

Marché 

Enjeux et priorités de la Gouvernance de l'Information numérique en 2024 ?



Data, IA, digitalisation responsable, archivage électronique, ECM, accompagnement du changement, gestion des risques... autant de sujets que l'on retrouve dans le 13^{ème} rapport de la Gouvernance de l'information numérique, des documents et des données réalisé par Serda-Archimag.

Cette année, plus de 325 organisations de toutes tailles et de tous secteurs d'activités ont répondu à l'enquête menée par Serda-Archimag préalablement à la réalisation du 13^{ème} rapport de la Gouvernance de l'information numérique, des documents et des données. Des profils de professionnels ont participé (dirigeants, responsables d'activité, professionnels de l'information, représentants de fonctions métier comme le marketing, la communication, le juridique, les SI, les ressources humaines, les finances, etc.) ; autant de fonctions qui sont toutes, dans le cadre de leurs activités professionnelles, des usagers quotidiens du numérique.

Véritable baromètre construit autour des programmes de gouvernance, de leurs

enjeux et de leurs modèles de mise en œuvre, il met en évidence les sujets émergents, critiques, incontournables et innovants. Il permet également de mesurer les niveaux de maturité des organisations en ce qui concerne la gouvernance de l'information

Maturité de la gouvernance de l'information numérique

La gouvernance de l'information prend une place de plus en plus importante dans les organisations.

Une organisation sur quatre fonctionne déjà, pour l'ensemble de ses activités dans un cadre établi de gouvernance de l'information (GI). Et plus de 50 % sont dorénavant sur le chemin, que ce soit en développant un programme (métier par

métier, fonction par fonction ou site par site) ou en étant engagée à différents niveaux dans le déploiement d'un nouveau modèle d'organisation en matière d'information numérique.

D'année en année, la GI numérique est devenue un cadre de référence et de sécurité pour 67 % des organisations, permettant de lutter contre la fragilité des informations numériques. Les résultats en matière de maîtrise des risques, considéré comme un enjeu essentiel au même titre que « l'accès et le partage de l'information et des connaissances » sont éloquentes : si la courbe est exponentielle depuis plusieurs années, elle connaît en 2024 un nouveau bond en avant de 8 points. Il s'agit là du premier enseignement du Rapport 2024.



Les priorités : efficacité, disponibilité, traçabilité

Les choix des répondants sont globalement restés inchangés par rapport à ceux des 2 dernières années et mettent en évidence 3 attentes prioritaires qui privilégient l'efficacité, la disponibilité des informations pour s'approprier leurs nouveaux modes de travail en matière d'information mais aussi la maîtrise des risques et la sécurité pour les échanges.

Pour 71 % des organisations, le volume croissant d'informations et de documents internes à gérer est donc bien la problématique numéro un, ce qui a notamment pour conséquence une perte de temps lié à la recherche de cette même information. 86 % des utilisateurs plébiscitent d'ailleurs un point d'accès unique aux données et aux documents de leur organisation ; un chiffre qui monte même à 89 % pour les profils de managers ou décideurs.

Ce qui est nouveau c'est la progression de l'éparpillement des services gérant la politique documentaire : systèmes d'information, archives, veille, service information,.... ces résultats mettent en évidence une attente de mutualisation pour permettre aux utilisateurs de mieux repérer les services support.

Réduire le nombre des applications fait partie des autres grandes revendications. Source d'exaspération pour 64 % des utilisateurs, elle découle notamment de la façon dont nos organisations ont tenté depuis 4 ans de faire face au travail à distance, souvent pensé dans l'urgence et ont équipé, voire suréquipé, les activités.

Si le besoin de simplification est fort, il s'accompagne aussi de demandes d'appui et de support pour permettre une meilleure appréhension des nouvelles pratiques de travail et des outils mis à disposition. « Accompagner le changement » qui reste un volet insuffisamment pris

en compte dans le cadre des projets, est pourtant considéré comme « important » pour 78 % des organisations, voire « critique » pour 19 %.

Les sujets émergents en 2024 : data, km et ia

3 sujets interpellent plus particulièrement : la gestion des data, le management des connaissances (ou KM) et la percée de l'Intelligence artificielle dans les programmes numériques.

En priorité et confirmé depuis ces 5 dernières années, la place des données que celles-ci soient techniques, géographiques, personnelles etc. et de leur cycle de gestion est au cœur de la Gouvernance de l'information numérique pour plus de 80 % des répondants ; elle est totalement intégrée à tout programme de GI et en passe de se positionner en leader sur tout autre actif numérique, avant même les documents. Cela relance la question des risques en matière de sécurité des informations et ce sont des craintes portées par 77 % des organisations qui vivent la perte des données comme la conséquence première, à laquelle s'ajoute l'atteinte à la réputation de son organisme en cas de faille dans la protection des données du SI.

Le KM ou gestion des connaissances est plus en recherche de positionnement au sein de la Gouvernance de l'information. Cela reste encore un champ en devenir au sein de la GI ; en effet le KM n'est considéré comme inclus à la GI que pour 30 % des répondants "oui de manière partielle" et "oui c'est inclus"; ce qui revient à dire que les fonctions de capitalisation sont aujourd'hui sous évaluées, insuffisamment prises en compte, or c'est tout de

même là que se trouve une grande part de la valeur d'une organisation.

La place du KM est aussi à rapprocher d'un des enjeux identifiés préalablement analysés, celui qui porte sur la "valorisation des informations", qui atteint un score équivalent de 30 %.

Nouvel entrant dans la gouvernance de l'information, l'intelligence artificielle (IA) joue un rôle de plus en plus important, en apportant des solutions à différentes étapes, notamment en ce qui concerne la gestion, l'analyse ou la protection des données au sein des organisations. 37 % ne perçoivent pas encore la place de l'intelligence artificielle au sein de la Gouvernance ... et 20 % sont dubitatifs ; reste que

« Face à une obésité d'informations grandissante, la GI prend une place de plus en plus importante dans les organisations »

43 % sont déjà convaincus que l'IA a bien sa place dans un programme de GI.

La gouvernance responsable

Force est de constater, comme les années précédentes, que nous sommes encore loin de parler de « gouvernance responsable » car 6 % seulement des organisations ont réalisé un bilan carbone numérique. Ce résultat est très faible et le sujet tarde à décoller. La répartition entre secteur privé et public est tout aussi alarmante : 4 % dans le secteur public contre 8 % dans le secteur privé.

Pourtant les obligations réglementaires sont en place :

- A partir de 2026, la loi Climat et Résilience promulguée en 2021 obligera les acheteurs publics à ajouter dans les appels d'offres au moins un critère RSE ;
- En parallèle, les collectivités ont l'obligation de mettre en place leur propre démarche RSE et celle qui concerne la sobriété numérique dans le cadre de la loi Reen promulguée le 15 novembre 2021 et de son décret d'application du 29 juillet 2022 relatif à l'élaboration d'une stratégie numérique responsable.

La Gouvernance de l'information a donc du chemin à faire pour démontrer qu'elle est non seulement "numérique" mais aussi "responsable". ■

FACILITIES
d'après le 13^{ème} Rapport annuel sur La Gouvernance de l'Information numérique dans les organisations de SERDA Group

Quels sont les principaux enjeux en matière de gouvernance de l'information numérique ?

