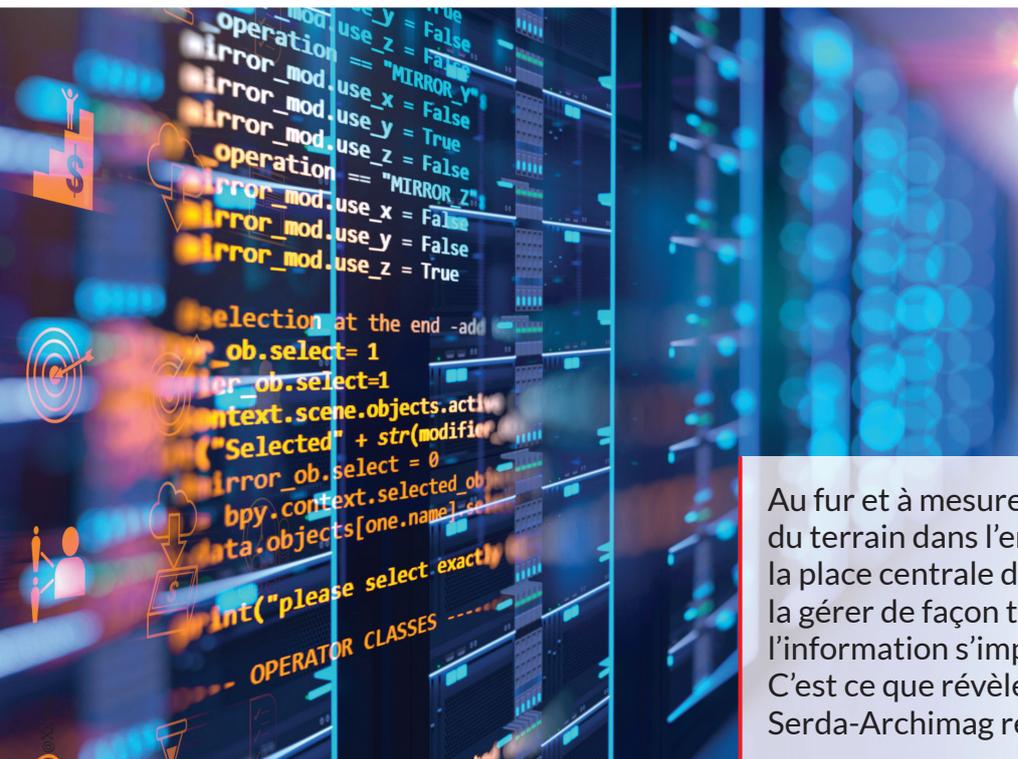


Marché 

Gouvernance de l'information numérique, une priorité incontournable



Au fur et à mesure que la dématérialisation gagne du terrain dans l'entreprise et que sont reconnues la place centrale de l'information et la nécessité de la gérer de façon transversale, la gouvernance de l'information s'impose de manière incontournable. C'est ce que révèle le 11^{ème} rapport annuel de Serda-Archimag réalisé début 2022.

Ce 11^{ème} rapport présente le niveau de maturité des organisations en matière de gouvernance de l'information et analyse les attentes des utilisateurs.

Cette étude sur la gouvernance de l'information (GI) numérique, menée par Serda-Archimag depuis maintenant 11 ans auprès de plus de 200 organisations publiques, privées et d'associations ou organisations non gouvernementales, sous la forme de 40 questions, permet de mesurer la progression du digital dans le quotidien des répondants et d'analyser la place prise par les modes de travail et fonctions collaboratifs, le parapheur et la signature électronique, la Ged, l'archivage électronique, le digital workplace... tout cela au service d'une meilleure efficacité quotidienne et encadrée par une véritable maîtrise des risques.

Parallèlement, la norme ISO 24143 Information et documentation – Gouvernance de l'information qui présente les principes directeurs pour créer, utiliser, tenir à jour

et conserver l'information au sein des organisations, a été publié en mai dernier.

Un marché qui atteint des niveaux de maturité

En 2022, 60 % (+ 2 points) des organisations ont mis en place une gouvernance de l'information numérique, des documents et des données ; elles se répartissent entre 20 % de manière globale et 40 % de manière partielle ; 16 % ont un projet pour cette année ; ainsi le cap des 75 % des organisations outillées est en passe d'être atteint !

Près de 60 % (stable) des répondants considèrent que la crise sanitaire, les deux confinements et la généralisation du télétravail ont accéléré la mise en place d'une gouvernance de l'information, d'ailleurs plus de 20 % des répondants considèrent même que cela fut un « déclen-

cheur », soit 5 points de plus qu'en 2021. En ce qui concerne les collectivités, l'effet COVID a même accéléré légèrement des évolutions positives dans la pratique de la gestion des documents et des données. Dans le secteur privé, le grand gagnant reste bien celui du secteur des services qui a accéléré son outillage et le déploiement de la Gouvernance de l'information et rattrapé un peu de son retard.

2022 confirme aussi les nouveaux modes de gouvernance de l'information numérique, des documents et des données. Cette tendance est fortement axée sur le développement du travail collaboratif comme le montrent les résultats de l'enquête. Elle est intimement liée au développement de nombreux outillages qui sont eux aussi collaboratifs : simplification des accès, fonctions collaboratives dans les Ged, développement des portails et autres digital workplaces...



Norme internationale ISO 24143

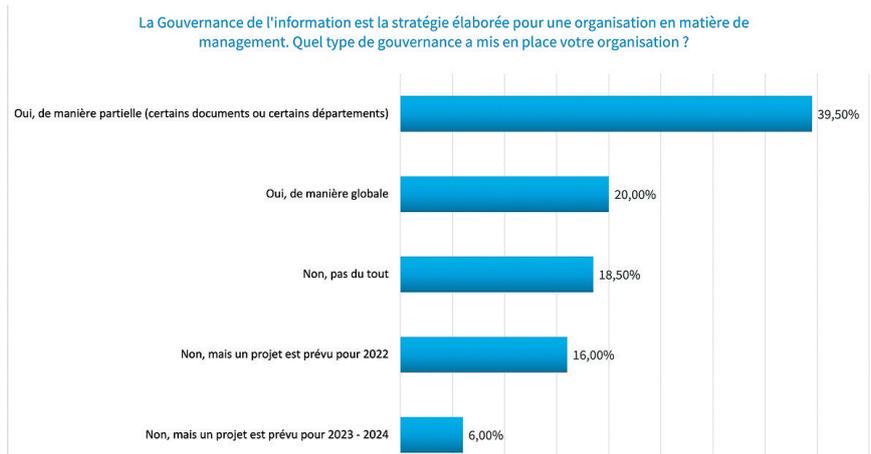
Le Comité technique ISO/TC 46 – Information et documentation a publié en mai 2022 un nouveau document présentant les concepts et principes relatifs à la gouvernance de l'information. La norme décrit la gouvernance de l'information dans ses multiples dimensions : gestion des données, gestion de l'information, conformité réglementaire, sécurité de l'information, conservation numérique, processus métiers ... qui s'applique à la gouvernance des actifs informationnels passés, présents et futurs des organisations. Il entre en vigueur pour les organisations de toutes tailles, tous secteurs, y compris les entreprises publiques et privées.

Ces nouveaux outillages numériques facilitent en effet le déploiement de pratiques collaboratives quotidiennes pour recevoir, traiter, stocker, échanger et mutualiser les informations et les données. On l'a notamment constaté au vu du doublement des projets « engagés ou prévus » pour le domaine collaboratif. Ils ont pour objectif principal de faciliter les échanges entre les collaborateurs, répondant ainsi à des problématiques de gain de temps, de flexibilité et réactivité importantes tout en facilitant l'accès et le partage de l'information et des connaissances (pour 83 % des répondants). Le fait de voir émerger la fonction de management des connaissances intégrée au domaine de la Gouvernance de l'information numérique est un signal sur le besoin de capitaliser pas seulement les pratiques mais également les travaux menés collectivement dans une équipe.

Un accroissement global du champ couvert par la gouvernance de l'information

Son appétit est sans limite : enregistrement, classement, règles d'accès, versioning, sécurité, conformité, élimination, archivage... Mais aussi gestion des risques, qualité des données, e-discovery, analyse, veille, gestion des connaissances, gestion informatique.

Le modèle évolue en « couvrant tous les supports et médias d'information - papier / numérique / autres supports » pour 64%, et idem en ce qui concerne la place des documents de travail. Pragmatique, il parie surtout sur la mise en place d'un programme de Gouvernance mixte avec une politique documentaire centralisée, et la prise en compte de spécificités



fonction des métiers ou des entités (41%). On peut noter aussi la croissance du modèle de gouvernance décentralisée dans chaque direction (26 % des répondants le plébiscitent) avec une augmentation de 5 points par rapport à 2021.

Les années 2020-2021 ont donc été de formidables accélérateurs de prise de décision, notamment pour tout ce qui relève des solutions et des nouveaux modes de travail à distance et de la mobilité. Et cela continue : de nombreux projets dans ce sens sont annoncés pour 2022 / 2023 : pour 1 collectivité territoriale sur 2 dans les 3 ans à venir, dans 1 administration sur 5 et dans une entreprise privée sur 10.

Sécurité de l'information, sujet majeur

Pas une journée sans qu'on soit informé d'une cyberattaque, d'une dégradation d'infrastructures, d'une perte ou d'un détournement de fichiers, de données, ... On voit que plus l'information se généralise sous forme numérique, plus le sentiment du risque augmente : le danger ressenti de « perte des données et des informations numériques » écrase tous les autres, et ce quelles qu'en soient les causes : cyberattaques, ransomwares, défaillances humaines ou obsolescence des supports. Un répondant sur deux attend du programme de la gouvernance de l'information mis en place dans son organisation qu'elle permette de réduire ses risques.

Sécurité de l'information, mais aussi conformité aux lois et règlements, que ce soit dans le domaine de la gestion des données ou dans celui de la mise en application des nouvelles législations métier (ex. loi ELAN entrée en vigueur au 1er janvier 2022), la gouvernance de l'information est aussi un cadre qui doit faciliter la conformité et sécuriser les échanges.

A ce titre, le succès de la signature électronique ne se dément pas, au contraire, il s'amplifie en 2022. Boostée par deux ans de pandémie, la signature électronique est installée comme un processus transversal dans 34 % des organisations.

Gouvernance de l'information et dématérialisation écoresponsable

Les résultats de cette année consolident la dimension écologique de la gouvernance de l'information numérique avec des programmes de dématérialisation écoresponsable, le choix d'infrastructures responsables et surtout le besoin de faire évoluer les usages des équipes, tous métiers et toutes structures confondus, vers des pratiques numériquement responsables.

Les chiffres de cette année, permettent de vérifier un certain niveau de prise de conscience (62 % disent que c'est important, contre 13 % pour qui ce ne l'est pas et 25 % ne savent pas). Mais les mêmes chiffres alertent aussi sur la passivité des organisations face à ce nouveau défi : 80 % des organisations des répondants n'ont pas établi de bilan carbone, et encore moins dans le domaine du digital et de la dématérialisation.

Tout reste à faire dans notre domaine de la gestion de l'information numérique responsable quand on regarde les pourcentages d'actions déjà menées, que ce soit sur des flux entrants, sortants ou des gisements d'informations (Ged, applications métier ou archivage).

C'est un défi que les programmes de gouvernance de l'information numérique, des documents et des données doivent intégrer afin de fournir des éléments de réponse. ■

FACILITIES

d'après le 11^{ème} Rapport annuel sur La Gouvernance de l'Information numérique dans les organisations de SERDA Group