



LEVIERS D'EFFICACITÉ DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

Everteam Software SAS Siège social : 17 quai Joseph Gillet
69316 LYON CEDEX 04 - France
• Tél. +33 (0)4 26 68 33 00 • NAF 5829C • RCS LYON 422 624 023
• Numéro de TVA intracommunautaire : FR 19 422 624 023
• www.everteam.com SAS au capital de 300 000 € • Scannez-moi :





A PROPOS

Ever Team Software innove continuellement pour proposer à ses clients des solutions simples permettant de construire, sécuriser et valoriser l'ensemble des informations de l'entreprise, tout en réduisant les coûts et les risques.

Nos équipes vous accompagnent quels que soient vos besoins et vos objectifs pour rechercher, gouverner, analyser et archiver vos données.



SOMMAIRE

01. Pourquoi mettre en place une politique de gouvernance de l'information

02. Quels résultats peut-on attendre d'une politique de gouvernance de l'information

03. Les clés du succès

04. Nous contacter

Dans ce livre blanc, Everteam expose son approche et sa vision de la gouvernance de l'information

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

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

Bien sûr, ces humains doivent s'appuyer sur la technologie, en particulier sur les techniques d'intelligence artificielle

et d'automatisation des processus pour faire face au défi que constituent le déluge informationnel, le Big Data mais aussi les nouvelles réglementations comme le RGPD.

Mettre en place un système de gouvernance de l'information nécessite des moyens humains, financiers et technologiques. Ce livre blanc, basé sur notre expérience dans la mise en œuvre de tels systèmes, vous accompagne dans la mise en place d'une politique de gouvernance de l'information, de la conception à l'utilisation du système, en vous aidant à appliquer les bonnes pratiques et à réussir votre projet de gestion de l'information

01

POURQUOI METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

Il existe de nombreuses raisons pour mettre en place un projet de gouvernance de l'information. Dans cette section, nous avons identifié les situations les plus fréquentes rencontrées par nos clients, prospects et partenaires au cours des années.

"NOUS AVONS PERDU LE CONTRÔLE SUR NOS DONNÉES"

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

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

Cette situation devient un vrai problème. Et peut coûter cher :

- En ne disposant pas des données pertinentes au bon moment, parce qu'elles sont cachées quelque part dans

la partie immergée de notre iceberg informationnel, vous ne pouvez pas prendre les bonnes décisions.

- Vos coûts de stockage augmentent sans cesse. Vos coûts de migration explosent, car il faut à chaque fois déplacer de l'information devenue inutile et superflue.

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

Cette perte de contrôle touche quasiment toutes les organisations. Le Databerg Report de Veritas estime que

plus de la moitié des données d'une entreprise échappe à son contrôle, et près d'un tiers est redondante, obsolète ou trivial.

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

- Réduire le volume de données en identifiant et en éliminant le contenu ROT (Redondant, Obsolète, Trivial)

- Isoler les contenus à risques contenant des données personnelles ou sensibles afin de les sécuriser en conséquence.

- Identifier les documents engageants ou utiles à l'entreprise afin d'assurer leur valorisation et leur préservation.

"NOUS DEVONS NOUS METTRE EN CONFORMITÉ AVEC LE RGPD"

"Je dois me mettre en conformité avec les exigences du RGPD et de celles de mon secteur d'activité." Z - France, 2018

Quelle que soit leur secteur d'activité, les entreprises doivent suivre de plus en plus de directives et de réglementations inhérentes à celui-ci et liées à la bonne gestion de leurs informations. Par ailleurs, il existe des règles communes à tous les secteurs à l'instar, par exemple, du fameux RGPD entré en vigueur le 25 mai 2018 au sein de l'Union européenne.

Ce règlement vise à protéger les données personnelles des citoyens, et crée un ensemble de nouvelles exigences fortes pour les entreprises. Un consommateur peut, ainsi, demander à une société qu'elle lui restitue les documents contenant ses données personnelles. L'entreprise doit également être capable de détruire ces données sous peine de sanctions (notamment financières). Or, comment fournir

ou supprimer ces informations quand on ne sait même pas si on les possède et où elles se trouvent ? Or, comment fournir ou supprimer ces informations quand on ne sait même pas si on les possède et où elles se trouvent ?

Le RGPD est donc, pour de nombreuses entreprises, l'élément déclencheur de la prise de conscience de l'importance de mettre en place une politique de gouvernance de l'information.

"NOUS PAYONS POUR DES APPLICATIONS OBSOLÈTES"

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

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

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

- Les données que l'on va migrer vers la nouvelle application
- Les données que l'on va supprimer
- Les données que l'on va archiver

LE DÉCOMMISSIONNEMENT D'ANCIENS SYSTÈMES OFFRE PLUSIEURS AVANTAGES

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

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

“NOS RÈGLES DE GESTION SONT TROP HÉTÉROGÈNES”

Je dois mettre en place de nouvelles politiques informationnelles cohérentes au sein de mon organisation.” S. France, 2017.

Vos politiques de records management doivent vous permettre de respecter les règles de conservation et de destruction de vos actifs informationnels selon les lois et réglementation en vigueur ou selon vos propres directives internes.

Pour certains types de contenus, il va s'agir de les protéger dans un référentiel de contenu à même de sécuriser certains documents sensibles en appliquant les

règles de conservation et de sécurité. Pour d'autres, un simple référencement combiné à des scelllements et à des procédures périodiques de purge sans déplacement ou copie des documents pourront être mis en place.

Quelle que soit la situation, un référentiel de contenu permettra d'identifier les informations sensibles et prendre les bonnes décisions concernant leur cycle

de vie : soit les migrer vers un système d'archivage ou de record management, soit de sécuriser ou supprimer les documents en fin de vie sur-place. Des capacités de records management peuvent également s'avérer très utiles pour répondre efficacement aux demandes de communications de documents lors d'un processus juridique.

“NOUS DEVONS MIGRER VERS LE CLOUD”

“Je dois migrer une application de mon entreprise vers un système dans le cloud, mais uniquement les contenus dont j'ai besoin”.

De nombreuses entreprises souhaitent migrer aujourd'hui une partie de leurs contenus vers des systèmes dans le cloud tels que Office 365, Box.com ou Google Suite. Ces solutions sont effectivement rapides, disposent d'un accès sécurisé et sont consultables depuis n'importe où et n'importe quand. Mais vous n'avez pas forcément besoin de migrer l'ensemble de vos contenus !

Si votre projet est effectivement centré sur la migration de certaines sources de données non gouvernées, vous devrez, dans un premier temps, effectuer les actions suivantes :

- Effectuer une analyse préalable des contenus disponibles
- Nettoyer les doublons et les données illicites ou obsolètes

- Archiver une partie de vos contenus sensibles ou soumises à certaines réglementations spécifiques (par exemple : localisation dans un for juridique donné)

- Migrer le reste vers votre nouveau système dans le cloud.

Aussi, il est indispensable d'indexer, analyser et organiser vos contenus existants avant de pouvoir procéder à une migration vers le cloud.

02

QUELS RÉSULTATS PEUT-ON ATTENDRE D'UNE POLITIQUE DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ?

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

MAÎTRISE ET RÉDUCTION DU RISQUE

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

Perdre ses documents, ou bien ne plus être en mesure d'y accéder coûte cher. Maîtriser le risque de perte de document,

c'est maîtriser les risques réglementaires, les fuites de données, mais aussi l'impact sur son chiffre d'affaires.

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

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

GAIN DE TEMPS ET D'ARGENT

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

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

certaines requêtes complexes de 700 à 1000 documents à 20 ou 80 résultats. Un tel projet de gouvernance de l'information a donc permis de faire gagner un temps précieux aux utilisateurs finaux.

Par ailleurs, avec des coûts de stockages d'un téraoctet de données à environ 3 K€ par an, le stockage de données redondantes, obsolètes ou triviales (ROT) devient finalement très coûteux pour l'organisation.

Le retour sur investissement est souvent ainsi obtenu sur la seule baisse des coûts de stockage.

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

CONSTITUTION D'UN CAPITAL INFORMATIONNEL

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

(Source : AIIIM, 2018)

POUR CONSTITUER ET MAÎTRISER SON CAPITAL INFORMATIONNEL,
UNE ENTREPRISE DOIT DONC POUVOIR ÊTRE À MÊME DE REMPLIR
LES CONDITIONS SUIVANTES :

- Les documents engageants doivent être identifiés
- Ils doivent être maîtrisés
- Ils doivent être protégés et sécurisés, par exemple en les stockant dans un SAE (système d'archivage électronique) à valeur probatoire

SEULE UNE POLITIQUE MAÎTRISÉE DE
GOUVERNANCE DE L'INFORMATION PERMET
D'ATTEINDRE CES OBJECTIFS.

CONFORMITÉ, AUJOURD'HUI ET DEMAIN

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

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



03 LES CLÉS DU SUCCÈS

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

CARTOGRAPHIER

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

- La cartographie des données doit ainsi recenser, pour chaque activité :
- Le type de données traitées

- La localisation des données
- Les flux des données, indiquant leur origine et leur transfert
- Les personnes concernées par ces données
- La finalité de ces données
- Les acteurs, internes ou externes, qui traitent ces données. Il faut notamment identifier les prestataires et les sous-traitants.

Dans le cadre du RGPD, les entreprises ont désormais l'obligation de cartographier le traitement des données personnelles qu'elles mettent en œuvre. Pour ce faire, elles doivent tenir un registre.

Selon les cas, une personne doit être dévolue à la tenue de ce registre, le DPO (Data Privacy Officer) par exemple.

Pour conclure, disposer d'une compréhension globale de son système d'information permet alors de mieux catégoriser les données, de les trier, voire de les supprimer (les données ROT par exemple). Cela offre également la possibilité d'identifier les informations à migrer ou à sécuriser et préserver. La cartographie des données et des processus est un point de départ indispensable à toute bonne politique de gouvernance de l'information.



S'ORGANISER EN FONCTION DE L'ACTIVITÉ

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

Aussi, si une entreprise achète une autre entreprise dans le même secteur d'activité, elle n'aura pas à changer de système d'information puisque l'on restera dans une logique métier. Et si l'entreprise se diversifie et développe de nouvelles activités, il suffit de rajouter de nouveaux objets métiers. Globalement, l'activité d'une entreprise change moins fréquemment que son organisation.

S'APPUYER SUR L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR DES MÉTIERS

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

Pour que les utilisateurs aient accès à l'information dont ils ont besoin immédiatement, il faut absolument que l'information soit fluide et transverse. Elle ne doit pas être cloisonnée dans des silos ou dépendre du

système dans lequel elle est stockée. Peu importe que l'information émane d'une application métier, d'une boîte mail ou d'un SAE, tant que l'utilisateur dispose des habilitations pour y accéder. Le système doit s'effacer au profit des utilisateurs. Les multiples sources de stockage ainsi que les classements personnalisés d'information ne doivent pas être un frein à l'accès à l'information.

CHOISIR DES OUTILS ADAPTÉS À SON SI

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

Tout d'abord, il convient de choisir un outil permettant la « gouvernance sur place », c'est-à-dire un outil doté de capteurs qui vont trouver l'information demandée, quel que soit son emplacement (E-Mail, CRM, ERP, Base de données, Disque réseau). Ce principe de capteurs permet de réaliser les actions suivantes et de les automatiser :

- L'analyse et l'identification des données : à laquelle donnée ai-je affaire ? Est-elle engageante ou sensible ?
- La migration des données : dois-je déplacer telle donnée vers, par exemple, le SAE ?
- L'application du cycle de vie : est-il temps de détruire cette donnée ? De l'archiver ?

- La suppression des doublons : ai-je déjà cette information, sous une autre forme éventuellement, à un autre endroit de mon système d'information ?

Bien sûr, certains documents devront être transmis vers des systèmes d'archivage à valeur probatoire, mais la gouvernance sur place permet dans de nombreux cas d'éviter des processus de migration et de versements complexes. Cette gouvernance participe à l'hygiène informationnelle d'une organisation.

Ensuite, il convient d'adopter un outil qui permet de tirer le meilleur parti des données du SI. Pour cela, celui-ci devra posséder des capacités d'Intelligence Artificielle (IA), de Machine Learning (ML) et de traitement du langage (NLP). En effet, ce sont ces technologies qui vous permettront de mieux trouver l'information, de la classer automatiquement, et de la traiter selon les règles qui concernent chaque topologie documentaire.

Par exemple, les technologies de NLP vous permettent d'enrichir automatiquement les métadonnées des documents en se basant sur le texte contenu dans les fichiers en question. Cela signifie que le système peut identifier des fichiers et des dossiers spécifiques et les classer selon votre référentiel de conservation.

Cet investissement dans les technologies d'intelligence artificielle, d'extractions d'entités et de classification est aujourd'hui une priorité pour la majorité des organisations ayant mis en place des outils de gouvernance de l'information (Source AIIM, 2018).

Si la technologie n'est pas le seul facteur clé de succès d'un projet de gouvernance de l'information, les capacités de gouvernance in place, d'intelligence artificielle et d'automatisation des processus sont indispensables pour mener à bien un tel projet.

IMPLIQUER LES PERSONNES CLÉS

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

Tout d'abord, un projet de gouvernance de l'information doit être porté par la direction générale. Celle-ci doit d'abord analyser les risques : quels risques encourt mon organisation si je n'ai pas de visibilité sur les données que contient mon système d'information ? Quel risque entraîne la perte d'un document ? Est-ce que cela peut nuire à mon activité, et si oui, dans quelle mesure ? Quelle est la perte de productivité si la bonne personne ne peut pas accéder et utiliser la bonne information au bon moment ?

Si la direction juge que les risques, tant financiers que législatifs, sont trop importants, alors elle doit choisir de mettre en œuvre un projet de gouvernance de l'information.

Pour mettre en place une démarche de gouvernance de l'information, il vaut mieux tout d'abord s'appuyer sur un ou deux services pilotes. Des services demandeurs, qui peuvent être des locomotives dans ce genre de projet souvent longs et complexes. Il est absolument impossible, voire contre-productif, de tenter de mettre en place dans l'ensemble des services, en une seule fois, une telle démarche. Il faut la tester avec une poignée de collaborateurs, attendre leurs premiers retours, réévaluer les avantages et les inconvénients avant de valider la solution choisie.

De manière générale, il ne faut pas négliger le temps que prend la mise en place d'une solution de gouvernance de l'information. Pour le groupe Safran, ce temps, incompressible, a été de 18 mois, par exemple.

De plus, il est indispensable d'inculquer les bonnes pratiques à l'ensemble des salariés, quel que soit leur niveau hiérarchique et leur ancienneté dans l'entreprise. Par exemple, on peut imaginer une brique formation

additionnelle lorsqu'un nouveau salarié intègre l'entreprise.

Quoi qu'il en soit, une entreprise qui porte un projet de gouvernance de l'information ne peut pas et ne doit pas faire table rase des pratiques déjà existantes. Il faut les prendre en considération, les adapter et s'appuyer sur les utilisateurs pour que cette mise en place ait lieu dans les meilleures conditions et que cette démarche soit adoptée et maîtrisée par l'ensemble des salariés. Il va de soi qu'imposer de nouvelles règles de gouvernance de l'information à l'ensemble des collaborateurs sans leur en expliquer les enjeux et en négligeant les pratiques existantes ne permettra pas d'emporter l'adhésion générale, bien au contraire !

Pour ce faire, il peut être intéressant de s'appuyer sur les nouveaux métiers et les nouveaux rôles liés à la gestion de l'information, apparus notamment avec le RGPD (DPO) ou avec le Big Data (CDO).

NOUS CONTACTER

L'entrée en vigueur du RGPD a sans doute accéléré la prise de conscience de cet enjeu dans toutes les sphères de notre société.

La gouvernance de l'information devient ainsi un enjeu primordial, que ce soit au niveau de l'Etat ou de ses citoyens au même titre qu'une entreprise et ses consommateurs.

Mais, comme le montre la récente étude de l'AIIM "Automating Compliance and Governance", si les projets de gouvernance de l'information revêtent désormais une importance stratégique pour bon nombre d'organisations, pour plus de la moitié des entreprises, ce processus est

complexe, et parfois même considéré comme "impossible" à mener à bien dans sa totalité.

Au travers de ce livre blanc, nous avons voulu à la fois contribuer à la sensibilisation sur l'actualité et l'importance des problématiques issues de la gouvernance de l'information, mais également partager notre expérience en matière de cadrage et de bonnes pratiques pour que vos projets de gouvernance de l'information portent pleinement leurs fruits.

Everteam Software SAS Siège social : 17 quai Joseph Gillet
69316 LYON CEDEX 04 - France

• Tél. +33 (0)4 26 68 33 00 • NAF 5829C • RCS LYON 422 624 023

• Numéro de TVA intracommunautaire : FR 19 422 624 023

• www.everteam.com SAS au capital de 300 000 € • Scannez-moi :

