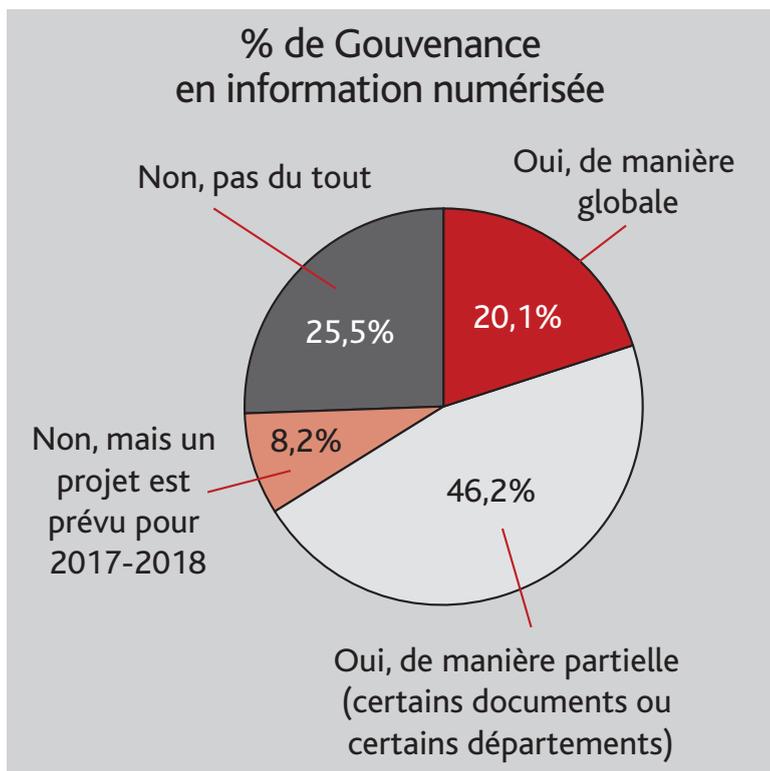


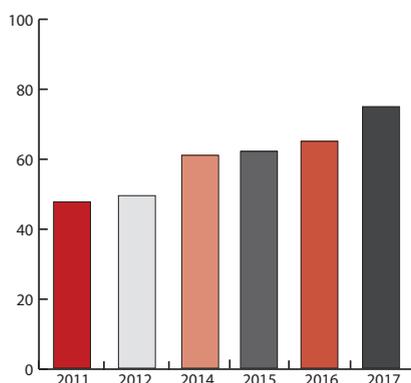


Gouvernance de l'information numérique

Serda Conseil et SerdaLab du groupe Serda-Archimag publient leur 6^{ème} rapport de la Gouvernance de l'information numérique. Rappelons que depuis 2011, Serda-Archimag mène une enquête annuelle auprès d'organisations de tous horizons, permettant à la fois d'analyser les défis de la Gouvernance de l'information numérique, de sa progression, de mettre en perspective des évolutions tant organisationnelles que technologiques, et d'identifier les nouvelles tendances.



Le seuil de 75 % des organisations qui prévoient, ou ont mis en place une démarche de Gouvernance de l'information numérique, est atteint. La démarche globale concerne même 20 % des organisations contre 15 % l'année dernière, et au final a doublé en 5 ans. Ce résultat traduit une véritable marche en avant et démontre une attitude d'entreprise plutôt volontariste pour équiper tous leurs métiers et structures. Pour ceux qui sont en cours de mise en œuvre, 46 % ont adopté une dé-



marche plus partielle, et 8 % ont un projet à court terme. Toutefois, il reste un quart en retard mais le chiffre est en baisse de 9 points par rapport à l'année précédente, ce qui est en soi un résultat notable. Le Baromètre 2017 est donc en nette hausse !

Moyens pour une Gouvernance efficace

Les outils méthodologiques déjà leaders en 2016 gardent le cap et progressent de 9 points. Ils sont suivis avec un écart qui s'est creusé (+ 13 points d'écart, en 2016 seulement 8 points) avec la question de la mise en place de solutions de gestion de contenus et de documents (ECM, GED, GED collaborative...). Cette orientation GED Collaborative a d'autant plus de force qu'elle évite l'éparpillement de gisements d'information de type GED métier - GED technique - fonctions de GED des outils métier utilisés au bon vouloir des directions dans les organisations. Mais la limite de cette orientation GED Collaborative coïncide avec les limites fonctionnelles des solutions ; nous rappelons

qu'elles ne répondent pas à des obligations d'archivage à vocation probatoire.

Attentes en matière de Gouvernance de l'information numérique

À noter également le maintien comme une forte attente de la « mise en place d'une politique documentaire » et des moyens d'accompagnement du changement : formation, sensibilisation, outillage,... stables autour de 28 à 30 % pour les 3. Ce sont autant de moyens qui alliés les uns aux autres permettent aux utilisateurs de s'approprier les changements.

Les retours d'expérience que nous menons régulièrement, montrent qu'effectivement la mise en œuvre d'une politique de Gouvernance appuyée sur une plateforme reconnue de gestion pour les informations et documents métier supports, documents de travail et engageants, est souvent considérée comme le moyen de faire appliquer dans les pratiques, ces nouveaux modes de gestion issus de la Gouvernance de l'infor-

MÉTHODOLOGIE

L'enquête a été menée sur 25 sujets, déclinés via un questionnaire de 120 questions, administrée en ligne au cours de février 2017. 378 services publics, entreprises privées et associations y ont répondu. Les chiffres publiés dans ce rapport sont issus de tris à plat et de tris croisés permettant de comparer les résultats en fonction des variables suivantes : tailles et secteurs des organisations, profils de répondants, classement des réponses.

35 % des répondants sont, soit des responsables informatiques, soit des chefs de projet ou des décideurs. La part des professionnels de l'information est de 45 % soit 8 points de recul par rapport à l'enquête 2016. Cette ouverture plus large sur les fonctions métier des organisations (juriste, chef de projet informatique, responsable marketing...) permet aussi d'affiner les enjeux et de vérifier la progression des travaux mis en œuvre pour répondre aux défis de la Gouvernance de l'information numérique.

mation et doivent s'accompagner d'une démarche de change management.

À ce stade de l'analyse des moyens attendus, une autre catégorie apparaît. Elle relève plus de celle des « référentiels d'appui » sur lesquels on va construire et maintenir la politique de Gouvernance de l'information numérique. Si le secteur public priorise les textes réglementaires, le privé privilégie les référentiels de management. Nous notons que les Directives de la CNIL se positionnent en force, ce qui est conforme à l'actualité en cours sur la publication du RGDP. La part des « autres » est importante (13 %), et recouvre essentiellement des Bonnes Pratiques internes et un fort sentiment de connaissance partielle.

Qui pilote la Gouvernance de l'information numérique ?

Parmi les fonctions pilote identifiées, la Direction Générale a détrôné la DSI, en gagnant à la fois plus de 5 points par rapport à 2016 et en se positionnant en leader. Est-ce un effet complémentaire de la question sur la prise de conscience des décideurs, qui non seulement valident ainsi le besoin de mettre en œuvre une Gouvernance, mais prennent aussi la main. Cette évolution est un signe positif qui met en évidence à la fois le besoin d'un pilotage transverse et à la fois « à forte valeur ajoutée ». Côté secteur privé et associatif, l'organisation est constituée de la Direction Générale + le groupe de travail transversal + la DSI. A distinguer toutefois dans le secteur public, le pilotage reste l'apanage en priorité de la DSI avec un groupe de travail transversal.

À noter que le service « Info-doc » perd du terrain, ce qui n'est pas une bonne nouvelle, au bénéfice du service « archives » qui gagne 1 point et du service « qualité » qui en gagne 2. En bas de tableau, reste le correspondant CNIL ou

son successeur le DPO insuffisamment associé à toutes ces démarches. Enfin les directions de ressources humaines restent absentes du pilotage ce qui pose question sur la bonne compréhension des enjeux humains (transformation des métiers, télétravail, mobilité...) qu'induisent la transition numérique appuyée sur une Gouvernance de l'information.

Gestion des données et leur intégration

Les répondants sont partagés quant à l'intégration de la gestion des données au sein de La Gouvernance de l'information ; Pour 51% la réponse est positive mais seulement moins d'un quart l'affirme en se positionnant sur « oui c'est inclus », et pour 37 % de manière partielle, ce qui dénote une petite progression de 3 points par rapport à l'année dernière. On note donc un fort retard dans la compréhension du besoin de gérer dans sa globalité les informations et les données dans un même schéma directeur, d'autant plus que la part d'irréductibles reste élevée : + 21 %. Ce résultat est alertant à l'heure où les messages d'information sur la mise en œuvre dans moins 1 an du RGDP dans les organisations, se multiplient. On note également que la moitié des répondants à l'ensemble des questions de l'enquête n'ont pas pris position sur le sujet des données, c'était déjà une tendance déjà relevée en 2016. C'est donc un sujet en devenir et qui tarde à se transformer en programmé d'actions.

Par ailleurs le secteur public est en retard sur le sujet, seulement 30 % des répondants l'intègrent dans la Gouvernance, contre + de 75 % du secteur privé. Les associations et ONG sont également bien positionnés (66 %) dans cette démarche.

Vérification et mise en place des cartographies de données

Pourtant d'une année sur l'autre, on note une prise en compte des étapes de la

démarche, et sans surprise les premiers travaux consistant à réaliser les cartographies de données présentes dans les organisations, se mettent en place. Pour 34 % des répondants sur le sujet de la gestion des données. Le besoin de mettre en œuvre des dispositifs pour vérifier la qualité des données notamment celles à caractère personnel est également pris en compte (45 % des répondants), la traduction dans les faits reste plus aléatoire, d'autant plus que certains sujets restent critiques ; ainsi celui de la traduction en plan d'actions des méthodes d'analyse des données n'a pas progressé (27 %) et est le sujet le moins bien classé.

2 points positifs : celui de l'évolution forte de la mise en place des dispositifs de gestion des accès et de leur traçabilité (+ de 30 % en 1 an) et celui de gestion de durées de conservation et des purges pour les ensembles de données (+11 %). Malgré cela, moins de 50 % des organisations répondantes, ont mis en place un ou plusieurs dispositifs. Le chemin risque d'être encore long pour répondre aux contraintes des dispositifs réglementaires et normatifs à appliquer.

Référentiel et protection des données personnelles

La dernière question de l'enquête 2017 a porté sur le niveau de connaissance concernant le nouveau référentiel relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD) applicable à partir du 25 mai 2018, et le moins que l'on puisse dire c'est qu'on est loin d'avoir une réponse rassurante : 49 % des répondants disent ne pas être au courant, pour seulement 20 % qui disent savoir mais ne pas connaître les éléments contenus et les obligations en découlant pour leur organisation. Au final, seuls 31 % sont informés mais pour 11 % pensent que leur organisation n'a pas encore pris la mesure de l'impact et donc des dispositifs à appliquer. Veille juridique et normative, suivi de retours d'expériences, comparatifs au niveau des organisations,... autant d'actions à mener qui vont permettre dans les mois à venir de réduire cette marge de méconnaissance sur un sujet qui s'annonce hautement critique.

 Pierre Fuzeau
Président du groupe Serda