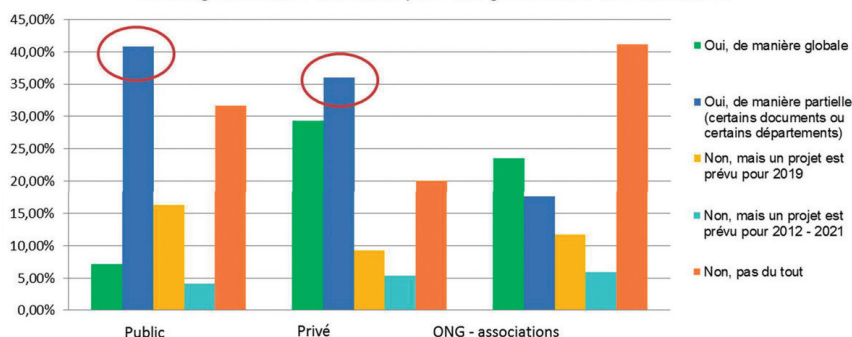




Poursuite de la Gouvernance de l'information numérique

Votre organisation a-t-elle mis en place une gouvernance de l'information ?



Sous-titré “Le temps de la gouvernance opérationnelle”, le 8^{ème} rapport sur la Gouvernance de l’information numérique montre que le secteur public rattrape son retard sur le secteur privé mais qu’un quart des organisations n’entrent toujours pas dans cette démarche intégrée pourtant essentielle dans notre économie ultra digitalisée.

Comme l’an passé, l’enquête Serda/Archimag a été menée au cours du 1^{er} trimestre 2019 auprès de plus de 400 organisations de tous horizons, professionnels de l’information, DSI et Directions Métiers sur la base de plus de 120 questions révisées et réactualisées par l’intégration de sujets nouveaux comme l’intelligence artificielle ou la robotic process automation (RPA). Cela permet à la fois d’analyser la progression de la gouvernance de l’information numérique mais également les défis auxquels elle est confrontée, le niveau de résistance de certaines organisations, et de mettre en perspective des évolutions stratégiques.

Stagnation autour du seuil de 75 %

Le résultat de cette année met en évidence la poursuite que connaissent depuis maintenant plus de cinq ans les projets de mise en œuvre de gouvernance de l’information numérique, mais avec aujourd’hui une certaine stagnation. En effet, la barre de 75 % des organisations qui prévoient ou ont mis en place une démarche de Gouvernance de l’Information numérique ne bouge pas. De plus, il y a toujours un quart des organisations qui n’entre pas dans la démarche et qui n’y entreront sans doute jamais (en raison de la taille de l’entreprise, d’une dépendance forte à une maison mère hors de la France...).

Un secteur public mature et un privé qui garde son avance

C’est le secteur privé qui a l’approche globale la plus affirmée avec 28 % contre 7 % au niveau public. Cela répond souvent à une approche plus globale de la gestion des risques, à la différence du secteur public. La démarche partielle est dorénavant plébiscitée dans tous les secteurs ; elle concerne la majorité des répondants du secteur public toutes organisations confondues – les collectivités en 1^{er}, ensuite les administrations et les établissements publics.

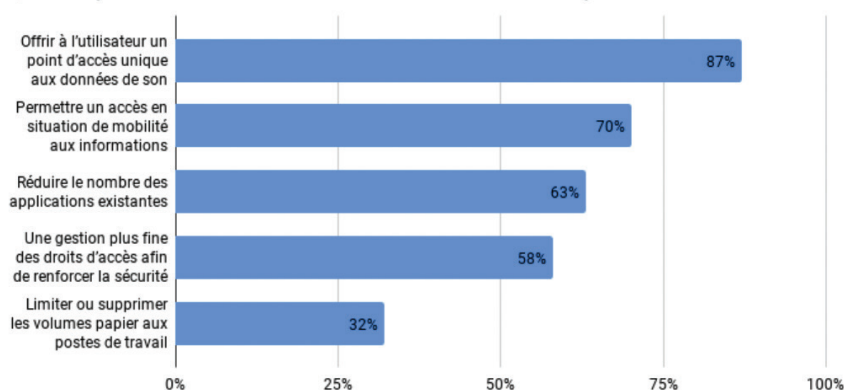
Le secteur privé, notamment le domaine des services et de l’industrie (énergie, BTP, environnement, santé) conduit aussi des projets de manière progressive – soit

22,7 % des organisations continue de progresser (pour 20 % en 2017 et 15 % en 2016). Ce résultat démontre une attitude d’entreprise plutôt volontariste mais pragmatique pour équiper tous leurs métiers et structures.

On note également que le secteur des ONG et associations qui jusque-là restaient souvent en retrait, s’inscrit progressivement aussi dans la même dynamique.

L’enquête annuelle permet aussi de distinguer les périmètres couverts, nouveaux ou récurrents, de ceux restant à couvrir, les enjeux pour les organismes comme pour les utilisateurs, les attendus, les besoins exprimés notamment dans le domaine de l’outillage qu’il soit documentaire ou technologique.

Quelles priorités en matière d’accès à l’information par l’utilisateur ?



Offrir à l'utilisateur un confort d'usage

L'utilisateur reste la priorité, de même que lui offrir un confort d'usage : la réponse « offrir à l'utilisateur » est donc la préoccupation première, stable depuis 2/3 ans. Ce qui a le plus évolué en un an concerne la mobilité. Le sujet « permettre un accès en situation de mobilité » est monté à la deuxième place cette année – il n'existait pas comme priorité il y a seulement trois ans.

On y voit sans doute là le résultat de la multiplication de nouvelles pratiques : télétravail, digital workplace, flex office, accès externes via le smartphone,... Et toutes les formes déclinées de la mobilité au travail ...qui s'appuient avant tout sur la digitalisation.

En outre, les utilisateurs tendent à critiquer les directions des systèmes d'information qui multiplieraient les solutions alors que l'attente se structure ailleurs ou s'oriente plutôt vers une sorte de « plateforme d'accès unique » fédérant les outils métier nécessaires aux collaborateurs.

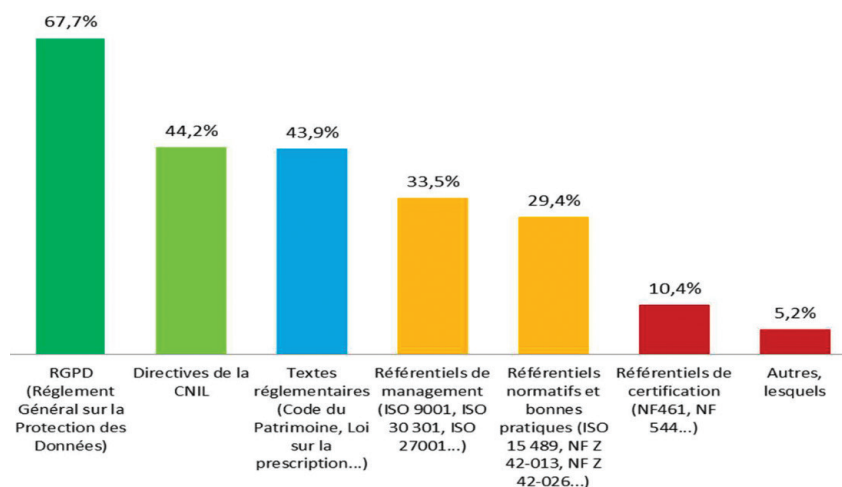
De fait, 63 % veulent voir se réduire le nombre des applications existantes. À ce titre, les réponses concernant l'équipement en portail et autres solutions de workplace progressent significativement, avec une montée à la troisième place des solutions technologiques engagées ou prévues (plus 5 points en 1 an).

Actions et moyens pour la Gouvernance

Le rapport est aussi un baromètre, il permet donc d'identifier de nouvelles tendances, et de voir émerger de nouveaux sujets susceptibles d'intégrer le périmètre concerné par la gouvernance. Pour 2019, entre autres, la gestion des données et l'irruption des outils d'intelligence artificielle créent une dynamique nouvelle.

Et les fonctions RH s'intéressent de près à la dématérialisation et à l'automatisation des processus avec par exemple pour l'instruction jusqu'au paiement de notes de frais permettant de s'affranchir des coupons papier de tous formats et toutes tailles.

Restent certains sujets largement dominants : Ged et ECM, fonctions collaboratives notamment... Ce niveau d'outillage,



atteint ou engagé, traduit la volonté à travers les projets de Gouvernance de l'information numérique de reprendre le contrôle de l'ensemble des gisements d'information et de fonds documentaires métier ou de supports trop souvent éparpillés, en offrant des réponses avec des outillages technologiques et organisationnels bien définis (accès unique, règles de gestion, etc.).

RGPD, 1^{er} levier opérationnel Pour la Gouvernance

Tout confirme l'importance du Référentiel Général sur la Protection des Données à caractère personnel, qui prend largement la 1^{ère} place pour la 1^{ère} fois, et loin devant les autres référentiels d'appui ; il est plébiscité par 68 % des répondants.

Le poids de la mise en conformité au règlement général sur la protection des données (RGPD) joue en positif. Il devient un levier pour accélérer de nombreux outillages de régulation comme les règles de gestion, les durées de conservation applicables, la nomination de délégués à la protection des données personnelles (DPO), les fonctions de purge dans les applications...

Définition

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.

Plusieurs freins restent encore à lever

Cette nouvelle édition est encourageante avec un réel niveau de changement en cours d'atteinte, poursuivi dans tous les secteurs d'activité autant public que privé, et qui répond aux attentes des utilisateurs.

Cependant, plusieurs points d'attention demeurent, comme la diversité des situations en matière de modèle de gouvernance, le pilotage de projet et le choix de son leader, les équipements, le nombre d'axes de travail possibles, et surtout l'insuffisance de conduite du changement au niveau des pratiques et des usages des collaborateurs concernés (le chiffre de cette année 21 % alertant sur la part faible de l'accompagnement au changement) montrent des failles réelles dans la réalisation des projets, et illustrent la difficulté à maintenir un axe majeur prioritaire dans le temps pour assurer la mise en œuvre de la Gouvernance de l'information numérique.

FACILITES

d'après 8^{ème} Rapport annuel sur
La Gouvernance de l'Information numérique
dans les organisations de SERDA Group

Pour cela, on a besoin de s'appuyer sur un cadre général et un outillage multiforme : des solutions technologiques intégrées, des référentiels d'appui et des règles et procédures formalisées qui vont accompagner l'appropriation par les utilisateurs des bonnes pratiques à appliquer.