



Gouvernance de l'information, leviers d'efficacité

Auteur : Everteam Publication – Membre EFCSE
Extraits du Livre Blanc « Les leviers d'efficacité de la
gouvernance de l'information » - Everteam [...]

02/01/2019

Qu'est-ce que la gouvernance de l'information pour une entreprise ?

La gouvernance de l'information, c'est la façon dont une entreprise organise, gère et sécurise l'ensemble des informations qui circulent en son sein pour constituer un capital informationnel exploitable. C'est une discipline qui s'appuie à la fois sur des technologies, des modes d'organisations et des activités humaines.

En effet, ce sont les humains qui mettent en place des processus pour gérer les masses informationnelles, où qu'elles se trouvent dans l'organisation. Ce sont eux qui constituent, au fil du temps, le capital informationnel de leur entreprise. Et ce sont eux qui en tirent toute la valeur ajoutée en transformant cette information foisonnante en une véritable richesse.

Bien sûr, ces humains doivent s'appuyer sur la technologie, en particulier sur les techniques d'intelligence artificielle et d'automatisation des processus pour faire face au défi que constituent le déluge informationnel, le Big Data mais aussi les nouvelles réglementations comme le RGPD.

Mettre en place un système de gouvernance de l'information nécessite des moyens humains, financiers et technologiques. Ce livre blanc, basé sur notre expérience dans la mise en œuvre de tels systèmes, vous accompagne dans la mise en place d'une politique de gouvernance de l'information, de la conception à

l'utilisation du système, en vous aidant à appliquer les bonnes pratiques et à réussir votre projet de gestion de l'information.

Pourquoi mettre en place une politique de gouvernance de l'information ?

Il existe de nombreuses raisons pour mettre en place un projet de gouvernance de l'information, ci-dessous sont présentés des exemples non exhaustifs de situations rencontrées dans les entreprises.

"Nous avons perdu le contrôle sur nos données"

« Je dois évaluer, nettoyer et catégoriser des données dont j'ignore parfois jusqu'à l'existence et qui se situent dans des répertoires partagés ou des sites Sharepoint » - X. France, 2018

Avec la multiplication des espaces de stockage, dans le cloud ou sur site, la quantité de sources de contenus "sauvages", hors du périmètre de contrôle et de gouvernance a explosé. Et c'est sans compter les sources de partage de contenu traditionnels comme les disques réseaux partagés ou les emails qui font souvent l'objet de peu de rangements et dans lesquels les déchets informationnels tendent à côtoyer les documents sensibles et engageants.

Une situation devient un vrai problème et peut coûter très cher :

- > En ne disposant pas des données pertinentes au bon moment, parce qu'elles sont cachées quelque part dans la partie immergée de votre iceberg informationnel, vous ne pouvez pas prendre les bonnes décisions
- > Vos coûts de stockage augmentent sans cesse. Vos coûts de migration explosent, car il faut à chaque fois déplacer de l'information devenue inutile et superflue.



- > La non conformité avec le RGPD¹ et d'autres législations sur les données personnelles comme la loi Lemaire² de 2016 peuvent occasionner des amendes s'élevant jusqu'à 4 % de son chiffre d'affaires !

Cette perte de contrôle touche quasiment toutes les organisations. Le *Databerg* Report de Veritas³ estime que plus de la moitié des données d'une entreprise échappe à son contrôle, et près d'un tiers est redondante, obsolète ou triviale.

Il est donc indispensable de reprendre le contrôle de ces sources afin de :

- > Réduire le volume de données en identifiant et en éliminant le contenu ROT (Redondant, Obsolète, Trivial)
- > Isoler les contenus à risques contenant des données personnelles ou sensibles afin de les sécuriser en conséquence.
- > Identifier les documents engageants ou utiles à l'entreprise afin d'assurer leur valorisation et leur préservation.

"Nous payons pour des applications obsolètes"

"J'ai hérité, lors de l'acquisition d'une entreprise, d'un logiciel particulier. Je veux le changer mais je souhaite conserver une partie du contenu." B. France, 2018

Vous voulez mener un projet de transformation digitale et vous avez besoin de changer de système ? Il vous faut alors adopter de nouvelles technologies et abandonner votre ancien système. Mais il n'est pas si simple de tirer un trait sur l'ancien système pour travailler avec un nouveau !

Vous devez réfléchir aux informations contenues dans le système hérité et les trier en trois catégories :

- > Les données à migrer vers la nouvelle application
- > Les données à supprimer
- > Les données à archiver

Le décommissionnement d'anciens systèmes offre plusieurs avantages :

- > La réduction de coût : cesser de payer une maintenance pour un outil dont les données ne sont consultées que très occasionnellement, et ne sont plus mises à jour.
- > La réduction des risques : Les anciens systèmes vous exposent à des risques de hacking, de fuite de données ou légaux car ils n'ont pas été maintenus et nettoyés correctement au fil du temps.
- > La réduction de la complexité : Votre département informatique n'a pas de temps à perdre avec un ancien système et à maintenir les différentes intégrations qui vont autour. Supprimer l'ancien système permet de donc de réduire de la complexité.

Pour résumer, quand vous menez un projet de démantèlement de l'ancien système, vous devez tout d'abord analyser et classer les informations qu'il contient. Il faut alors prendre la décision de supprimer les données obsolètes, archiver les documents encore soumis à une obligation de conservation dans un système d'archivage adéquat et migrer les documents les plus fréquemment utilisés dans le nouveau système. [...]

¹ Règlement Général sur la Protection des Données entré en application le 25 mai 2018

² Loi pour une République numérique, proposée par la secrétaire d'État au numérique Axelle Lemaire et promulguée le 7 octobre 2016

³ Veritas Technologies LLC, rapport mondial *Databerg*, 15 mars 2016



Quels résultats attendus d'une politique de gouvernance de l'information ?

Quelle que soit la problématique initiale de l'entreprise, mener une bonne politique de gouvernance de l'entreprise amène, à moyen et à long terme, à différents types de bénéfices.

Maîtrise et réduction du risque

Le premier résultat immédiat d'une politique de gouvernance de l'information est clair plus de documents perdus, introuvables ou au contraire, disponibles alors qu'ils ne devraient plus l'être.

Perdre ses documents, ou bien ne plus être en mesure d'y accéder coûte cher. Maîtriser le risque de perte de document, c'est maîtriser les risques réglementaires, les fuites de données, mais aussi l'impact sur son chiffre d'affaire.

Un grand groupe industriel français, présent au niveau international estime par exemple à 2 % de son chiffre d'affaire, le risque de perte de documents !

Un autre groupe industriel impliqué dans une affaire judiciaire, a été obligé de confirmer qu'il ne savait pas retrouver certaines pièces du dossier et à contrario, qu'il était en possession d'informations qu'il n'aurait pas dû avoir

Gain de temps et d'argent

Une politique de gouvernance de l'information, c'est aussi un gain de temps, pour retrouver le bon document plus rapidement, et ne plus être inondés de réponses sans intérêts.

Selon le cabinet d'analystes Gartner, un cadre perdrait 6 semaines par année dans la recherche de documents ! La solution choisie par l'Argus de la Presse a permis par exemple de diminuer le nombre de documents pertinent

sur certaines requêtes complexes de 700 à 1'000 documents à 20 ou 80 résultats. Un tel projet de gouvernance de l'information a donc permis de faire gagner un temps précieux aux utilisateurs finaux.

Par ailleurs avec des coûts de stockages d'un téraoctet de données à environ 3 K€ par an, le stockage de données redondantes, obsolètes ou triviales (ROT) devient finalement très coûteux pour l'organisation. Le Retour sur Investissement est souvent ainsi obtenu sur la seule baisse des coûts de stockage.

Une politique de gouvernance de l'information permet en effet de diminuer en moyenne les temps de recherche de moitié, et d'éliminer les contenus ROT qui peuvent représenter jusqu'à deux tiers des contenus stockés : les économies sont substantielles et soutenues.

Constitution d'un capital informationnel

L'information d'une entreprise est son principal capital qu'il est primordial de maîtriser, pour rendre son activité pérenne et efficace. Cette maîtrise du capital informationnel permet de mobiliser tous les outils du SI, et de leurs données, afin de mettre en œuvre les objectifs stratégiques de l'entreprise. Aujourd'hui, pour près de 33% des entreprises, la collecte et le croisement des données à des fins business est l'un des processus les plus coûteux (Source : AIIM⁴, 2018)

Pour constituer et maîtriser son capital informationnel, une entreprise doit donc pouvoir être à même de remplir les conditions suivantes, les documents engageants doivent être :

- > Identifiés
- > Maîtrisés
- > Protégés et sécurisés (exemple : grâce au stockage dans un SAE⁵ à valeur probatoire)

Seule une politique maîtrisée de gouvernance de l'information permet d'atteindre ces objectifs.

⁴ AIIM : Association for Information and Image Management

⁵ SAE : système d'archivage électronique



Conformité, aujourd'hui et demain

Au-delà de ces avantages marketing et financiers, mettre en place et appliquer une réelle politique de gouvernance de l'information permet d'assurer sa mise en conformité avec différentes réglementations, d'améliorer la productivité des collaborateurs et de s'attirer la confiance de ses clients et de ses fournisseurs.

La mise en place d'une politique de gouvernance de l'information permet également d'anticiper l'avenir et les nouvelles réglementations qui arriveront demain. Il importe pour cela de choisir un outil et des pratiques suffisamment flexibles pour pouvoir s'adapter aux contraintes et aux réglementations futures.

Clefs de succès

La mise en œuvre de nombreux projets de gouvernance de l'information nous a amené à identifier cinq éléments clés pour s'assurer du succès d'un tel projet.

Cartographier

Lorsqu'une entreprise souhaite mettre en place une telle démarche, il est indispensable, dans un premier temps, qu'elle cartographie l'ensemble des données qui circulent en son sein. Il s'agit en fait d'avoir une vision globale et exhaustive des données, de leurs traitements ainsi que leur localisation dans le système. Une tâche complexe au vu de la multiplication des sources d'information au sein d'une entreprise : GED, sharepoint, dossiers partagés, systèmes dans le cloud, etc. [...]

S'organiser en fonction de l'activité

Si l'information doit être organisée en fonction du métier, elle doit également l'être selon l'activité. Cela ne signifie pas faire abstraction totale de l'organigramme, mais bien de revenir aux fondamentaux de l'entreprise. En effet, aujourd'hui, l'organigramme d'une société peut rapidement évoluer au gré des réorganisations, des

rachats ainsi que des fusions, des créations et des suppressions de services. [...]

S'appuyer sur l'expérience utilisateur des métiers

Un système d'information doit être au service de la stratégie de l'entreprise. Mais il n'est efficace que s'il est utilisé par les métiers. Il faut donc commencer par comprendre les besoins des lignes métiers qui utilisent au quotidien ce système d'information pour travailler. [...]

Choisir des outils adaptés à son SI

Il n'est pas envisageable aujourd'hui de refondre entièrement son SI pour mettre en place une politique de gouvernance de l'information. Il est essentiel de choisir des outils qui s'intègre aisément dans le SI, et permettent de valoriser au mieux l'information disponible. [...]

Impliquer les personnes clés

Pour qu'une politique de gouvernance de l'information fonctionne, il ne suffit pas de mettre en place les bons outils. Aussi performants soient-ils, il est indispensable que tous les acteurs de l'entreprise s'impliquent, de la direction générale aux salariés entrant dans l'entreprise. [...]

Le livre blanc dont sont issus ces extraits, est à la fois une contribution à la sensibilisation sur l'actualité et l'importance des problématiques issues de la gouvernance de l'information, mais également un partage d'expérience en matière de cadrage et de bonnes pratiques pour que vos projets de gouvernance de l'information portent pleinement leurs fruits.