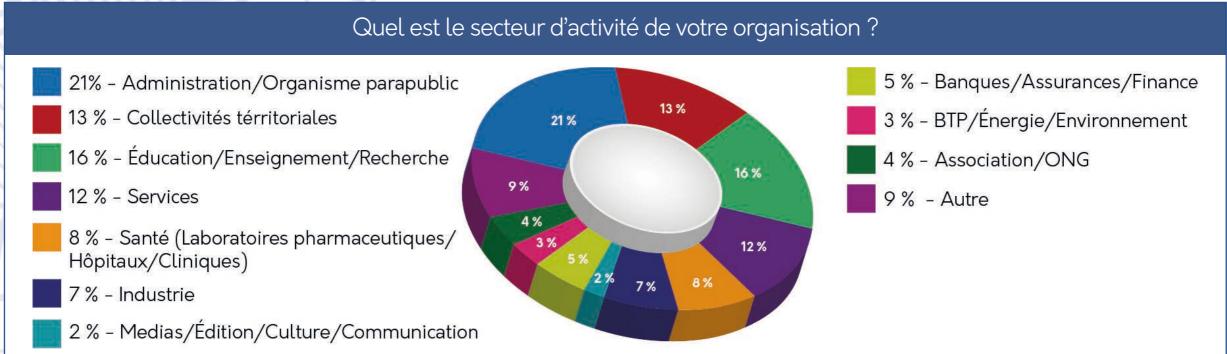


Annexe 1 - Le profil des répondants











Annexe 2 - Bibliographie

- MAKHLOUF SHABOU, Basma, GAUDINAT, Arnaud, TIÈCHE, Julien, KNAFOU, Julien, 2020. Algorithmic methods to explore the automation of the appraisal of structured and unstructured digital data. Records Management Journal [en ligne]. En cours de publication.
- OGUEY, Grégoire, SCHNEITER, Pascal, 2018. ArchiSelect, ou quand l'évaluation s'automatise. Arbido [en ligne]. 2018/2. [Consulté le 6 mars 2020]. Disponible à l'adresse: https://arbido.ch/fr/edition-article/2018/automatisierung-versprechen-oder-drohung/archiselect-ou-quand-l%C3%A9valuation-sautomatise
- SUTARIA, Harsh, 2019. Al and the Future of Information Governance. Law Technology Today [en ligne]. 9 septembre 2019. [Consulté le 6 mars 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.lawtechnologytoday.org/2019/09/ai-and-the-future-of-information-governance/
- WOOLEN, Robin, 2018. Integrating Artificial Intelligence Into Your Information Governance Program. InfoGoTo [en ligne]. 16 octobre 2018. [Consulté le 6 mars 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.infogoto.com/integrating-artificial-intelligence-into-your-information-governance-program/



Qui sommes-nous?





Créée en 2015, L'Agence Digitale by serdaLAB & Archimag, est spécialisée dans la mise en œuvre de stratégies de communication multicanale. Elle s'appuie sur le savoir-faire de SerdaLAB, laboratoire de veille, d'études et de prospective du groupe Serda et sur l'expertise sectorielle et cross-media d'Archimag (40000 lecteurs pour le magazine, 70 000 visiteurs uniques par mois pour le site Archimag.com).

Nos compétences couplées permettent de comprendre et d'analyser vos enjeux et d'intégrer les dernières tendances en Management de l'Information : archivage électronique, dématérialisation, tiers de confiance, édition numérique professionnelle, documentation, bibliothèque, veille, moteurs de recherche, data, etc.

Serda Conseil est le cabinet Conseil du Groupe SERDA/ARCHIMAG. Il intervient auprès de grandes entreprises et de grands donneurs publics dans le domaine de l'expertise et de l'assistance pour la Gouvernance de l'Information numérique : schéma directeur de dématérialisation, dématérialisation des processus, étude de cadrage, et assistance pour l'architecture des cycles de vie des données et documents, gestion de courrier et acquisition (GEC, LAD, RAD, OCR), GED et gestion de contenu (records management et collaborative) et Archivage (SAE avec ou sans valeur probante), et archivage physique.

Nos compétences métier, organisationnelles et techniques, permettent d'accompagner des transformations depuis l'étude de cadrage initiale pour définir le périmètre et les scénarios de mise en œuvre jusqu'à l'accompagnement du changement auprès des équipes.



Pour tout contact

Caroline BUSCAL

Mail: <u>caroline.buscal@serda.com</u>

Mobile: 06 60 68 63 16

Pierre FUZEAU

Mail: pierre.fuzeau@serda.com

Mobile: 06 63 74 92 50

