

Marché 

Progression continue de la Gouvernance de l'Information numérique



Selon l'édition 2023 du rapport annuel Serda et Archimag, la Gouvernance de l'Information (GI) numérique a continué à progresser et s'est même accélérée.

D'année en année, l'étude sur la gouvernance de l'information (GI) numérique, menée par Serda-Archimag permet de mesurer la progression du digital dans le quotidien des organisations 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.

Progression permanente des programmes de GI

La progression globale de projets de Gouvernance de l'information, des documents et des données continue depuis 5 ans ;

ainsi en additionnant les projets déjà en cours de déploiement et ceux qui sont imminents ou en 2024 (pour 14 %), on atteint un taux de réponse positif de 78 % d'organisations concernées.

Et ce malgré le contexte national et international plutôt anxigène du fait de la guerre en Ukraine, des crises climatique et énergétique, des cyberattaques, etc. Les organisations n'ont pas freiné leurs investissements dans le domaine numérique en 2023, et ce tous secteurs confondus ; ainsi pour 40 % des personnes interrogées, le montant des investissements est « stable », voire « en hausse » pour 12 %.

Des résultats à modérer toutefois, car il semble que les incertitudes sont élevées pour plus d'un répondant sur trois (32 % exactement disent « je ne sais pas »), et que

le contexte peut avoir un effet négatif pour certains (16 % déclarent que « oui, les investissements sont en baisse »).

Les données font jeu égal avec les documents

La composition du périmètre que couvrent dorénavant les programmes de gouvernance de l'information (GI) est l'une des évolutions majeures en 2023. Rappelons que les premiers programmes de la GI étaient très teintés « documentaire », et ont intégré progressivement les data.

Cette évolution s'est concrétisée évidemment en 2018 lors de l'entrée en vigueur du RGPD, pour aboutir cette année à un réel équilibre entre la gestion des données et celle des documents.

Ainsi, à la question « la gestion des données est-elle entrée dans le champ de la gouvernance de l'information au sein de votre organisation ? », 40 % répondent « oui c'est inclus », et 36 % « oui de manière partielle notamment pour des données techniques, issues d'applications métiers ou entrant dans le champ du RGPD », soit un total de 76 %.

Autre chiffre éloquent, le recul de la part de ceux qui répondent « non pas du tout », qui descend à 13 % cette année contre 16 % en 2022 et 19 % en 2020.

Des utilisateurs saturés d'informations

2023 est aussi l'année de la prise de parole des utilisateurs saturés d'informations sur de multiples espaces partagés avec lesquels ils travaillent au quotidien (applications métiers, bureautique Teams, Drive...). Ils sont soumis à la dispersion des canaux de communication avec différentes messageries (chat, e-mail...) accélérés par le développement des nouveaux modes de travail à distance. Cela a le plus souvent conduit les organisations à empiler, dans l'urgence, des solutions et les usages associés. Pour preuve, les messageries restent en première place des problématiques à résoudre pour 50% des questions interrogées car elles sont encore l'outil dominant d'échanges.

Aujourd'hui, un réel sentiment d'exaspération se développe auprès des utilisateurs qui se traduit par une demande de plus en plus forte de simplification du poste de travail que ce soit en terme d'accès que de sources d'informations disponibles. Ainsi 66% demandent la réduction des applications existantes (7 points de plus en un an), 57% souhaitent un point d'accès unique aux données de leur organisation et 86% réclament plus d'efficacité et de sécurité à travers une gestion plus fine des droits d'accès pour pouvoir travailler en toute sérénité.

Maîtrise des risques, un enjeu essentiel

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. À 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

Gestion centralisée de la gouvernance de l'information

Longtemps le choix d'un modèle mixte de fonctionnement au niveau gouvernance a été dominant. Il s'agit de piloter la GI avec une politique de gestion de l'information commune pour des ensembles de données ou documents et de privilégier la prise en compte des spécificités dans les métiers. Il s'impose partout en 2023 (public, privé et associatif) pour 42 % des organisations ; ce résultat est stable après 2 ans de forte augmentation. (+ 7 points par rapport à 2019).

En revanche, le modèle centralisé se renforce. C'est celui qui met en avant « une direction centralisée qui gère l'ensemble de la politique de la GI » comme celui d'une direction de la transition numérique; il monte de 4 points et est privilégié par 1 répondant sur 3 par rapport à 2022, notamment dans le secteur privé et associatif, et gagne des points également dans le public.

Quant aux autres modèles, leur adoption reste réservée : la gouvernance décentralisée par direction ou par fonction recule, le modèle hybride avec une part de gestion interne et de missions externalisées stagne autour de 13 ou 15 % depuis plusieurs années. Il en va de même pour un modèle tout externalisé qui reste marginal (entre 2 et 3 %).

Au regard de ce type de gouvernance de l'information numérique, on note que le pilotage en développement est celui qui favorise la mise en place d'un groupe pluridisciplinaire et transverse, garantissant ainsi la représentation des forces essentielles pour un projet de GI : direction générale, direction métier, RH, juridiques,

systèmes d'information, DPO, RSE gestion de l'information, etc. Autant d'éléments qui composent le modèle de gouvernance.

Le digital au service de la décarbonation

L'an dernier nous avions alerté sur la faible prise en compte de l'empreinte carbone du numérique dans les organisations. En effet, le niveau de bilan carbone réalisé était très faible dans le domaine du digital (3 %) et plus encore de la dématérialisation (- de 1 %).

Les démarches qu'elles soient citoyennes ou au cœur des entreprises, les avancées de la réglementation, la loi REEN notamment (loi qui vise à réduire l'empreinte environnementale du numérique du 15 novembre 2021 et son décret d'application du 29 juillet 2022), enfin la mobilisation de chacun pour inventer et acquérir de nouvelles pratiques, ont permis d'enclencher des plans d'action déterminants pour combiner technologies et nouveaux usages. Et la première étape à réaliser est celle de la mesure de l'empreinte carbone.

Le résultat cette année rend tout juste optimiste : 5 % de réalisations de bilan carbone au niveau digital, et 8 % au niveau de la dématérialisation. Les chiffres confirment que cela progresse, mais cela reste malgré tout assez lent. À ce rythme-là, on est loin de répondre aux exigences de la décarbonation du digital qui nous est demandée. Il va falloir accélérer que ce soit sur les flux entrants, sortants ou des gisements d'informations (Ged, applications métier ou archivage). ■

FACILITIES

d'après 12^e Rapport annuel sur La Gouvernance de l'Information numérique dans les organisations de SERDA Group

À propos de l'étude

Serda-Archimag a publié son 12^e rapport annuel sur la gouvernance de l'information (GI) numérique, des documents et des données. Cette enquête, née en 2011 et menée tous les ans auprès de plus de 300 organisations publiques et privées, mais aussi d'associations et d'ONG, avec plus de 40 questions, permet de produire un véritable baromètre construit autour des programmes de gouvernance, de leurs enjeux et de leurs modèles de mise en œuvre. Il met en évidence également les sujets émergents, critiques, incontournables et innovants.