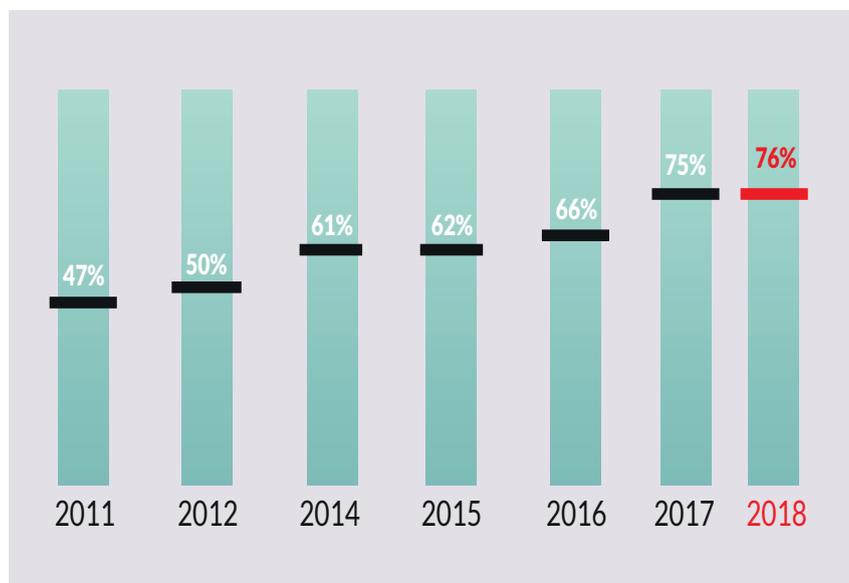




Progression de la Gouvernance de l'information numérique



Le 7^e rapport sur la Gouvernance de l'information numérique confirme la progression des politiques de gouvernance de l'information dans les organisations en France, tant dans le secteur privé que dans le secteur public, avec un résultat de 76%, en augmentation d'un point par rapport à 2017.

Organisations engagées dans un projet de gouvernance de l'information (SerdaConseil - SerdaLAB avril 2018)

Mené par Serda /Archimag au cours du 1^{er} trimestre 2018 auprès de plus de 400 organisations, services publics, entreprises privées et associations, via un questionnaire de 120 sujets, ce baromètre annuel, met en évidence la marche en avant que connaissent depuis maintenant 5 ans les projets de gouvernance de l'information numérique. Il cerne aussi les périmètres des projets restant à couvrir, les objectifs, les attendus, les besoins exprimés notamment dans le domaine de l'outillage qu'il soit documentaire ou technologique.

Cap de 25%

Premier enseignement, le seuil de 75% des organisations qui prévoient ou ont mis en place une démarche de Gouvernance de l'information numérique est dépassé d'un point. Toutefois, il y a un ralentissement du rythme de progression cette année car il y a visiblement un cap de 25% d'organisations qui n'entrent pas dans la démarche, et qui sera sans doute difficile à dépasser. Il est également à noter que les projets annoncés en 2018-2019 sont surtout le fait du secteur

public, porté par la volonté politique d'un état 100% numérique.

Rappelons que la notion de gouvernance de l'information concerne tout ce qui permet de maîtriser l'information numérique. C'est plus précisément un ensemble de rôles et d'opérations, dans une organisation donnée, dotée d'une stratégie, pour avoir une meilleure maîtrise des données, des documents physiques, électroniques, hybrides.

Les principaux enjeux

Tous secteurs confondus, la première marche du podium est toujours occupée par « l'accès et le partage » c'est-à-dire par les attentes quotidiennes des utilisateurs, avec 91% des répondants soit une augmentation de 6 points par rapport à 2017. Un tiercé se positionne en niveau 2, car l'enjeu de la pérennité (52,6%) est rattrapé par l'enjeu de définir les règles et process en matière documentaire (53% soit + de 9 points en un an), et la maîtrise des risques devient le deuxième enjeu (54%) et gagne 5 points en 1 an.

La valorisation des informations pour l'extérieur a très nettement reculé, - 16 points (de 32 à 16%) ; cette position en fort recul est symptomatique des priorités. Plus que jamais, il s'agit pour toutes les organisations de coordonner 2 grands enjeux : organiser le partage tout en maîtrisant les risques.

Sécurité : une évolution forte

Ainsi, le souci de sécurité en matière d'information est une évolution forte pour la gouvernance de l'information numérique et c'est la première année où cet enjeu apparaît aussi marqué. Cette progression est en cohérence avec les démarches actuelles poursuivies par de nombreuses directions de systèmes d'information qui structurent leur référentiel face aux risques et renforcent le dispositif de protection de leurs systèmes et de leurs données : sécurisation des échanges, protection des données à caractère personnel ou sensible...

Mais c'est aussi sans doute le résultat des nombreuses cyberattaques qui ont marqué l'année 2017. Pour rappel, il s'agit de



virus informatique type « *ransomware* » qui chiffrent les contenus d'un ordinateur pour les rendre inutilisables jusqu'au paiement d'une rançon. Ces virus ont paralysé le fonctionnement de nombreuses entreprises dans le monde en juin 2017, dans plus de 150 pays, touchant autant FedEx, Renault, Uber ou Netflix que le ministère de l'Intérieur russe.

Les priorités des utilisateurs

Les utilisateurs plébiscitent en terme de priorité : l'unicité des accès aux gisements de données (+ 5 points) et la mobilité. Les utilisateurs appellent aussi de leurs vœux une meilleure maîtrise de la gestion de leurs droits d'accès (+ de 7 points) à la fois pour cibler leurs recherches et garantir la sécurité des données.

Ces réponses traduisent de manière globale la progression des modes et postes de travail en mode « *digital* » (89%). Autrement dit, les caractéristiques des besoins des « *digital workers* » que sont dorénavant les utilisateurs dominent le classement des réponses en matière de priorité et viennent nourrir la dynamique des projets de Gouvernance de l'information numérique. Le poste de travail devient 100% numérique car le salarié est en mouvement.

La priorité de limiter voire supprimer les volumes papier pour la seconde année consécutive se positionne à la 5ème place (42% contre 43% en 2017). A travers cette position, dernière du classement des priorités, cela met en évidence que les répondants ne se sont pas encore suffisamment emparés du sujet ; ce qui est paradoxal alors qu'on plébiscite, à travers la notion de mobilité, des accès aux informations facilitant le développement du télétravail, de l'usage des tiers lieux, et de modes de travail collaboratifs...

Progression de la Ged

Une nouvelle question a été introduite dans l'enquête 2018 afin d'identifier les process prioritaires pour bien gouverner les données et documents dématérialisés. Mes process métiers se placent en premier (63%) et mettent ainsi en évidence la place qu'occupe la dématérialisation lors des travaux de réengineering de processus.

De même la dématérialisation des factures, marchés, achats est en place ou en cours de réalisation pour près de la moitié des répondants, (PSV2 - déma-

térialisation des factures - emprise de Chorus sur la dématérialisation de la chaîne comptable). Et 28% des répondants plébiscitent la dématérialisation des dossiers et données des services de RH - Ressources Humaines, à savoir non seulement le bulletin du salarié mais aussi son dossier ainsi que la relation entreprise-salarié, administration ou collectivité et agent ou fonctionnaire.

Autre enseignement, la place primordiale qu'occupe dorénavant la gestion électronique des documents (Ged) pour 41% des répondants (question à choix multiple). Car à travers les résultats du classement des défis relevés par les répondants de l'enquête, on mesure la complexité du schéma directeur attendu pour répondre positivement à cette problématique. Il mêle Ged, gestion des mails, et archivage électronique.

Cette orientation de Ged collaborative a d'autant plus de force qu'elle répond à la demande de limiter l'éparpillement des gisements d'information de type Ged métier, Ged techniques, fonctions de Ged dans des outils métiers et de leurs difficiles évolutions, y compris au stade des décommissionnements d'applications.. Le risque ressenti est bien de perdre l'accès à certaines information.

De nouveaux sujets émergent

Comme le coffre fort numérique, car si seulement 10% disent être équipés, 23% sont en cours ou prévus, mais aussi le réseau social d'entreprise ou RSE qui a du mal encore à faire sa place (13% en cours et surtout pas prévu pour 74% des organisations répondantes).

Méthodologie

L'enquête a été menée via un questionnaire de 120 sujets, administré en ligne, en février 2018. 407 organisations publiques y ont répondu. Les chiffres publiés 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..

La typologie des répondants se répartit, entre décideurs tous métiers confondus (direction générale, direction juridique ou financière.....), et responsables des systèmes

Le RPA, ou robotisation des processus, fait son apparition avec l'intégration de moteurs d'intelligence artificielle qui vont venir alléger les fonctions répétitives des back office. On passe de l'automatisation pilotée à la robotisation, et donc moins d'intervention humaine.

La gestion des données et leur intégration

La dernière question de l'enquête 2018 a porté sur le niveau de connaissance concernant le nouveau référentiel relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD) applicable depuis le 25 mai 2018. On peut mesurer la progression en moins d'un an ; on est passé de 49% des répondants disent ne pas être au courant à 23 % seulement. Ceux qui estiment être tout-à-fait au courant est passé de 20% à 49%. La prise de conscience est là, mais est-ce suffisant ?

Dans une autre question sur la mise en œuvre, 32% des répondants déclarent n'avoir strictement rien fait. 22% ont mené une campagne de sensibilisation en interne, et 20% ont nommé un DPO -Data Protection Officer.

Le rapport 2018 témoigne donc de la forte progression des réalisations en matière de gouvernance de l'information numérique et place à la tête de ces projets autant de directions générales que les directions des systèmes d'information.

PIERRE FUZEAU

Président du groupe Serda

d'information (DSI, chefs de projets informatiques). Sont apparus aussi des répondants apportant de nouvelles fonctions : responsable maîtrise de l'information, responsable de la Gouvernance documentaire et archivage et responsable dématérialisation. Cette ouverture qui s'élargit d'année en année sur les fonctions métier des organisations (juriste, chef de projet informatique, responsable marketing, transformation digitale, etc.) permet 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.