



serda
conseil

LE RAPPORT DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE DANS LES ORGANISATIONS

2024

13EME
RAPPORT
ANNUEL



SOMMAIRE

INTRODUCTION ET REMERCIEMENTS

p. 03

EXECUTIVE SUMMARY

p. 05

LE BAROMÈTRE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

p. 07

INFOGRAPHIE

p. 12

QUELLES STRATÉGIES POUR LA GOUVERNANCE DE
L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?

p. 13

LES ATTENTES ET LES PROJETS

p. 21

L'OUTILLAGE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

p. 35

LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION RESPONSABLE

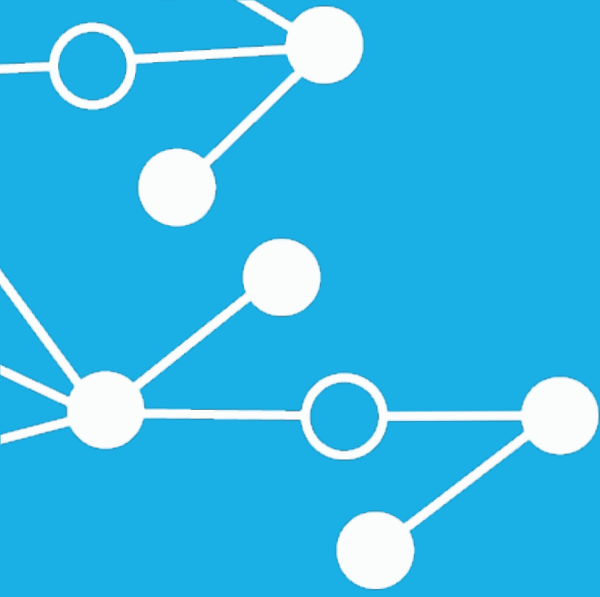
p. 44

ANNEXE - LE PROFIL DES RÉPONDANTS

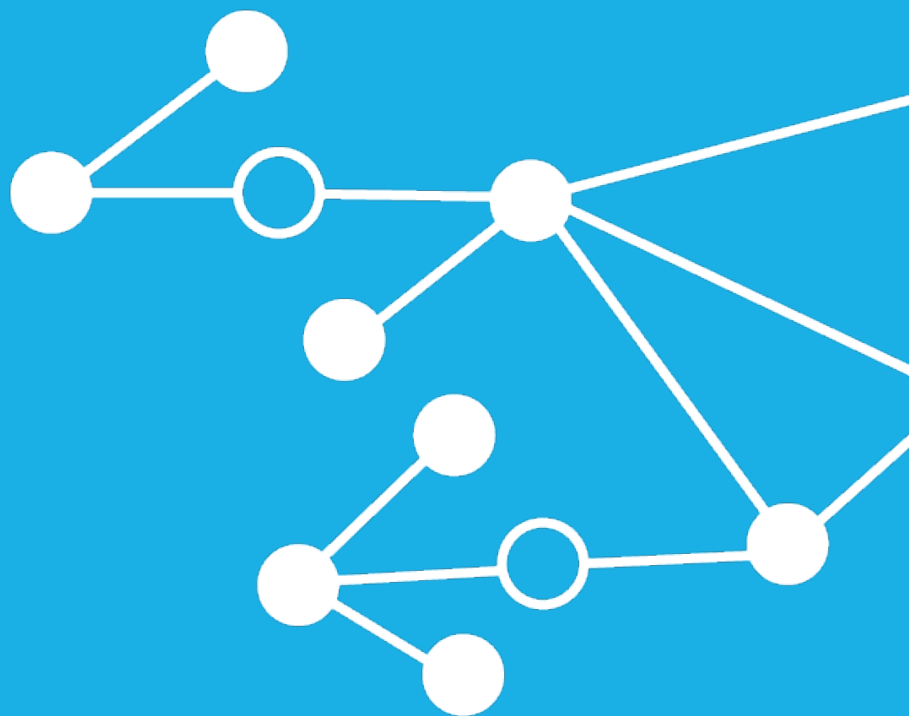
p. 50

PRÉSENTATION DE SERDA CONSEIL

p. 52



INTRODUCTION ET REMERCIEMENTS



INTRODUCTION ET REMERCIEMENTS

Data, IA, digitalisation responsable, archivage électronique, ECM, accompagnement du changement, gestion des risques... autant de sujets que l'on retrouve dans ce **13ème rapport de la Gouvernance de l'information numérique, des documents et des données**.

Serda Conseil et SerdaLab du **groupe Serda Archimag** publient le nouveau rapport annuel de la Gouvernance de l'Information numérique, des données et des documents, crû 2024. Nous menons cette enquête annuelle depuis 14 ans, auprès de **325 organisations et entreprises**, de tous horizons, de toutes tailles, et de tous secteurs d'activités : public administratif, public collectivités, associations, ONG, entreprises représentant tous les domaines comme les services, les finances, la santé, les industries, la distribution, les transports, le numérique... ; nous interrogeons des professionnels de l'information, des représentants de fonctions métier

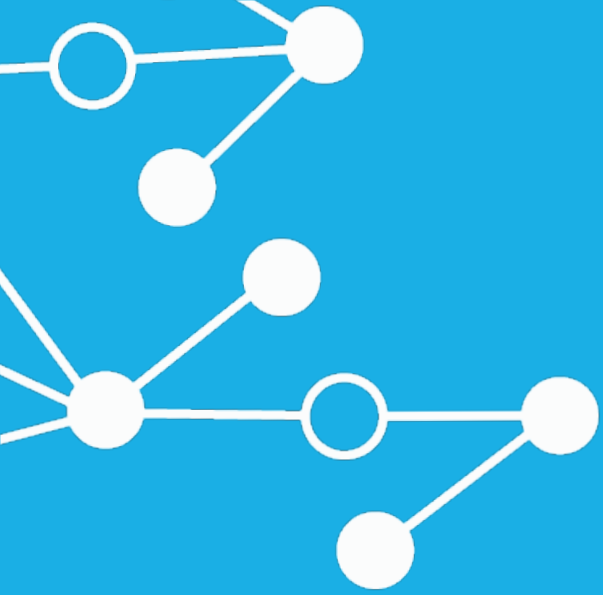
comme le marketing, la communication, le juridique, les systèmes d'information, les RH, les finances, ... également des dirigeants, des responsables d'activités, ... autant de fonctions et de responsabilités qui dans le cadre de leurs activités professionnelles sont les usagers au quotidien du numérique.

Un **grand merci à eux** car une fois encore ils ont été nombreux cette année à prendre le temps de répondre aux 40 questions qui leur ont été soumises ; ils les ont très souvent enrichies de commentaires que vous trouverez pour certains sous le libellé de "verbatim".

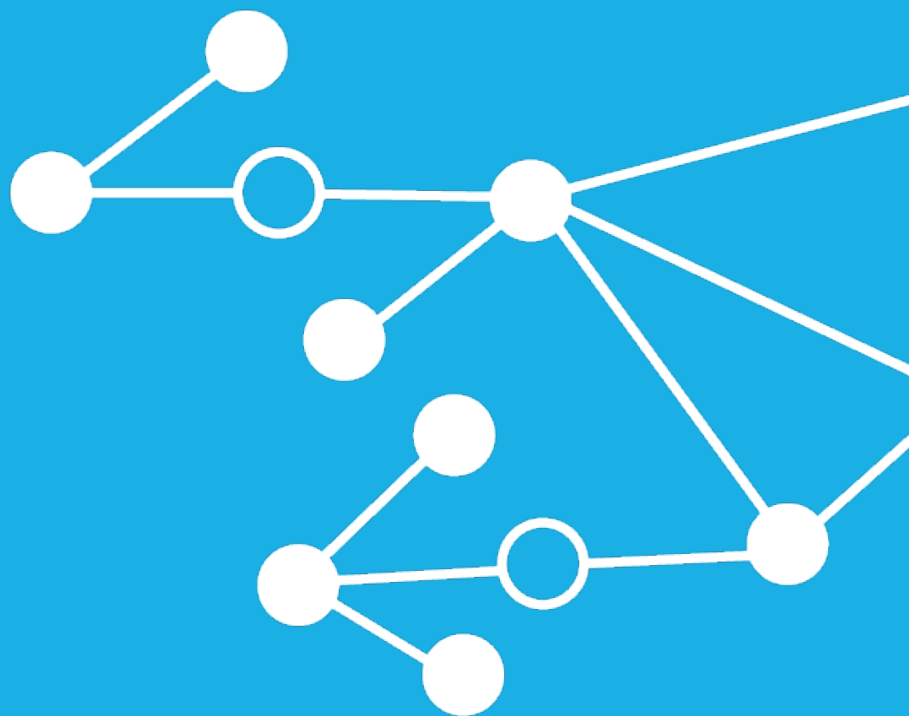
Bonne lecture et bon déploiement de votre GI !

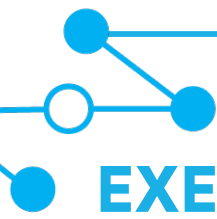
Caroline Buscal
Consultante experte
Directrice Serda Conseil





EXECUTIVE SUMMARY





EXECUTIVE SUMMARY

Les résultats 2024 en matière de Gouvernance de l'information numérique mettent en évidence les **thèmes centraux, les incontournables, les attendus des utilisateurs, mais aussi les émergents et les irritants.**

La Gouvernance de l'information numérique est avant tout le cadre de référence et de sécurité pour lutter contre la fragilité des informations numériques :

> **67 % plébiscitent la maîtrise des risques comme un enjeu majeur de la GI**

Le cœur d'un programme de Gouvernance de l'information se centre aujourd'hui sur la donnée :

- > **Pour 39 %, les data sont au cœur de la GI**
- > **Et pour 77 %, la perte des données et des documents est la conséquence première du risque en matière de sécurité des informations numériques**

L'obésité des informations est toujours plus pesante sur le quotidien de tous, collaborateurs comme décideurs, auquel s'ajoute le sentiment partagé d'être "suréquipé", ce qui a pour conséquence une véritable dispersion au niveau des gisements de données :

- > **Pour 71 % des répondants, le volume croissant d'informations et de documents internes à gérer est la problématique n°1. Elle a pour conséquence la perte de temps liée à la recherche de cette même information**
- > **85 % plébiscitent un accès simplifié pour ne pas dire un point d'accès unique aux données de leur organisation et une réduction du nombre des applications existantes**

Emergence : l'IA fait son entrée remarquée dans le domaine de la Gouvernance de l'information

> **10 % l'incluant déjà dans le domaine comme un actif évident bien que ce soit un sujet émergent**

Grande déception ... nous sommes encore loin de parler de Gouvernance de l'information numérique responsable, ...

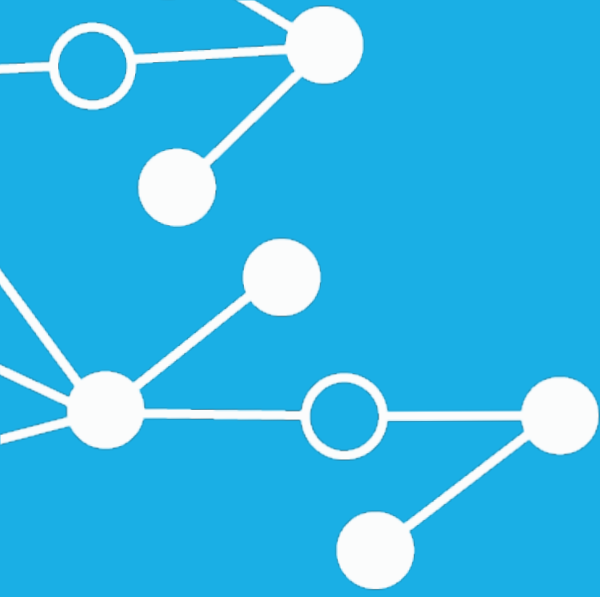
> **6 % ont réalisé un bilan carbone du numérique, ce qui reste très faible en terme de résultat concret ; le sujet tarde à décoller dans toutes les organisations**

La Gouvernance de l'Information couvre la gestion et la valorisation du capital ou des actifs informationnels (fiducie des données) avec au centre : les datas, l'IA, la gouvernance,

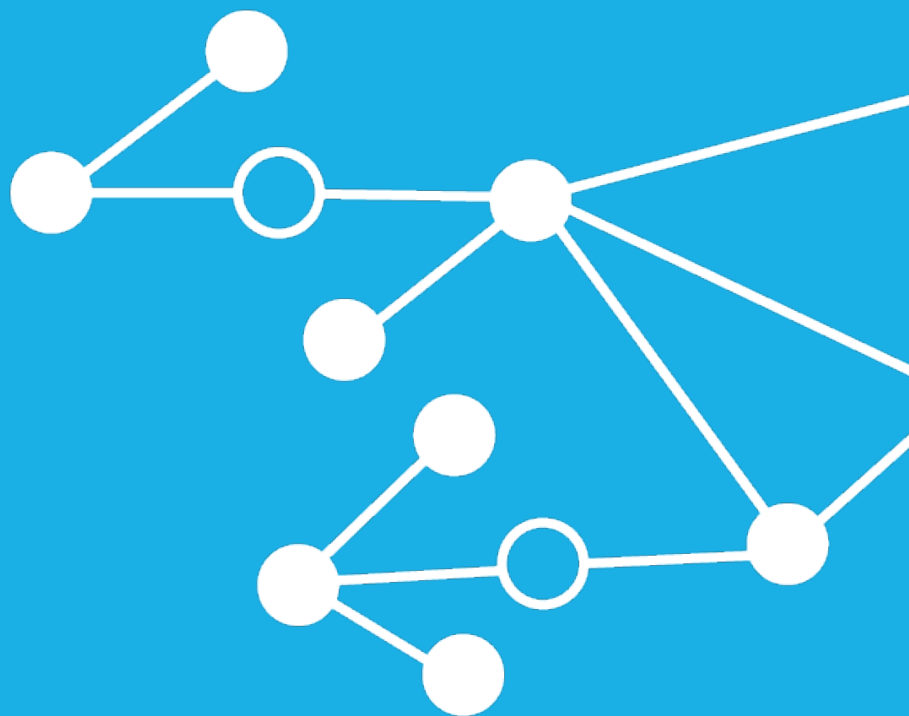
Rappelons qu'en 2014, nous proposons la définition suivante en matière de gouvernance de l'information qui nous paraît aujourd'hui encore très adaptée : **"stratégie et organisation en matière d'information numérique, de documents et de données, nécessaire au bon fonctionnement des organisations et entreprises"**.

Et nous avons également ouvert les débats dès cette année-là pour que la Gouvernance porte en soi la nécessité de gérer les grands enjeux de la planète ; nous les avons qualifiés ainsi : épuisement des ressources, pollution, changement climatique,... ces enjeux sont plus que jamais d'actualité, les programmes de GI en portent dorénavant l'empreinte.





LE BAROMÈTRE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

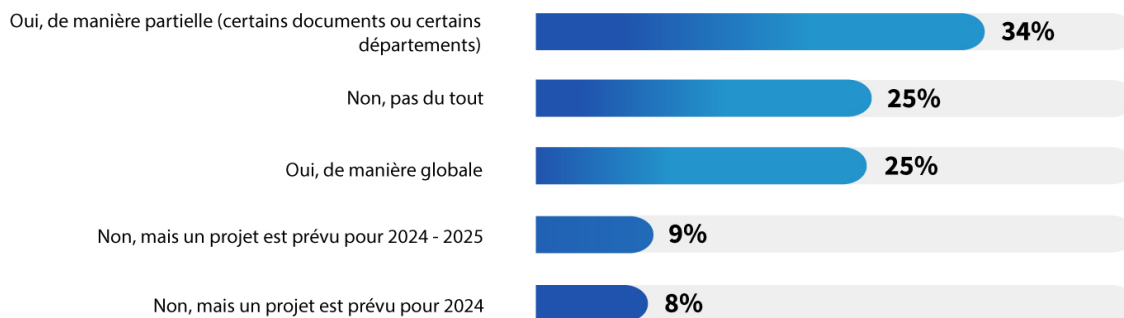


LE BAROMÈTRE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

1. Si la progression globale des **projets de Gouvernance de l'information numérique** se stabilise cette

année, cela nous amène à un engagement de 75 % d'organisations concernées.

VOTRE ORGANISATION A-T-ELLE MIS EN PLACE UNE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ?



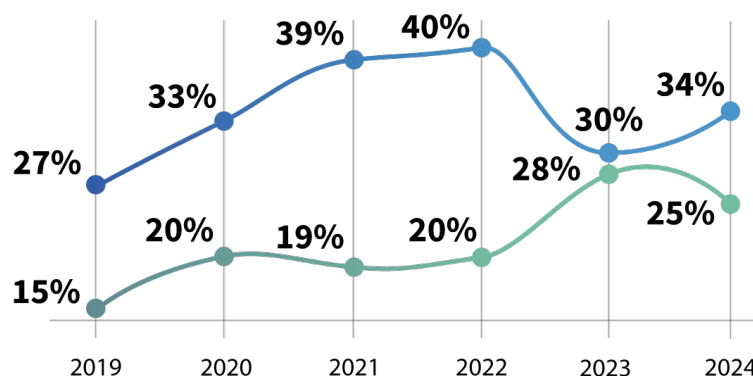
La dynamique des projets prévus sur cette année voire sur l'année 2025 reste forte : 8 % et 9 %. Et il y a définitivement 25 % d'organisations qui ne prennent pas

position voire se déclarent toujours non concernés par des projets de gouvernance de l'information numérique.

2. La part du modèle global domine (34%) mais est en baisse bien que celle du modèle partiel continue de

séduire jusqu'à un quart des organisations (25%) et même progresse sur une tendance plus générale.

BAROMÈTRE DES ORGANISATIONS SUR 6 ANS, QUI ONT MIS EN PLACE UNE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE METTANT EN ÉVIDENCE LA PART DU MODÈLE GLOBAL ET DU MODÈLE PARTIEL



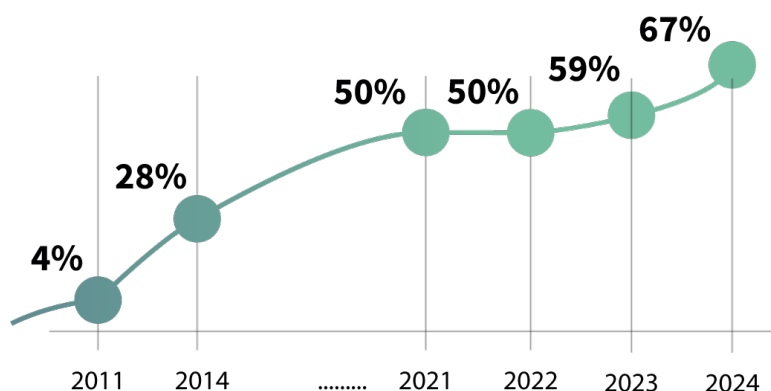
Dans le secteur privé pour notamment l'industrie, les services ou la finance, les deux modes de démarche s'équilibrent : 32 % pour la démarche totale et 33 % pour celle qui reste partielle ou progressive. Les associations ou ONG sont dans une dynamique de même niveau.

A contrario, dans le secteur public, la part de la démarche globale est à 20 % (ce qui reste faible), contre 33 % qui ont adopté un programme partiel de Gouvernance de l'information ; soit un écart de + de 10 points, et une inversion des courbes par rapport au schéma qui englobe toutes les organisations (publiques, privées, ONG, associations).

3. 3ème indicateur suivi, celui de la **“Maîtrise des risques”** : c'est le champion de 2024 en termes de scoring : + 8 points soit 67 % des organisations qui

plébiscitent cet enjeu devenu essentiel en matière de gouvernance de l'information ; il vient rééquilibrer celui de “l'accès et du partage des informations”.

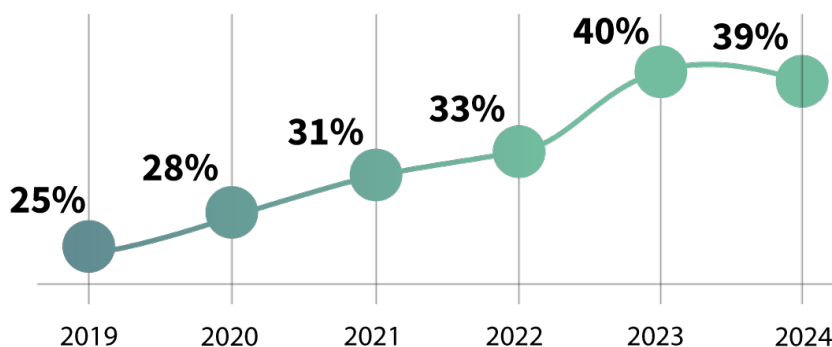
MAÎTRISE DES RISQUES DOCUMENTAIRES



4. La position des **datas** dans le cadre de la Gouvernance de l'information numérique est le 4ème indicateur majeur ; il permet de mesurer la place des datas qui s'installent durablement au cœur des programmes depuis ces 5 dernières années.

Pour 40 % des organisations en France, les données sont évidemment centrales pour toute Gouvernance, et elles concernent tous types de données : structurées, non structurées, semi-structurées, qualitatives, quantitatives, en temps réel, agrégées, techniques, sensibles, personnelles, métadonnées, ...

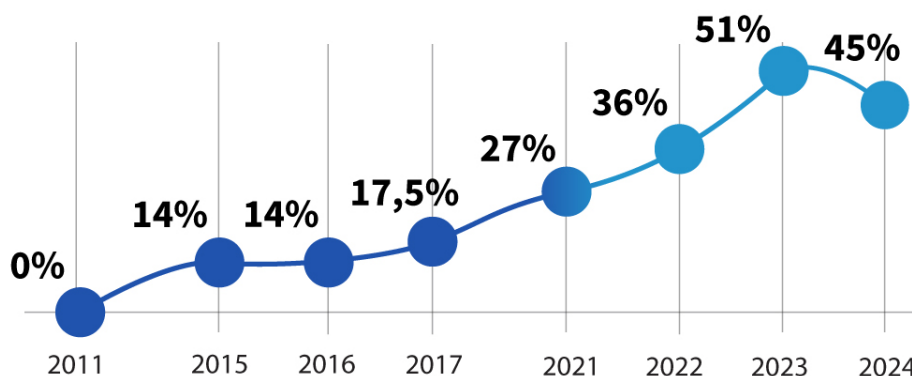
PLACE DES DATAS DANS UN PROGRAMME DE GOUVERNANCE



5. Un indicateur est en recul, celui de la **signature électronique** ; c'est le sujet qui marque le plus le pas en 2024 avec une inclinaison de la courbe de croissance

(45 % en 2024 contre 51 % en 2023), jusque-là sur une dynamique forte ces 4 dernières années.

SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

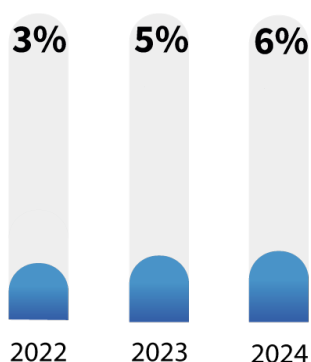


6. Indicateur de Gouvernance responsable, celui du **bilan carbone dans le domaine du numérique** et qui englobe le sujet dématérialisation, déjà effectué : il reste faible. **C'est un euphémisme de dire que cela tarde à décoller dans toutes les organisations qu'elles soient publiques ou privées.** On n'identifie en 2024 aucune dynamique.

A noter aussi qu'effectuer un bilan carbone uniquement sur le sujet de la dématérialisation perd de son sens (le sujet seul de "dématérialisation" est en net recul : passé de 8 à 3 % ; il est dorénavant intégré au domaine du numérique.

La répartition fine entre le secteur public, qui est à 4 % de bilan carbone effectué (ce qui reste très faible), et le **secteur privé à 8 %** (donc plus en avance), amène à la conclusion que tous restent très en deçà des obligations en la matière.

BILAN CARBONE SUR LE NUMÉRIQUE



Nous confirmons notre conviction qu'il est plus que temps en 2024 d'intégrer concrètement au débat sur la Gouvernance de l'information numérique, la part de responsabilité environnementale en termes d'enjeux, d'usages et d'outils de mesure indispensables autour de l'empreinte carbone.

Nous mesurons le retard de toutes nos organisations qui ont beaucoup de mal à respecter leurs obligations en la matière.

7. **L'Intelligence Artificielle** est le nouveau sujet entrant en terme de Gouvernance de l'information numérique et nous proposons de nouveaux indicateurs permettant de suivre son développement :

- Place de l'IA dans la Gouvernance de l'information numérique. Le chiffre reste faible mais présage d'une

croissance rapide au vu des projets annoncés (cf graphiques suivants).



oui c'est inclus pour 10 % des répondants

Si l'émergence de l'IA dans les projets de gouvernance de l'information ne nous surprend pas, la part des projets annoncés est toutefois impressionnante sur un délai aussi court : 17,5 % dès cette année... ça va vite, très vite !

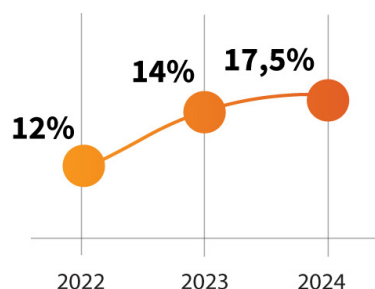
C'est le premier axe pour lequel la part des projets réalisés se détache : 13 % en 2024. Il s'agit de ceux qui permettent d'associer ECM/GED et IA :

8. Dernier indicateur de mesure : celui des investissements numériques

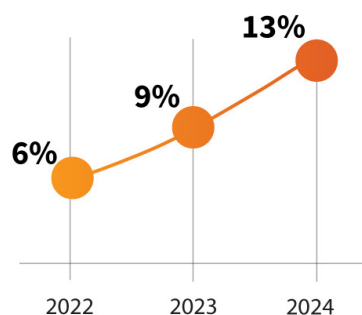
Au vu du contexte national et international qui s'est installé maintenant depuis plus de 2 ans et qui est anxiogène à plus d'un titre (on nous parle quotidiennement de guerres, de crise énergétique, de crise climatique, de cybercriminalité, etc.), nous mesurons depuis 2 ans l'impact supposé ou réel de ce contexte pour analyser dans quelles mesures les investissements numériques sont impactés dans les organisations.

Au vu des résultats 2024, il ne semble pas que l'impact du contexte national ou international soit fortement ressenti ; en effet, pour 56 % des répondants, les prévisions en matière d'investissements numériques pour les organisations sont jugées stables voire en hausse ; ce ressenti a même augmenté de 4 points par rapport à l'année dernière ; on s'installe dans un monde en crise, et les budgets liés à la transformation numérique sont ceux qui sont le moins concernés. La digitalisation est jugée comme essentielle par toutes les organisations qu'elles soient publiques ou privées.

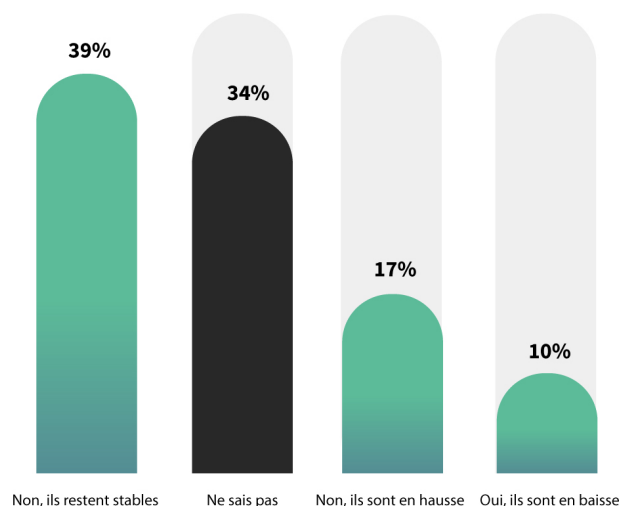
PART DES PROJETS ANNONCÉS OU EN COURS EN MATIÈRE D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



PART DES PROJETS DITS "RÉALISÉS" CONCERNANT LES SYSTÈMES D'ECM S'ENRICHISSANT DE FONCTIONS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



QUEL EST L'IMPACT DU CONTEXTE INTERNATIONAL ET NATIONAL SUR LES INVESTISSEMENTS NUMÉRIQUES ?



La part pessimiste "ils sont en baisse" diminue de 7 points. Pour 39 %, les investissements restent stables, et pour 17 %, ils sont même en hausse. En revanche, **le niveau d'incertitude reste élevé 34 %.**



GOVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE EN 2024

13ème rapport Serda / Archimag

MATURITE DES ORGANISATIONS EN GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

1 organisation sur **4** seulement a mis en place une **gouvernance globale** de l'information



Pour **77 %** des répondants, le principal enjeu, et de loin, est **l'accès et le partage** de l'information et des connaissances



Pour **67 %** des organisations, la **maîtrise des risques** représente le 2ème enjeu, en nette augmentation de 9 points



LES UTILISATEURS ATTENDENT DE LA SIMPLIFICATION ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

86 % plébiscitent un **point d'accès unique** aux données et documents de leur organisation



78 % des sondés estiment que **l'accompagnement au changement** est important, et même critique pour **19 %**

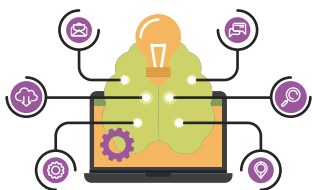


64 % veulent une **réduction** du nombre **d'applications** existantes

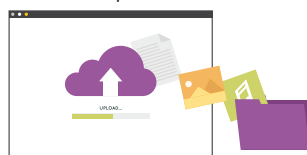


LES INCONTOURNABLES

Numérisation intelligente : **40 %** des répondants ont un projet dans les 2 ans, et **27 %** l'ont déjà réalisé



L'archivage électronique est devenu un incontournable, avec **22 %** des organisations équipées et **54 %** en cours ou prévu.



La signature électronique, est installée dans **45 %** des organisations et prévue dans **36 %** d'entre elles.



LES ÉMERGENTS

39 % incluent **l'ensemble des datas** dans leur gouvernance, et **42 %** seulement de manière partielle



6 % de précurseurs ont effectué un **bilan carbone du numérique**



13 % des organisations ont déjà réalisé un projet GED/ECM autour de **l'intelligence artificielle**, et **45 %** prévoient un projet dans les 2 ans

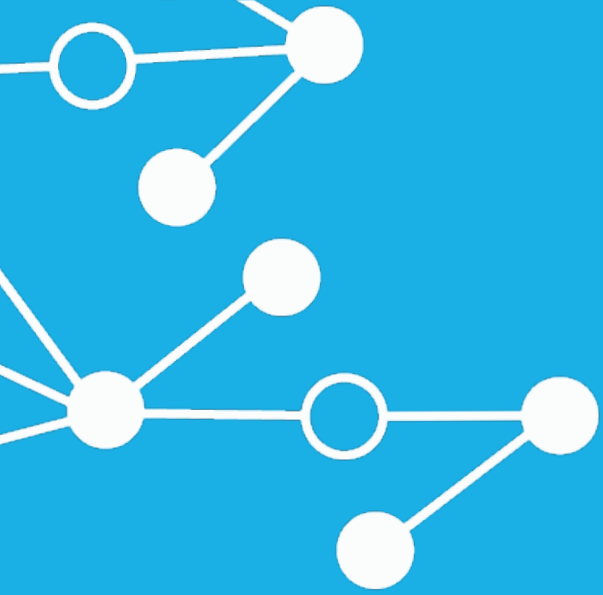


SERDA CONSEIL

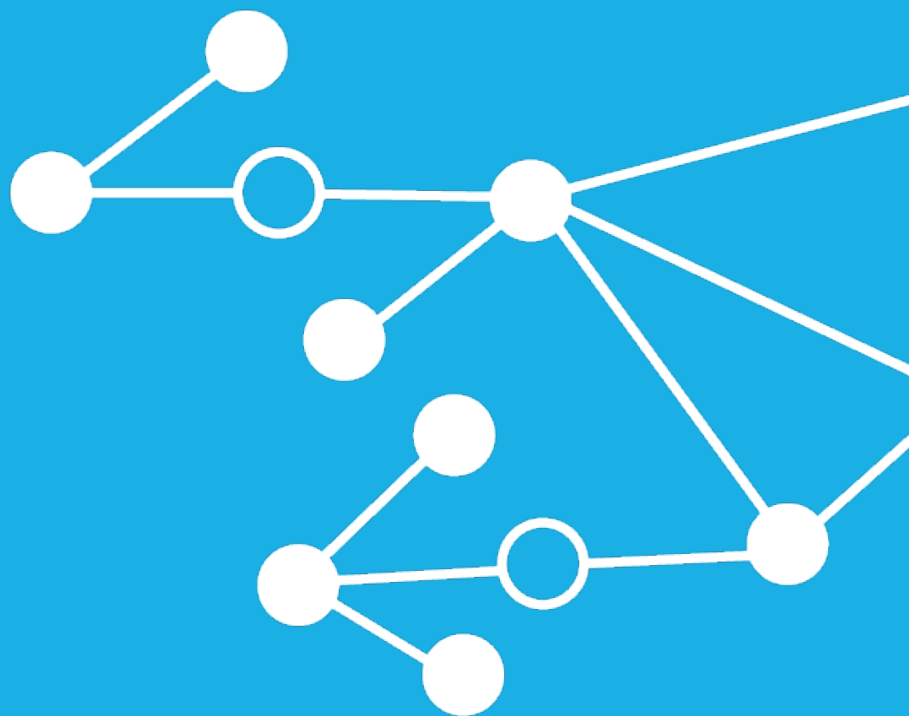
Expert des projets de digitalisation, de gestion électronique de documents, de systèmes d'archivage électronique et de plateformes collaboratives. Plus de 1800 projets menés aussi bien dans le secteur public que privé. www.conseil.serda.com

ARCHIMAG

Le magazine et site web dédié au management de l'information, des documents et des données. Archimag initie de nombreuses enquêtes afin d'éclairer ses lecteurs sur l'apport et les usages des technologies dans leurs métiers. www.archimag.com



QUELLES STRATÉGIES POUR LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?



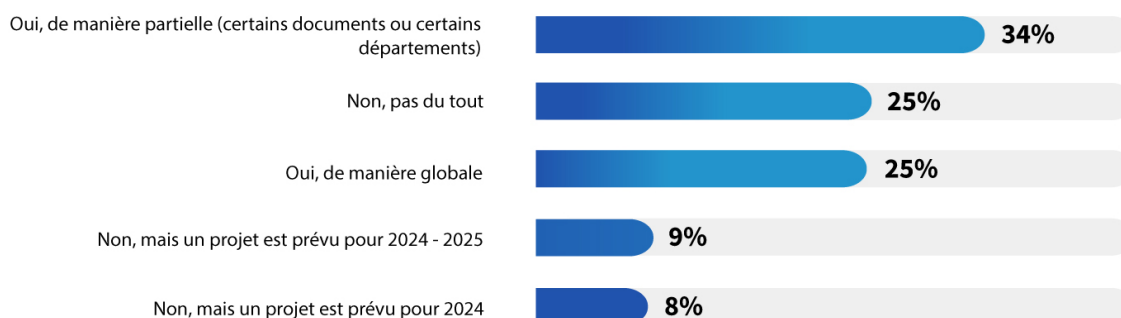
QUELLES STRATÉGIES POUR LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?

Les projets de Gouvernance de l'information numérique marquent le pas en 2024, le plafond se stabilisant autour de 75 % avec plus ou moins 1 ou 2 points ; ainsi, en additionnant les organisations déjà en cours de déploiement et celles qui annoncent des projets imminents ou programmés en 2024 ou 2025 (17 %), cela nous amène à un taux de réponse positif de 75 % d'organisations concernées.

Il existe toujours un écart entre les secteurs public, privé et associatif ; en 2024, les choix de **gouvernance globale sont de 32 % pour le privé, et seulement 20 % pour le public.**

Ces chiffres confirment toutefois le succès des programmes de GI au sein des organisations, notamment à travers l'adoption de démarches qui englobent de plus en plus la totalité des activités et métiers de nos organisations, avec une feuille de route à la clé qui permet de conduire les programmes par phase progressive souvent sur plusieurs années et permettant ainsi de bénéficier des retours d'expériences des premiers projets pour faciliter le déploiement de nouveaux périmètres.

VOTRE ORGANISATION A-T-ELLE MIS EN PLACE UNE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ?



Le choix du modèle adopté reste révélateur de la manière dans nos organisations conduisent le changement ; pour beaucoup et notamment dans le secteur public, on va privilégier d'encadrer certaines fonctions

ou certains métiers avant de viser une couverture globale, même si cela reste l'ambition recherchée et portée par la volonté d'intégrer la totalité des activités et métiers d'une organisation.

LES PRINCIPAUX ENJEUX DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

La question sur les enjeux principaux est essentielle ; c'est pour nous un véritable "baromètre" de la définition même de Gouvernance de l'information numérique au sein des organisations ; d'année en année, nous voyons se confirmer la position de "l'accès et du partage de l'information et des connaissances", qui trône toujours la première marche du podium, avec un score dominant de 77 % , au même niveau qu'en 2023.

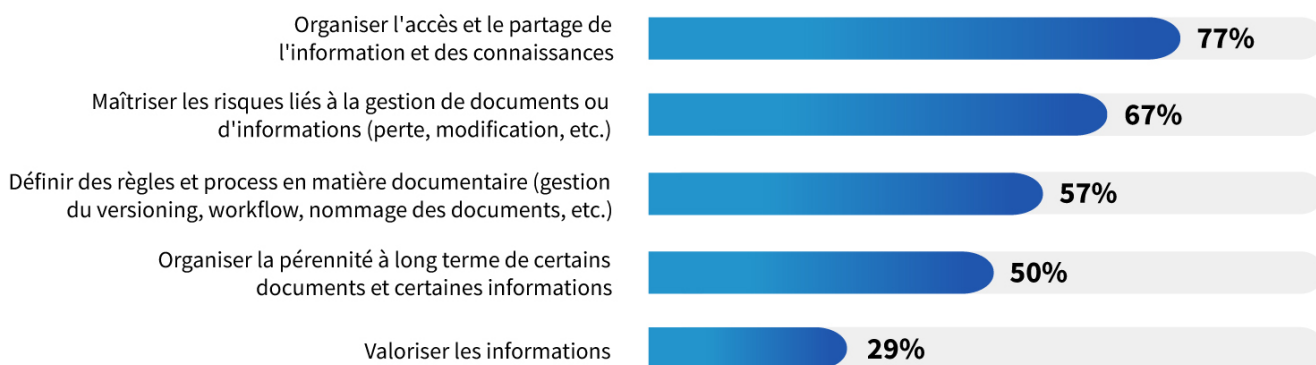
En deuxième place et toujours avec une forte augmentation qui se confirme depuis quelques années (cf la courbe du baromètre en page 9), on trouve le sujet de la "maîtrise des risques en termes de gestion de l'information, des documents et des données". Cet enjeu est devenu essentiel voire critique. Il se positionne dorénavant à hauteur de 67 %, soit 9 points de plus en 1 an et un total de 17 points en plus en 2 ans ; on

y voit notamment l'effet du contexte de cybercriminalité dans lequel toutes nos organisations se sentent exposées (le cybersécurité s'inscrit aujourd'hui comme une stratégie dominante dans les organisations). Selon l'ANSSI, on comptabilise une hausse de 400 % des cyberattaques en France depuis 2020, 69 % visent des entreprises (soit un coût financier moyen pour les ETI qui courent le plus grand risque, entre 3 et 10 M d'€, source AMRAE), 20 % des collectivités ter-

ritoriales et 11 % des établissements de santé soit plus de 1 sur 10 !

La Gouvernance de l'information numérique devient le cadre de référence, pour ne pas dire de sécurité, dans lequel s'inscrit l'ensemble des programmes numériques de nos organisations, quels que soient les métiers, les fonctions, les types de données, les types d'informations, les interactions qui soient concernés.

QUELS SONT LES PRINCIPAUX ENJEUX EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?



“Définir des règles et process en matière documentaire” passe en 3ème place cette année, avec une progression de 12 points en 1 an ... un cadre de référence oui ! mais équipé de modes opératoires et de protocoles pour faciliter les usages, ce qui répond à un objectif opérationnel d'outillage.

Complétant cet enjeu de maîtrise des risques, on voit progresser de 4 points l'enjeu de “**pérennité à long terme de certains documents et données**” ; ainsi, cela devient essentiel pour un répondant sur 2 (50,5 %). Toutes ces réponses sont cohérentes avec le sentiment de maturité du sujet “Gouvernance de l'informa-

tion” dans les organisations, et son attendu de cadre de sécurité de l'information numérique.

Les autres segments de la question sont restés stables sur les trois dernières places, la “**valorisation des informations**”, à hauteur de 29 % (variation de - 1 point / 2023), “la **maîtrise des coûts**” en baisse à hauteur de 8 % , et le “**passage au 100 % numérique**” stabilisé autour de 10 à 11 % : la notion de passage à un “**O papier**” n'est donc plus un enjeu, sans doute seulement une étape dans un programme de Gouvernance de l'Information.

LES PRIORITÉS DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

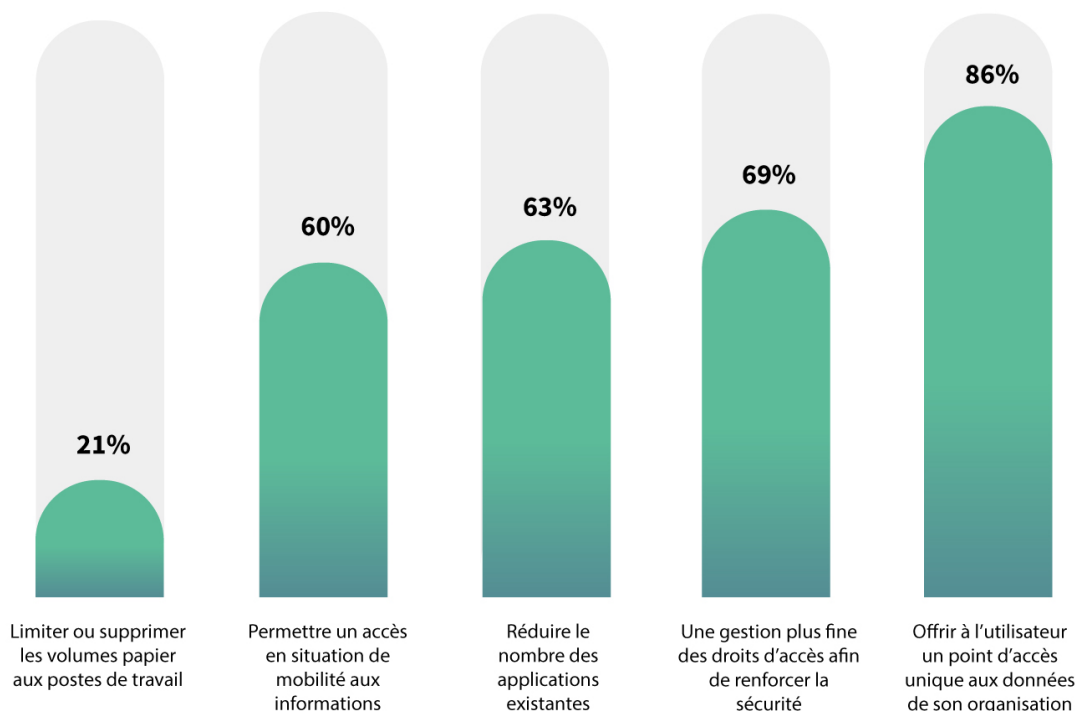
Faisant écho à la question précédente sur les enjeux de la GI, les organisations sont en parfaite cohérence et plébiscitent la sécurité en terme d'accès au système de gestion de l'information : “**une gestion plus fine des droits d'accès afin de renforcer la sécurité**” pour plus de 71 % des répondants, soit + de 9 points en un an.

Ensuite, les taux de réponses traduisent l'exaspération ressentie de plus en plus par les utilisateurs devant l'éparpillement des solutions auxquelles ils sont confrontés quotidiennement, et tout cela dans un but d'efficacité au quotidien : “**réduire le nombre des applications existantes**” est une priorité pour 64 % des répondants, soit 7 points de plus qu'en 2023, rejointe

par la réponse de “**permettre un accès en situation de mobilité**” pour 55 % et “**Offrir à l'utilisateur un point**

d'accès unique aux données de son organisation” pour 86 % qui reste ainsi le 1ère priorité .

QUELLES SERAIENT LES PRIORITÉS EN MATIÈRE D'ACCÈS À L'INFORMATION PAR L'UTILISATEUR ?



En 2024, la sécurité s'invitant dans tous les débats sur la gestion de l'information numérique, cela se traduit notamment par une gestion des accès devenue un sujet central. Les utilisateurs font face à l'empilement d'un grand nombre d'applications. Rappelons qu'on a équipé voire suréquipé les collaborateurs ces 4 dernières années avec des messageries, des chats, des teams, des ECM/ Ged... Ils attendent dorénavant de la simplicité dans les accès à tous ces gisements de données, de la rationalisation, de la simplification... bref de l'efficacité au quotidien.

Aujourd'hui, un salarié ou un agent public, bref un utilisateur, voit se multiplier au sein de son espace de tra-

vail des plateformes d'échange, de dépôt ou de partage, des solutions de digital workplaces, des ECM/ GED déployées avec plus ou moins de fonctions de collaboration, des systèmes de coffre-fort numérique, d'archivage électronique ; tout cela mis au service des ses activités métier, **sans nécessairement prendre le temps de décommissionner les anciens systèmes** (sujet rarement traité par les DSI, surtout dans l'urgence, qui préfèrent “couper les accès” et conserver l'application avec ses données sur un serveur “froid”).

En dernière place “**limiter ou supprimer les volumes papier aux postes de travail**” n'est plus un sujet, le score est stable mais bas : 21 %.

QUELLES PRIORITÉS QU'ON SOIT DÉCIDEUR OU COLLABORATEUR ?

La sécurité est le maître mot de 2024. Qu'on soit manager ou décideur, le souci premier est celui de la simplification et de la sécurité des informations et des accès ressentis comme insuffisamment contrôlés.

Côté décideur / manager :

- ◆ Les répondants profil décideur / manager insistent avant tout sur ce point : pour 89 %, la priorité est celle du **“point d'accès unique aux données de leur organisation”**“, comme les années précédentes et toujours en augmentation
- ◆ A la 2ème place de ce classement, et pour 78 % des répondants on trouve cette année **“une gestion plus fine des droits d'accès afin de renforcer la sécurité”**, soit 7 points de plus
- ◆ En 3ème position, **“réduire le nombre des applications existantes”** : mention en baisse, qui les impacte moins au quotidien
- ◆ Le sujet de la mobilité n'est plus une priorité, cela

Côté collaborateur, on trouve un podium renouvelé cette année et aligné sur celui des décideurs / managers :

- ◆ en 1er, le **“point d'accès unique aux données de leur organisation”** est une priorité pour 80 % d'entre eux, ce qui confirme l'installation du modèle de travail hybride dans beaucoup d'organisations et les difficultés d'accès à distance à des applications support ou métier pour travailler dans de bonnes conditions (ac-

confirme que pour la population managers et décideurs, l'accès à distance est une réalité pour le management ; c'est en place de manière à ce qu'ils bénéficient des outils pour qu'ils traitent à distance leurs missions.

C'est d'ailleurs un sujet critique si on se réfère aux dernières interventions de la CNIL qui après plusieurs contrôles, a mis en demeure plusieurs établissements de santé sur des accès illégitimes aux données de santé intégrées dans le dossier patient informatisé. Après plusieurs contrôles entre 2020 et 2024, les résultats montrent plusieurs manquements « Les mesures de sécurité informatique et la politique de gestion des habilitations étaient parfois inadaptées »

cès à leurs applications, solutions d'interaction faciles d'usage, etc.).

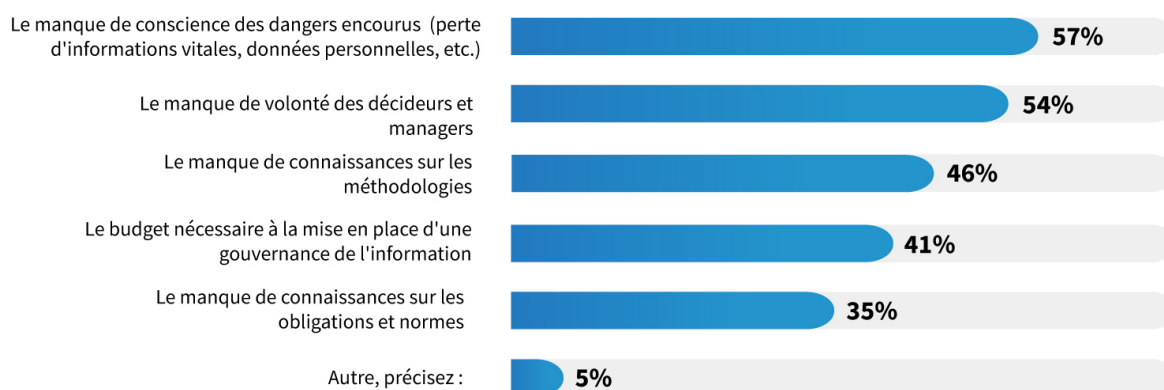
- ◆ Vient ensuite la préoccupation d'une gestion plus fine des droits d'accès afin de renforcer la sécurité” (pour 69 %), préoccupation forte des répondants qui la porte en deuxième priorité.
- ◆ En 3ème place, **“réduire le nombre des applications existantes”** avec + 10 points par rapport à 2023, soit 66 % des répondants.

LES FREINS EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

Les réponses à cette interrogation sur les principaux freins, ont fortement évolué cette année. En première place, on trouve **“le manque de conscience des dangers encourus (pertes d'information vitale, données personnelles, ...)”** qui a augmenté de 10 points en 1 an, soit 57 % en 2024. Ce résultat confirme que le sujet de la sécurité numérique est au cœur des préoccupations de chacun.

Il rejoint en cela l'enjeu précédemment identifié qui est celui de la maîtrise des risques. On y voit l'effet de toutes les annonces régulières sur les conséquences des détournements de fichiers, de l'insuffisance à protéger les données notamment les données personnelles, le rançonnage, etc.

QUELS SONT LES PRINCIPAUX FREINS À UN PROJET DE GOUVERNANCE ?



Vient ensuite **“le manque de volonté des décideurs, des managers”**, jusque-là le frein le plus haut exprimé, qui recule de place sans baisser de score : 57 % en 2024 contre 53 % en 2023, soit 4 points de plus.

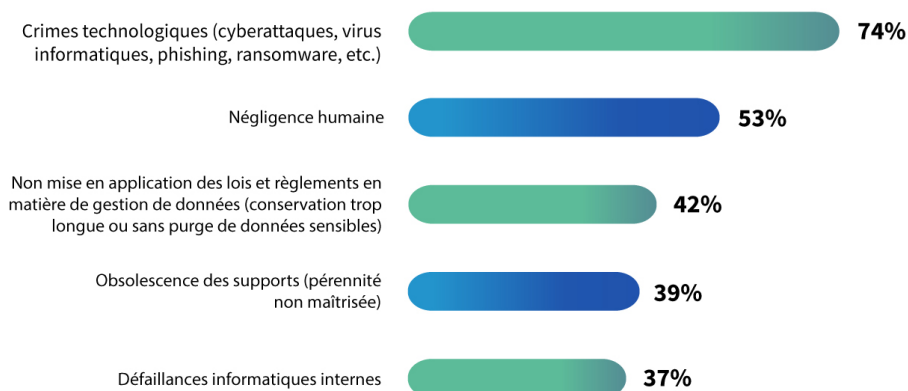
Reculer le **“manque de connaissance sur les méthodologies”** passant de 49 % à 46 %, soit 3 points de moins. C'est donc moins une affaire de moyens et de procédures que de sécurité et de volonté. Les aspects budgétaires sont en légère hausse de 2 points **“le budget nécessaire à la mise en place d'une gouvernance de l'information”**, à 41 % contre 39 % l'année dernière.

Quant au **“manque de connaissances sur les obligations et les normes”**, il reste en dernière position, recule même de 3 points passant de 38 % à 35 % des

répondants. Cela reste toutefois assez haut comme score et rappelle que la multiplication des textes notamment réglementaires ainsi que les normes, directives et autres textes d'application ne facilitent pas toujours la bonne compréhension des enjeux. Rappelons à ce titre que nombre de textes réglementaires portant sur les métiers ou les fonctions embarquent dorénavant le numérique et sa gouvernance comme obligation : facturation électronique, réduction de l'empreinte environnementale du numérique, etc., ce qui ne facilite pas leur connaissance.

On ne sera pas surpris des réponses apportées à la question qui porte sur les principaux risques en matière de sécurité.

QUELS SONT LES PRINCIPAUX RISQUES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ?



“Gouvernance de l’information numérique” et “Gestion des risques” sont des aspects essentiels pour tous les répondants à l’enquête qui mesurent de plus en plus que leurs organisations dépendent fortement du numérique.

◆ A la question sur les “principaux risques”, les résultats classent en priorité les crimes technologiques (cyberattaques, virus informatiques, phishing, ransomware,...) avec un taux de croissance de 10 points passant en 1 an de 64 % à **74 %, soit un total de 30 points gagnés en 3 ans**. C’est aussi la traduction de la compréhension par chacun du “**risque informatique**” et de ses conséquences directes.

◆ Toujours en seconde position, on trouve le risque de “**négligence humaine**”, qui a augmenté son score de 6 points en 1 an passant de 47 % à 53 %. Il est donc toujours aussi haut, avec 11 points d’augmentation en 2 ans, ce qui en dit long sur le sentiment d’insécurité avec lequel travaillent les entreprises comme les organisations publiques, et les collaborateurs comme les managers, dans les environnements numériques.

◆ On trouve ensuite la “**non mise en application des lois et règlements en matière de gestion de données**”, par exemple la conservation trop longue ou sans purge de données sensibles, à hauteur de 42 % ; si ce risque est en recul de 4 points par rapport à 2023, il n’en est pas moins placé en 3ème position.

◆ Vient ensuite “**l’obsolescence des supports**” et les “**défaillances informatiques internes**”, les deux étant quasi à égalité et placés en 4ème et 5ème place. Ce dernier a même pris 15 points par rapport à son score de 2023.

◆ A noter que la “**notion de détournement de données**” recule au classement et de 6 points. C’est pourtant une notion cruciale appelée souvent “vol de données” aux conséquences graves, comme la perte de confidentialité, la violation de la confiance des clients et des partenaires, ainsi que des conséquences financières et juridiques. Les Wikileaks font moins de bruit qu’à une certaine époque.

A noter dans les verbatims des répondants, la question de la sécurité de données pour des organisations étendues : “Défaillance, en particulier par cyberattaque, chez un tiers ou partenaire ayant lui-même une partie de nos informations”. On parle ici de données chez des sous-traitants ou dans les fournisseurs d’hébergement de données.

◆ Côté secteur public, les 4 principaux risques se déclinent de la manière suivante :

1/ les **crimes technologiques** en place leader à hauteur de 81 %,

2/ **l’obsolescence des supports** est de 55 % ; on peut y voir notamment les bases de données et autres GED ou ECM vieillissantes, le papier toujours présent, des supports mal sauvegardés,

3/ la “**non mise en application des lois et règlements**” à hauteur de 50 %,

4/ la “**négligence humaine**” : 48 %.

◆ Côté secteur privé, le podium est bien différent hors la 1ère place :

1/ les “**crimes technologiques**” placé en position de leader à hauteur de 70 %,

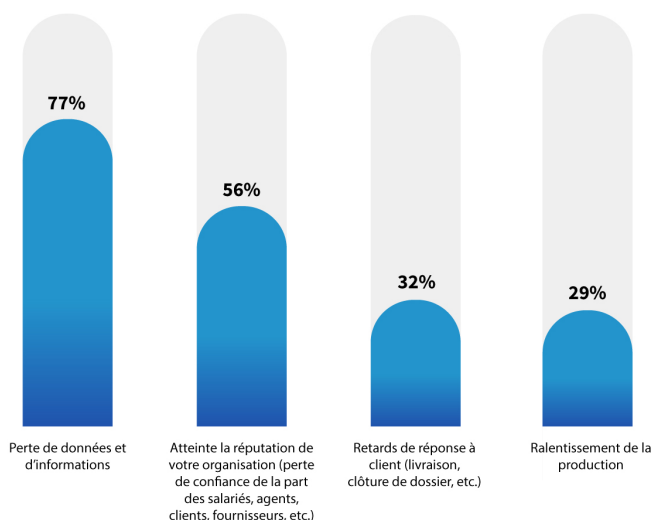
2/ la “**négligence humaine**” : 62 %,

3/ le risque du “**recours au télétravail (accès à distance à des applicatifs métier, usage des messageries non sécurisées,...)**”, ex aequo avec la “**non mise en application des lois et règlements**”, à hauteur de 38 % chacun.

On voit donc que les risques informatiques sont multiples, et tant externes qu’internes.

Les effets négatifs concrets liés aux risques permettent d’approfondir l’état d’esprit dans lequel se trouvent les organisations tant publiques que privées face aux risques en matière de sécurité numérique. **Rien de nouveau en 2024.**

QUELS SONT LES EFFETS NÉGATIFS DES RISQUES EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE DE L’INFORMATION ?



Le classement des effets négatifs sous des formes assez différentes pour une organisation reste globalement le même mais les écarts se creusent.

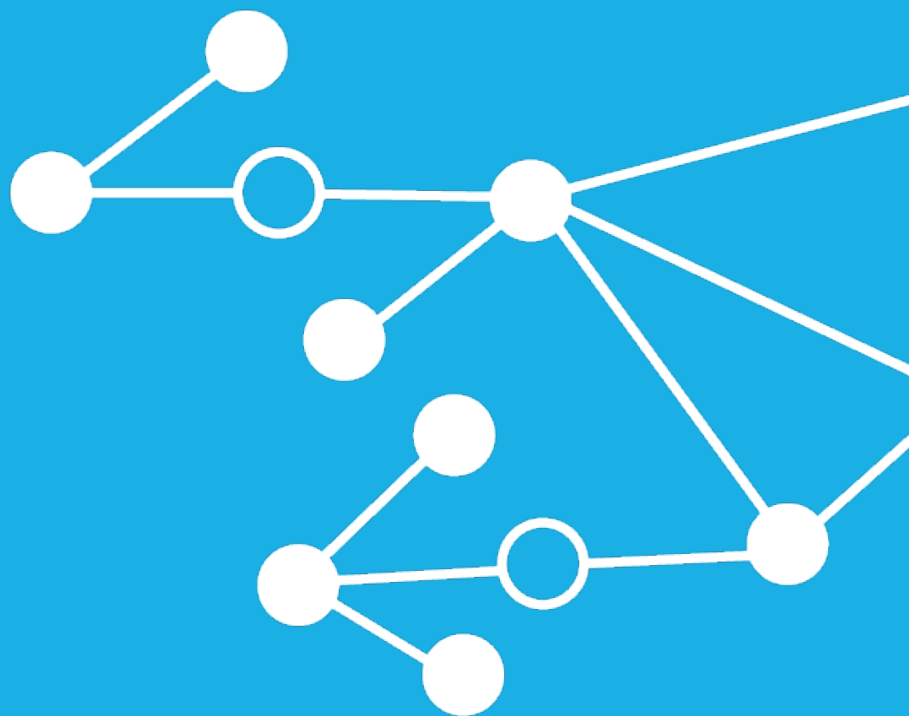
- ◆ La première position est occupée par la “**perte de données et d’informations**” qui est de très loin leader sur le podium, et a creusé encore l’écart de 6 points supplémentaires : 77 % contre 71 % en 1 an.
- ◆ En deuxième place on retrouve “**l’atteinte à la ré-**

putation de votre organisation” - perte de confiance de la part clients, des salariés, agents ou partenaires : + 6 points en 1 an passant de 50 % à 56 %. On remarque aussi que les pourcentages de réponses sont placés assez hauts, par plus d’un répondant sur 2.

- ◆ Ces scores sont encore plus marqués dans le secteur public : 84 % positionnent “**la perte des données et des informations**” et 66 % “**l’atteinte à la réputation**”.



LES ATTENTES ET LES PROJETS



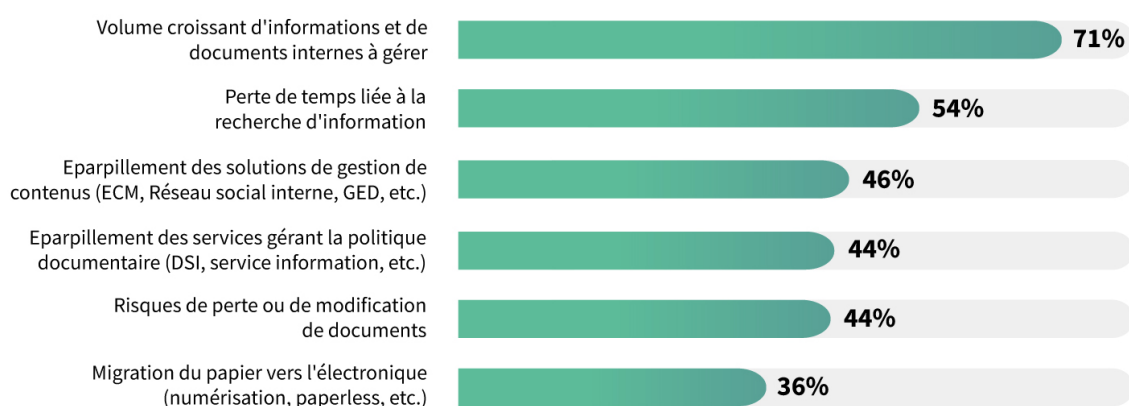
LES ATTENTES ET LES PROJETS

Autre volet majeur de l'enquête, c'est celui qui porte sur les problématiques identifiées comme les plus importantes au sein des organisations. Pas de grands changements en tête du classement,

mais les résultats analysés modifient le scoring et le classement du milieu de tableau qui étaient restés stables depuis plusieurs années.

PROBLÉMATIQUES LES PLUS IMPORTANTES ET PRISE DE CONSCIENCE

PARMI LES PROBLÉMATIQUES DE GESTION DE L'INFORMATION, QUELLE SONT LES PLUS IMPORTANTES ?



On note que les 3 premières problématiques conservent leur place dans le classement tout en notant que les écarts se creusent :

◆ “**Le volume croissant d'informations et de documents internes à gérer**” reste leader et toujours devant les autres : 71 %. Il a même repris 4 points sur 2023.

◆ La réponse 2 “**perte de temps lié à la recherche d'information**” recule de 3 points en 1 an, et passe de 65 % à 62 %, mais reste une des problématiques majeures pour près de 2 répondants sur 3.

◆ “**l'éparpillement des solutions de gestion de contenus**” reste à hauteur de 46 % contre 48 % en 2022.

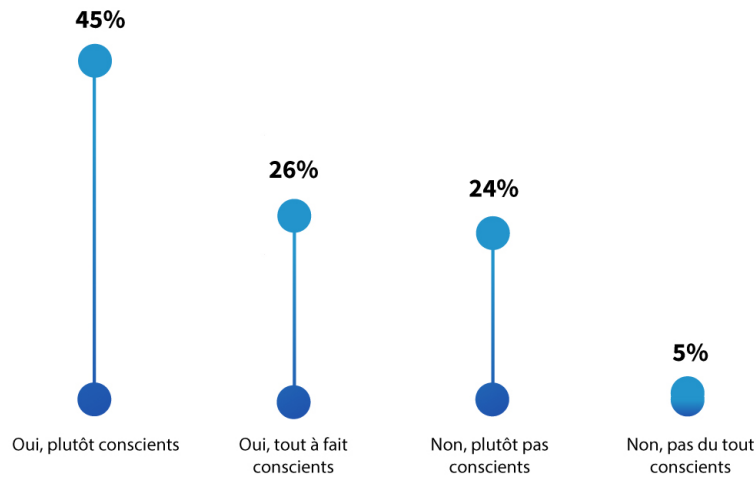
Ce qui est nouveau c'est la progression de **l'éparpillement des services gérant la politique documentaire** : systèmes d'information, archives, veille, service information,.... ces résultats mettent en évidence une attente de mutualisation pour permettre aux utilisateurs de mieux repérer les services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

Les verbatims de nos répondants mettent en évidence les notions de “perte financière”, “manque de recours aux archives”, “éloignement du numérique d'une partie des agents” qui est un frein au changement. On voit apparaître de plus en plus les notions d'illelectronisme en interne (forme d'exclusion numérique silencieuse) au sein des organisations car se référant à l'incapacité ou à l'incertitude d'une partie des collaborateurs, quant à l'utilisation efficace du numérique.

La prise de conscience des dirigeants en matière de gouvernance de l'information numérique est essentielle pour optimiser l'efficacité de leur organisation ; le résultat est globalement stable après une croissance amorcée dès 2019. **Plus de 70 %** des dirigeants ont conscience, “plutôt conscients” ou “tout-à-fait conscients” des implications de la gouvernance de l'information sur l'efficacité de leur organisation.

Reste toutefois **29 %** des répondants qui ont le sentiment que **le top management n'en a pas conscience**, ce qui est un résultat élevé.

VOS DIRIGEANTS SONT-ILS CONSCIENTS QU'UNE BONNE OU MAUVAISE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE PEUT AVOIR DES IMPLICATIONS SUR L'EFFICACITÉ DE L'ORGANISATION ?

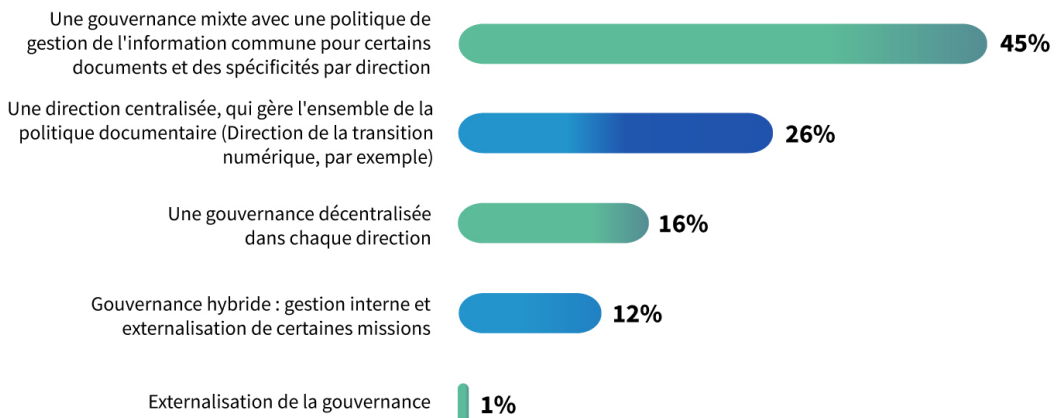


QUELS MODÈLES POUR ORGANISER LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?

Le choix du modèle d'organisation de la Gouvernance de l'information numérique adopté dans les organisa-

tions tous secteurs confondus n'est pas neutre, il est souvent à l'image de la stratégie de management.

QUELLE EST LE MODÈLE D'ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION DANS VOTRE ORGANISATION ?



◆ Le choix du modèle d'une "**Gouvernance mixte pour une politique documentaire commune pour certains documents et prenant en compte des spécificités par direction**" s'est imposé depuis plusieurs années. Il est clairement privilégié en 2024 et s'impose dorénavant partout (public, privé et associatif) **pour 45 %** des organisations, loin devant le deuxième type de modèle ; ce résultat est en progression, plus 15 points en 5 ans.

◆ En revanche, le modèle d'une "**Direction centralisée qui gère l'ensemble de la politique de la gouvernance de l'information**", recule de 4 points. Il n'est plus privilégié que par 1 répondant sur 4 (26 %), notamment dans le secteur privé et associatif :

- une direction centralisée est privilégiée dans le privé à hauteur de 32 % contre 22 % dans le secteur public

◆ Le modèle de "**gouvernance de l'information mixte**" est plébiscité par 51 % des organisations dans le public contre seulement 40 % dans le privé.

◆ Par opposition à ces 2 modes d'organisation, celui qui privilégie la décentralisation c'est-à-dire **"une gouvernance décentralisée dans chaque direction"** est en baisse, 4 points de moins en 1 an ; il est fixé à hauteur de 16 % en 2024.

◆ Le modèle **"hybride - gestion interne et externalisation de certaines missions"**, commence à prendre forme, mais reste en retrait : 12 % en 2024.

◆ Quant au modèle d'externalisation, il n'est toujours pas à l'ordre du jour ; en dessous de 1 %.

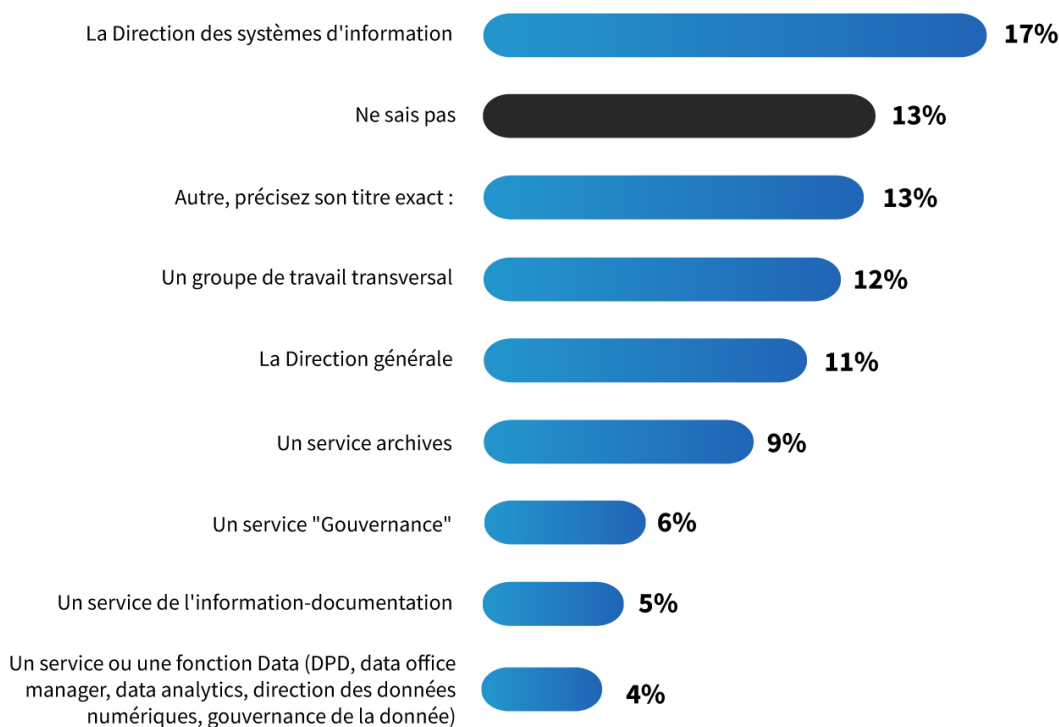
Ces choix de modèle en termes de gouvernance de l'information numérique sont très révélateurs des sys-

tèmes de management adoptés par les organisations.

Ils sont étroitement liés et permettent d'assurer une gestion efficace, sécurisée et stratégique de l'information numérique au sein d'une organisation, notamment au regard des métiers ou des fonctions sensibles comme les marchés publics, la gestion des contrats, les ressources humaines, ...), avec le risque d'aboutir à des modes de fonctionnement très localisés en cas de manque de pilotage central.

QUELS MODÈLES POUR ORGANISER LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?

QUI PILOTE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?



Priorité à la Direction des systèmes d'information en termes de pilotage de la Gouvernance de l'information numérique pour 17 % des répondants, c'est un résultat stable par rapport à 2023.

A contrario les directions générales (11%) reculent fortement sans doute au profit de nouveaux porteurs de numérique clairement identifiés et porteurs de désignations aussi variées que : "Direction de la Transfor-

mation" et "innovation digitale", "Direction du numérique", "Direction du digital", etc. autant d'appellations pour des entités identifiées par les répondants sous la forme de verbatim permettant de préciser le libellé.

Autre acteur installé depuis plusieurs années : le **"groupe de travail transversal" pour 12 %** ; c'est une bonne pratique d'ailleurs assez répandue dans le secteur public, que nous recommandons quand il s'agit

de piloter des programmes de gouvernance d'information numérique ayant vocation à couvrir l'entièreté des activités d'une organisation. C'est aussi un gage de pilotage suffisamment participatif pour permettre d'identifier les attentes et les risques à l'échelle d'un organisme. Sa composition est essentielle et très souvent elle permet de donner la parole à certains métiers y compris sur des choix stratégiques.

Côté secteur privé, le trio permettant le pilotage de la gouvernance se répartit de la manière suivante :

- ◆ 1/ la Direction générale à hauteur de 17 %,
- ◆ 2/ la Direction des systèmes d'information à hauteur de 10 %,
- ◆ 3/ Un service de gouvernance à hauteur de 9 % à égalité avec le groupe de travail transversal.

On note donc que dans le secteur privé, tout projet de Gouvernance de l'information reste à la hauteur des directions générales ou d'un service dit de "Gouvernance" dédié au programme de transformation digitale d'une organisation ; par ailleurs les services métier de type service archives ou service de l'information - documentation n'existent pas toujours.

Côté secteur public, le classement est assez différent :

- ◆ 1/ la Direction des systèmes d'information à hauteur de 21 %,

- ◆ 2/ le service "archives" à hauteur de 17 %,
- ◆ 3/ un groupe de travail transversal à hauteur de 15 %, un service dit de "gouvernance" n'est identifié que pour 2 % des répondants du secteur public.

Du côté des verbatims des répondants, on identifie des instances transversales "COPIL Qualité & Gestion des Risques" ou des fonctions comme le rôle des chefs de service ; a contrario certains témoignent d'une absence de pilotage sous les appellations de "personne et tout le monde", ou "chacun pour soi", et même "Gouvernance hybride et recrutement très récent d'un directeur chargé de la gouvernance de l'information au sein de la Direction de la Transition Numérique (ancienne DSI)".

Le graphique se lit aussi en deux temps : une structure essentielle incarnée par la Direction des systèmes d'information, suivie des structures essentielles (comme la direction générale ou le groupe de travail transversal).

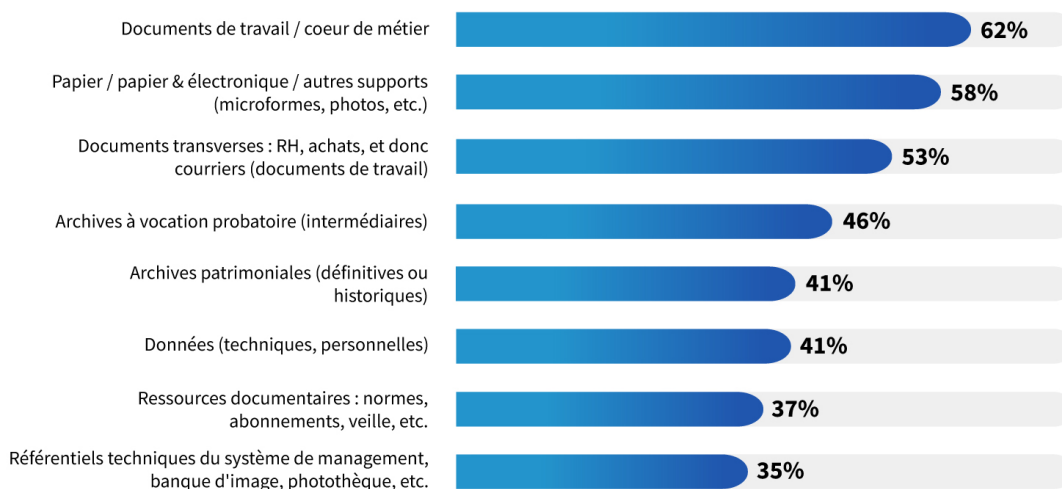
On note aussi que les compétences ou profils complémentaires comme des DPO, data office manager, fonction de KM, service organisation et méthode, ... prennent place en fonction des étapes du programme de GI ou des choix en cours ...

LES CHAMPS COUVERTS : TOUS LES ACTIFS NUMÉRIQUES DE L'ORGANISATION

On peut dire que l'ambition de la Gouvernance de l'information numérique continue d'accroître son territoire d'année en année. **Sa vocation est aujourd'hui d'embarquer tous les actifs numériques d'une orga-**

nisation : données, documents métiers, documents des fonctions transverses, tous supports, archives à vocation probatoire, etc.

QUELS SONT LES CHAMPS COUVERTS PAR LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ?



Le podium est très stable en termes de scoring et de place : la première place est occupée “définitivement” par “**les documents de travail / cœur de métier**” (62 %, **soit 4 points de plus en 1 an**), reléguant les questions de support en deuxième place “**papier / papier & électronique et autres supports**”.

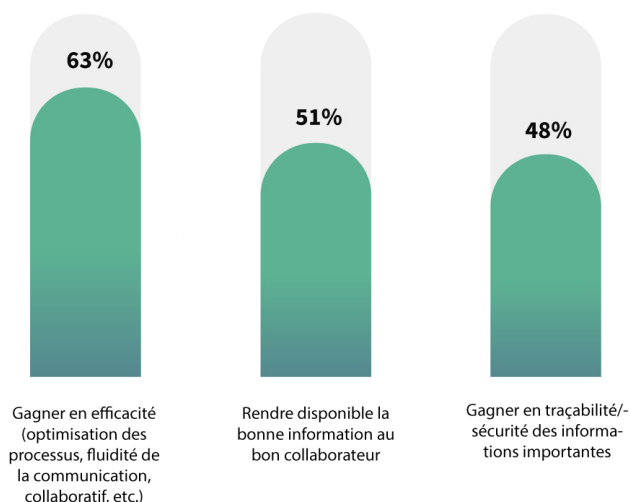
Dorénavant, le quotidien des organisations privées comme publiques est fait essentiellement d’actifs numériques : il est donc prioritaire. Les 2 premiers sont talonnés par “la part des documents transverses : RH, achats, contrats,”. (53 %)

Le résultat conforte l’analyse faite depuis 3 ans d’une gouvernance de l’information numérique ambitieuse et qui marque clairement sa volonté de couverture globale. Elle confirme **son ambition d’avoir une couverture complète et totale pour tous les documents et données d’une organisation**, et s’adresse dorénavant à tous dans une organisation : les métiers cœur d’activité comme les fonctions supports.

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, mais aussi la maîtrise des risques et la sécurité pour les échanges.

QUELLES SONT LES 3 PRINCIPALES ATTENTES EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ?



Ce qui est confirmé, c’est la position centrale pour une organisation des datas, qu’elles soient techniques, personnelles, liées à une ou plusieurs activités. La préoccupation des **data (41 %)** est devenue stratégique (+ 4 points en 2 ans) ; certains parlent même de “**gouvernance des data**” comme pour mettre en évidence ce champ plus nouveau mais essentiel de la Gouvernance de l’information. On peut dire que tous les traitements et problématiques liées à la maîtrise des données s’installent dorénavant dans les questions de gouvernance, et la question des données personnelles ne faiblit pas, d’autant que les sanctions sont de plus en plus à l’ordre du jour en cas de manquement aux obligations.

Les “archives à vocation probatoire” remontent fortement : elles sont identifiées par 46 % de nos répondants soit 10 points de + en 1 an ; cette évolution met en évidence leur importance particulière dans le contexte de plus en plus réglementaire de la conformité, de la transparence et de la préservation des données et documents importants.

La position de leader est occupée par “**Gagner en efficacité**” pour **63 %** des répondants, ce qui est stable par rapport à 2023, suivie de “**Rendre disponible la bonne information au bon collaborateur**” (51 % soit 6 points de plus en 1 an).

En 3ème place, “**gagner en traçabilité et sécurité pour les informations importantes**”, a gagné 7 points et s’équilibre avec l’objectif de disponibilité des informations.

Arrivent ensuite les réponses suivantes :

- ◆ la recherche de “**conformité aux normes, lois et règlements en vigueur**”, plébiscité par 33 % des répondants (+ 5 points) et “**la réduction des risques juridiques**” à hauteur de 26 % (+ 3 points en 1 an).
- ◆ “**limiter les accès aux informations confidentielles**” : progresse également, de 3 points à hauteur de 13%.

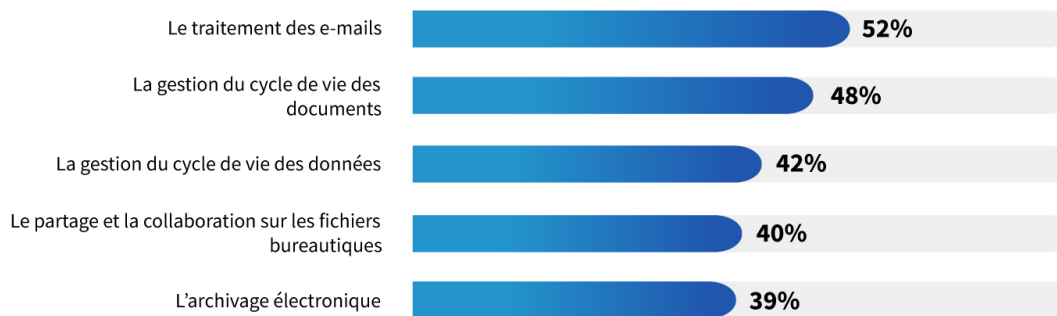
Toutes ces réponses et leur classement confirment la préoccupation de sécurité de l’information et des datas, attendue à travers les programmes de gouvernance de l’information.

QUELLES SONT LES ACTIVITÉS LES PLUS PROBLÉMATIQUES EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?

Le traitement des emails reste un problème pour 1 utilisateur sur 2 ! Même si d'autres sujets restent

toujours aussi critiques voire renforcent leurs positions.

QUELLES SONT LES 5 PROBLÉMATIQUES QUI POSENT LE PLUS DE PROBLÈME EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ?



La gestion des messages électroniques apparaît comme un cas désespérant, car d'année en année il n'y a aucune amélioration (52 % en 2024 contre 50 % en 2023). Faut-il rappeler qu'un usage plus modéré de la messagerie (toujours considéré comme le premier vecteur d'informations dans les organisations) serait un gain en efficacité au regard des nouveaux outils de digital workplace, de plateforme d'échanges, etc. et apporterait plus de sobriété numérique dans nos pratiques ! Nous n'y sommes toujours pas.

La place et le chiffre atteint par la problématique du traitement des emails s'appuient également sur le succès des messageries instantanées type "Whatsapp", "Telegram" et autre "Messenger", ... qui sont venues s'imposer sur le terrain des messageries plus classiques comme Gmail ou Outlook. Cela est d'ailleurs confirmé par un chiffre issu de l'étude de Médiamétrie publiée en février, qui annonce que 49 % des Français utilisent quotidiennement une messagerie instantanée y compris de manière professionnelle contre 46 % pour le mail. Mais c'est messageries viennent finalement en complémentarité, car elles n'empêchent pas l'utilisation des emails.

En 2ème et 3ème place, on trouve dorénavant le sujet de **"la gestion du cycle de vie"** autant pour les docu-

ments que les données, préoccupation forte pour respectivement 48 % et 42 % des répondants, soit pour près d'1 répondant sur 2.

Si la notion de "cycle de vie des documents" est très en place au niveau de l'archivage des documents (tableau de gestion, plan d'archivage, référentiel de conservation, ...), depuis de nombreuses années, elle concerne dorénavant autant les données dont la gestion et notamment les étapes de conservation et de purge sont critiques pour nombre d'organisations.

La question du cycle de vie se positionne dorénavant très tôt dans les étapes de gestion des informations, et concerne dorénavant non seulement les archivistes mais aussi tous les métiers de la data : délégué à la gestion des données, data chief officer,...

Les 2 sujets suivants s'équilibrent : ils concernent la "gestion des fichiers collaboratifs" et "l'archivage électronique", (à hauteur de **40 %**, soit + 6 points en 1 an) mis en place dans beaucoup d'organisations ou en cours de déploiement mais qui questionnent sur les contenus, les profils d'habilitations, les questions de partage, de gestion, de conformité et de purge.

L'archivage électronique est au même niveau, **39 %** (stable au regard de 2023). Il conforte le bureau numérique de tout salarié ou agent qui embarque la gestion des mails, des fichiers partagés jusqu'à leur conservation.

Les autres propositions sont sur un axe descendant : que ce soit la gestion des archives papier (- 2 points), la gestion électronique des documents (- 3 points), ou les programmes de numérisation pour des flux ou des

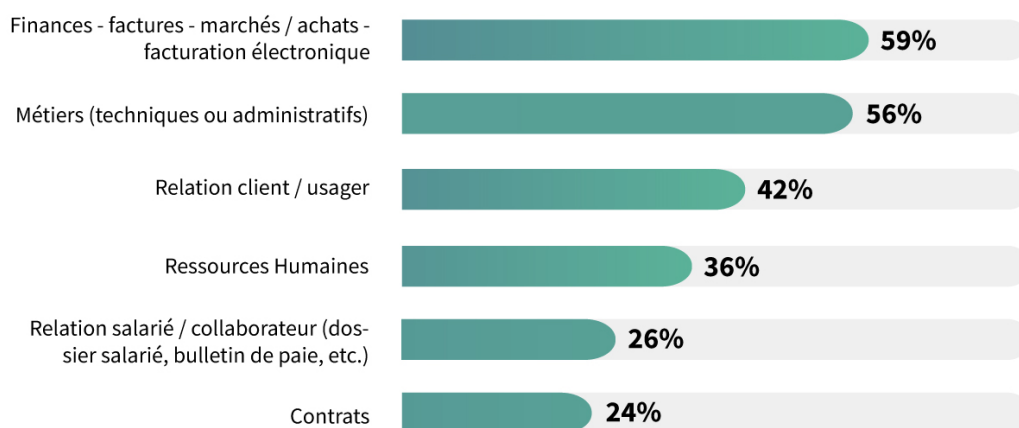
stocks, tous reculent (- 3 points) ; cela est de moins en moins une préoccupation des organisations, peut-être encore de certaines fonctions ou métiers.

LES PROCESSUS PRIORITAIRES

En 2024 les répondants ont privilégié le sujet des **finances/factures/marchés - achats** comme processus prioritaire de la GI ; sans aucun doute, cette place est tirée vers le haut par la question de la **facturation électronique** (passant de 47 % à 59 %, soit 12 points de

plus en 1 an). Et même si le calendrier est décalé de deux ans avec une mise en service pour 2026, ce délai supplémentaire est à mettre à profit pour nombre d'organismes pour organiser, expérimenter, tester, outiller, ... le nouveau processus de facturation.

QUELS SONT LES PROCESSUS PRIORITAIRES EN 2024 POUR LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ?



En conséquence, les autres processus ont tous reculé d'une place mais ont gardé le même ordre : "processus métier techniques ou administratifs" reste relativement stable (56 % soit recul de 2 points) ; les "relations

client / usager" ont progressé de 4 points passant de 39 % à 43 % en 1 an et continue sa progression ; enfin le processus des ressources humaines recule légèrement de 1 point mais reste assez haut (36 %).

LES MOYENS MIS EN OEUVRE

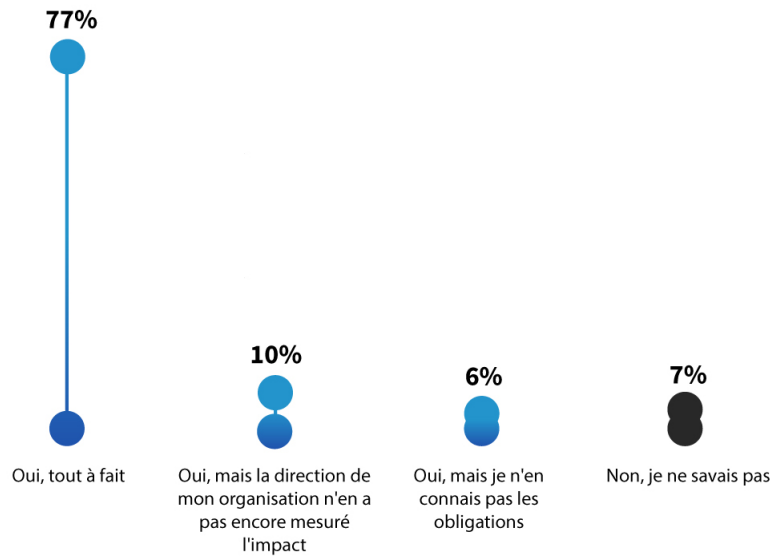
Le rôle central du Règlement Général sur la Protection des Données

Comme pour mettre un peu plus en évidence la place occupée dorénavant par les data, le poids des réponses sur la place du "RGPD" est éloquent : pour près de 70 % des répondants (légèrement en recul mais toujours loin devant les autres réponses possibles), le Règle-

ment Général sur la Protection des Données occupe une place centrale dans un programme de Gouvernance de l'information, qui devient progressivement la "gouvernance des data".

Cela renforce le changement de stratégie autour de la data évoqué précédemment.

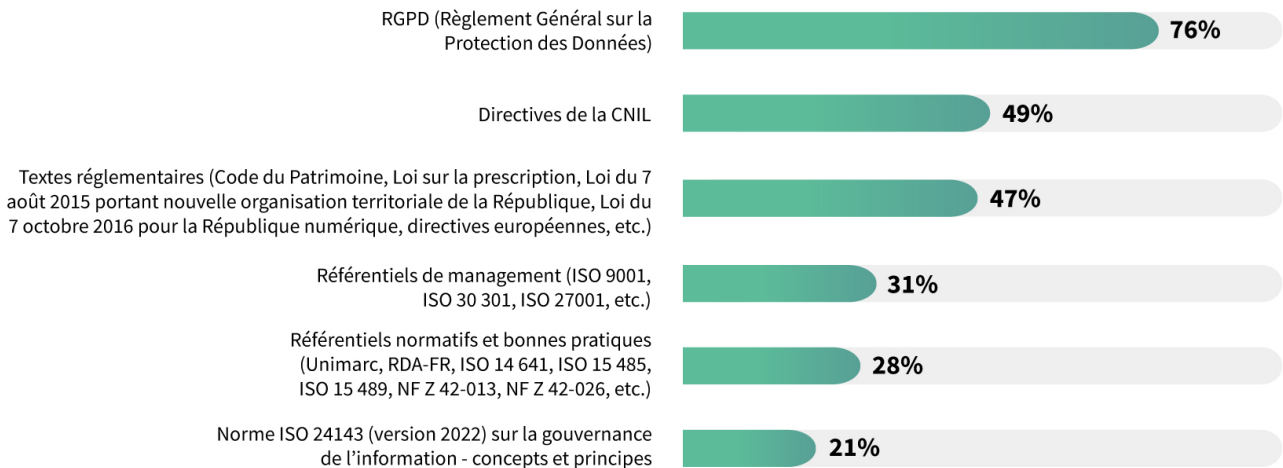
LE RÉFÉRENTIEL RELATIF À LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (RGPD) EST APPLICABLE DEPUIS LE 25 MAI 2018. VOUS SENTEZ-VOUS CONCERNÉ-E PAR CE RÉFÉRENTIEL ?



Le tableau des règlements et autres référentiels sur lesquels appuyer une Gouvernance de l'information est assez disparate, mais le "RGPD" reste considéré comme essentiel (76 %), il est même suivi des direc-

tives de la CNIL (49 %), ce qui renforce le débat autour de l'encadrement et la sécurité des données pour toute organisation.

QUELS SONT LES RÉFÉRENTIELS D'APPUI POUR METTRE EN OEUVRE ET PILOTER UNE BONNE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ?



Viennent ensuite les textes réglementaires, aussi différents soient-ils, selon les secteurs métier : **47 %** (+ 4 points), suivis de l'ensemble des référentiels de management ou normatifs qui ont du mal à s'imposer ;

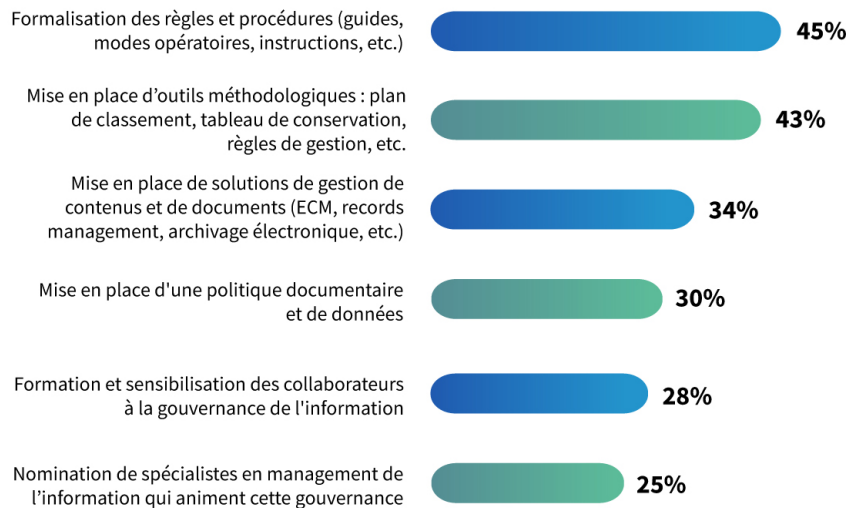
la place de la nouvelle norme ISO 24143 sur la Gouvernance de l'information a pris 8 points en 1 an (21 % des répondants la citent), démontrant sa diffusion.

QUELS MOYENS POUR LA MISE EN ŒUVRE ?

En terme d'équipement à mettre en oeuvre, les résultats 2024 positionnent toujours en tête le besoin de **“formaliser les règles et procédures”** (45 % niveau stable par rapport à 2023), comme si trop

souvent l'intégration de nouveaux usages et de nouvelles solutions ne génèrent pas la refonte des modes opératoires à appliquer, pourtant garants essentiels du bon déploiement.

QUELS SONT LES MOYENS QUE VOTRE ORGANISATION A MIS EN ŒUVRE POUR UNE BONNE GOUVERNANCE ?



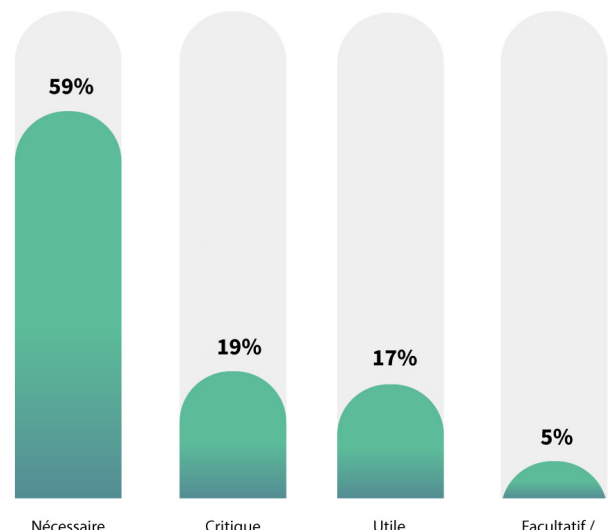
Cela rejoint la deuxième réponse : **“mise en place d'outils méthodologiques”**.

Profitons-en pour rappeler qu'un programme de Gouvernance de l'information n'est pas uniquement un projet de solutions technologiques, mais aussi **un programme plan de transformation numérique qui impacte les modes de travail, les usages, et pour nombre d'équipes si ce ne sont tous les métiers d'une organisation.**

Stable car considéré comme un moyen essentiel pour 1 répondant sur 4, **“la formation et la sensibilisation des collaborateurs à la gouvernance de l'information”** est citée par 28 % (en recul de 4 points) ainsi que la **“nomination de spécialistes en management de l'information”** qui animent cette gouvernance” pour 23 % (en recul également) ; on peut dire que le besoin de compétences partagées ou de création de poste sur mesure révèle le besoin d'incarner le changement et de l'inscrire dans l'organisation, mais il y a encore une prise de conscience de l'importance de cet enjeu à déployer.

D'ailleurs, les répondants à cette question confirment ce point en alertant sur l'importance de ce même **accompagnement et expriment comme “critique” voire “nécessaire” le fait d'être accompagné, à hauteur de 78 %**. Ceux qui l'estiment simplement “utile” représentent 17 %, et secondaire à 5 % en recul de 2 points.

L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT VOUS SEMBLE :



C'est aussi pour 28 % des répondants (2 points de plus en 2024) un des sujets le plus souvent externalisé sous forme de prestation de service, permettant ainsi de travailler sur mesure des plans de communication et de formation. Il s'agit bien au-delà de formations, de

construire et déployer des programmes pédagogiques adaptés selon les profils des équipes et des actions de communication qui accompagnent les équipes et qui garantissent la réussite d'un déploiement de dispositif et de solution.

LES SUJETS ÉMERGENTS EN 2024 : DATA, KM ET IA

Les programmes de Gouvernance de l'information numérique ne cessent d'année en année de s'enrichir de volets ou d'outillages nouveaux. Nous les appelons les "sujets émergents" et ils font partie intégrante de notre baromètre.

Ainsi 3 sujets nous 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 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.

La donnée devenant le cœur, c'est "oui" pour 81 % des répondants, principalement de manière partielle (42 %) mais diminuant toutefois d'année en année au

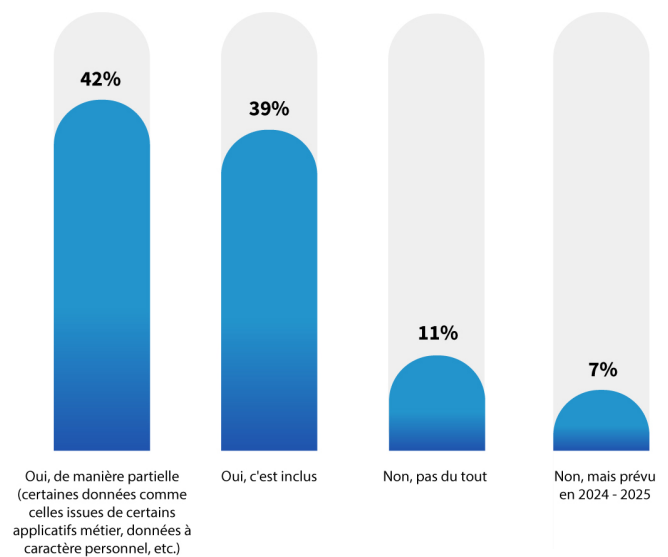
Et si on suit juste la courbe des réponses du "oui c'est inclus" depuis plus de 5 ans, elle a doublé en terme de score et se stabilise aujourd'hui autour des 39/40 %. sans oublier les 11 % qui prévoient de l'inclure prochainement "non mais c'est prévu en 2024".

Reste quelques irréductibles, toujours pas convaincus : 11 %, soit 2 points de moins qu'en 2023.

Le KM ou gestion des connaissances est plus en re-

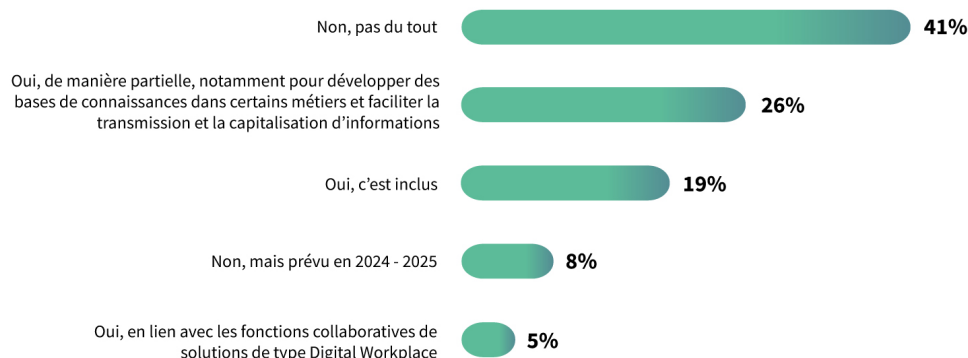
profit de "oui c'est inclus" (39 % en 2024 contre 36 % en 2023).

LA GESTION DES DONNÉES EST ELLE DANS LE CHAMP DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ?



cherche 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 GESTION DES CONNAISSANCES OU KM ENTRE-T-ELLE DANS LE CHAMP DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ?



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 %.

On continuera à suivre son développement dans les prochaines années.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

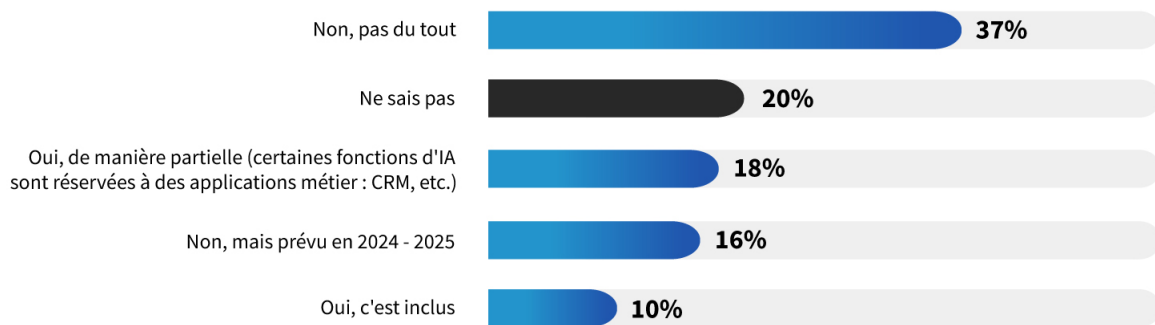
Nouvel entrant dans la gouvernance de l'information, l'intelligence artificielle (IA) joue un rôle de plus en plus important, en apportant des solutions à différentes étapes, notamment en ce qui concerne la gestion, l'analyse ou la protection des données au sein des organisations.

C'est pourquoi une série de 4 nouvelles questions a été intégrée cette année à l'enquête pour mesurer auprès

de nos répondants leur compréhension, approche et attendus en matière d'IA, et de permettre d'envisager l'avenir de la GI en s'appuyant sur les usages actuels et à venir de l'IA.

37 % ne perçoivent pas encore la place de l'intelligence artificielle au sein de la Gouvernance ... et **20 %** sont dubitatifs ; **reste que 43 % sont déjà convaincus** que l'IA a bien sa place dans un programme de GI.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE A-T-ELLE SA PLACE DANS LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ?



On note "oui c'est inclus" pour **10 %** et "oui de manière partielle -certaines fonctions réservées à des applications métier comme les CRM, ..." pour **18 %**, **16 %** annoncent que "c'est prévu en 2024 2025" : soit pour **44%** des répondants.

On mesure aussi l'interdépendance entre les data et l'IA, l'un au service de l'autre ; c'est évidemment un résultat plus qu'encourageant pour un sujet émergent.

LES DOMAINES DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION POUR LESQUELS L'IA EST UTILE

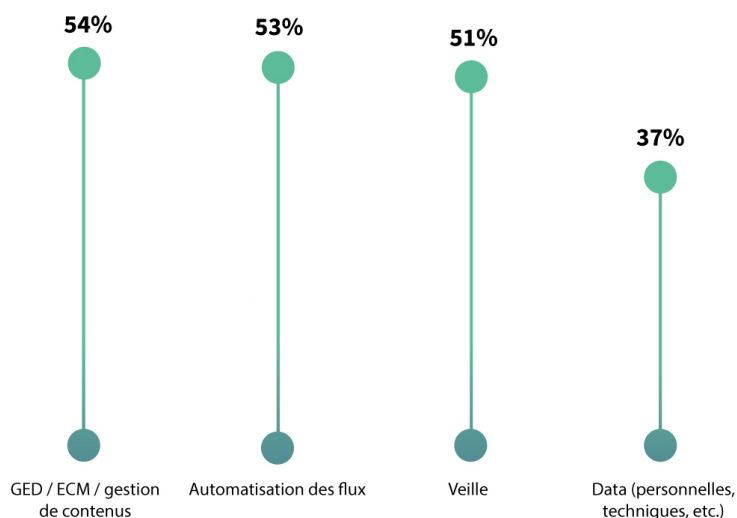
Il s'agit d'étudier plus précisément les domaines de la GI dans lesquels l'Intelligence Artificielle peut dès à présent être identifiée comme **utile : 3 domaines se détachent** fortement et se mesurent quasiment au même niveau :

- ◆ GED et ECM en 1er, pour **54 %** des répondants : on sait que des fonctions d'IA sont déjà embarquées ou en cours de développement dans les solutions éditeurs, notamment par l'automatisation de processus et l'amélioration de l'analyse de l'information et des ressources disponibles au sein d'une organisation.

- ◆ Automatisation des flux suit de près, pour **53 %** des répondants. Cela correspond notamment à l'automatisation des flux de travail, des flux documentaires, leur personnalisation ou la prise en charge de tâches répétitives.

- ◆ Veille pour **51 %** des répondants : en effet l'IA est vécue comme un accélérateur pour tout ce qui est accès, sourcing, mais aussi traitement des informations (analyse automatisée des données, analyse sémantique, traduction, production de résumé, surveillance de sources).

EN MATIÈRE DE GESTION DE L'INFORMATION, QUELS SONT LES 4 DOMAINES POUR LESQUELS L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE VOUS SEMBLE UTILE ?



Viennent ensuite les autres domaines suivants :

- ◆ les data pour 37 % des répondants
- ◆ le KM pour 32 % des répondants
- ◆ ensuite le domaine de la documentation est identifié pour 28 % (loin derrière la veille)
- ◆ et en dernier celui des archives pour seulement 23 %;

il y aurait pourtant beaucoup à gagner en explorant des fonctions d'intelligence artificielle intégrées au domaine de l'archivage, ne serait-ce que pour l'indexation automatique, la reconnaissance de contenus, la classification de documents, l'analyse sémantique, la traduction, etc.

IMPACT DE L'IA SUR LES PRATIQUES ACTUELLES

La question suivante permet d'approfondir les impacts attendus de l'IA. La priorité est donnée côté des pratiques métier au **"délai de traitement"** pour 54 % des répondants ("automatisation des tâches manuelles", "réponses automatisées", "prises de décision augmentées", "analyses rapides de données volumineuses"), suivie de la **"gestion des données et documents"** (qualité, repérage, lutte contre la fraude,...) pour 49 % des répondants.

On note que la "gestion des accès" est plébiscitée pour 44 % des répondants. On retrouve à ce niveau-là des préoccupations en matière de sécurité qu'on a déjà mentionnées, et qui en termes de fonctions d'intelligence artificielle peuvent se traduire par : l'authentification, la gestion des autorisations, la sécurité des documents, la personnalisation des accès, etc.

PARMI LES PROBLÉMATIQUES DE GESTION DE L'INFORMATION, QUELLE SONT LES PLUS IMPORTANTES ?



Il est à noter que c'est déjà un outillage au service des collaborateurs pour 39 %.

Il est donc urgent de se saisir du sujet pour mieux en

mesurer les avantages, les limites et être en capacité de prendre en compte les questions éthiques, de confidentialité et de sécurité lors de l'utilisation de l'IA dans tous les domaines de la GI.

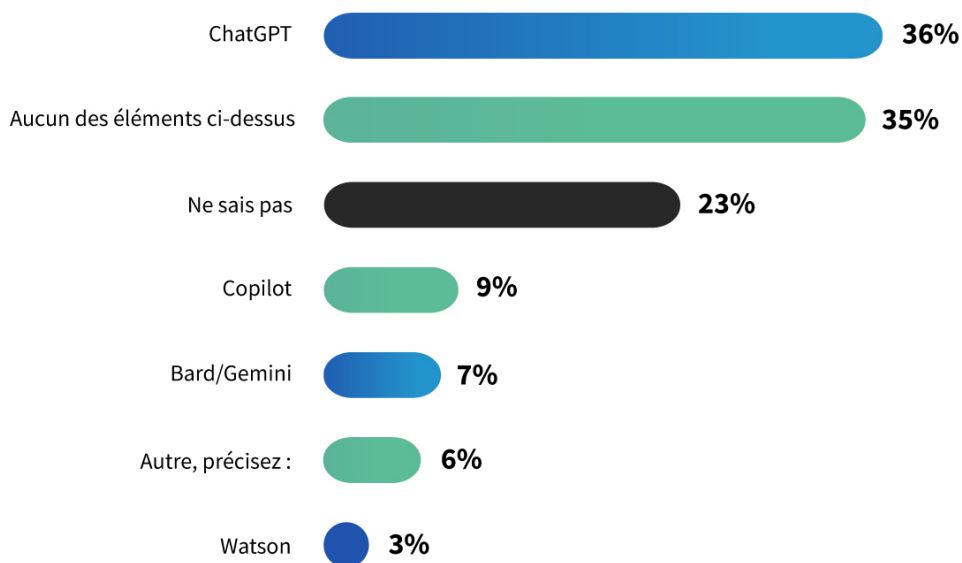
L'OUTILLAGE ACTUELLEMENT DISPONIBLE DANS LES ORGANISATIONS

Le panorama des outils d'IA est très dynamique et en constante évolution. Nous avons fait le choix d'identifier quelques-uns des outils populaires et déjà largement répandus dans le domaine de la GI, notamment en ce qui concerne l'IA générative.

Sans surprise ChatGPT trône la 1ère place, pour 36 % des répondants, devant les solutions comme Copilot, Bard/Gemini ou Watson.

A noter toutefois que pour 35 % des répondants, la liste orientée IA générative ne correspond pas à un outillage en place qui est plutôt orienté "capture" (dixit les verbatims des répondants, ou solution propre à une activité comme celle de la gestion de contrats.

DE QUEL OUTILLAGE EN MATIÈRE D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DISPOSEZ-VOUS ?

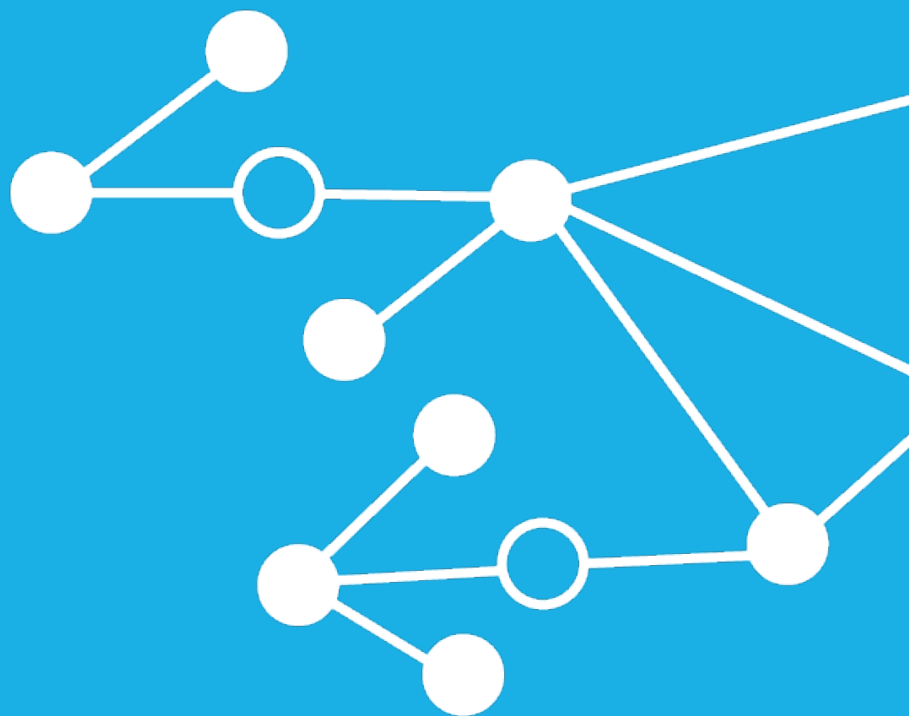


Du côté des verbatim des répondants : Enfin certains répondants nous ont signalé des outillages très fléchés "Solution de contract management assistée

par IA" ou tout simplement l'interdiction de l'usage des solutions d'IA générative "interdit".



L'OUTILLAGE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE



L'OUTILLAGE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

Un des volets majeurs de l'enquête porte sur l'outillage, quelles que soient les étapes de gestion de l'information numérique, tant en termes de fonctions, de règles, que d'outils pour permettre le traitement des flux entrants, circulants ou sortants, et les phases de stockage et d'archivage de données.

D'année en année et en lien avec la question sur les budgets d'investissements en matière numérique, nous voyons se détacher des axes de travail et de déploiement au sein des organisations.

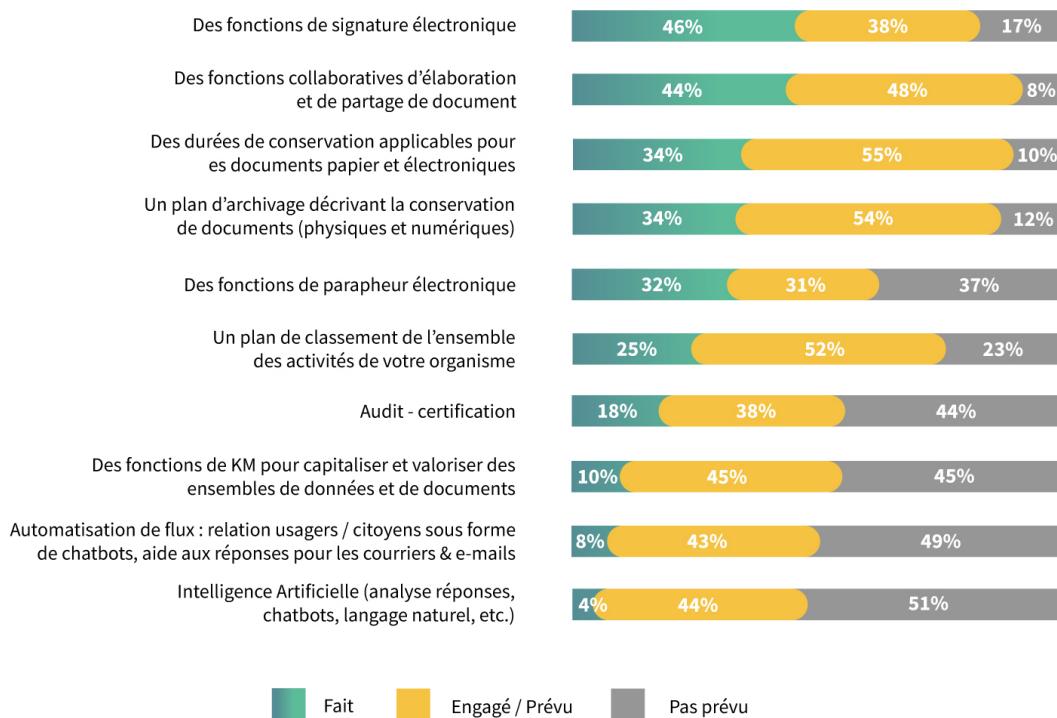
PROGRESSION DES FONCTIONS ET DES RÈGLES

Pour rappel et faciliter la lecture de certaines réponses, nous regroupons les mentions "engagé" et "prévu" et partageons les résultats en plusieurs graphiques distincts. Le premier de la série porte sur les fonctions en matière de Gouvernance de l'information, et le deu-

xième porte sur les règles établies.

Les indicateurs les plus révélateurs portent sur les avancées "fait" et "engagé / prévu" et permettent de prendre en compte les tendances actuelles.

QUELLES SONT LES AVANCÉES EN TERME DE FONCTIONS ?



Le résultat 2024 place en pôle position les "fonctions collaboratives, d'élaboration et de partage des documents" et la "signature électronique" autour de

45 à 46 %, ce qui démontre la grande maturité du marché.

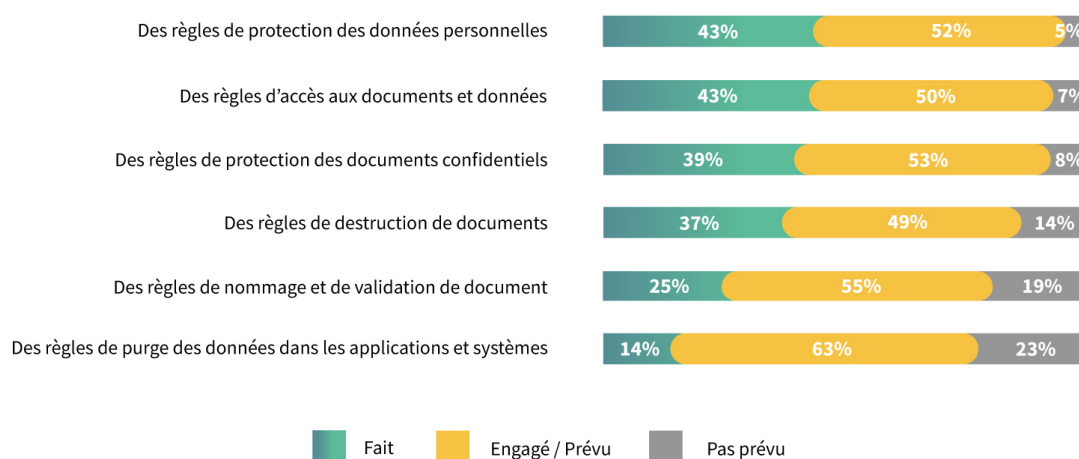
Pour la 1ère fois cette année, la part des projets “engagé/ prévu” pour ces deux fonctions est soit au même plan (48 % pour le collaboratif) , voire inférieure à celle des projets déjà réalisés ; 38 % pour la signature électronique... On en déduit qu’un palier est atteint en ce qui concerne la signature électronique et qu’une majorité de projets sont réalisés.

Entre secteur privé et public, les résultats sont toutefois différents concernant les fonctions collaboratives toujours en cours de réalisation, et intégrant aussi les sujets comme le parapheur électronique ou la signature électronique. Les écarts sont marqués y compris sur des sujets aussi consensuels que la signature électronique (20 points d’écart).

Fonctions “réalisées”	Secteur public	Secteur privé
Fonctions collaboratives d’élaboration et de partage des documents	37 %	53 %
Parapheur électronique	32 %	56 %
Signature électronique	36 %	56 %
KM	4 %	17 %
Automatisation des flux	6 %	10 %
Intelligence artificielle	1 %	7 %

Et quelles avancées au niveau des règles de gestion ?

QUELLES SONT LES AVANCÉES EN TERME DE RÈGLES ?



La majorité est en cours de réalisation avec une mention particulière pour tout ce qui relève de la gestion de la protection des accès et de la confidentialité des

documents et des données. Toutes les réponses ont un score de 50 % et plus.

Toujours sensible également la **règle de purge** au niveau des applications métier mais également des systèmes de gestion comme les espaces serveurs ; pour **63 %** des répondants, c'est un chantier qui n'est toujours pas abouti. Nous vous renvoyons également au sujet précédent de "cycle de vie des documents et des données" qui a fortement monté dans les préoccupa-

tions en matière de GI et qui vient alimenter les difficultés rencontrées en matière d'élaboration de règles de purge.

Que ce soit au niveau des fonctions ou des règles, il y a un sujet qui se détache celui de la conformité et de la pérennité en matière d'outillage GI ; on note ainsi :

Outillage conformité et pérennité "réalisé"	Secteur public	Secteur privé
Plan de classement	23 %	30 %
Plan d'archivage	33 %	37 %
Durées de conservation	34 %	37 %
Règles de destruction	42 %	35 %
Règles de purge	12 %	18 %

Beaucoup de chantiers ne sont toujours pas aboutis ou insuffisamment mis en application, avec des retards relativement inquiétants notamment pour tout ce qui concerne les durées de conservation et règles de destruction ou de purge, au regard des obligations en matière réglementaire autant que le devoir d'oubli.

Nous rappelons à ce titre que les sanctions existent, la e-réputation d'une organisation étant de plus en plus exposée. Les DPO et autres délégués à la gestion des données travaillent de plus en plus avec les archivistes pour permettre l'application des règles d'élimination.

L'OUTILLAGE DES FLUX

Pour donner une meilleure lecture en matière d'avancée pour les solutions technologiques, nous segmentons en 3 graphiques distincts les réponses, à savoir :

- ◆ 1/ flux entrants
- ◆ 2/ flux collaboratifs et circulants
- ◆ 3/ flux de gestion et conformité

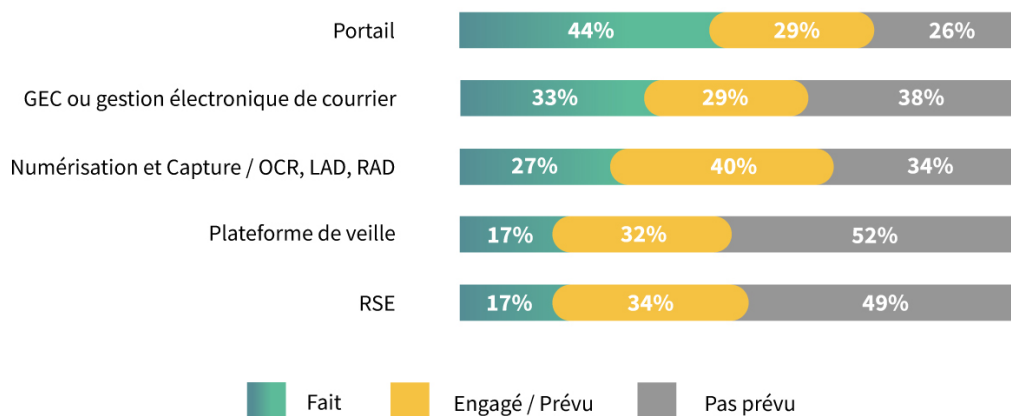
En ce qui concerne les flux entrants

Rappelons ce qu'incluent les flux entrants : les systèmes de "GEC" ou Gestion électronique de courrier, les plateformes de veille et de RSE (Réseau Social d'entreprise), les portails, et les chaînes de capture et de numérisation.

On note une forte progression de la **réalisation des projets de portail (44 %)** devenus un vrai canal d'entrée pour tous les secteurs public (40 %) comme privé (51%).

A noter que le secteur public a fortement investi sur ce sujet dans les dernières années et facilite ainsi les échanges avec les usagers toutes activités confondues (exemple : permis de conduire, carte grise, dossier de bourse, etc.).

QUELLES SONT LES AVANCÉES CONCERNANT LES FLUX ENTRANTS ?



Quant à la **“GEC”**, sa forte progression se situe essentiellement au niveau des taux de réalisé / prévu : 33 % soit 10 points de + en 1 an, avec forte progression sur les 4 dernières années : de 12 à 33 % ; cela confirme la bonne tendance du marché de solutions de GEC et le nombre important de projets aboutis, avec une répartition entre secteur public 29 % (collectivité, administration territoriale, établissement public) et secteur privé 38 %.

Dans les projets **“engagé / prévu”**, le secteur privé est à 14 % alors que le public est à 42 % pour généraliser l’implantation de solution de GEC et permettre une meilleure distribution des flux après les étapes de capture et de qualification.

L’autre progression intéressante au niveau des flux se situe au niveau des sujets de **“numérisation et de capture - OCR, LAD, RAD”** avec 27 % de “réalisé” en

moyenne, et une répartition secteur public : 25 % et secteur privé : 29 % ; au niveau des projets **“engagé prévu”** : 40 % se répartissant entre secteur public en pointe à hauteur de 43 % pour seulement 35 % dans le privé.

Notre expérience de ce type de projet nous permet de répondre qu’il s’agit en priorité de chaîne de copie fiable, ou de premier équipement ou de renouvellement permettant d’étudier de nouvelles fonctions au niveau de la numérisation pour une “capture intelligente” (exemple : extraction et qualification de données).

Les périmètres de capture des “courriers” entrants évoluent également pour y intégrer tous les canaux possibles entrants (ce qu’on appelle le multicanal : portail, messagerie, courrier postal, plateforme de dépôt) et permettre ensuite un traitement, une qualification et une distribution homogène voire mutualisée.

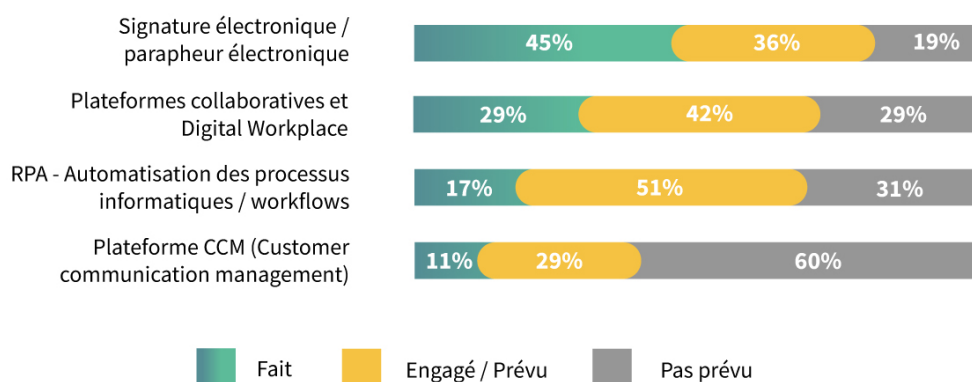
En ce qui concerne les flux collaboratifs et circulants

La progression la plus notable concerne le **RPA** et la mise en œuvre de solutions d’automatisation de processus : **51 % de projets engagés** contre 17 % de réalisés.

A contrario, la signature électronique cède sa place de

leader en matière de projet engagé ou prévu, seulement 36 % contre 45 % de “fait”. C’est devenu un sujet installé qui se traduit par une majorité de projets réalisés, alors que la part des projets engagés ou prévus est fortement descendue (- 16 points).

QUELLES SONT LES AVANCÉES EN TERME DE FLUX CIRCULANTS ET SORTANTS ?



On note aussi l'augmentation de projets aboutis pour tout ce qui relève des plateformes collaboratives et autres digital workplaces qui est passé **de 15 % de projets aboutis à 29 % en 1 an...** et toujours 42 % de projets en cours. Attention côté public, on note un réel retard avec seulement 18 % de projets réalisés et 52 % d'engagés.

Les nouveaux projets sont à chercher du côté du RPA (Robotic Process Automation) avec **51 % de projets engagés ou prévus** contre seulement 17 % de réalisés ;

mais côté sectoriel, le sujet RPA et automatisation des flux est en retard au niveau du secteur public, seulement 13 % de projets déjà réalisés contre 24 % dans le secteur privé. Mais les deux sont engagés à hauteur de 50 %.

Quant au sujet des plateformes de CCM "customer communication management", il reste en retrait, seulement 29 % de projets engagés ou prévus et 11 % de réalisés, essentiellement côté secteur privé : 16 % des répondants contre 5 % dans le public.

En ce qui concerne les flux de gestion et la conformité

Il y a toujours des sujets de GED/ECM en terme d'outillage même si pour 30 % des répondants, ce sont des projets "réalisés" ; toutefois, ils sont 45 % à citer des projets "engagés ou prévus" ; on peut y voir le renouvellement de certains équipements (décommission-

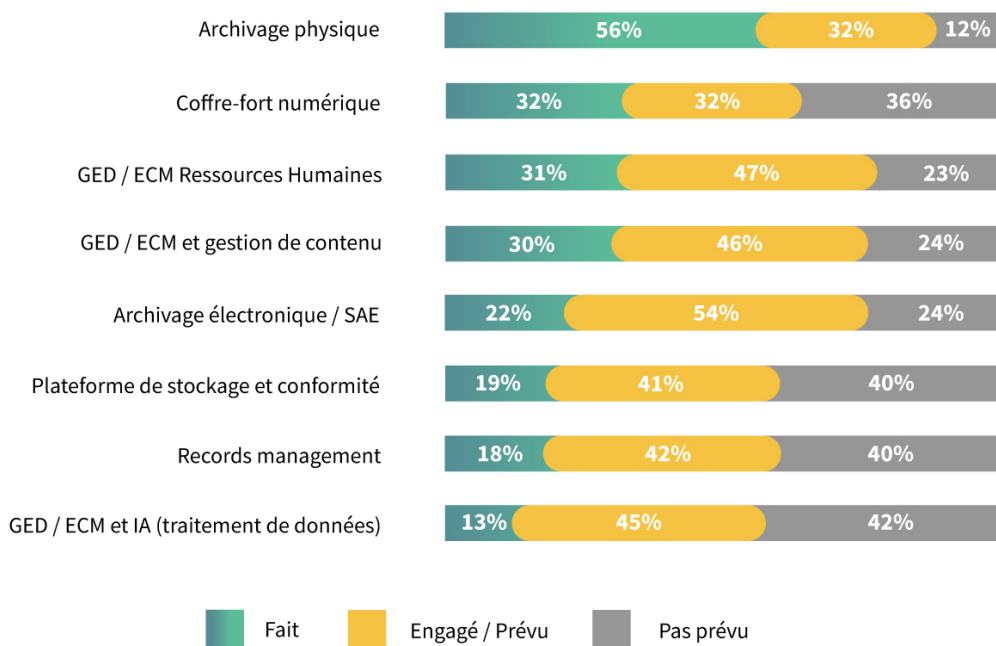
nement d'anciennes GED, reprise de documents et de données) ou des évolutions et des choix de nouvelles solutions notamment porteuses de nouvelles fonctions plus orientées automatisation : RPA ou IA par exemple.

Outillage et flux de gestion "faits"	Secteur public	Secteur privé
GED/ ECM	21 %	40 %
GED/ ECM + IA	6 %	20 %
Archivage électronique	19 %	26 %

L'archivage électronique est en pointe sur les projets en cours "engagés ou prévus" : **55 %** (soit stable au regard de 2023), avec toutefois une croissance au ni-

veau des projets réalisés : + 6 points pour 22 % de répondants.

QUELLES SONT LES AVANCÉES EN MATIÈRE DE STOCKAGE ET DE CONFORMITÉ



L'archivage physique est installé pour 56 % des répondants et seuls 32 % sont embarqués dans des projets : c'est un sujet mature dans beaucoup d'organisations, notamment dans le secteur public, ne nécessitant pas de changement majeur, des renouvellements d'équipements dans certains cas mais à la marge.

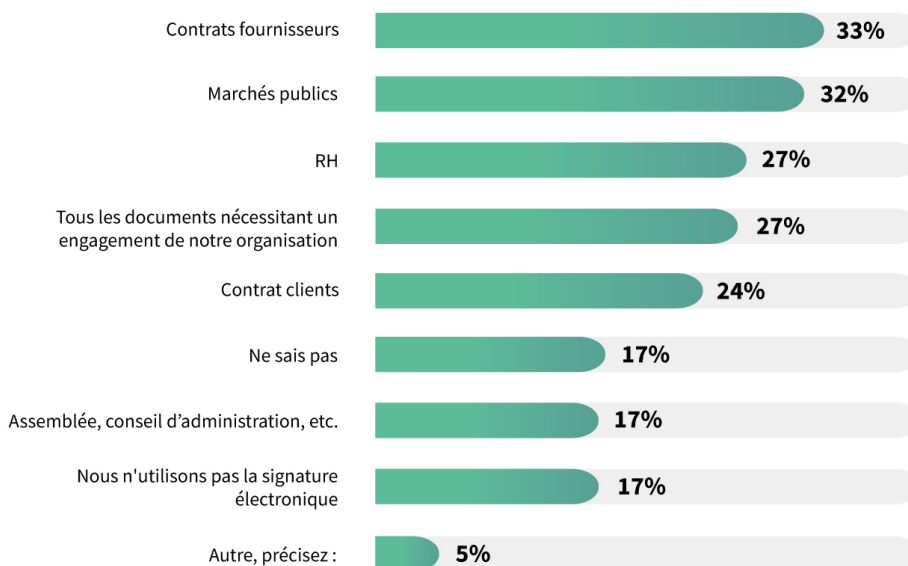
Même constat pour le coffre-fort numérique, qui est relativement bien installé : 32 % de projets faits et un score pour les projets engagés. Le CFN a connu une forte croissance ces dernières années et se stabilise dorénavant.

Les usages de la signature électronique

Revenons à un des axes les plus installés en 2024 en matière de Gouvernance de l'information : il s'agit de celui des échanges dématérialisés et du processus de signature électronique.

Si nous regardons de plus près, la signature électronique a connu une des plus fortes croissances en quelques années (2020/2023) et se stabilise dorénavant.

QUELS SONT LES USAGES EN 2024 EN TERME DE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE ?



Ce qui augmente le plus, c'est la part de répondants mettant en évidence **"tous les documents nécessitant un engagement de notre organisation" : + 7 points** en 1 an, pour atteindre le score de 27 % des répondants ; cela va de pair avec la forte démocratisation de l'usage de la signature électronique.

Il n'y a plus que 17 % d'organisation, soit 1 sur 6, qui affirme "ne pas utiliser la signature électronique" (- 8 points par rapport à 2023).

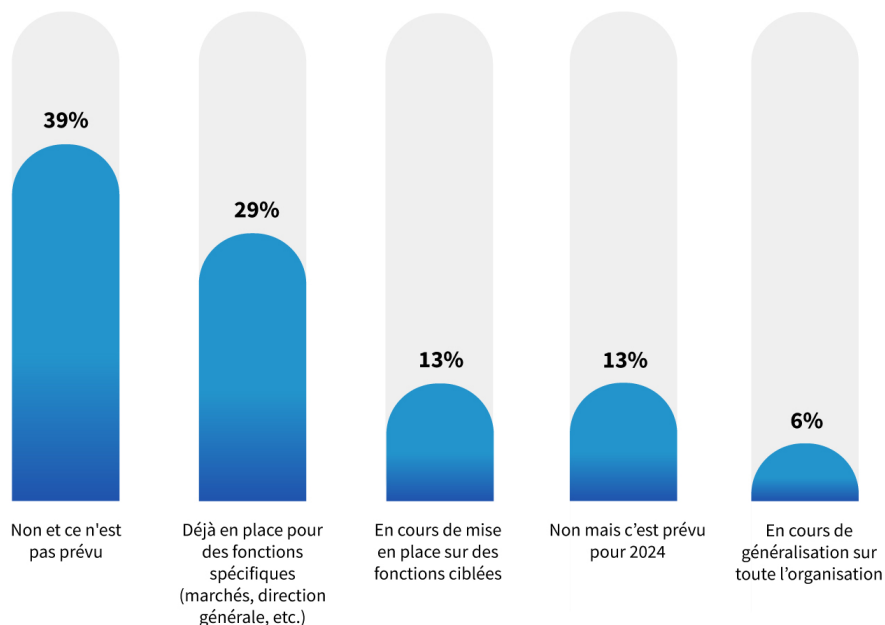
Il est vrai que la signature électronique n'est plus une fonction réservée en lien avec des catégories de documents ou de responsabilités, mais bien un processus de validation formalisé au final par une signature, qui s'implante en fonction de la portée des engagements et des niveaux de responsabilité confiés à des managers, chefs de service et autres fonctions de direction. Il draine également à sa suite le sujet de l'archivage électronique dont nous avons observé la croissance dans un graphique précédent.

La perception et les usages de la signature électronique ont changé en 4 ans. Auparavant, on cherchait à collecter les types de documents concernés. Aujourd'hui, on entre avant tout par les niveaux de risques à couvrir, les circuits et les profils d'engagement confiés aux différents niveaux du management. De plus, la jurisprudence se développant sur le sujet, cela conforte de nombreuses organisations à ne plus hésiter.

Complémentaire à la signature électronique dans de nombreuses organisations, notamment dans le secteur public, les usages du "parapheur électronique" font l'objet d'une attention particulière ces dernières années mais restent limités aux fonctions de secrétariat général, direction générale, marchés et contrats, ressources humaines, en lien direct avec le déploiement de la signature.

Pour **61 % des répondants, c'est une réalité en place** ou en cours de déploiement, que ce soit généralisé ou dans le cadre de fonctions spécifiques ; à noter que la part du "non ce n'est pas prévu" a fortement reculé en 1 an : - 15 points.

L'USAGE DU PARAPHEUR ÉLECTRONIQUE EST IL EN PLACE AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION ?



Le parapheur s'impose donc de plus en plus comme la solution pour faciliter les cycles d'approbation et de validation ; il peut être confondu avec la Signature électronique, car nombre de solutions proposent actuellement une double réponse : parapheur et signa-

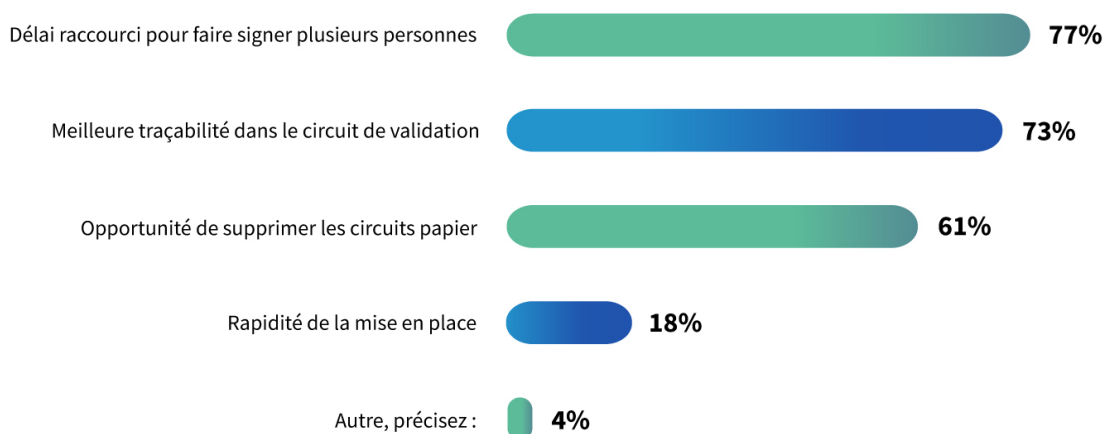
ture. Il devient donc difficile pour les organisations de faire la différence. Pour obtenir un service de signature électronique conforme, il se doit d'être complété d'un système d'archivage électronique.

En termes d'avantages, deux éléments s'équilibrent. A la fois le parapheur est un accélérateur pour des processus de validation et de signature ("raccourcir les délais de signatures par plusieurs personnes" pour 77 % (+ 10 points par rapport au score 2023), et toujours indispensable à la "traçabilité dans le circuit de validation

(73 % soit 9 points de plus en 1 an).

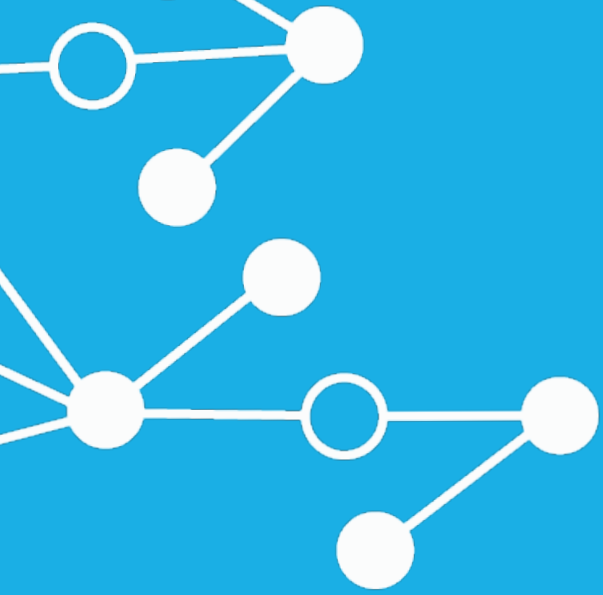
C'est dorénavant un outillage reconnu intégré à une politique de confiance numérique et qui renforce l'efficacité et la sécurité des transactions.

QUELS SONT LES AVANTAGES DU PARAPHEUR POUR VOTRE ORGANISATION ?

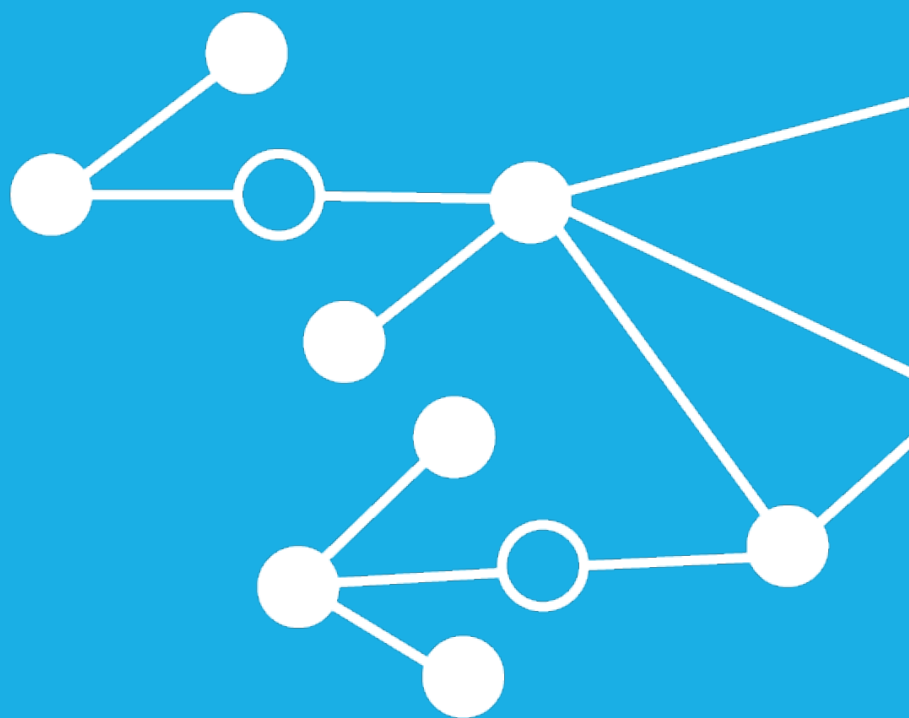


Enfin, l'idée de "supprimer les circuits papier" continue à faire son chemin, + 9 points en 1 an, passant de

52 % à 61 % en 2024. C'est donc aussi un outil idéal au service des projets de transition digitale.



LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION RESPONSABLE



LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION RESPONSABLE

La GI responsable allie transition numérique et écologique, elle ambitionne de transposer, produire ou stocker des données et documents de manière numérique sous le prisme d'une vision plus respectueuse de l'environnement.

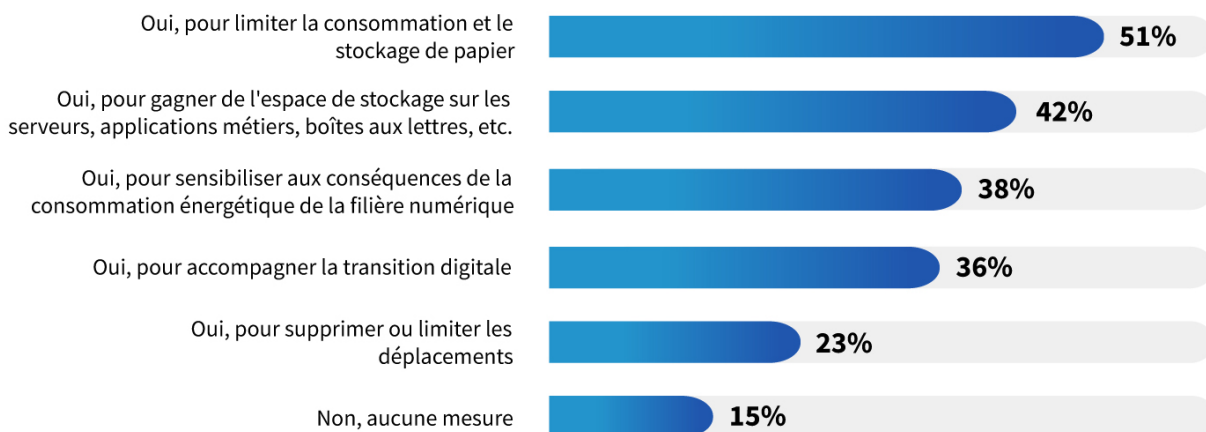
C'est pourquoi nous interrogeons depuis 4 ans les organisations sur ce volet majeur de la Gouvernance de l'information, et force est de constater que le sujet est loin d'être en place.

LES OBLIGATIONS DES ACTEURS PUBLICS ET PRIVÉS : EN FRANCE : Rappelons qu'il existe en France un cadre réglementaire important et très actuel, dont les publications les plus importantes datent de 2021 et 2022 ; il s'agit de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 Climat et Résilience qui ancre l'écologie dans la société, et la loi REEN (n°2021-1485 promulguée le 15 novembre 2021 ainsi que de son décret d'application du 29 juillet 2022) qui vise à Réduire l'Empreinte Environnementale du Numérique (abrégée REEN).

LES OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES EUROPÉENNES POUR LE SECTEUR PRIVÉ EN MATIÈRE DE DONNÉES EXTRA FINANCIÈRES : Applicable depuis le 1er janvier 2024, la directive européenne Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) fixe de nouvelles normes et obligations de reporting extra-financier. Elle concerne les grandes entreprises et les PME cotées en bourse. Ce reporting porte sur les données ESG : Environnementaux, Sociaux et Gouvernance, et est donc plus large que les différentes lois nationales des différents pays européens.

Nous avons interrogé en premier lieu l'existence ou non de mesures concrètes pour inciter à une dématérialisation plus écologique au sein des organisations. La 1ère réponse porte sur la "**limitation de la consommation et du stockage papier**" qui a franchi la barre des 50 % ; c'est donc la première mesure prise pour rendre la GI plus responsable. Elle est suivie de près par le "**gain en stockage sur les serveurs, applications métier,...**" : ainsi, le gain 100 % numérique progresse fortement en 2024, et atteint **42 %** des organisations (+ 11 points de plus en 1 an).

QUELLES SONT LES MESURES ADOPTÉES DANS VOS ORGANISATIONS POUR RENDRE LA GOUVERNANCE PLUS RESPONSABLE ?



Après avoir chercher à gagner de la place que ce soit physiquement ou numériquement, c'est la sensibilisation qui reste un axe de travail fort : **38 % en 2024** contre 30 % en 2023 soit un gain de 8 points.

En revanche les autres mentions ont peu évolué : ainsi **“accompagner la transition digitale”** est stable à 36 % contre 35 % en 2023) et **“oui pour supprimer ou limiter les déplacements”** est à 23 % contre 22 % l'année dernière.

Ce qui peut être considéré comme une bonne nouvelle, c'est le recul de **“aucune mesure”** qui perd 9 points, passant de 32 % en 2022, 23 % en 2023 et 15 % en 2024, soit une division par 2 en 2 ans.

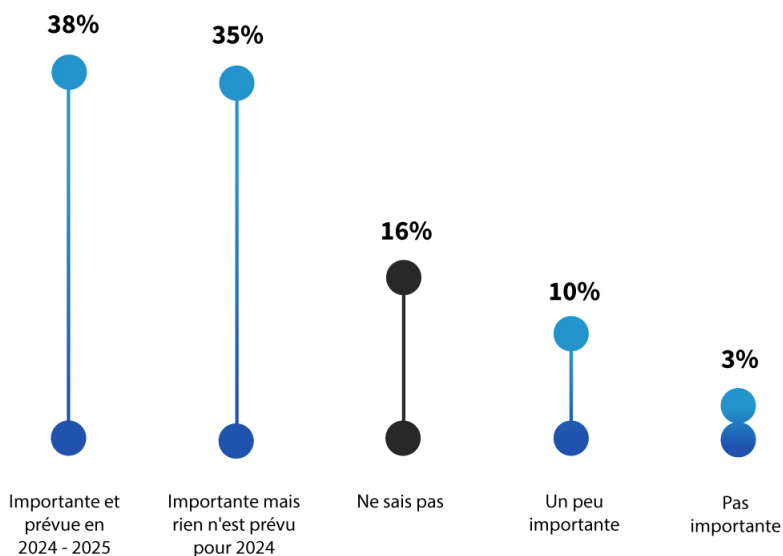
Toutefois ces chiffres restent alarmants sur le retard de la mise en place de mesures concrètes au regard des obligations réglementaires (cf encadré ci-dessus) ; ainsi le secteur public à hauteur de 22 % répond n'avoir pris **“non, aucune mesure” ... contre 9 % dans le privé.**

En introduisant une question sur la prise de conscience en matière de mesure du bilan carbone sur le numérique au sein des organisations, nous mesurons aussi la prise de conscience de l'importance de cet enjeu et

Rappel réglementaire > article 35 de la loi dite “REEN” : [...] I.-Les communes de plus de 50 000 habitants définissent, au plus tard le 1er janvier 2025, une stratégie numérique responsable qui indique notamment les objectifs de réduction de l'empreinte environnementale du numérique et les mesures mises en place pour les atteindre. [...] La stratégie numérique responsable fait l'objet d'un bilan annuel dans le cadre du rapport sur la situation en matière de développement durable prévu à l'article L. 2311-1-1 du code général des collectivités territoriales. [...] Le présent I est applicable aux établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre regroupant plus de 50 000 habitants. [...] III.-Le I entre en vigueur le 1er janvier 2025.

surtout sa progression. Les chiffres ci-dessous permettent de confirmer que cela progresse, mais cela reste malgré tout très lent.

SELON VOUS, LA DÉMARCHE DE BILAN CARBONE SUR LE NUMÉRIQUE EST :



L'importance de la démarche a augmenté de 5 points passant de 66 à 71 % (**“important et prévu”, “important mais pas prévu”**). Par ailleurs la mention **“important et prévu”** se positionne en leader ce qui est une bonne nouvelle, et à peu près au même niveau entre le secteur public et le secteur privé ; avec plus de prévi-

sions côté secteur privé. La préoccupation est commune, elle correspond à un enjeu citoyen et l'inertie des organisations commence à peser, malgré les obligations réglementaires ou la pression de la RSE dans beaucoup d'entreprises.

La part du “un peu important” reste stable également, autant que la part du “pas important”. Et 11 % ne se sentent pas vraiment concernés. Si nous additionnons

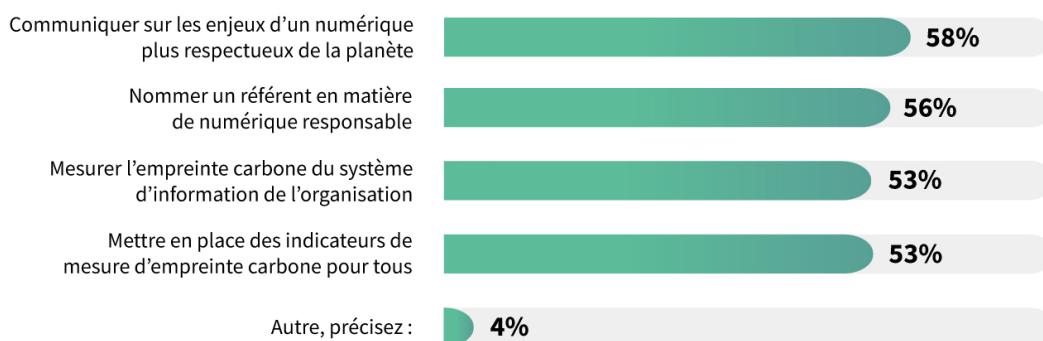
les “je ne sais pas”, cela fait tout de même **un total de 28 % (moins 4 points par rapport à 2023) qui sont peu ou pas concernés.**

ALORS, QUELS SONT LES ÉLÉMENTS QUI POURRAIENT STRUCTURER UNE DÉMARCHE DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION PLUS «RESPONSABLE» ?

La communication, la sensibilisation reste le vecteur premier de la démarche, pour 58 % des répondants. On est **encore au stade de l'acculturation** dans de

nombreuses organisations dès qu'il s'agit de sobriété numérique.

QUELS SERAIENT LES ÉLÉMENTS QUI POURRAIENT STRUCTURER UNE DÉMARCHE DE DÉMATÉRIALISATION PLUS RESPONSABLE ?



En réalité toutefois, les réponses aux actions proposées s'équilibrent : **tout reste à faire** : de la communication, une incarnation (essentielle pour un sujet aussi nouveau), des mesures pour donner à voir de la réalité en matière d'empreinte carbone du numérique et des actions concrètes notamment, la mise en place d'indicateurs de suivi.

Le programme est ambitieux mais il reste aujourd'hui en devenir dans beaucoup d'organisations. Côté incarnation “Nommer un référent en matière de numérique responsable”, c'est plutôt une préoccupation du secteur public pour 64 % des répondants contre 46 % dans le secteur privé. En ce qui concerne **“mettre en place des indicateurs de mesure d'empreinte carbone”**, que l'on soit dans le secteur public ou privé, c'est une action concrète indispensable : 56 % pour le

public et 50 % pour le privé.

On imagine que le secteur privé capitalise sur les premières mesures de bilan carbone pour ensuite définir une démarche à suivre en s'appuyant sur la nomination d'un référent et la définition d'indicateurs ; côté secteur public, on est davantage à la recherche de la bonne personne pour lancer ensuite les actions de communication et de mesures.

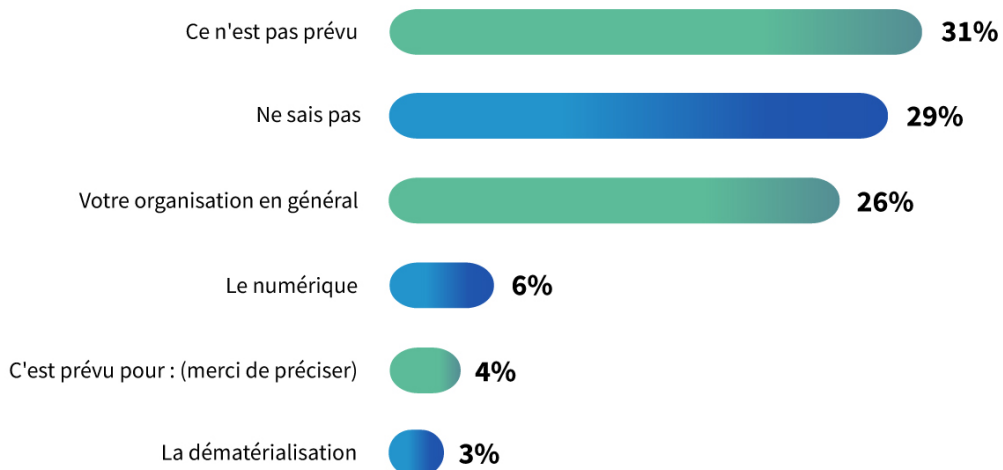
Du côté des verbatims des répondants : beaucoup témoignent encore être au stade de la prise de conscience : “Développer la prise de conscience et l'accompagnement de tous” ou par actions concrètes comme “Modifier les procédures pour intégrer les mesures dans les processus de traitement de l'information et les impliquer dans les décisions les services”.

BILAN CARBONE : FAIT OU PRÉVU ?

A la question sur la réalisation ou non de bilan carbone au sein des organisations, les réponses laissent à penser que cela reste un sujet d'avenir. Pour un tiers

“ce n'est pas prévu” et 29 % “je ne sais pas”, ce qui représente un total de **60 % des répondants qui ne disposent d'aucun élément.**

AVEZ VOUS EFFECTUÉ OU FAIT EFFECTUER UN BILAN CARBONE AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION ?



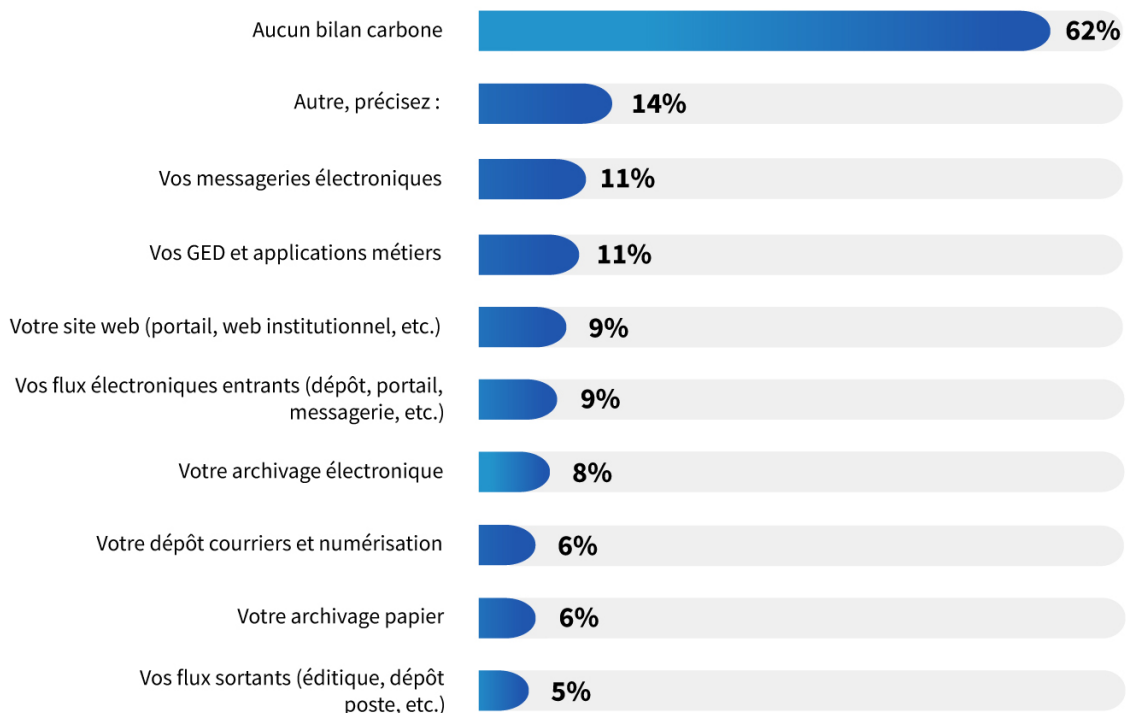
Le fait de savoir si son organisation a fait ou non un bilan carbone "en général" a progressé de 2 points en 1 an (26 %), et le bilan carbone centré sur le numérique de 1 point pour seulement **6 %**. **Le prévisionnel n'est pas encourageant : 4 %**

Tout reste à faire au niveau numérique : 6 % des répondants disent qu'un bilan carbone a été réalisé sur le

sujet. Rien ne bouge sur ce sujet, et la répartition entre secteurs est tout aussi alarmante : **4 % dans le secteur public contre 8 % dans le secteur privé.**

Nous avons voulu aller plus loin et interroger la portée du bilan carbone conduit dans les organisations et le mettre en rapport avec différents volets constituant la dématérialisation.

VOUS AVEZ EFFECTUÉ UN BILAN CARBONE SUR ?



La mention “aucun bilan carbone” a reculé de 7 points passant en 1 an de 69 % en 2023 à 62 % en 2024, ce qui est une bonne nouvelle en soi.

En matière de gisements de données, ce sont les **messageries qui font le plus l’objet d’un bilan carbone pour 11 %** des répondants, suivies de près par les **applications métier** et les **GED** également pour **11 %** des répondants, ce qui a quasi doublé en 1 an.

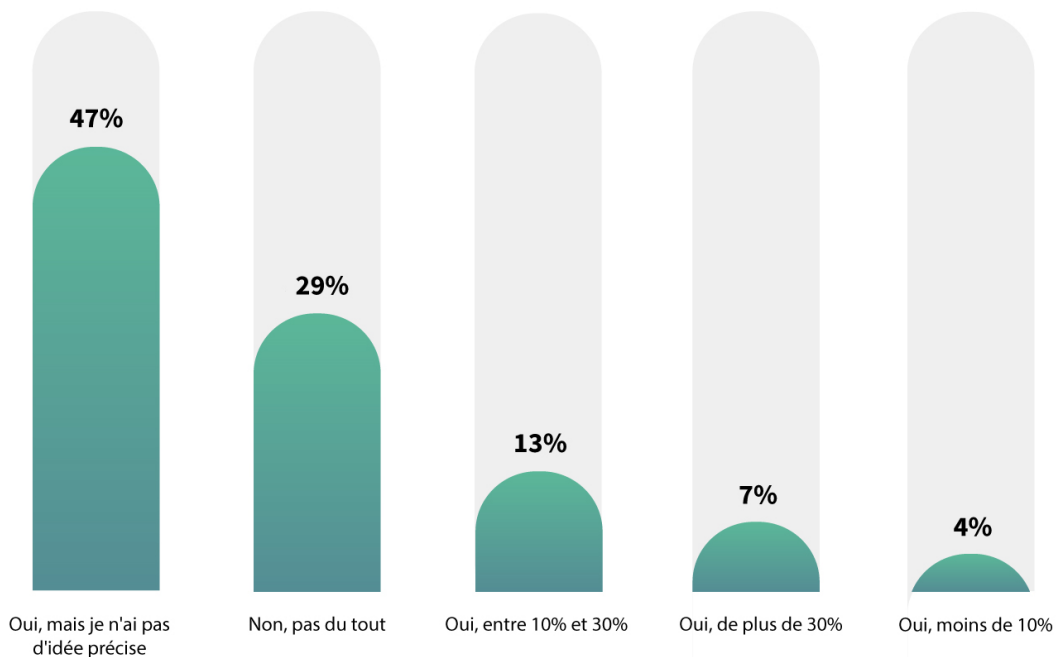
On trouve ensuite les sites web des entreprises à hauteur de 9 % passant de 3 % à 9 % (chiffre multiplié par 3 en 1 an), et qui concerne souvent la mise en ligne de nouveaux sites web conçus avec une méthodologie “bas carbone”.

En ce qui concerne les flux de documents, qu’ils soient des dépôts courrier, des flux électroniques entrants ou sortants ou de l’archivage électronique, rien ne bouge, les **scores restent faibles : entre 5 et 9 %**.

La dernière question de ce chapitre sur le numérique responsable porte sur des **objectifs de réduction en matière d’empreinte carbone à se fixer** ; c’est une question installée depuis 2 ans et **76 % des répondants ne savent pas répondre ou n’ont pas d’éléments**.

Seule une minorité de 24 % se sont fixés des objectifs concrets.

VOUS ÊTES-VOUS FIXÉ DES OBJECTIFS DE RÉDUCTION DE VOTRE EMPREINTE CARBONE ?



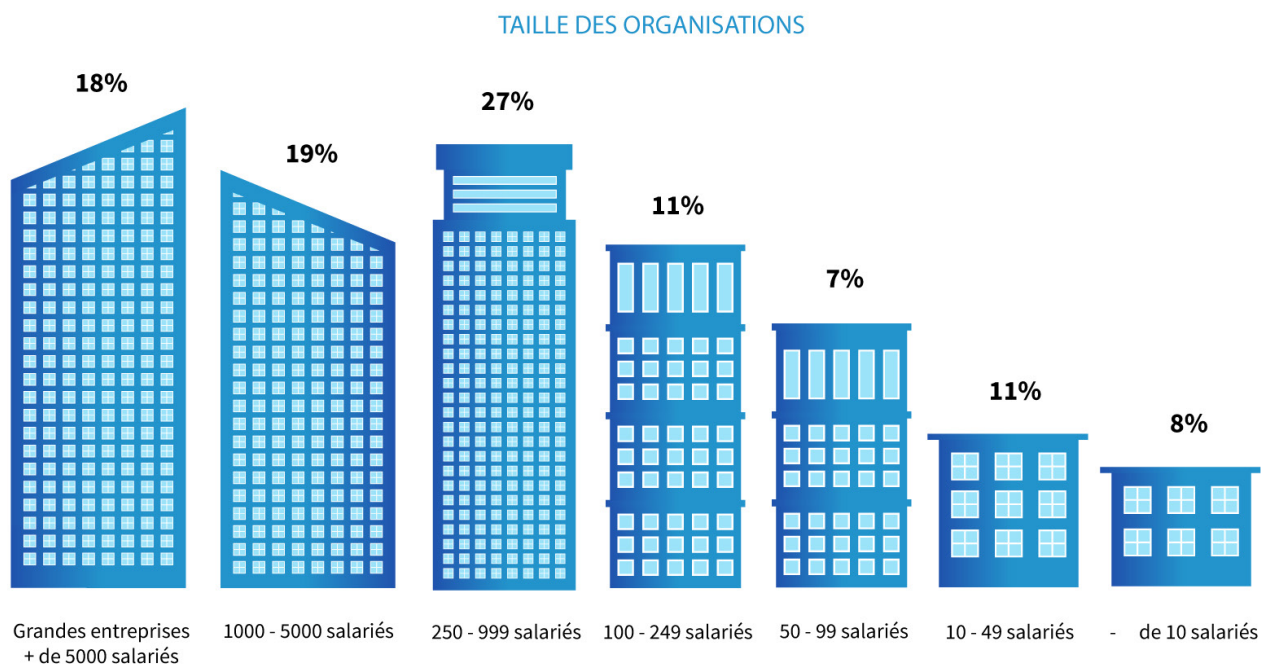
La Gouvernance de l’information a donc du chemin à faire pour démontrer qu’elle est non seulement “numérique” mais aussi “responsable”.

Nous continuerons d’étudier ce sujet et ces évolutions, car il est au cœur de la sobriété numérique. Nous avons conscience qu’il prendra sans doute encore du

temps à se concrétiser dans les années à venir, mais nous ne doutons pas qu’il s’inscrira progressivement au cœur des stratégies numériques des organisations tous secteurs confondus, notamment dans le cadre des politiques de RSE qui vont progressivement se déployer.

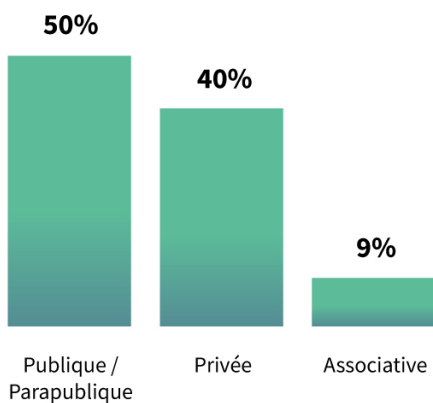
Annexe - Le profil des répondants : 325

Quelle est la taille de votre organisation ?



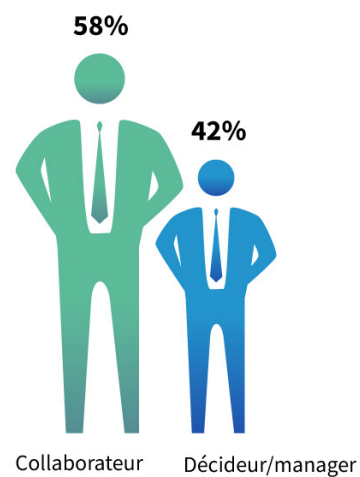
Vous travaillez dans une organisation ...

VOUS TRAVILLEZ DANS UNE ORGANISATION :



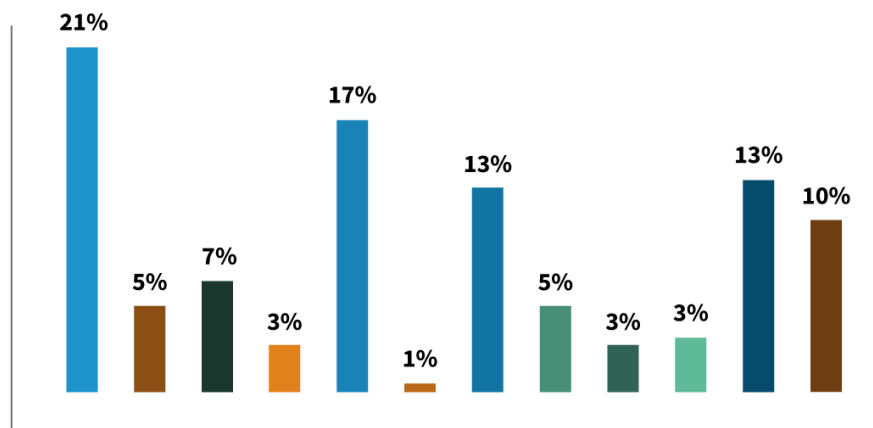
Vous occupez un poste de ...













PROFILS DES RÉPONDANTS




Quel est le secteur d'activité de votre organisation ?

VOUS TRAVAILLEZ DANS QUEL SECTEUR ?



- | | |
|---|--|
|  Administration / Organisme parapublic |  Médias/édition/culture / Communication |
|  Collectivités territoriales |  Banques/assurances/Finance |
|  Education/enseignement / Recherche |  BTP /Energie/environnement |
|  Services |  Distribution spécialisée/Grande distribution |
|  Santé (Laboratoires pharmaceutiques / Hôpitaux / cliniques) |  Association/ONG |
|  Industrie |  Autre |

Vous avez besoin d'un partenaire de confiance pour vous accompagner dans vos projets ?



Depuis plus de 35 ans, **Serda Conseil** se positionne en tant qu'expert indépendant en matière d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage. Nous accompagnons les organisations publiques et privées dans leur **transition digitale**. Nos consultants sont experts dans leurs domaines pour vous accompagner dans vos projets de **Gouvernance de l'information numérique**, **Gestion des données et des documents**, **signature électronique** et **archivage électronique**, **Usage des IA métiers**.

GRATUIT

Découvrez aussi notre référentiel des **21** indicateurs de la **dématérialisation responsable**. Un outil innovant et exclusif qui vous permettra de **mesurer les émissions de CO2** de vos projets numériques.

