



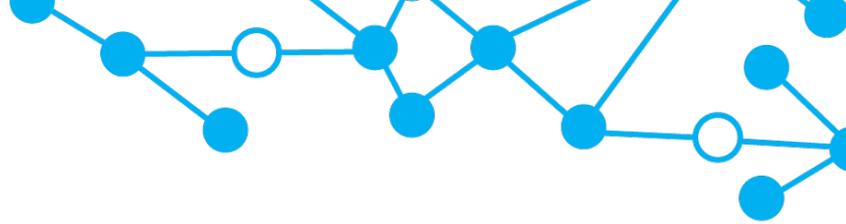
serda
conseil

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



MARS
2023

12^{EME}
RAPPORT
ANNUEL



SOMMAIRE

INTRODUCTION

p. 03

LE BAROMÈTRE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

p. 05

LES ATTENTES ET LES PROJETS

p. 16

L'OUTILLAGE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

p. 29

LA DÉMATÉRIALISATION ÉCORESPONSABLE

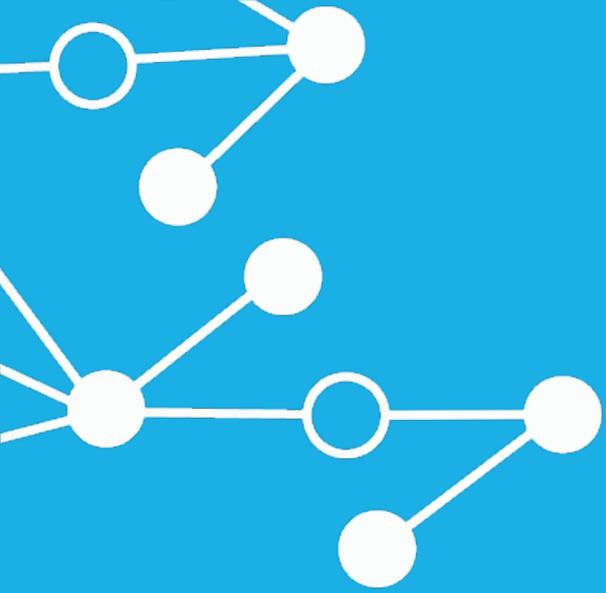
p. 37

CONCLUSION

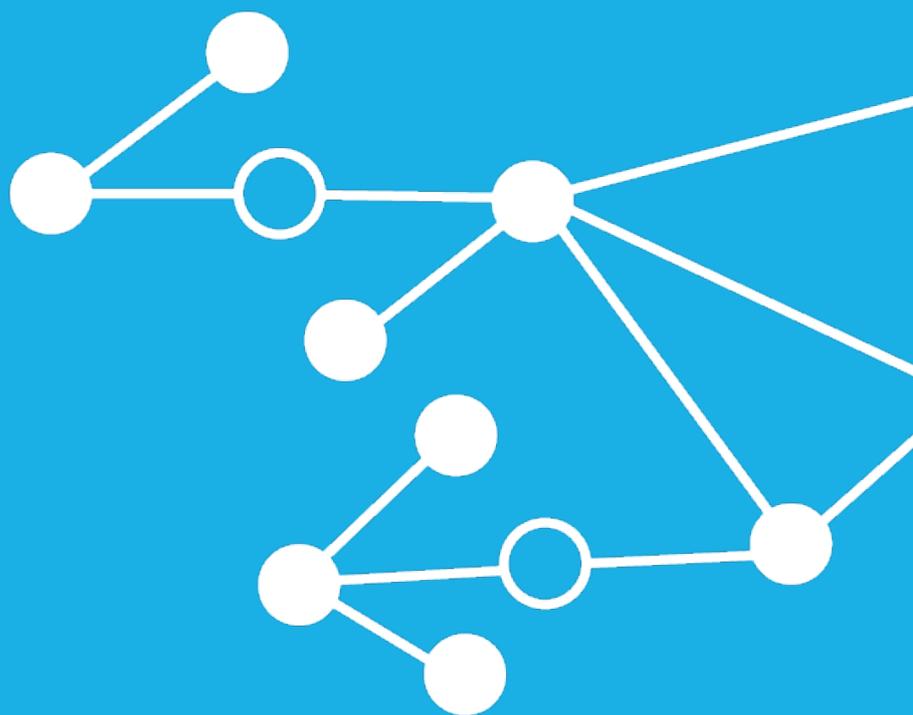
p. 43

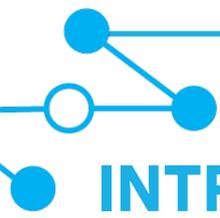
ANNEXE - LE PROFIL DES RÉPONDANTS

p. 45



INTRODUCTION





INTRODUCTION

Serda Conseil et Serda Lab du Groupe Serda/Archimag publient le 12ème rapport sur la Gouvernance de l'information numérique, des documents et des données. Cette enquête est menée annuellement que nous menons depuis 13 ans auprès d'organisations et d'entreprises de tous horizons où l'essor des technologies et la démocratisation de la digitalisation sont exponentiels. Ce baromètre annuel nous permet de prendre la température des évolutions en matière de systèmes de gestion de l'information, de mesurer les pratiques et les modes de traitement et d'accès aux informations, et d'identifier les thèmes émergents ou irritants sur lesquels nous alertent nos répondants.

En effet face à une obésité d'informations toujours plus grandissante, à des modes de gestion de plus en plus outillés, à la fragilité de l'information numérique, ainsi qu'avec une multiplication importante des lois, normes et règlements régissant cette évolution numérique, la Gouvernance apparaît comme une réponse adaptée.

De par son approche multidimensionnelle, sa prise en compte de la gestion des risques y compris environnementaux, et d'autre part sa considération de l'information comme ressource, la Gouvernance de l'information s'inscrit parfaitement dans les besoins opérationnels des organisations, que ce soient pour leurs équipes comme pour les interlocuteurs externes (clients, salariés, usagers, fournisseurs, ...).

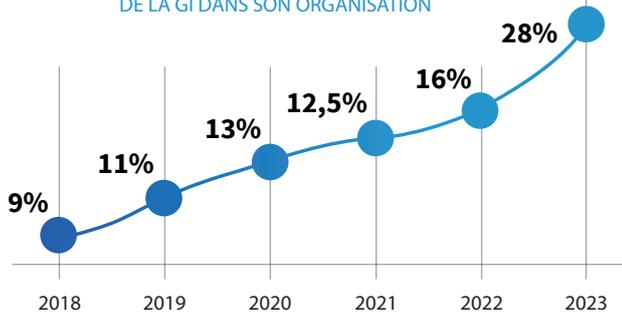
Et 2023 nous apporte son lot de sujets structurants : maîtrise des risques, progression de la couverture de la Gouvernance dans les organisations, place des datas dans les programmes de GI, démocratisation des usages de la signature électronique, et timide mais actif accroissement de la mesure du bilan carbone de la dématérialisation.

Nous vous souhaitons une bonne lecture du Rapport 2023.

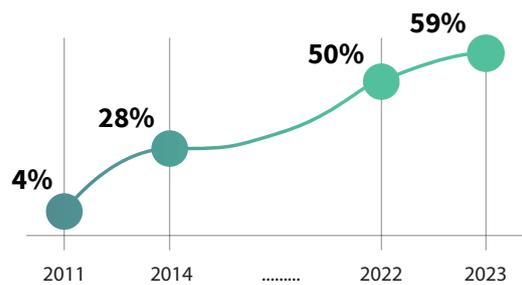


2023 : POUR **60% DES RÉPONDANTS** LA GI OFFRE UN CADRE QUI PERMET DE MAÎTRISER LES RISQUES LIÉS À LA GESTION DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

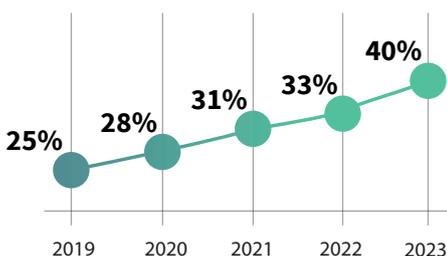
PROJET ANNONCÉ POUR LA COUVERTURE GLOBALE DE LA GI DANS SON ORGANISATION



MAÎTRISE DES RISQUES DOCUMENTAIRES



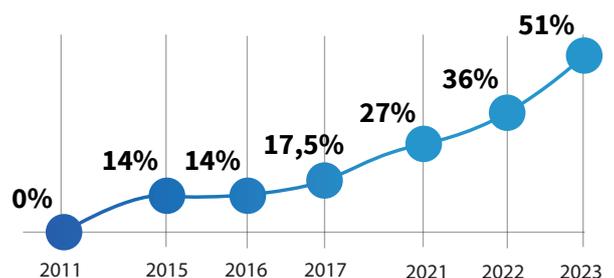
PLACE DES DATAS DANS UN PROGRAMME DE GOUVERNANCE



BILAN CARBONE ET DÉMATÉRIALISATION



SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

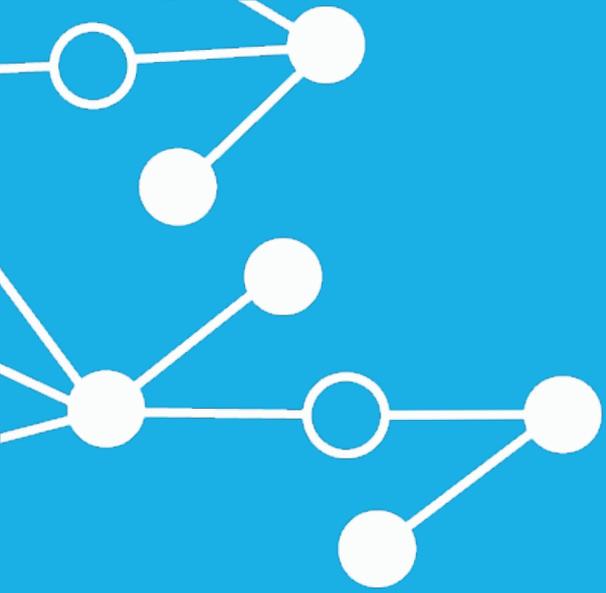


Nous avons la conviction en 2023 qu'il est temps d'intégrer concrètement au débat sur les ambitions de la Gouvernance de l'information numérique, la part de responsabilité environnementale que ce soit en termes d'enjeux, d'usages et d'outils de mesure indispensables autour de l'empreinte carbone.

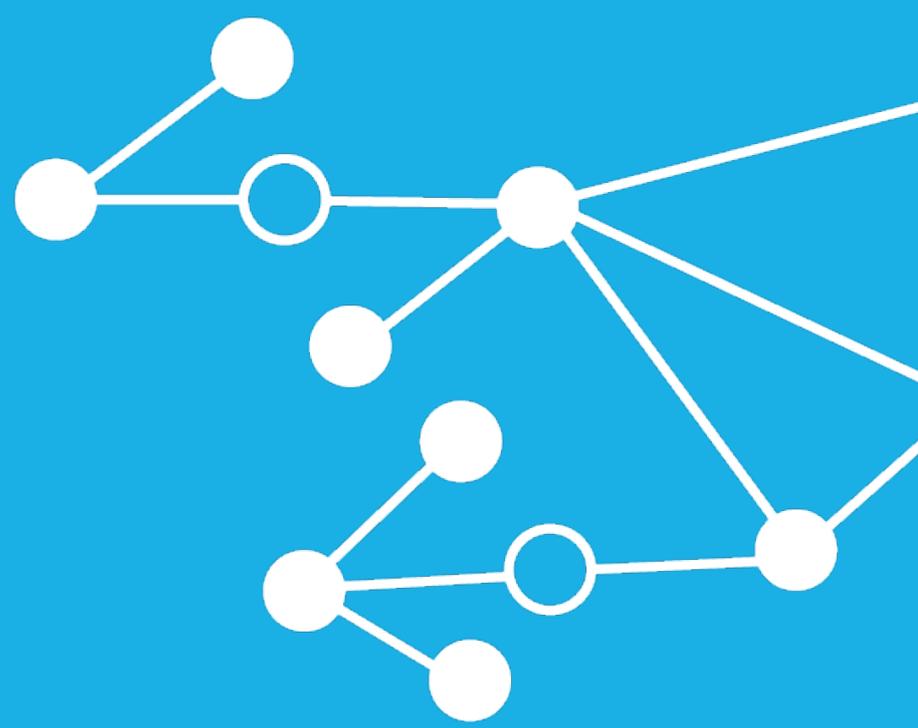
Rappelons qu'en 2014, nous avons proposé la définition suivante en matière de Gouvernance de l'information : "stratégie et organisation en matière d'information nu-

mérique, de documents et de données, nécessaire au bon fonctionnement des organismes 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

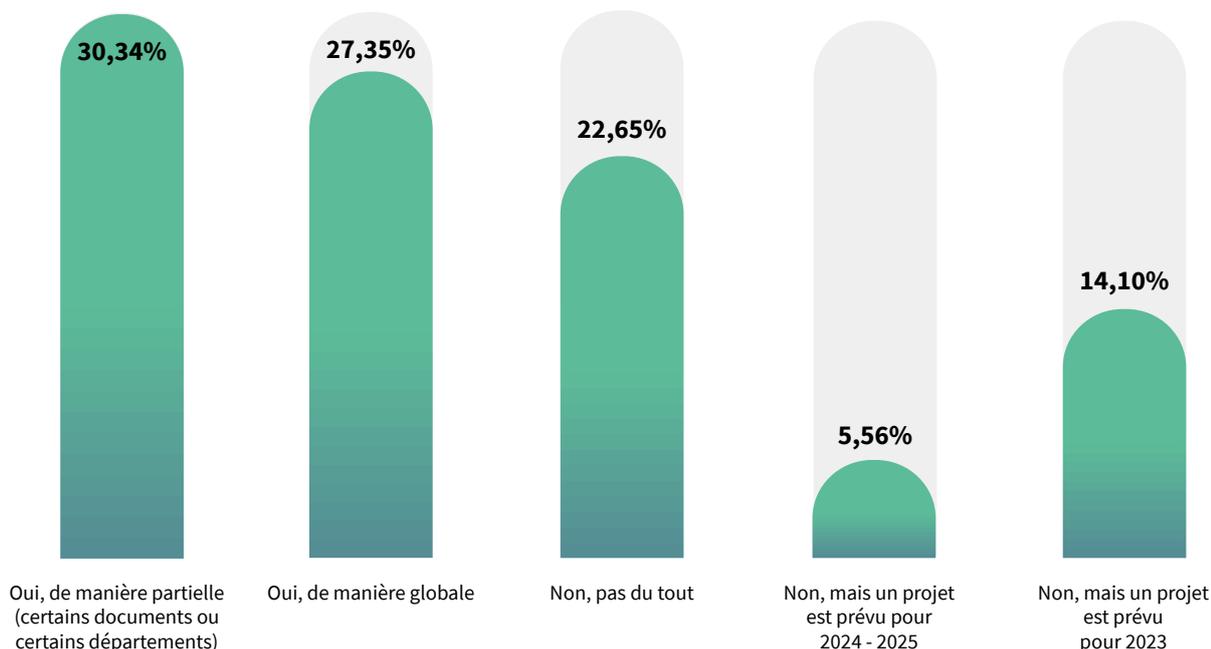
La progression globale de projets de Gouvernance de l'information, des documents et des données continue depuis 5 ans ; ainsi en additionnant les organisations déjà en cours de déploiement et celles qui annoncent des projets imminents ou en 2024 (pour 14 %), cela nous amène à un **taux de réponse positif de 78 % d'organisations concernées**.

En 2023, 60 % des organisations (+ 2 points) ont mis en place une gouvernance de l'information numérique, elles se répartissent entre 28 % de manière globale (+ 8 points avec accélération sur les 2 dernières années) et

31 % de manière partielle ; reste 22 % qui se déclarent toujours non concernées par des projets de Gouvernance de l'information numérique (GI).

Ces chiffres confirment la progression permanente des programmes de GI au sein des organisations, notamment à travers l'adoption de démarches qui englobent la totalité des activités et métiers de nos organisations. 20 % des répondants ont un projet, dont 14% pour cette année. **Ainsi le chiffre de 78 % des organisations outillées est en passe d'être atteint !**

VOTRE ORGANISATION A-T-ELLE MIS EN PLACE UNE GI ?



La progression a donc continué en 2023, et s'est même accélérée, avec une forte augmentation sur les projets en cours c'est-à-dire ceux lancés ou en cours de démarrage en 2023, ou annoncés pour 2024. Il reste à vérifier si leur objectif est une couverture partielle ou totale des documents et des données, ou uniquement en ciblant certaines activités ou directions, considérées comme plus critiques ou davantage au cœur de leurs métiers.

A noter l'équilibre des choix de modèles qui s'installe progressivement, entre un modèle de gouvernance centralisé et un modèle de gouvernance de l'information plus partiel ; ainsi le premier modèle choisi par 30 % des répondants est encore celui qui vise à privilégier certaines fonctions ou certains métiers.

Le modèle qui “monte” en termes de pourcentage de réponse, est bien celui qui a de l’ambition ; il est porté par la volonté d’intégrer la totalité des activités et métiers d’une organisation.

En 2023 les deux types de modèles s’équilibrent.

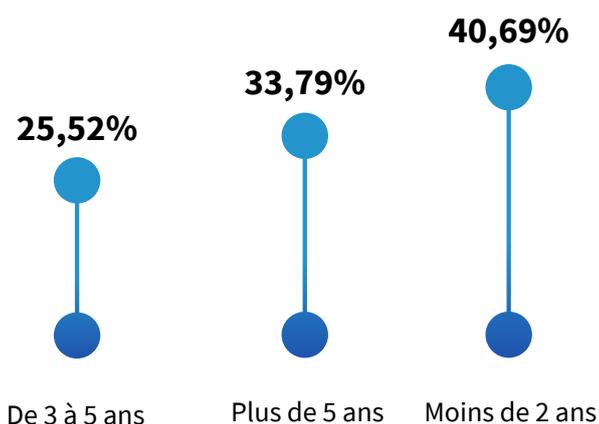
A notre expérience, la mise en place d’un modèle de Gouvernance de l’information, se construit souvent par une approche pragmatique, car progressive, le plus souvent adoptée pour permettre d’embarquer progressivement les équipes et les métiers, et s’appuyer sur des résultats internes probants et des success story. Ce choix d’une démarche dite “partielle” est souvent le fruit d’une volonté de construire par étape, d’en mesurer des résultats de manière plus immédiate avant de se lancer dans des déploiements plus massifs.

Autre caractéristique de 2023, le taux toujours élevé

de futurs projets ; depuis 3 ans, il ne se dément pas et est toujours de l’ordre de 20 % se répartissant sur les 2 prochaines années. On sait que ce type de projet ne se déploie pas en 12 mois, on peut donc voir ici une traduction du modèle partiel ou progressif qui gagne progressivement de plus en plus d’activités dans une organisation et explique le fait qu’on trouve toujours un taux élevé de nouveaux projets annoncés.

Autre point positif, **le taux élevé de “nouveaux projets” ; en effet plus de 40 %** répondent que leur organisation met en oeuvre des projets de GI, contre 34 % depuis plus de 5 ans, et 25 % entre 3 et 5 ans ; on observe à travers ces réponses, la progression des programmes de GI qui se traduisent de plus en plus par des changements que ce soit au niveau des pratiques comme des outils, changements qui précédemment pouvaient rester encore limités dans certaines organisation et donc être insuffisamment visibles.

SI OUI, DEPUIS COMBIEN DE TEMPS ?



Existe-t-il toujours un écart entre les secteurs public, privé et associatif ? Le secteur privé continue à avoir de l’avance avec 35 % de répondants à “oui de manière globale” et 32 % de “oui de manière partielle”, soit un total de 67 %, et presque 20 % de projets annoncés dans les 2 ans ; on peut aisément y voir le risque lié à la sécurité des informations et la recherche d’efficacité au quotidien qui porte les entreprises du domaine privé vers la mise en oeuvre de programme de GI. Notons que la part de la démarche “globale” a continué à croître, tirant vers le haut ce type d’organisation.

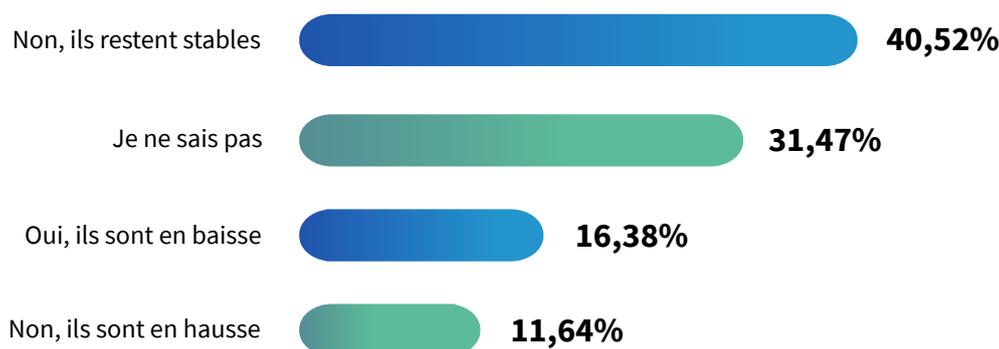
Côté public (tous types de structures confondus : administration centrale, territoriale, collectivités, établissements publics,...), les résultats sont légèrement supérieurs à ceux de l’année précédents, 67 % ont mis en place ou travaillent sur des programmes de GI, avec toujours une préférence sur une démarche progressive, couvrant métier par métier, et apportant des success story ponctuels permettant souvent d’embarquer de nouveaux métiers dans le programme. Depuis 2 ans, les collectivités qui avaient pris du retard sur les administrations, continuent de progresser et annoncent pour 23 % des répondants concernés de projets pour les 2 prochaines années. ce dynamisme déjà vu en 2022, se prolonge voire s’intensifie. Comptons sur les conséquences de l’entrée en application de la loi REEN et de son décret du 29 juillet 2022 (n° 2022-1084) “relatif à l’élaboration d’une stratégie numérique responsable par les communes de plus de 50 000 habitants et les intercommunalités”, pour participer à ce mouvement d’ensemble.

Nous rappelons que la loi REEN s’adresse à tous, avec une acuité particulière pour certaines collectivités (communes +de 50.000 habitants) à travers l’article 35 de la loi, qui aura sans doute un effet levier et entraînera l’ensemble du secteur à terme.

Autres projets annoncés, les associations, et surtout les ONG ayant répondu à cette enquête, affichent un taux d'ambition élevé, avec 28% de projets annoncés, contre 20% dans le domaine privé et 23% dans le public.

Au vu du contexte national et international, anxiogène à plus d'un titre car on nous parle quotidiennement de guerre, de crise énergétique, de crise climatique, de cybercriminalité, etc., nous avons souhaité mesurer l'impact supposé ou réel de ce contexte et analyser dans quelle mesure les investissements numériques dans les organisations s'en ressentent.

LE CONTEXTE NATIONAL ET INTERNATIONAL A-T-IL UN IMPACT SUR LES INVESTISSEMENTS NUMÉRIQUES ?



C'est une question nouvelle en 2023 et les répondants restent prudents : car même si pour **près de 40 %, ils considèrent que le contexte national et international n'a pas d'impact au moins cette année** (il ne faut pas oublier que les investissements sont souvent définis d'une année sur l'autre, notamment dans le secteur public), et donc que les investissements restent stables, **le niveau d'incertitude est pourtant élevé. 32 %** nous disent ne pas savoir si les investissements prévus dans le domaine numérique sont ou ne seront pas impactés par le contexte national et international.

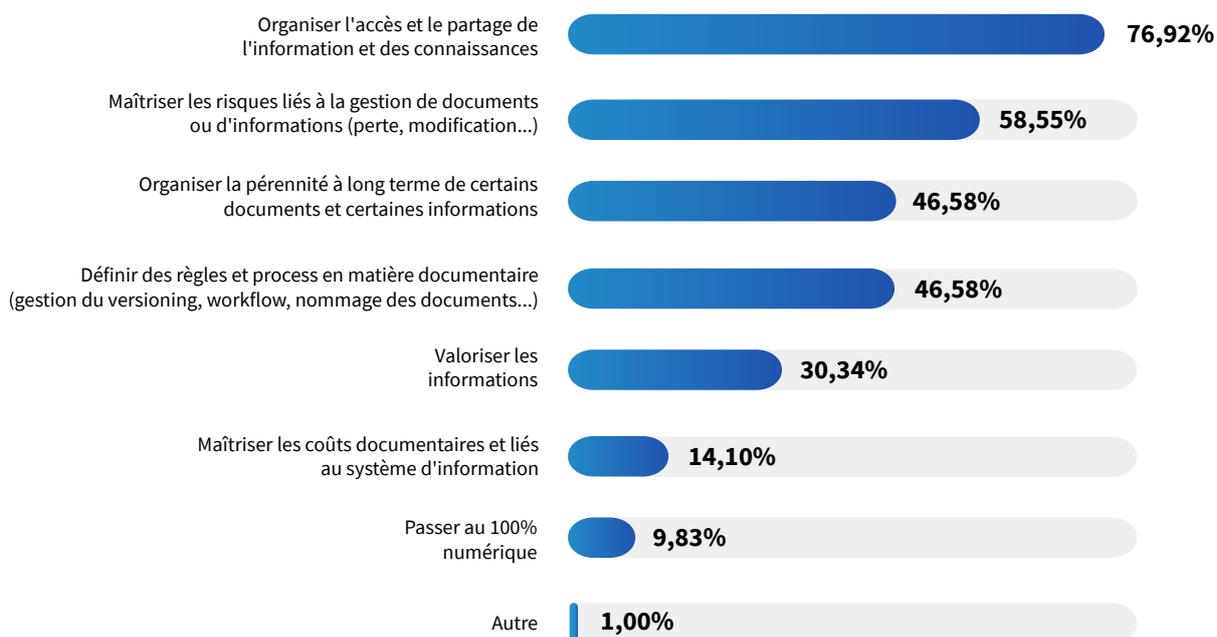
Autre élément de réponse : pour près de 17 %, il y a une réelle baisse des investissements, conséquence ou non du contexte, notamment dans le cadre du secteur public et parapublic (31 %). Enfin pour une minorité, le contexte n'a a priori **aucun impact : 12 %** répondent qu'au contraire "les investissements sont en hausse".

LES PRINCIPAUX ENJEUX DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

La question des principaux enjeux de la Gouvernance de l'information numérique, reste centrale ; c'est pour nous un véritable "baromètre" du positionnement de la Gouvernance 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 79 % (pourtant en recul de 4 points) ; **en deuxième place et avec une forte augmentation cette année, on trouve le sujet de la " maîtrise les risques en termes de gestion de l'information, des documents et des données "** ; cet enjeu est devenu essentiel au cours des 5 dernières années : il se positionne dorénavant à hauteur de **58 %, soit 8 points de plus en 1 an**, peut-être un effet du contexte anxiogène notamment de tout ce qui relève de la sécurité de l'information numérique.

Progressivement, la GI, c'est-à-dire concrètement les programmes mis en œuvre la concernant, est perçue comme un cadre de "sécurité" pour les interactions et les gisements de données et documents d'une organisation, du fait de déploiement de nouvelles pratiques et de modes de travail vécus comme plus vertueux, mieux encadrés et d'outils plus adaptés.

QUELS SONT LES 3 ENJEUX LES PLUS IMPORTANTS DANS UNE GI ?



Sont au même niveau, soit 46 % chacun, les enjeux à la fois opérationnels d'outillage traduits par la "mise en œuvre de règles et de process", et également du périmètre de renforcement de la sécurité, soit la "pérennité à long terme de certains documents et données". Ce sont des réponses en cohérence avec le sentiment de maturité du sujet "Gouvernance de l'information" dans les organisations, qui se traduit par des attentes de plus en plus opérationnelles en termes de programme de mise en œuvre.

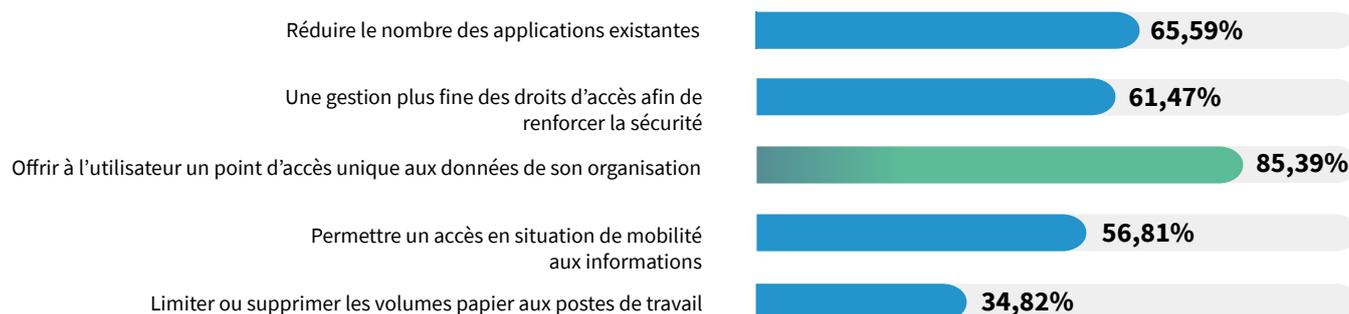
Ce qui reste stable et positionné sur les trois dernières places, la "valorisation des informations", à hauteur

de 30 %, "la maîtrise des coûts" stabilisé à 14 %, et le "passage au 100% numérique" qui baisse de 2 points en 1 an soit - 8 points en 3 ans) ; la notion de passage à un "0 papier" n'est donc plus un enjeu, sans doute seulement une étape dans un programme de GI... C'est important à noter car les noms des projets eux-mêmes sont amenés à changer, et même s'ils sont encore parfois appelés "0 papier", il est temps de proposer d'autres appellations plus proches des préoccupations des équipes : valorisation de l'information, partage et accès, maîtrise des risques, gouvernance de la data.

LES PRIORITÉS DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

Côté priorité en matière d'accès à l'information et faisant écho à la question précédente sur les enjeux prioritaires de la GI, les répondants plébiscitent de nouveau 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 85 % d'entre eux. Ensuite les réponses sont la traduction de l'exaspération que ressentent de plus en plus 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" pour 66 % soit 7 points de plus en 2023, rejointe par la réponse de "permettre un accès en situation de mobilité" pour 62 % et "offrir à l'utilisateur un point d'accès unique aux données de son organisation" pour 57 %.

QUELLES SERAIENT LES PRIORITÉS POUR L'UTILISATEUR ?



QUELLES PRIORITÉS QU'ON SOIT DÉCIDEUR OU COLLABORATEUR ?

Cette **exaspération des utilisateurs** vient de la manière avec laquelle depuis 3 ans nos organisations ont tenté de faire face à la situation de travail à distance notamment souvent pensée dans l'urgence et ont équipé voire **suréquipé les activités** ; ainsi on a vu se répandre de plus en plus de portails pour les agents, pour les usagers, pour les partenaires ou clients, de plateformes qu'elles soient d'échange, de dépôt, ou de partage ou encore de solutions de digital workplaces, sans compter les GED qui ont été déployées avec des fonctions de collaboration, **tout cela 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").

C'est pourquoi en 2023 la gestion des accès en général est devenue un irritant pour chacun au quotidien. Les utilisateurs attendent de la simplicité, conséquence des effets de cet empilement évoqué du grand nombre d'applications pour un même sujet : combien

de messageries, de chats, de teams, de GEDs... on empile, on empile... au détriment de la rationalisation, et on y perd les utilisateurs !

A noter toutefois que la réponse **"Permettre un accès en situation de mobilité aux informations"** a reculé ; elle se place en 4ème place ; ce n'est plus tout à fait un enjeu après 3 ans de travail à distance pour une grande partie d'entre nous, et du fait qu'on a équipé tout le monde, collaborateur et manager, de tous les équipements de type chat, messagerie, visioconférence, ... ; il reste toutefois le sujet des accès au niveau des applications métier qui peut ne pas être totalement ouvert à distance.

En dernière place **"limiter ou supprimer les volumes papier aux postes de travail"** a gagné 5 points en 2023 passant de 30 à 35 %, ce qui prouve que dorénavant, il est à classer dans la catégorie des irritants pour plus d'un tiers des métiers.

On note toutefois une distinction dans les priorités selon que l'on soit décideur ou collaborateur :

◆ Les managers/décideurs sont la principale population à s'agacer devant l'empilement des solutions mises à disposition, qui tiennent plus dorénavant de l'éparpillement que de la facilité d'accès. C'est pourquoi **ils insistent, pour 28 % d'entre eux, sur la demande "point d'accès unique aux données de leur organisation"** comme en 2022 ; on trouve en revanche en 2023 sur le podium et à la 2ème place de ce classement, le besoin "d'accès en mobilité", **pour 26 % d'entre eux ; ce sont les conséquences de l'effet du management à distance et des exigences en matière d'outils pour**

mener à bien leurs missions, ... c'est aussi la traduction de la réelle difficulté pas toujours résolue depuis 2020, des difficultés d'accès à distance à des applications support ou métier ; cela génère de nombreuses frustrations notamment en ce qui concerne les fonctions spécifiques de pilotage et de suivi considérées au départ comme du back office et peu portées, c'est également le cas des fonctions de reporting. **La sécurité et la "bonne gestion des droits d'accès et des habilitations" est leur 3ème préoccupation, pour 21 % d'entre eux.**

◆ Côté collaborateur, on trouve un podium renouvelé cette année : en 1, **la préoccupation de la mobilité - “accès en situation de mobilité aux informations” (Priorité 1 pour 25 % d’entre eux)**, confirme l’installation du modèle de travail hybride dans beaucoup d’organisations au-delà de la période de crise sanitaire et les niveaux d’attentes des équipes pour travailler dans de bonnes conditions (accès à leurs applications, solutions d’interaction faciles d’usage, ...). Ensuite **la préoccupation de la sécurité des accès est aussi une**

préoccupation forte pour 23 % des répondants qui la porte en deuxième priorité.

On trouve ensuite à égalité cette attente de simplification des postes de travail et donc des accès à travers **la demande “de réduction du nombre d’applications” toujours à 20 %** (stable / 2022) et “un point d’accès unique aux données de son organisation” (qui a perdu la 1ère place mais qui reste une demande tout de même toujours forte).

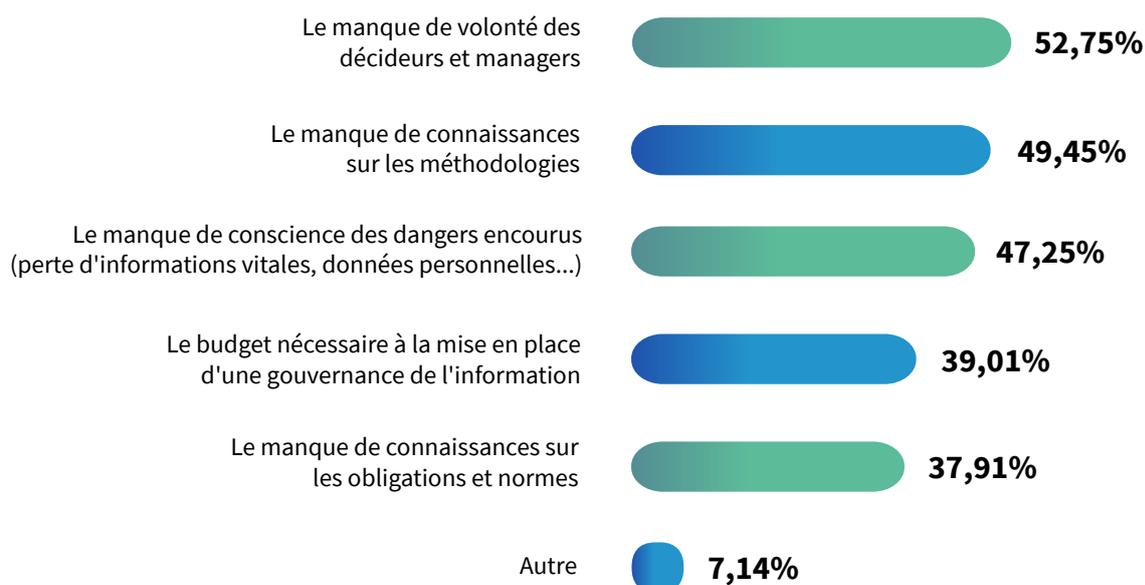
LES FREINS EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

À la question sur les principaux freins en matière de Gouvernance de l’information numérique, nous trouvons toujours en première place **“le manque de volonté des décideurs et managers” à hauteur de 53 %, frein qui recule toutefois** depuis plusieurs années, - 5 points notamment au regard des résultats de 2022. Cela traduit toujours un sentiment d’insuffisance dans la prise en charge des nécessités de mieux structurer les accès et le partage des informations et des données.

Se positionnant en deuxième place cette année et avec une augmentation de points en 2023, le “manque de connaissance des méthodologies”. À notre expérience,

beaucoup d’organisations, tous secteurs d’activité confondus, s’interrogent sur la démarche à adopter, les premières étapes à traiter pour permettre ensuite de dérouler un programme de gouvernance qui soit complet. Ainsi on voit des programmes démarrer par les flux entrants d’une organisation au niveau de la capture et de la qualification, pour d’autres le sujet des flux circulants est mis en priorité en lien avec l’installation de la signature électronique. Pour d’autres, traiter les flux sortants permet d’avoir un retour sur investissement beaucoup plus immédiat à travers notamment des solutions de lettre recommandée électronique.

QUELS SONT LES PRINCIPAUX FREINS À UN PROJET DE GI ?



En troisième place, **“le manque de conscience des dangers encourus”** que l’on traduit souvent par le risque de perte d’informations vitales, de données personnelles,... qui **continue d’augmenter. 47 % en 2023, c’est + de 5 points sur 2 ans** ; il rejoint la préoccupation majeure déjà identifiée précédemment qui est celle de la maîtrise des risques. Il faut y voir là aussi 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 rançonnement, etc.

Le **“manque de connaissance des obligations”** reste en dernière position ; il est quasi stable de 37 % en 2022, à 38 % cette année. Il est vrai que les réglementations, directives, normes et autres textes d’application continuent à se multiplier, ce qui ne facilite pas leur connaissance.

Quant à la question des aspects financiers **“le budget nécessaire à la mise en place d’une gouvernance de**

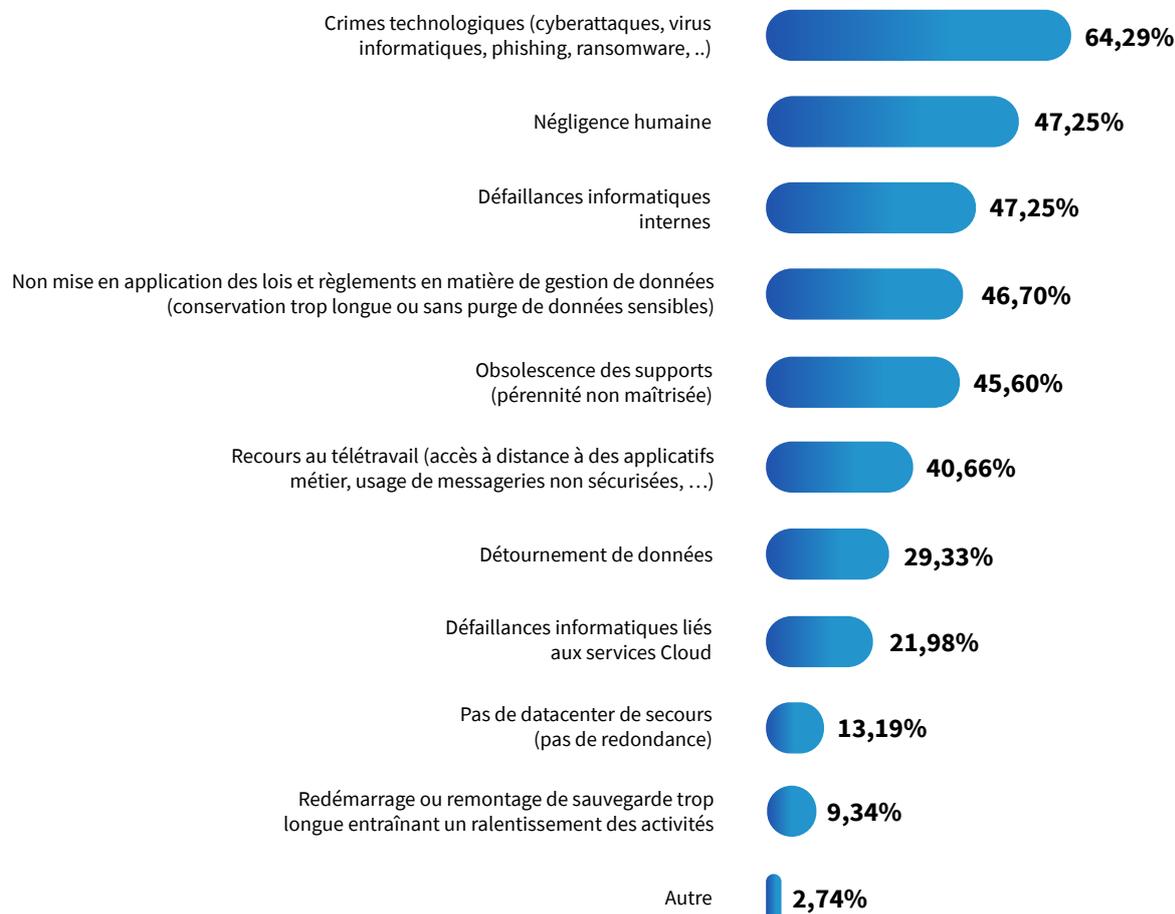
l’information”, elle reste stable aussi bien en termes de position (4ème) qu’en termes de pourcentage de réponses : 39 % contre 38 % les 2 dernières années.

Pour conclure sur cette question des freins, les éléments recueillis derrière la mention de “autres” pointent surtout le “manque de temps” ou “le manque de compétences” ; ces réponses sont plutôt révélatrices d’un déficit en sponsoring sur les projets de Gouvernance de l’information numérique.

C’est pourquoi la Gouvernance de l’information numérique intègre naturellement dans l’esprit de nos répondants la dimension sécurité ; on le voit aux réponses apportées à la question sur les principaux risques en matière de sécurité des informations numériques.

831 intrusions ont été avérées en 2022 ; c’est le nombre exact de cyberattaques en France établi par l’ANSSI ; ce chiffre est en baisse par rapport à 2021 mais la menace « reste élevée », avertit l’agence française de sécurité informatique.

QUELS SONT LES PRINCIPAUX RISQUES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DES INFORMATIONS NUMÉRIQUES ?



Les crimes technologiques - cyberattaques, virus informatiques et autres ransomware - arrivent toujours en 1ère position et ont encore augmenté en % de répondants : à plus 64 % soit + de 10 points en 2 ans. C'est aussi le résultat de l'acculturation faite dans beaucoup d'organisations sur la notion de "risque informatique".

On voit ensuite prendre position en 2ème place le risque de **"négligence humaine" qui a pris 5 points** en 1 an, et qui en dit long sur le sentiment d'insécurité que rencontrent les utilisateurs quand ils sont amenés à travailler avec telle ou telle nouvelle solution ; en recul de 3 points, **"les défaillances informatiques internes", notamment celles liées aux services cloud pour nombre de nos applications et la perte des données reculent ; c'est plutôt une bonne nouvelle, et qui révèle la confiance des organisations dans leurs systèmes d'information et dans les choix qui sont faits par les spécialistes.**

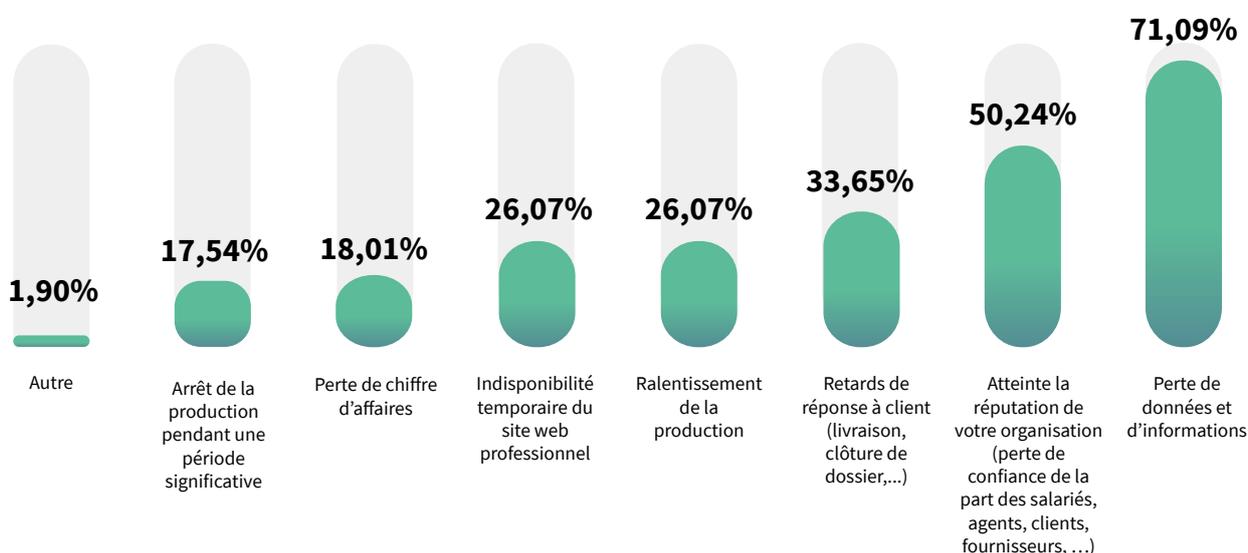
Autre recul impressionnant passant de 47 % à 31 % en 1 an, c'est celui du risque lié au télétravail : on y voit deux explications, la 1ère est celle du retour au bureau pour nombre d'organisations privées ou publiques en 2022, et pas toujours avec le maintien de jours en télétravail, et la seconde est la mise en place d'outils et de solutions de type VPN pour sécuriser les transactions, les accès, ... avec lesquels nombreux sont les utilisateurs qui s'y sont familiarisés.

Le risque lié au **détournement de données** est en augmentation. Il passe de **22 % en 2022 à 25 % cette année**, et en cela rejoint la progression de la "maîtrise des risques" que l'on a mesuré dans les questions précédentes ; c'est aussi moins une question d'infrastructure que de comportement.

Les autres risques restent inchangés, + ou - 1 point près par rapport à 2022, et restent aux mêmes places.

Pour compléter les questions de sécurité, nous avons souhaité mesurer les "effets négatifs" qui concrétisent ces mêmes risques sur les organisations publiques ou privées de nos répondants. Rien de nouveau en 2023.

QUELS SONT LES EFFETS NÉGATIFS CONCRETS DE CES RISQUES ?



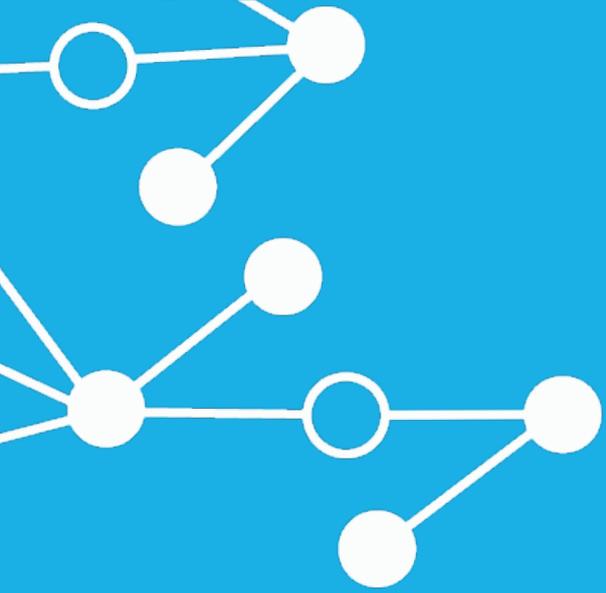
Le classement des effets négatifs sur une organisation reste globalement le même ainsi que les écarts y compris pour les 2 premiers : **la première position est occupée par la "perte de données et d'informations"** qui est de très loin comme en 2022, et pour près des trois quart des répondants, la conséquence première des risques encourus ; elle nuit à l'efficacité du travail au quotidien en priorité mais peut avoir aussi des conséquences en terme de preuve et de traçabilité des activités.

Elle est de fait suivie par **“l’atteinte à la réputation de l’organisation - perte de confiance de la part des salariés, agents, clients ou fournisseurs, ...”** ; c’est le même classement et qui reste en pourcentage de réponse assez haut : 50 % cette année, soit un répondant sur 2.

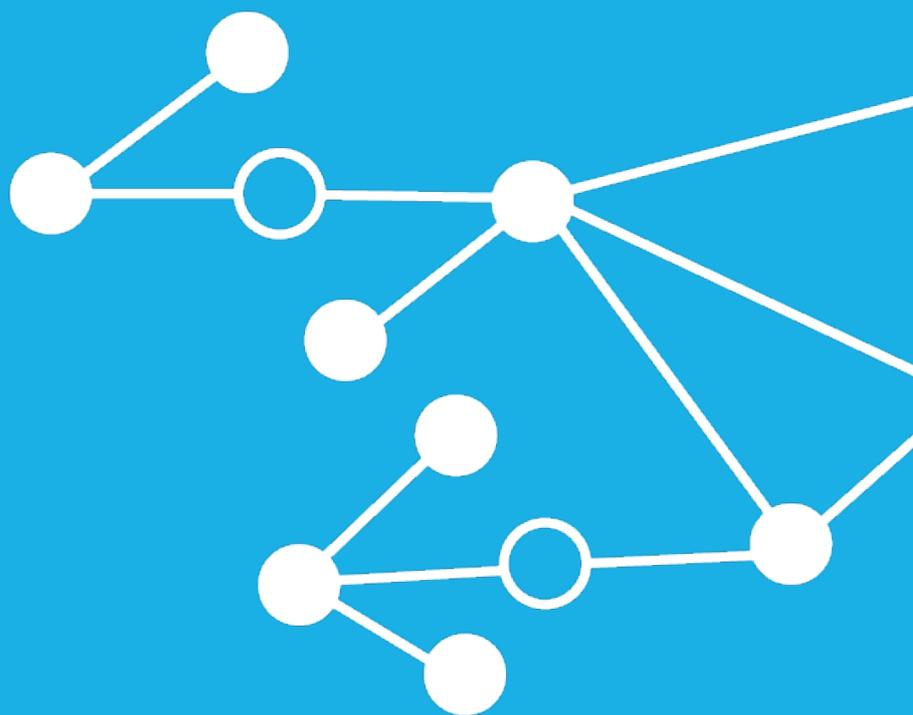
Les effets sur le fonctionnement lui-même de l’organisation n’arrivent véritablement que dans un second temps : **“ralentissement de la production” (26 %) voire “arrêt de la production” (18 %) et “retards de réponse aux clients -livraison, clôture de dossier,...” (34 %) et même “perte de chiffre d’affaires” (18 %)**. C’est d’ailleurs le seul risque de cette partie de la liste qui a augmenté, + 6 points, tous les autres sont stables d’année en année.

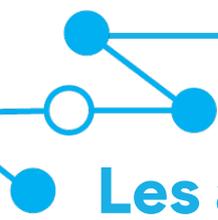
Le sentiment de risque reste donc élevé en 2023 ; il a de multiples formes allant de la perte de données à l’obsolescence des supports ; il devient permanent au quotidien et les utilisateurs nous interpellent sur la nécessité d’apporter des réponses concrètes, notamment en mettant en avant les usages à adopter pour permettre la réduction de ces mêmes risques. **Ainsi, plus l’information se généralise sous forme numérique, plus le sentiment de risque existe et plus la demande de bonnes pratiques se fait ressentir.**





LES ATTENTES ET LES PROJETS





Les attentes et les projets

Autre question majeure de l'enquête, celle qui porte sur les problématiques identifiées comme les plus importantes au sein des organisations.

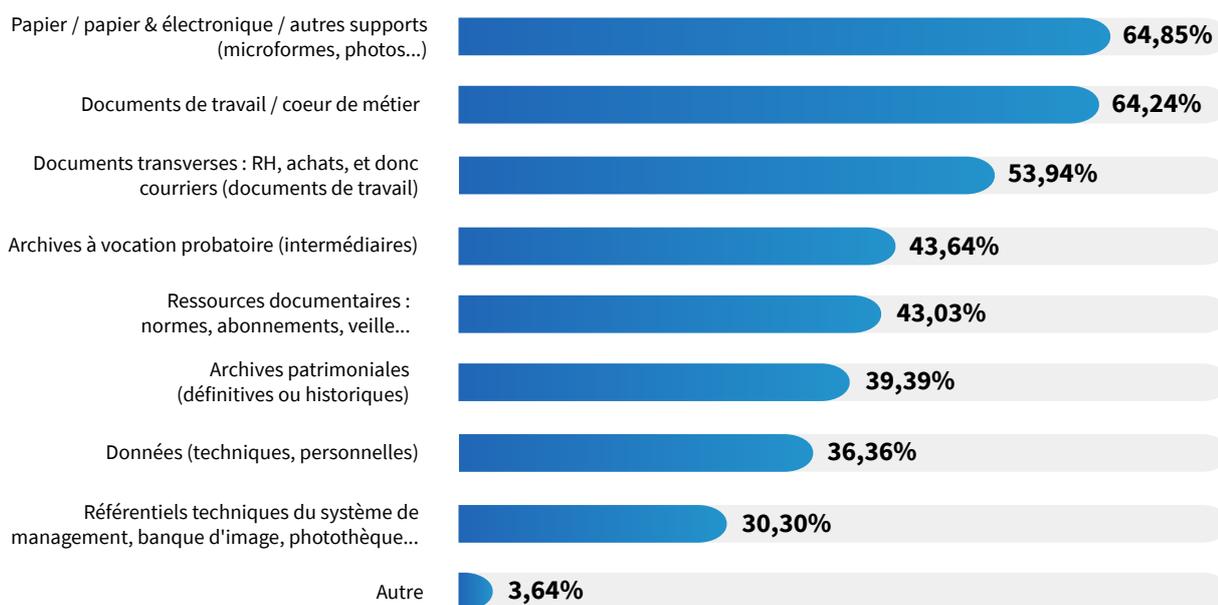
Or cette année les résultats analysés modifient le scoring et le classement du milieu de tableau qui étaient restés stables depuis plusieurs années.

A noter toutefois que les 3 premières problématiques conservent leur place dans le classement tout en perdant chacune des points :

« **Le volume croissant d'informations et de documents internes à gérer** » reste leader et devant les autres (67 %, il perd -7 points en 1 an !) ; la réponse 2 "**perte de temps lié à la recherche d'information**" a perdu 3 points en 1 an, passant de 65 % à 62 %. **et l'éparpillement des solutions de gestion** est à 44 % contre 48 % en 2022.

Ce qui est nouveau toutefois, c'est le fait que les écarts s'amenuisent notamment entre la notion de "volumes d'informations et de données en interne" et "la perte de de temps liée à la recherche d'informations".

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



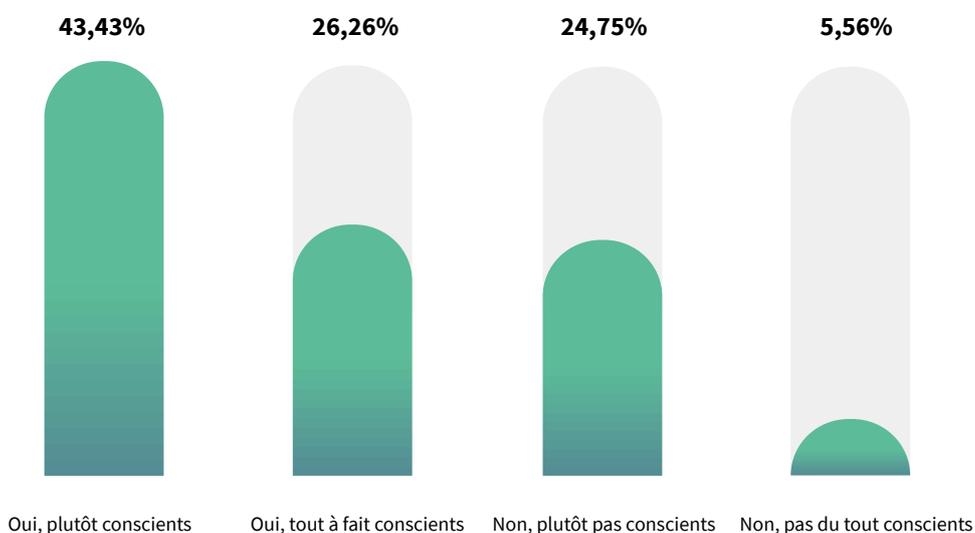
La double attente de simplification des accès et de modes de gestion pour les utilisateurs, ainsi que celle de la rationalisation du système d'information et des applications proposées, renforce le modèle de la GI : **la recherche d'efficacité et de simplicité pour tous, utilisateurs et organisation en général** ; le modèle GI quel qu'il soit doit pouvoir apporter des réponses à cette double attente. Cela se retrouve également dans les problématiques de type "migration du papier vers l'électronique", "arrêt ou changement d'applications", volumes croissants d'informations à traiter, "risques de perte de document", autant de demandes de rationalisation qui d'année en année se mesurent aux mêmes niveaux d'attendu.

D'autres réponses progressent d'année en année : mention particulière au poids que représente de plus en plus la réglementation au sens large : **"exigences réglementaires ou normatives de plus en plus fortes", + 8 points en 2 ans** passant en 2023 à 36 % ; il faut y voir la difficulté à maîtriser d'année en année l'ensemble des sujets concernés. Le domaine du numérique est de plus en plus encadré par nombre de textes, les répondants alertent ainsi sur la difficulté à maîtriser les évolutions des textes et les exigences attendues concernant le numérique en général et la dématérialisation en particulier, et tous les domaines concernés. **A notre expérience, beaucoup d'organisations manquent de travaux de veille sur le sujet face à la multiplication des textes (loi, décret, ordonnance, arrêté, directive,...) de ces dernières années, secteur public comme secteur privé, qui leur permettraient d'anticiper les changements et prendre en charge les nouveaux modes de fonctionnement.**

Nous sommes en 2023, pourtant il nous semble nécessaire de rappeler que depuis un an est entré en vigueur la mise en œuvre des autorisations d'urbanisme en ligne pour tout usager, avec des obligations pour les collectivités d'assurer leur instruction sous forme dématérialisée. Par ailleurs, à partir du 1er juillet 2024, est rendue obligatoire la facturation électronique pour toutes les entreprises assujetties à la TVA. Des sujets de cette importance se préparent très en amont.

Cela fait écho à la question suivante sur **la prise de conscience des dirigeants en matière de gouvernance de l'information numérique et de son impact sur l'efficacité de leur organisation**. Les réponses à cette question apportent une dynamique qui se maintient depuis 2 ans, entre 68 % et 65 % de "plutôt conscients" ou "tout à fait conscients" qui permettent d'être optimiste pour les prochaines années.

VOS DIRIGEANTS SONT-ILS CONSCIENTS DES IMPLICATIONS DE LA GI SUR L'EFFICACITÉ DE L'ORGANISATION ?



Cette croissance s'est amorcée en 2019, elle s'est accélérée en 2020 et 2021, stabilisée en 2022 ; elle marque le pas mais elle est sans aucun doute définitivement installée. Il n'y a plus que 6 % de répondants (au même niveau que l'année dernière) qui se disent "pas du tout

conscients", et seulement 25 % "plutôt pas conscients". Une autre de nos questions majeures depuis plusieurs années porte sur le modèle d'organisation de la Gouvernance de l'information numérique qui est adopté dans les organisations, tous secteurs confondus.

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 d'année en année. Il est privilégié en 2023 et s'impose partout (public, privé et associatif) pour 42 % des organisations ; ce résultat est stable après 2 ans de forte augmentation. (+ 7 points par rapport à 2019).

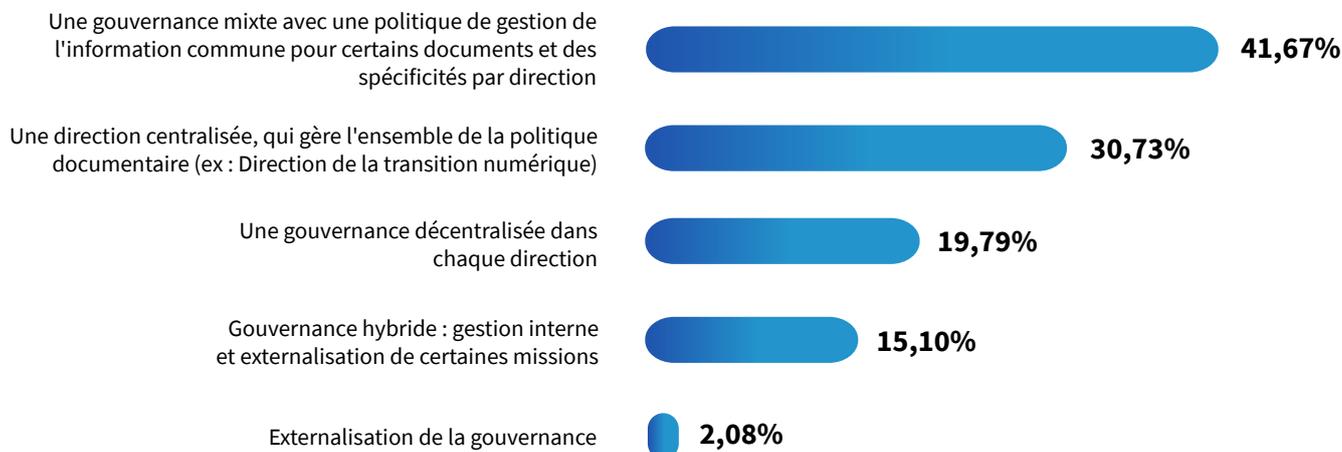
En revanche, le modèle centralisé se renforce. C'est celui qui met en avant "une direction centralisée qui gère l'ensemble de la politique de la GI" ; il monte de 4 points et est privilégié par 1 répondant sur 3, notamment dans le secteur privé et associatif, et gagne des points également dans le public.

Par opposition à ces 2 modes d'organisation, le modèle qui privilégie la décentralisation "une gouvernance décentralisée dans chaque direction" recule à 20 % soit une perte de 6 points sur les 2 années précédentes, ou ne s'est jamais imposé (c'est moins d'1 organisation sur 6 dans le privé). Cette évolution s'explique notamment par le chan-

gement dans la conduite en différentes phases progressives du programme de GI appliquées par métier ou par fonction (ex : la gestion des marchés publics, la gestion des dossiers administratifs de carrière, ...), aboutissant ainsi à des modes de fonctionnement très localisés et présentant le risque de manquer de cohérence au niveau global. **Très vite le besoin de garder un pilotage central voire de remonter l'ensemble des décisions s'impose et renverse le modèle vers une organisation plus centralisée.**

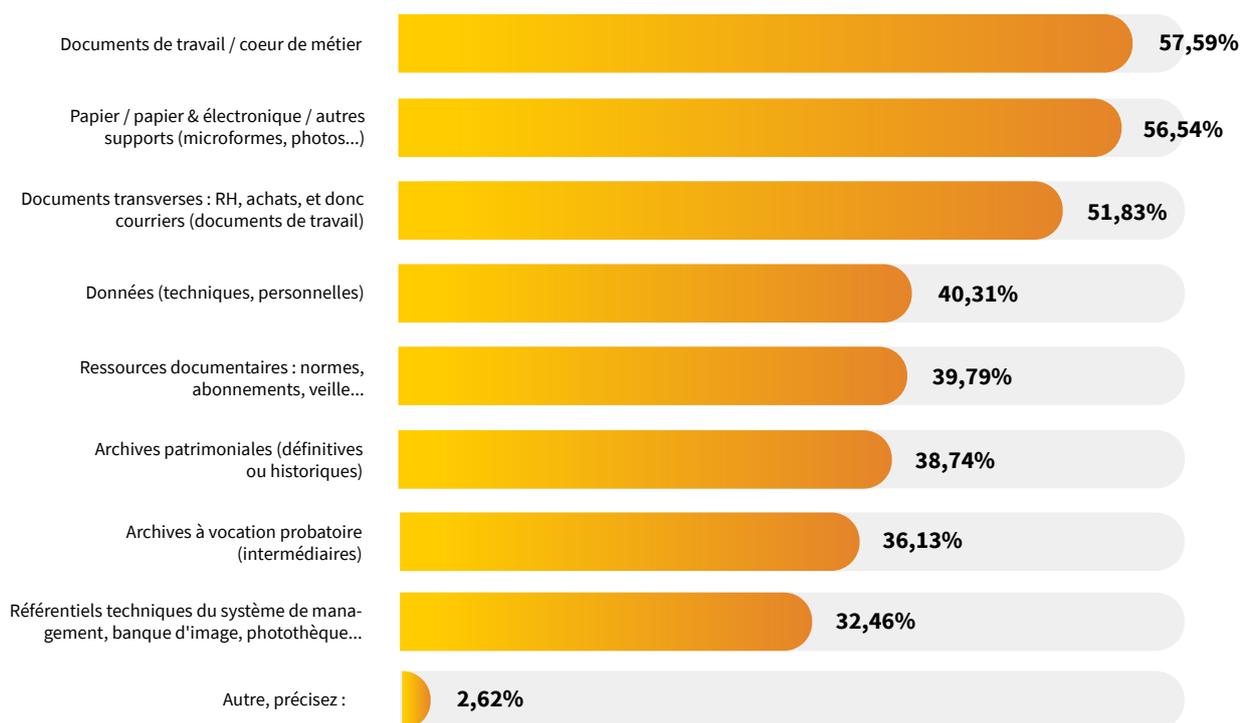
Le modèle hybride commence à prendre forme, et gagne 4 points en un an notamment au niveau associatif et privé ; il faut y voir des choix d'organisation privilégiant le recours à des structures professionnelles et externes notamment pour le stockage de données ou la gestion de tel ou tel aspect de la GI, qui progressent, plutôt que de vouloir tout internaliser. Ce n'est pas un modèle actuel pour le secteur public, il n'est en place que dans 10 % des répondants de ce secteur.

QUELLE EST L'ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION ?



Quant au modèle d'externalisation, il n'est toujours pas à l'ordre du jour ; il passe de 1 à 2 %.

QUELS SONT LES CHAMPS COUVERTS ?



Que dire de l'ambition de la Gouvernance de l'information numérique : elle continue d'accroître son territoire d'année en année.

Le podium a évolué en termes de scoring et de place : la première place est occupée dorénavant par **“les documents de travail / coeur de métier” (58 %)**, reléguant les questions de support en deuxième place **“papier / papier & électronique et autres supports” ; dorénavant le quotidien de nos organisations est fait essentiellement de l'électronique comme support natif : il est donc prioritaire. Les 2 premiers sont taillés** par “la part des documents transverses : RH, achats, contrats,”. (52 %)

Le résultat conforte l'analyse faite depuis 2 à 3 ans d'une GI ambitieuse qui marque clairement sa volonté de couverture globale. La Gouvernance de l'information numérique confirme sa **finalité d'avoir une couverture complète et ambitieuse 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.

Ce qui devient central, ce sont les data d'une organisation. Qu'elles soient techniques, personnelles, liées à une ou plusieurs activités, **la préoccupation des data (+ de 40 %) devient stratégique (+ 3 points en 2023) ;**

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 liés 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.

Pour rappel, le bilan 2022 de la CNIL et de son action répressive a confirmé les tendances de 2021, tant par le nombre de mesures adoptées (21 sanctions et 147 mises en demeure) que par le montant cumulé des amendes ; ce dernier dépasse les 100 millions d'euros.

Ce qui baisse

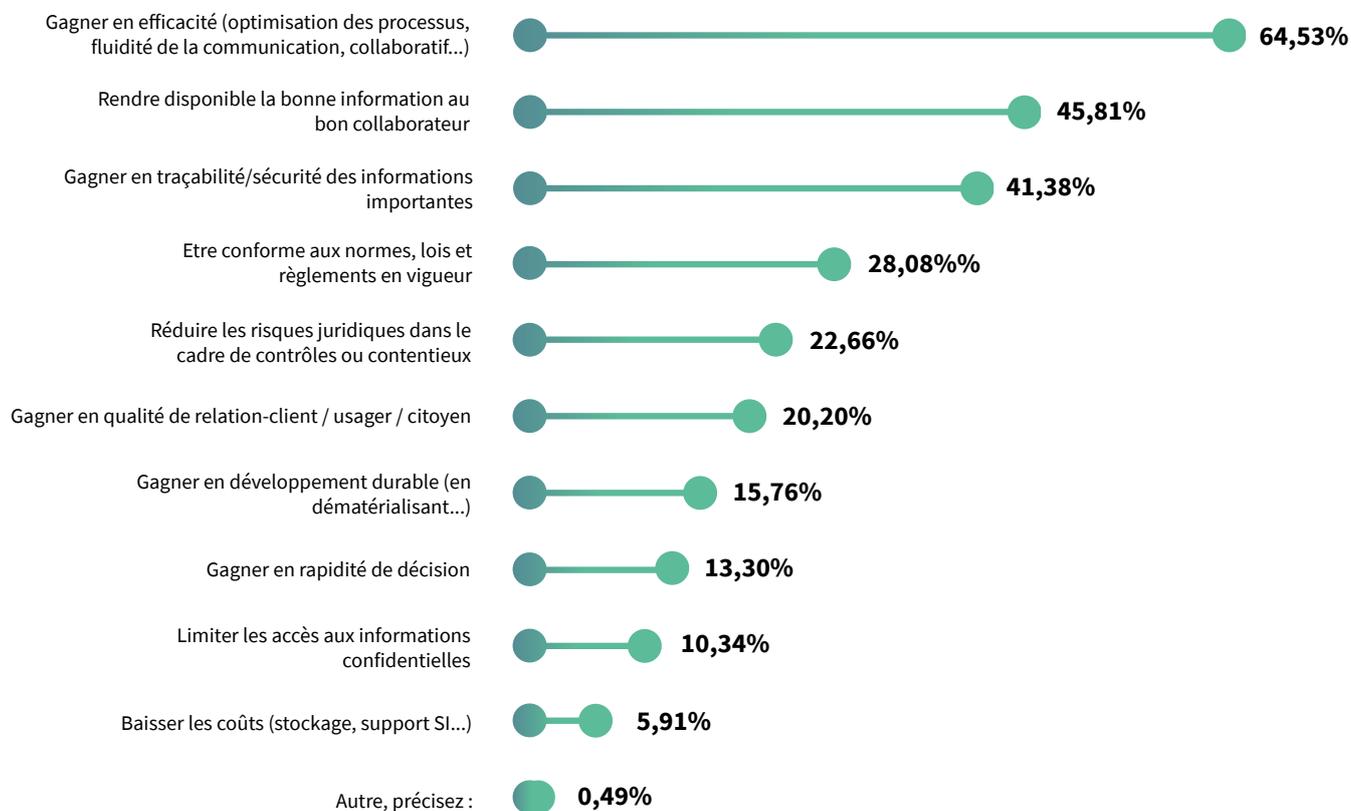
◆ On note également que l'archivage à vocation probatoire diminue de 9 points, restant malgré tout un axe stratégique de la couverture de la GI ; les documents et data étant pris en charge dès leur stade de production par la GI, ceux qui relèvent de l'archivage à vocation probatoire sont donc nativement déjà intégrés.

◆ les ressources documentaires enregistrent une baisse de - 3 points de même que les archives patrimoniales.

LES ATTENTES PRIORITAIRES

A la question suivante qui porte sur les 3 attentes prioritaires en matière de gouvernance de l'information numérique, les choix des répondants sont globalement restés inchangés par rapport à ceux des 2 dernières années.

QUELLES SONT LES 3 PRINCIPALES ATTENTES ?



Elles se partagent entre les attentes de “**gagner en efficacité**” (ce que nous avons vu précédemment notamment au niveau des priorités selon que l’on ait un profil de manager ou de collaborateur), et “**rendre disponible la bonne information au bon collaborateur**” ainsi que de “**gagner en traçabilité et sécurité pour les informations importantes**”.

Efficacité, maîtrise des risques et sécurité pour les échanges, restent les maîtres mots en 2023.

Arrivent en 4ème et 5ème place, la recherche de “conformité aux normes, lois et règlements en vigueur”, est à 28 % (+ 5 points) et “la réduction des risques juridiques” à 22 %.

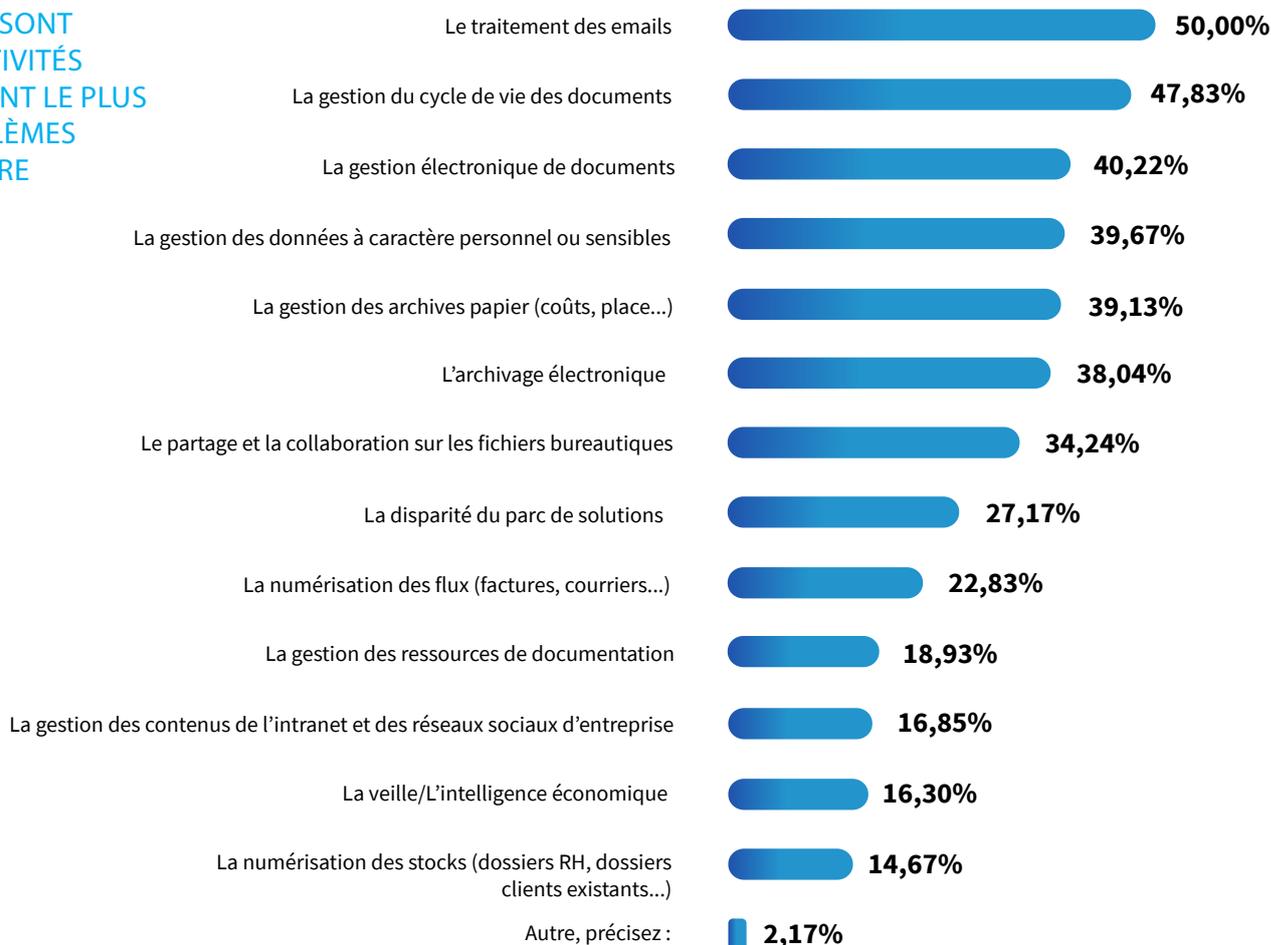
Cela confirme par leur position, la complexité des réglementations du domaine rendue d’autant plus délicate à prendre en compte que de nouveaux textes paraissent régulièrement incluant un volet “information numérique ou dématérialisation” de plus en plus encaissant (repreons comme exemple la loi REEN).

A noter le gain de 5 points de plus sur le développement durable grâce à la dématérialisation (passé de 11 % en 2022 à presque 16% en 2023).

Le traitement des emails reste un problème pour 1 utilisateur sur 2 !

A la question qui porte sur les 5 activités qui posent le plus de problèmes, il est visible que **certains sujets restent toujours aussi critiques et que d’autres renforcent leurs positions.**

**QUELLES SONT
LES 5 ACTIVITÉS
QUI POSENT LE PLUS
DE PROBLÈMES
EN MATIÈRE
DE GI ?**



La gestion des emails apparaît même comme un cas désespérant et pourtant prioritaire pour 1 répondant sur 2. Faut-il rappeler qu'un usage plus modéré de la messagerie (toujours 1er vecteur d'informations dans les organisations) serait aussi un gain en efficacité au regard des nouveaux outils de chat, de plateforme d'échanges, etc. et apporterait plus de sobriété numérique dans nos pratiques ! Mais nous n'en sommes visiblement pas encore là.

Le sujet du cycle de vie (en 2ème place) des documents comme des données est aussi une préoccupation forte **pour 47 % des répondants**, soit comme en 2022 et pour quasiment 1 répondant sur 2 ; il est vrai que la notion de "cycle de vie" très en place au niveau des archives depuis de nombreuses années, a rattrapé tous les secteurs et remonté dès les premières étapes de gestion des informations, par les contraintes liées aux data.

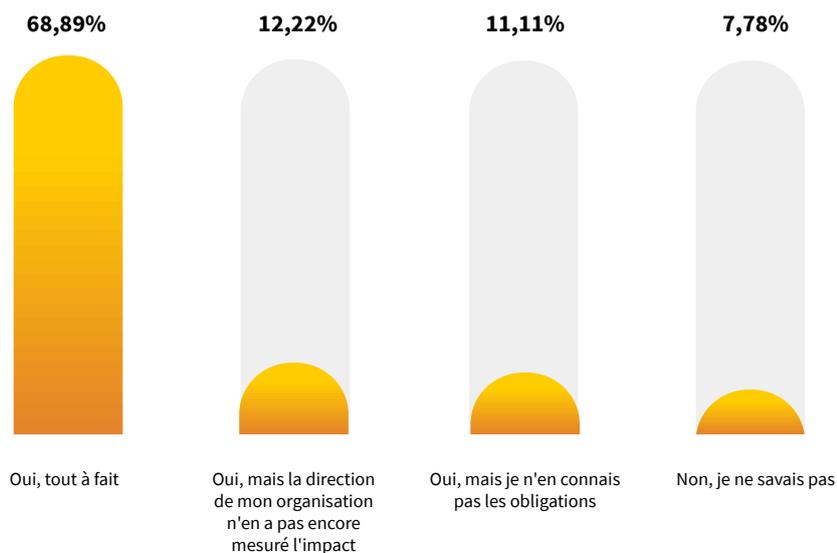
Les 2 sujets suivants s'équilibrent : ils concernent les systèmes de GED (à hauteur de 40 %) mis en place dans beaucoup d'organisations mais qui questionnent sur les cycles de vie des documents contenus, des profils d'habilitations, des questions de partage, de purge, etc. et la gestion des données à caractère personnel (39 %, + 6 points) ; la mise en oeuvre des me-

sures adaptées, comme la nomination de DPO, la politique de gestion des données, la forte communication et sensibilisation dans les organisations,... ne suffit pas pour sécuriser totalement le sujet. **Cela conforte également la place que prend dorénavant la gestion des data au sein de la Gouvernance** (ce que nous avons vu aux questions précédentes).

La question des archives recule de 4 points, tant côté archives papier qu'électroniques. Nous y voyons un 1er palier de maturité qui permet aux organisations d'enclencher des premières actions : cadrage de système d'archivage électronique, sourcing des solutions hybrides qui permettent de piloter aussi bien la partie archives papier que celle de l'archivage électronique. Quant à la dématérialisation, elle s'oriente sur des sujets de numérisation de flux plutôt que de stocks papier existants.

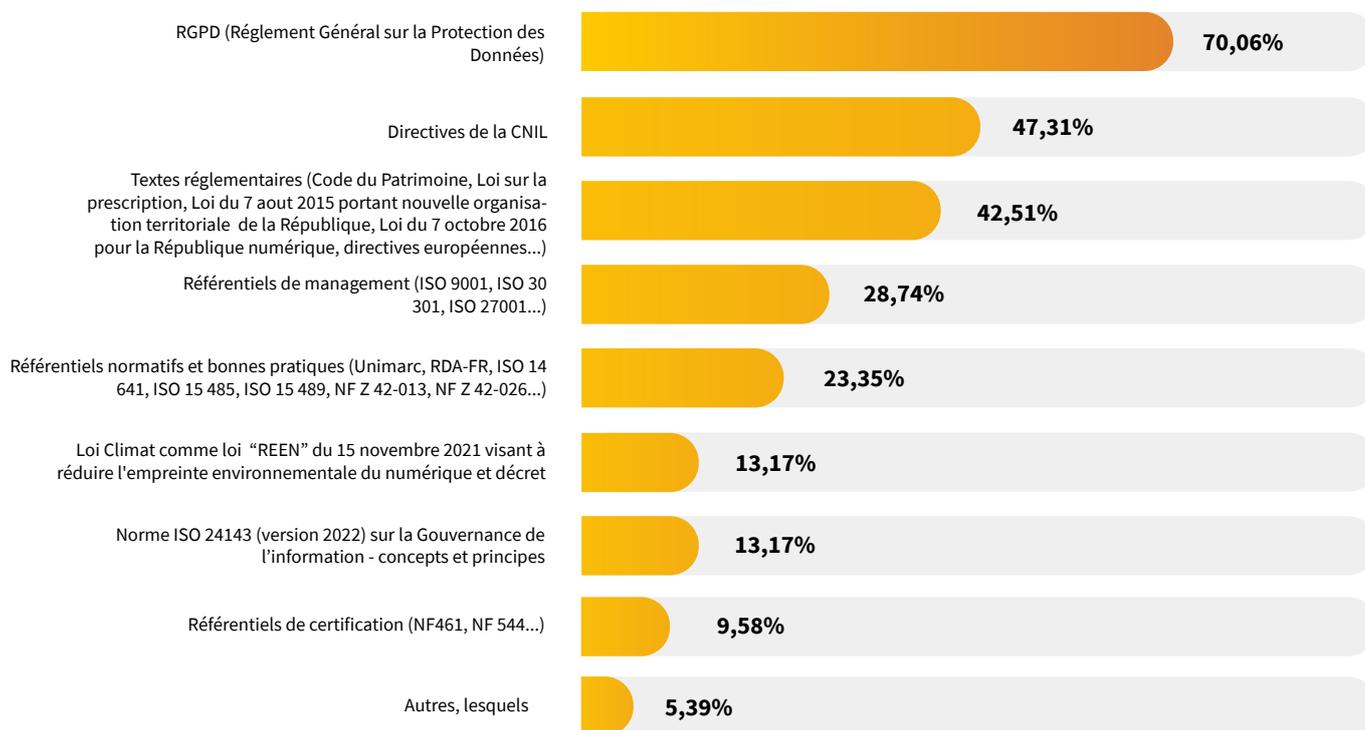
La numérisation des flux est plus problématique (23 %, + 6 points) que celle des stocks (15 % avec - 5 points) ; il faut sans doute y voir les sujets actuels comme la facturation électronique, de plus en plus de courriers traités en électronique. C'est un sujet d'actualité dans de nombreuses organisations, on le retrouvera lors des questions de choix de solutions, car le sujet de la "capture intelligente" est une préoccupation d'actualité.

VOTRE ORGANISATION SE SENT-ELLE CONCERNÉE PAR LE RGPD ?



Il est donc considéré comme essentiel dans tout programme de Gouvernance, il est même suivi des directives de la CNIL (47%).

QUELS RÉFÉRENTIELS D'APPUI UTILISEZ-VOUS ?

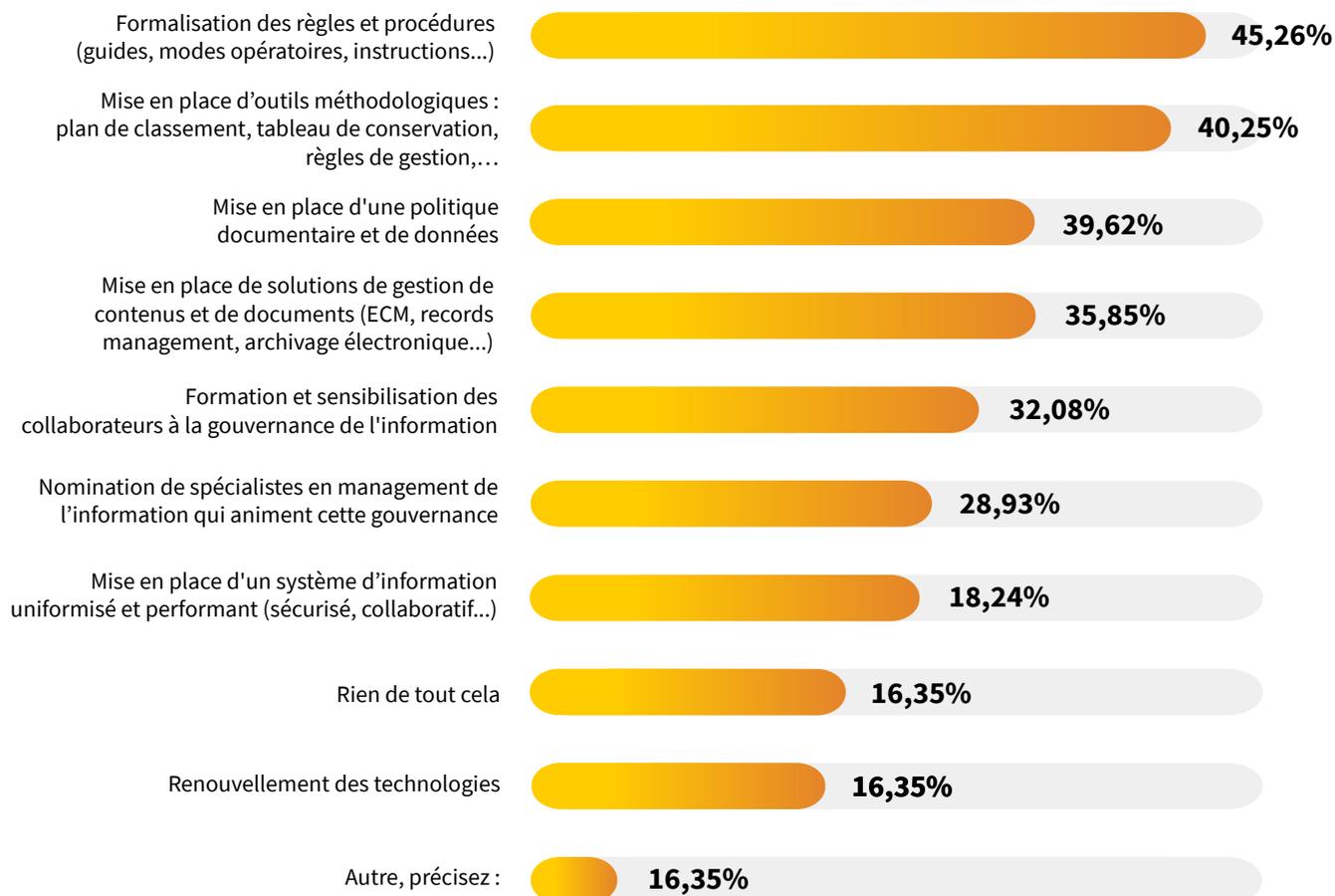


Viennent ensuite les textes réglementaires aussi différents soient selon les secteurs métier : **43 % contre 45 % en 2022**, l'ensemble des référentiels de management ou normatifs qui ont du mal à s'imposer (**- 5 points pour chacun d'entre eux**).

Plus étonnant est la place occupée en 2023 par deux "nouveaux" référentiels : une loi - la loi REEN - et la norme publique ISO 24143 sur la Gouvernance de l'information publiée courant 2022 : **13 % de répondants disent s'appuyer sur ces textes**, c'est un début ; ce sont pourtant des textes fondateurs qui, espérons-le, deviendront plus essentiels dans les prochaines années.

LES MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR UNE BONNE GI SONT ÉGALEMENT MESURÉS.

QUELS SONT LES MOYENS MIS EN ŒUVRE ?



Toujours en tête mais en recul en termes de scoring (- 5 points) à 40 %, le besoin de formalisation des règles et des procédures, comme si trop souvent l'intégration de nouveaux usages et de nouvelles solutions ne générât pas la refonte des modes opératoires à appliquer.

Cela rejoint d'ailleurs le deuxième item mis en avant : "la mise en place d'outils méthodologiques" ; profitons-en pour rappeler qu'un programme de Gouvernance de l'information n'est pas un projet de solutions technologiques, mais un plan de transformation qui impacte les modes de travail, les usages, et pour nombre d'équipes si ce n'est tous les métiers d'une organisation.

Cela va de pair avec la mise en place d'une politique de GI (documents et données), car même si elle recule

de **5 points (30 % en terme de scoring)**, elle s'équilibre avec la mise en place de solutions de gestion de contenus et de documents (qui a reculé fortement en un an). On lit à travers ce résultat que les solutions sont plutôt en place ou quasiment, et que ce qui manque, ce sont plutôt les démarches et les règles pour utiliser l'ensemble selon de bonnes pratiques.

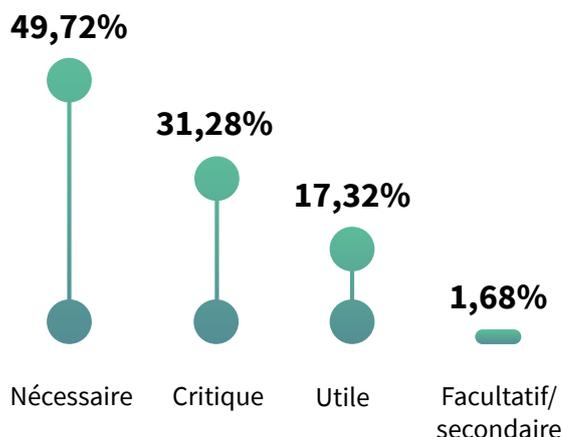
Reculent mais restent toutefois des moyens essentiels pour 1 répondant sur 4, "la formation et la sensibilisation des collaborateurs à la gouvernance de l'information" ainsi que la "nomination de spécialistes en management de l'information qui animent cette gouvernance" ; ainsi, outre le besoin de compétences partagées ou d'embauche ou création de poste adéquat, il a même été mentionné dans les verbatims, une démarche visant à faire un appel aux volontaires pour faciliter l'appropriation des nouvelles pratiques.

Au niveau du volet technique, il s'agit moins de mettre en place une succession de solutions, que de bénéficier d'un système d'information unifié et performant (+5 points) et prenant en compte le renouvellement de technologies (+ 2 points).

Rien de tout cela, nous disent 18 % de nos répondants : nous avons exploré les verbatims et identifié les mentions de solutions d'intelligence artificielle, d'archivage électronique, ou de solutions qualifiées d' "outil de GI".

L'enquête confirme 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 82 %**. Ceux qui l'estiment simplement "utile" représentent 17 %, et secondaire 2 %.

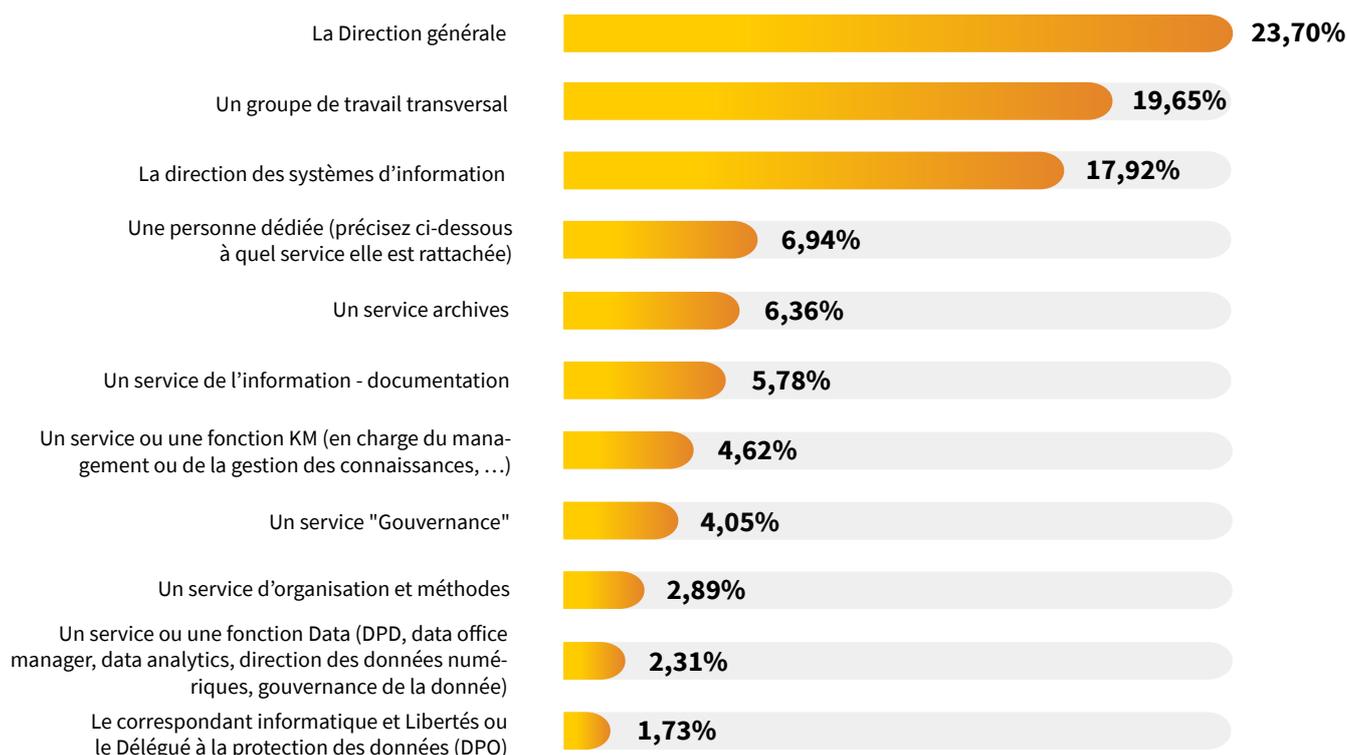
L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT VOUS SEMBLE-T-IL ?



Face à ces attentes à la fois complexes et opérationnelles, on s'interroge sur le pilote lui-même de la Gouvernance de l'information numérique ? C'est l'objet de l'une de nos questions principales, qui place cette année un trio à la manoeuvre ; il ne faut pas y voir d'opposition les uns aux autres, mais plutôt un 1er niveau de maturité atteint dans nombre d'organisations, qui ont construit une véritable "gouvernance" pour piloter le programme lui-même.

Priorité est donnée au sponsor, la direction générale qui est positionnée pour 24 % des répondants comme pilote de la GI, appuyé sur deux instances essentielles : un **groupe de travail transversal pour 20 %** (bonne pratique d'ailleurs assez répandue dans le secteur public) et évidemment **la direction des systèmes d'information à la manoeuvre** (18 %) comme une maîtrise d'oeuvre dans tout grand projet.

QUI PILOTE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ?



On peut dire que la place et le rôle du groupe de travail est plutôt une bonne nouvelle ; évidemment que sa composition est essentielle, mais très souvent, elle permet de donner la parole à certains métiers y compris sur des choix stratégiques. C'est aussi une bonne pratique car elle est gage d'efficacité, de coopératif - collaboratif, en plus de la représentation métiers.

Là aussi, la lecture du graphique se fait en deux temps : les structures essentielles (les 3 premières) puis les profils et compétences complémentaires ayant une place en fonction des étapes ou des choix en cours : DPO, service archives, data office manager, fonction de KM...

Le choix d'une personne qui incarne le sujet reste valable pour 7 % des répondants, score stable légèrement en repli au bénéfice du groupe de travail.

Comme toujours, les commentaires nous permettent de visualiser des fonctions mises en avant : "chef de projet démat", "direction de la transformation numérique et gestion des connaissances", "stratégie informationnelle", "chargé de mission" (en CDD nous dit-on plusieurs fois), nomination d'élus en charge du sujet comme : "conseiller municipal délégué au numérique".

Enfin, selon les secteurs, il y a quelques spécificités : dans le secteur public la priorité est donnée au "groupe de travail transversal" pour 45 % (ce qui est nouveau cette année), et il repositionne la DSI et la DG au même niveau (46 % chacun).

Dans le secteur privé, la DG domine également (51 %) ; elle s'appuie dorénavant également sur un Groupe de travail (28 %) et la DSI (19%) devient une maîtrise d'œuvre au service des métiers et de la stratégie.

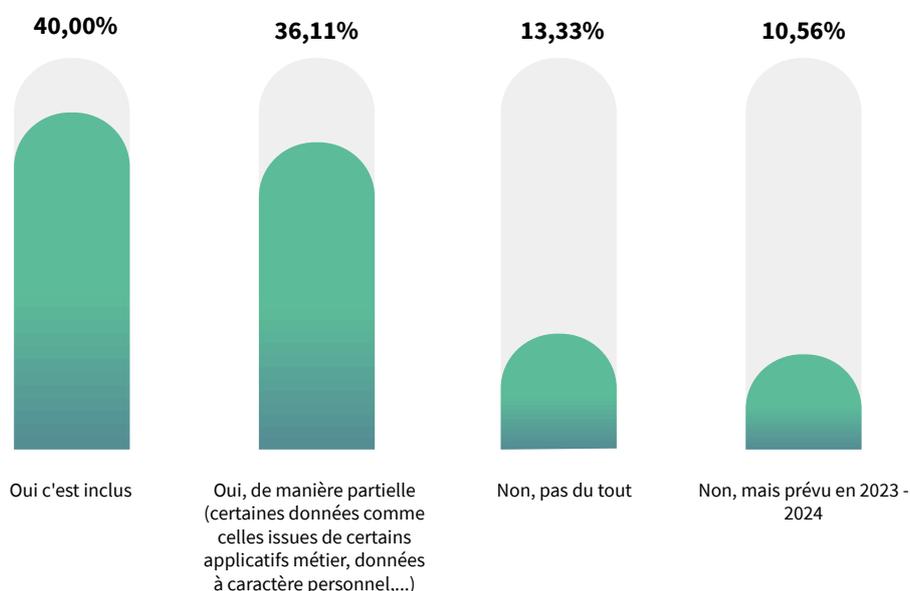
A la question suivante portant sur les types de missions pouvant être confiées à l'extérieur, et notamment pour des sujets que les organisations peuvent ne pas savoir traiter, les répondants recherchent essentiellement vers l'externe **des programmes d'accompagnement du changement (26 %)**, des prestations de service notamment sous forme de cloud (25 %), la mise en œuvre de solutions (21 %) et la conduite d'étude stratégique pour 14 % ; **l'ordre est inchangé depuis 3 ans.**

QUELS SONT LES SUJETS ÉMERGENTS EN 2023 ?

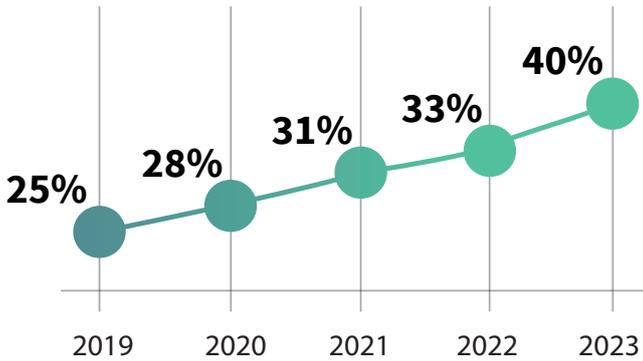
Mesurer l'enrichissement des programmes de gouvernance de l'information numérique de sujets émergents fait partie de notre baromètre ; ainsi 3 sujets nous interpellent plus particulièrement, celui de la gestion des data, celui du management des connaissances (KM) et celui des sujets métier à traiter en priorité.

Car rien de plus logique que de poser la question de la place de la gestion des données dans le champ de la Gouvernance de l'information numérique : c'est "oui", mais principalement de manière partielle, diminuant toutefois d'année en année au profit de "oui c'est inclus" :

LA GESTION DES DONNÉES EST-ELLE ENTRÉE DANS LE CHAMP DE LA GI AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION ?



PLACE DES DATAS DANS UN PROGRAMME DE GOUVERNANCE



La place centrale que prennent les data se traduit par une progression essentielle à la bonne compréhension des programmes de GI : le “oui c’est inclus” de manière globale passe en 1ère place **à hauteur de 40 %, soit 7 points de plus en un an** ; et si on prend en compte les réponses à “oui de manière partielles”, **le total s’élève à 76 %**.

Cela suit une courbe de croissance forte, à laquelle s’ajoute la part des 11 % qui prévoient de l’inclure en 2023 / 2024, c’est déjà ce qu’ils nous avaient dit en 2022, et visiblement les 2 tiers l’ont fait.

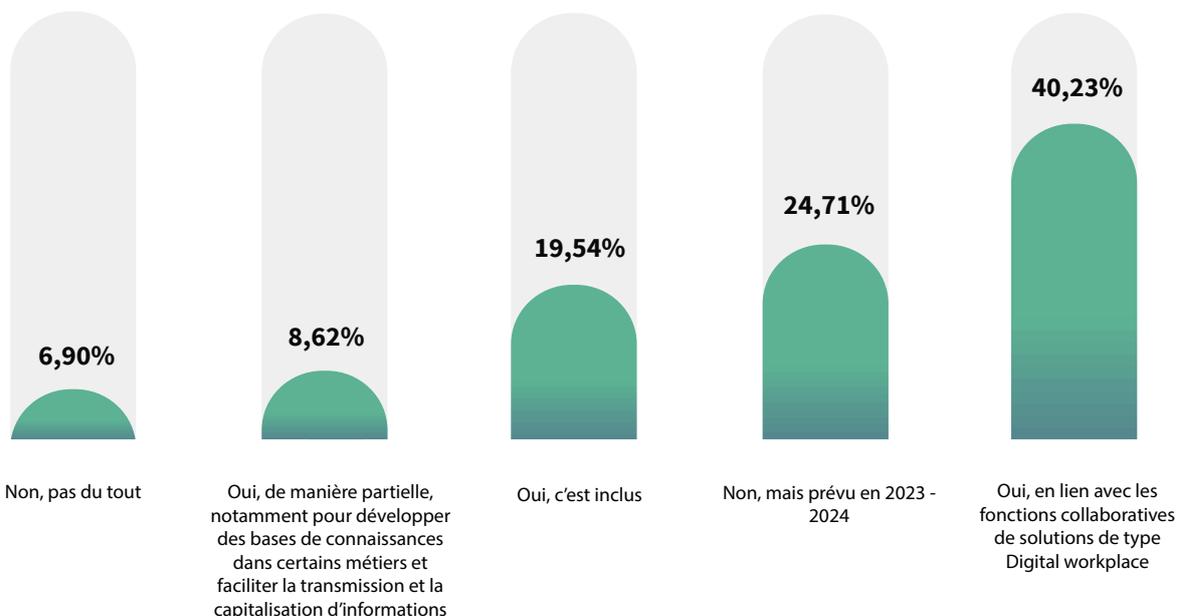
Reste quelques irréductibles, toujours pas convaincus : **13%**.

On a vu récemment émerger dans le champ de la Gouvernance de l’information la fonction de “management des connaissances”, appelée encore “KM” ; ainsi pour un total de **52 % des répondants**, cela est inclus totalement (**20 %**), ou de manière partielle notamment pour développer des bases de connaissances (**25 %, soit 2 points de +**), ou ciblée sur des fonctions collabo-

ratives en lien avec des solutions de type digital workplace (**7 %**). Plus d’un répondant sur deux considère le KM comme partie intégrante en termes de fonction de la Gouvernance de l’information numérique, et **9 % compte bien l’intégrer d’ici 2 ans !**

Reste à convaincre les **40 % restants**, toujours en tête du graphique, mais **en recul de 8 points**.

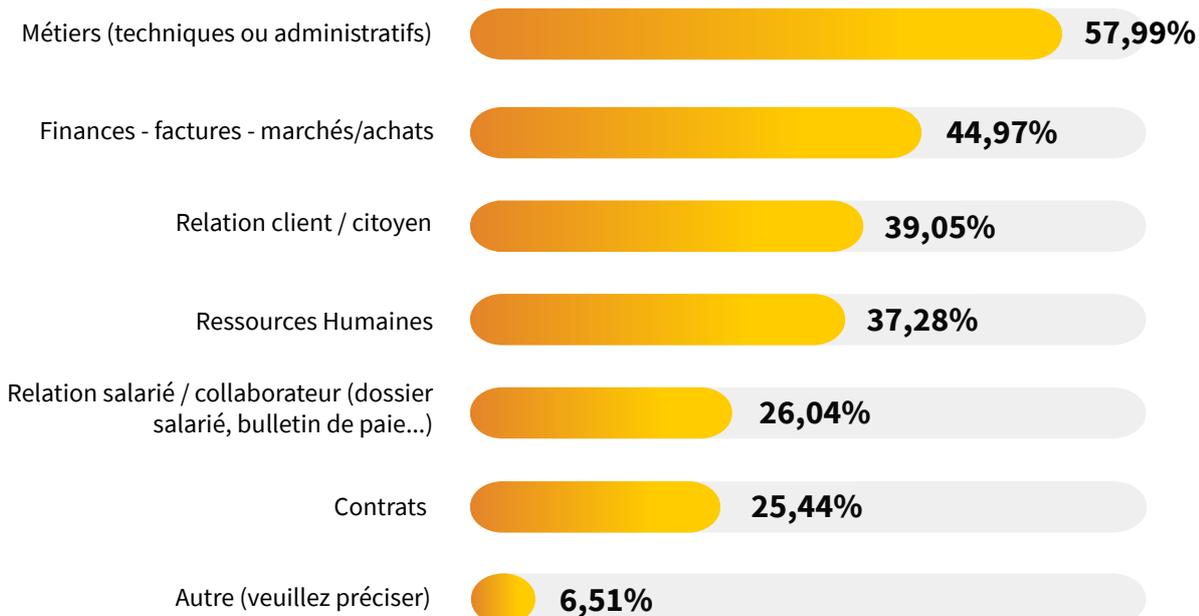
LA GESTION DES CONNAISSANCES “LE KM” ENTRE -T-ELLE DANS LE CHAMP DE LA GOUVERNANCE DE L’INFORMATION AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION ?



Le rôle du KM est aussi à rapprocher d’un des enjeux identifiés préalablement, celui de la “valorisation des informations” qui atteint un scoring de 30 %. On suivra son développement dans les prochaines années.

En matière de processus prioritaires, les répondants sont restés stables sur leurs positions ; le leader reste inchangé : les “processus métier techniques ou administratifs”, et reste stable (58 %). Le sujet finances reste bien placé du fait de la réglementation incluant dorénavant la dématérialisation des factures (45 % contre 47 %, serait-ce à dire que tout est en place pour la facture électronique ?).

DANS VOTRE ORGANISATION, QUELS SONT LES PROCESSUS PRIORITAIRES POUR LA GOUVERNANCE DES DONNÉES ET DOCUMENTS DÉMATÉRIALISÉS ?

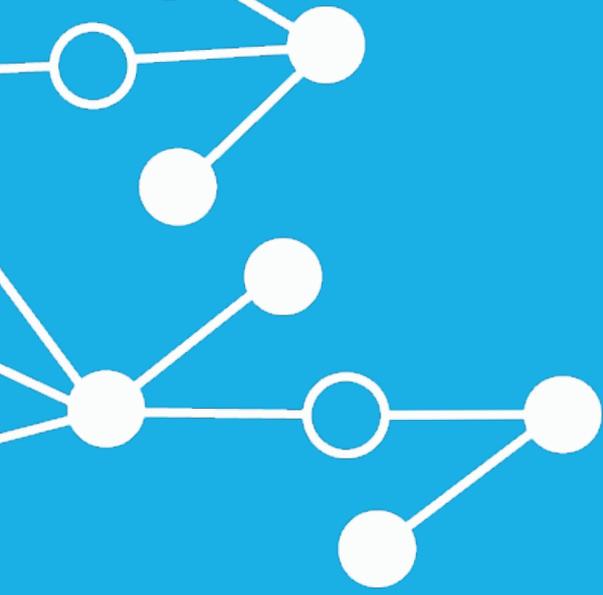


Et en 3ème place on trouve la relation client / citoyen (39 %, + 3 points) qui progresse au détriment le sujet RH à 37 % restant stable.

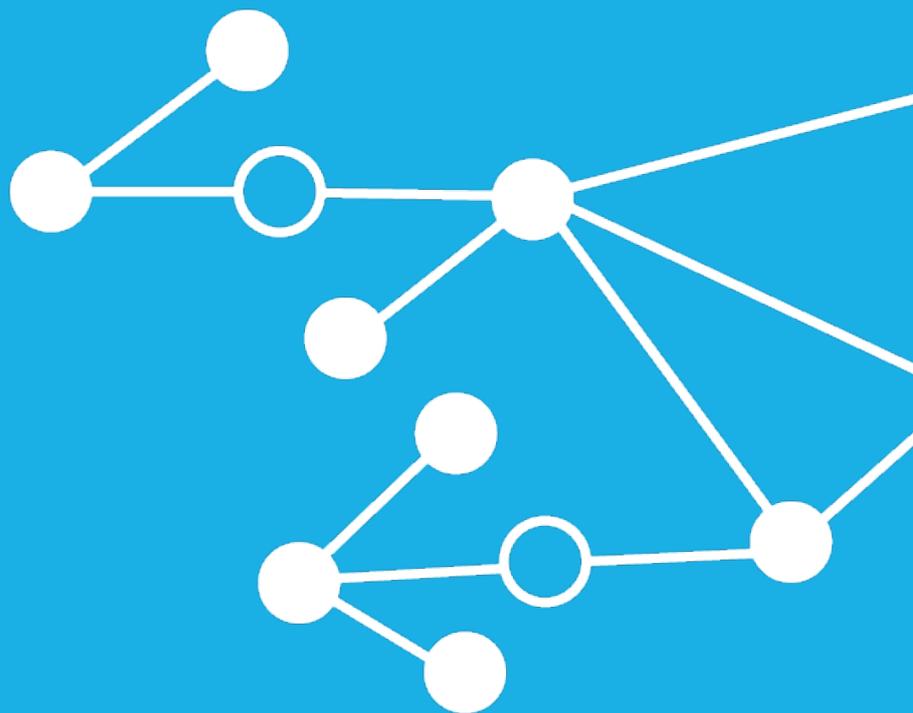
Viennent ensuite 2 sujets ex aequo :

- ◆ la relation salarié / collaborateur (qui perd de 6 points)
- ◆ les contrats à 26 %.

Dans “autres”, on voit apparaître deux sujets qui concernent directement le secteur public : la santé et le contrôle d’Etat qui sans doute doivent s’inscrire dans les processus financiers.



L'OUTILLAGE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE



L'outillage de la Gouvernance de l'information numérique

Une des questions majeures de l'enquête nous permet de mesurer les avancées en termes de gestion de l'information pour les organisations.

Pour faciliter la lecture à cette question, nous regroupons depuis 2 ans les mentions "engagé" et "prévu" et partageons les résultats en 2 graphiques distincts ; le premier porte sur les fonctions, et le second porte sur les règles.

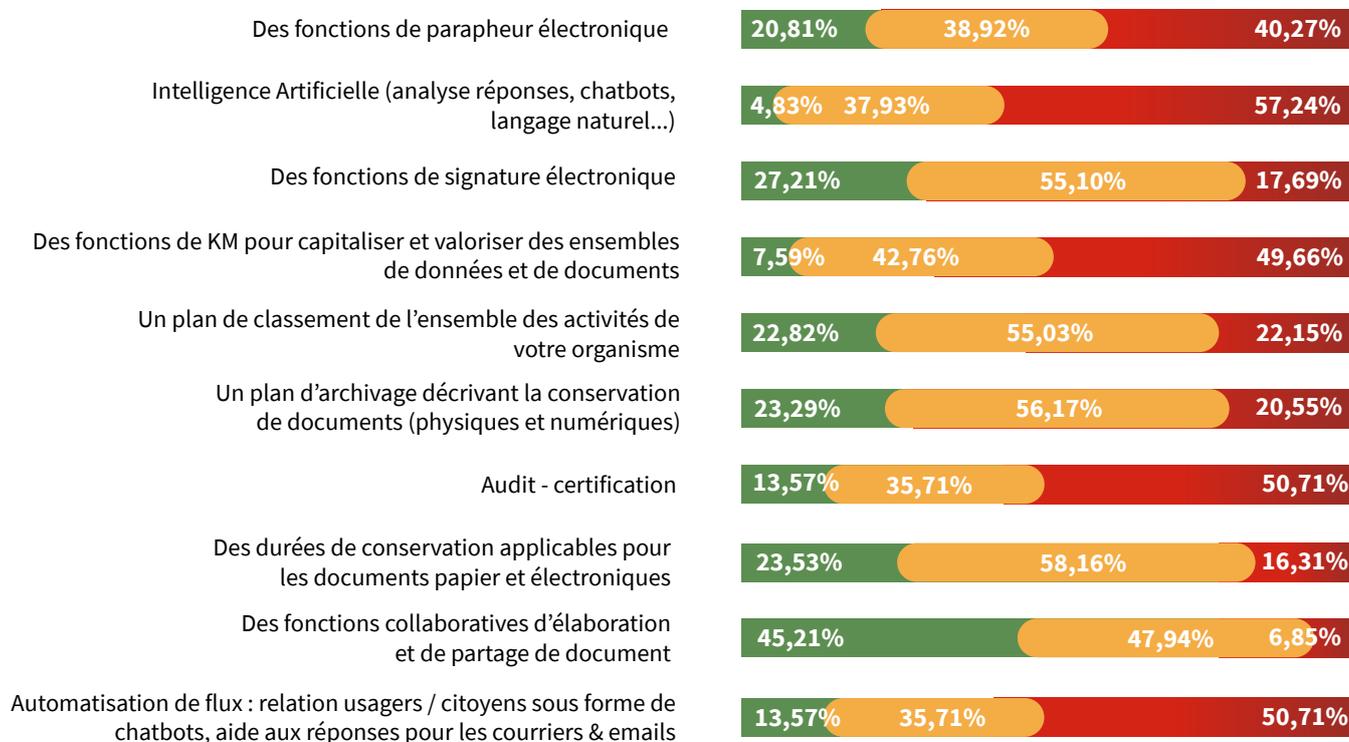
Ainsi, en ce qui concerne les projets annoncés à savoir "ce qui est engagé et prévu", le résultat au niveau des fonctions place **en pool position les «des durées de conservation applicables» et un plan d'archivage» et la "signature électronique"** ; ces deux grands types de projets sont attendus par plus de

50 % des répondants ; à ce titre, il faut noter la très forte progression des sujets de signature électronique qui passent en 3 ans de 38 à 51 puis 54 % et sont au stade de l'engagement et non plus en prévisionnel.

Regardons ce qui a le plus augmenté en engagé/ prévu en terme de fonctions :

- + 6 points sur les fonctions Intelligence artificielle : 38% prévoit un projet dans les 2 ans
- + 3 points pour les fonctions de signature électronique passant de 36 à 55 %
- + 24 points sur le domaine de l'archivage qui croit notamment en ce qui concerne les durées de conservation et le plan d'archivage

DANS VOTRE ORGANISATION, QUELLES SONT LES AVANCÉES CONCERNANT LES FONCTIONS SUIVANTES :



■ Réalisé
 ■ Engagé / Prévu
 ■ Pas prévu

Viennent ensuite les fonctions collaboratives toujours en cours de réalisation : parapheur électronique, signature électronique, fonction collaborative d'élaboration et de partage...

Ces augmentations concernent des fonctions prioritaires pour le secteur public notamment, et nous notons l'émergence de la fonction "KM" pour près de 50 % au stade engagé / prévu (et seulement 9 % de réalisé, ce qui confirme les données de la question précédente sur le management des connaissances).

A noter l'augmentation (+ 3 points) des fonctions "d'automatisation de flux" et "d'intelligence artificielle" (stable) qui concerne surtout des projets engagés mais embryonnaires pour les années 2022-2023.

Au niveau des règles réalisées, les plus fortes progressions se répartissent sur :

- + 7 points, les règles de nommage et de validation des documents passant de 21 à 28 %,
- + 7 points, les durées de conservation, passant de 27 à 34 %,
- + 5 points les règles de purge de données dans les applications et systèmes, de 9 à 14 %,
- + on note aussi une progression de + 3 points de 5 à

Il est toujours utile de regarder du côté du "pas prévu" : là aussi, cela recule concernant notamment des règles de protection des données à caractère personnel : nous rappelons à ce titre que les sanctions qui augmentent, la e-réputation de plus en plus exposée, ainsi que les nominations de DPO obligatoires participent sans aucun doute de la diminution de la part du "pas prévu" (8 % en 2023, - 3 points en 1 an).

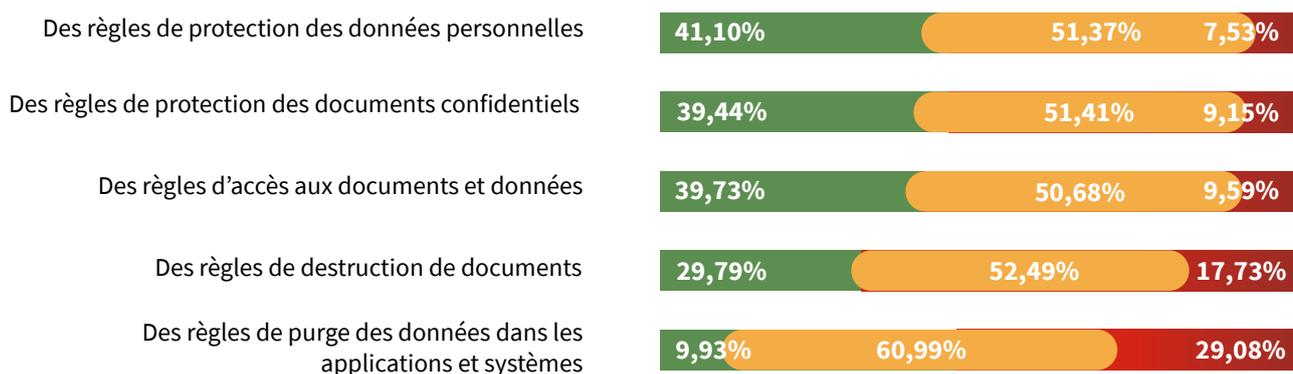
8 % pour l'automatisation des flux, qui reste au stade d'émergence.

La Gouvernance 2023 est donc fortement orientée vers la protection de l'information, depuis la data jusqu'au système lui-même en passant par les règles et les fonctions.

On le mesure également au niveau des progressions en matière de règles prévues ou engagées. C'est une réponse qui renforce une fois de plus l'orientation prise par les programmes de GI numérique vers les data et vers les réponses en matière de sécurité des informations et de mise en pratique des règles de protection dont les obligations du RGPD font partie.

Viennent renforcer ensuite la nécessité de "réguler les systèmes d'informations" pour éviter aussi une trop forte obésité des gisements de données et de documents. La fonction de "purge des données dans les applications et systèmes" en fait partie ; en 2023, elle est à hauteur de 61 % comme action "prévu / engagé", soit 5 points de plus en 1 an.

DANS VOTRE ORGANISATION, QUELLES SONT LES AVANCÉES CONCERNANT LES RÈGLES SUIVANTES :



■ Réalisé
 ■ Engagé / Prévu
 ■ Pas prévu

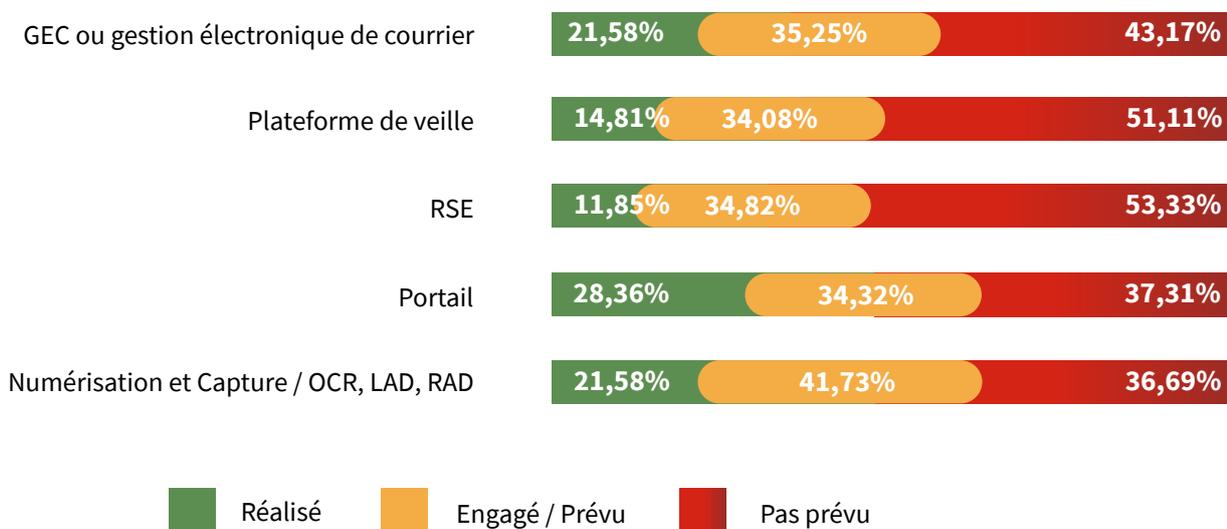
Pour avoir une meilleure visibilité sur les avancées en matière de solutions technologiques, nous avons pris le parti depuis 2 ans de segmenter en 4 graphiques successifs les réponses, permettant ainsi de couvrir les 4 grandes étapes en matière de flux d'informations et leur donner plus de lisibilité en terme d'informations, à savoir :

- 1/ flux entrant
- 2/ flux collaboratif et circulant
- 3/ flux de gestion
- 4/ conformité et archivage

EN CE QUI CONCERNE LES FLUX ENTRANTS

Ainsi ce qu'incluent les flux entrants sont : les GEC (Gestion électronique de courrier), les plateformes de veille et de RSE (réseau social d'entreprise), les portails, les chaînes de capture et de numérisation. On note surtout une légère progression des projets de capture (+3 points) en cours passant de 39 à 42 %, suivi des plateformes de veille (+3 points), et des portails pour lesquels les taux de projets en cours ou engagés ont également progressé ; pas de changement au niveau des plateformes RSE.

Quant à la "GEC", sa forte progression se situe essentiellement au niveau des taux de réalisé / prévu : **22 % soit 6 points de + en 1 an** ; cela confirme la bonne tendance du marché de solutions de GEC et le nombre important de projets menés, en grande partie côté secteur public (collectivité, administration territoriale, établissement public) mais aussi côté secteur privé notamment dans le domaine financier et mutuelles où on voit se généraliser l'implantation de solution de GEC pour permettre une meilleure distribution des flux après les étapes de capture et de qualification.

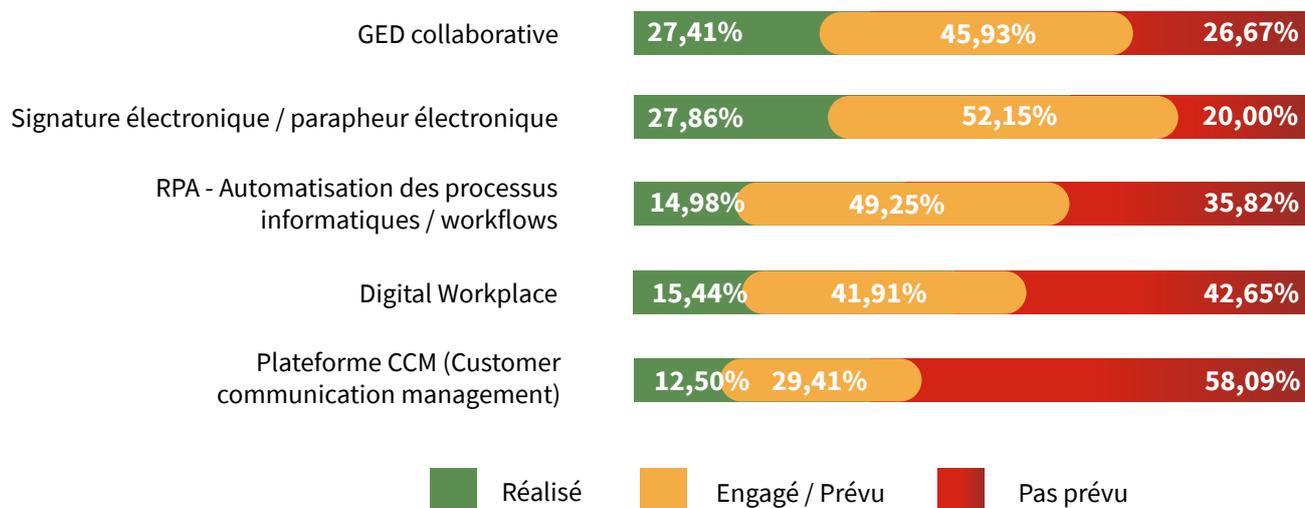


C'est l'autre progression intéressante au niveau des flux : **42 % de projets engagés côté numérisation et capture contre 39 % en un an, et 22 % en réalisé** ; à noter une baisse des projets réalisés par rapport à 2022 ce qui pourrait paraître contradictoire ; notre expérience de ce type de projet nous permet de répondre qu'au contraire, il s'agit souvent de réalisations qui sont ré-étudiées pour être évoluées et enrichies de nouvelles fonctions au niveau d'une "capture intelligente" (comme l'extraction et la qualification de données) ; **on voit également les périmètres de courriers notamment traités qui évoluent avec vocation à devenir une chaîne de capture intégrant de multi canaux entrants (portail, messagerie, courrier postal, plateforme de dépôt). Ce sont donc de nouveaux projets appuyés sur des réalisations qui ont déjà fait leurs preuves.**

EN CE QUI CONCERNE LES FLUX COLLABORATIFS ET CIRCULANTS

Il reste encore beaucoup à faire côté outillage, mais tous les segments progressent surtout au stade de "l'engagé / prévu" ce qui donne le ton des investissements et des projets de mise en œuvre depuis 2022.

DANS VOTRE ORGANISATION, QUELLES SONT LES AVANCÉES CONCERNANT LES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES SUIVANTES POUR TRAITER : 2. LES FLUX CIRCULANTS, SORTANTS ET MODES COLLABORATIFS ?



Si la GED collaborative continue son installation et se traduit par un pourcentage de projets engagés ou prévus stable (46 %), le sujet de la signature électronique reste le sujet prioritaire qui se traduit par le plus de réalisations, et de nouveaux projets pour + de 50 % des organisations (soit du fait du déploiement à de nouveaux métiers, soit de manière transverse à toute une population concernée, ...) et son pendant que représente le parapheur électronique (notamment dans le secteur public, où une organisation sur deux s'interroge sur la faisabilité ou la mise en place de son usage). A terme, 80 % des organisations seront équipées dans les prochaines années.

Côté RPA (Robotic Process Automation), son déploiement continue son chemin ; il reste encore en devenir pour 50 % des répondants en tant que projet de solution "prévu ou engagé", mais avec un taux de 15 % en "réalisé" contre 10 % en 2022, ce qui augure bien de la suite ; en effet notre expérience nous amène à confirmer que l'automatisation des processus est un enjeu pour de nombreuses orga-

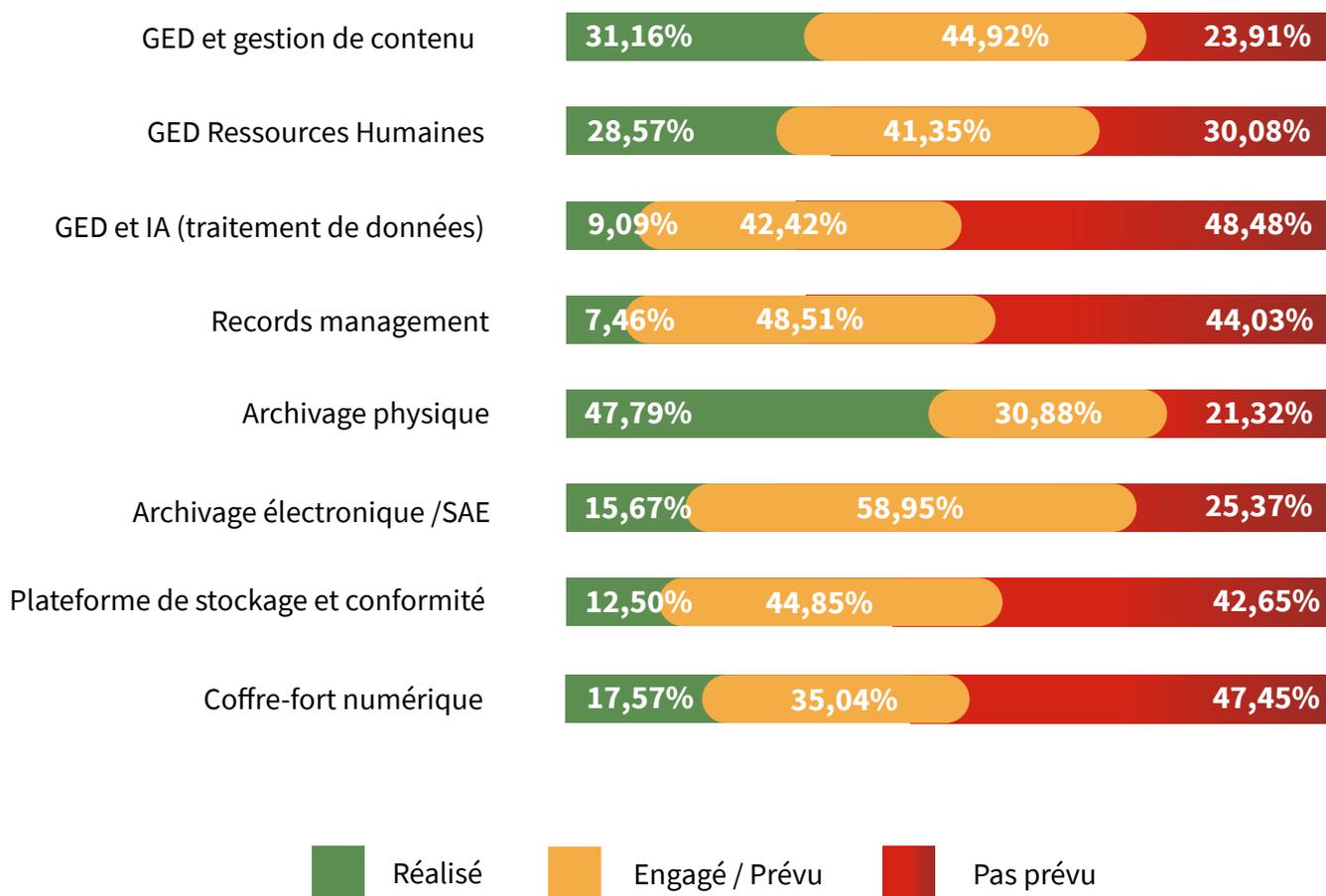
nisations, mais ce sont des projets ambitieux bien au-delà de la technologie car ils ont comme enjeu d'homogénéiser et simplifier les pratiques métiers dans les équipes.

En ce qui concerne les nouvelles plateformes de travail comme les digital workplaces ou les plateformes de CCM, ce sont des sujets nouveaux mais qui progressent rapidement. Le score des projets "engagé ou prévu" est un excellent indicateur : **42 % en 2023 contre 34 % en 2022, soit 8 points de plus pour les digital workplaces.**

Nous avons introduit cette année les plateformes de CCM (customer communication management) qui se situent plus au niveau des flux sortants que du strict collaboratif. Leur niveau de réalisation est encore faible (13 %), et le taux "engagé ou prévu" de 30 % : il reste une forte marge de progression en termes de besoins à couvrir dans les organisations : les prochaines années permettront de le mesurer.

EN CE QUI CONCERNE LES FLUX DE GESTION

Il n'y a pas de progression notable côté outillage, notamment pour tout ce qui relève du domaine de la "GED" (gestion électronique de documents et ECM - gestion de contenu) ; de même les GED métier que sont les GED RH restent sur des scores stables à 29 % de réalisé et 41 % de projets engagés ou prévus ; **sans doute faut-il voir là les effets des portails, plateformes et autres réseaux d'entreprise qui viennent s'installer sur des domaines où précédemment les organisations auraient installé directement des systèmes de GED. Seul le sujet des systèmes de GED porteurs de fonction d'intelligence artificielle progresse : + 4 points pour les projets réalisés et 43 % d'engagé contre 37 % en 2022.**



EN CE QUI CONCERNE LA CONFORMITÉ ET L'ARCHIVAGE

Le même graphique nous renseigne aussi sur les sujets de conformité et d'archivage.

Après les années d'investissement 2018/2021 sur le collaboratif notamment pour permettre aux organisations de continuer leurs activités, la partie archivage est restée en second plan tout au moins en termes d'investissement ; seul le coffre-fort numérique "CFN" a connu de belles années de croissance (+ 6 points en 2022) du fait de la réglementation et des situations d'urgence qu'ont créé le travail à distance (dématérialisation des bulletins de paie notamment).

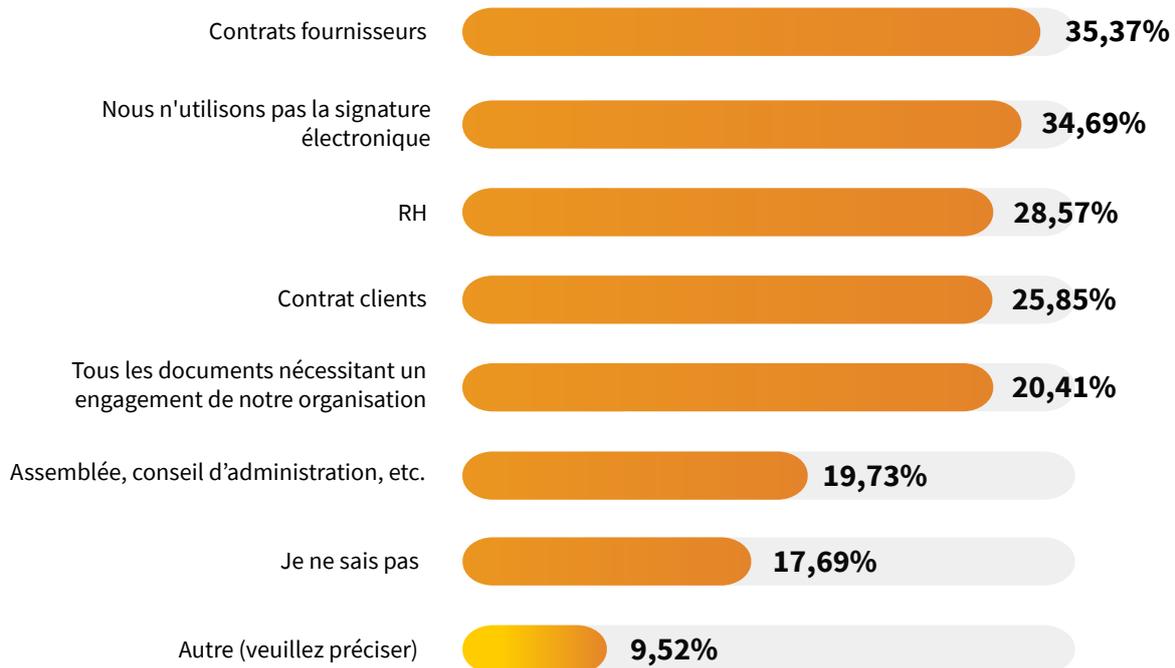
On remarque en 2023, la part importante de projets prévus pour les systèmes d'archivage électronique (59 % d'engagé / prévu contre 51 % en 2022), les sujets de records management et de plateformes de stockage qui vont de pair avec la croissance de l'archivage électronique (48 %). N'oublions pas que nombre d'organisations fonctionnent en mode hybride (archivage papier et électronique) ; c'est pourquoi le sujet de l'archivage physique existe toujours y compris au stade "engagé / prévu".

Revenons à un des axes les plus développés aujourd'hui en matière de Gouvernance : il s'agit de **celui des échanges dématérialisés et du processus de signature électronique**. Si nous regardons de plus près, le sujet de la signature électronique qui a connu une des plus fortes croissances en quelques années, et surtout sur les années 2020/2023, nous notons toutefois des nuances en termes d'usages.

Tout d'abord il y a encore une organisation sur 4 qui dit "ne pas utiliser la signature électronique" (25 %).

Ce qui augmente le plus, c'est la part de répondants mettant en évidence "tous les documents nécessitant un engagement de notre organisation" : cela va de pair avec la démocratisation de l'usage de la signature électronique.

QUELS SONT LES USAGES EN TERMES DE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE ?



Pour la fonction RH, la croissance se stabilise autour de 25 %. On pense notamment au contrat de travail et ses avenants mais aussi aux évaluations annuelles professionnelles qui requièrent des signatures ; enfin, il est intéressant de noter que pour plus d'un répondant sur 4 (24 %), l'usage est déployé à l'échelle de tous les documents nécessitant un engagement, et le nombre de "je ne sais pas" à fortement réduit (- 6 points) ainsi que celui de "nous n'utilisons pas la signature électronique" reste élevé.

Ainsi la signature électronique est donc de moins en moins une fonction réservée en lien avec des catégories de documents, mais bien un processus de validation formalisé au final par une signature,

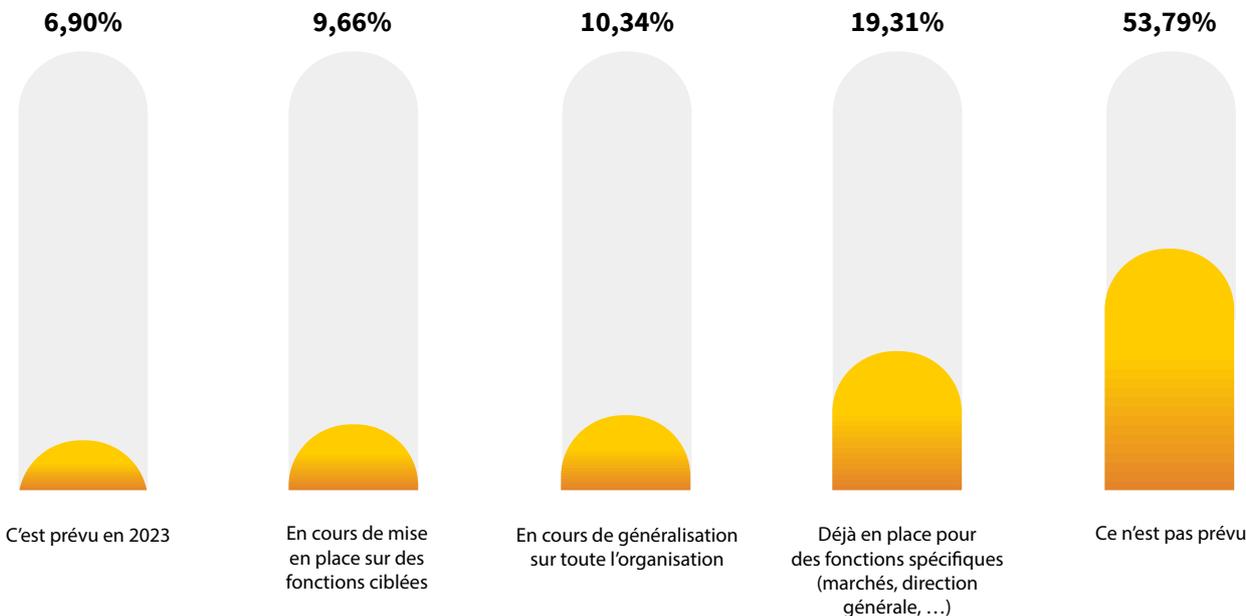
qui s'implante en fonction de la portée des engagements et des niveaux de responsabilité confiés à des managers, chefs de service et autres fonctions de direction.

L'angle de vue a changé : il y a encore 2 ou 3 ans, on cherchait à collecter les types de documents concernés. Aujourd'hui, on entre avant tout par les circuits et les niveaux d'engagement confiés aux différents niveaux du management. De plus, la jurisprudence se développant sur le sujet, cela entraîne de nombreuses organisations à ne plus hésiter.

La signature concerne aussi les courriers, internes ou externes, comme cela a été évoqué dans le verbatim.

Pendant de la signature électronique dans de nombreuses organisations, le sujet du “parapheur électronique” et plus particulièrement de ses usages, fait l’objet d’une attention particulière ces dernières années.

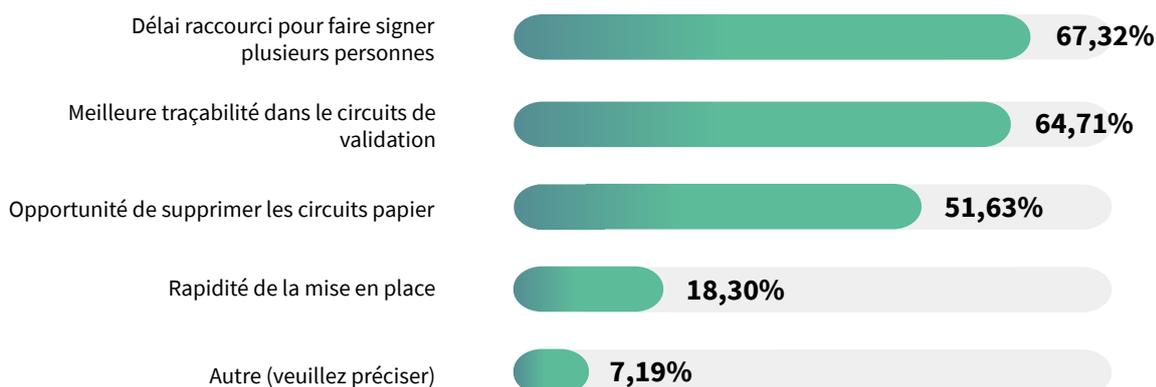
L'USAGE DE PARAPHEUR ÉLECTRONIQUE EST-IL EN PLACE AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION ?



Même si la mention “ce n’est pas prévu” reste dominante, c’est une solution souvent embarquée pour faciliter les cycles d’approbation et de validation ; parfois il est confondu avec la Signature électronique, car nombre de solutions proposent actuellement une double réponse : parapheur et signature. Il devient donc difficile pour les organisations de faire la différence.

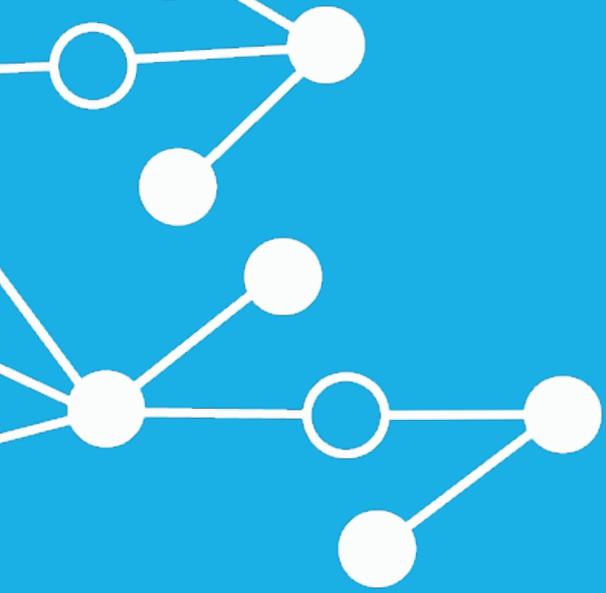
Si on additionne le “déjà en place”, “en cours de généralisation” et “c’est prévu”, on arrive à un résultat de 53 % des organisations qui progressivement implantent les fonctions de parapheur, pour le généraliser à toute une organisation. Fortement en place dans le secteur public, il l’est avant tout pour des fonctions spécifiques et se généralise aussi progressivement.

QUELS SONT SELON VOUS LES AVANTAGES D'UN PARAPHEUR ÉLECTRONIQUE ?

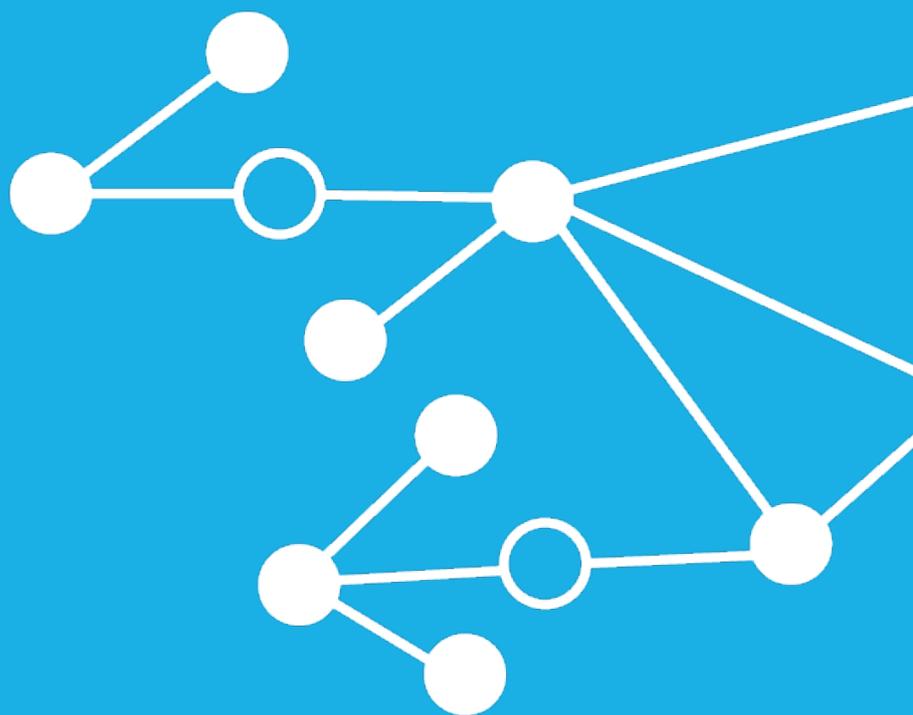


En termes d’avantages, deux éléments s’équilibrent. A la fois le parapheur comme accélérateur au sein de processus de validation et de signature (de “raccourcir les délais de signatures par plusieurs personnes” pour 68 %, en retrait toutefois) et aussi “traçabilité dans le circuit de validation (65 %) ; c’est bien un outillage qui renforce le besoin d’efficacité et de sécurité.

Enfin, l’idée de “supprimer les circuits papier” continue de décroître au profit des avantages de la traçabilité et de l’optimisation des délais (-7 points en 2023), ce qui est une transition idéale pour le sujet suivant essentiel de la Gouvernance de l’information numérique.



LA DÉMATÉRIALISATION ÉCO-RESPONSABLE

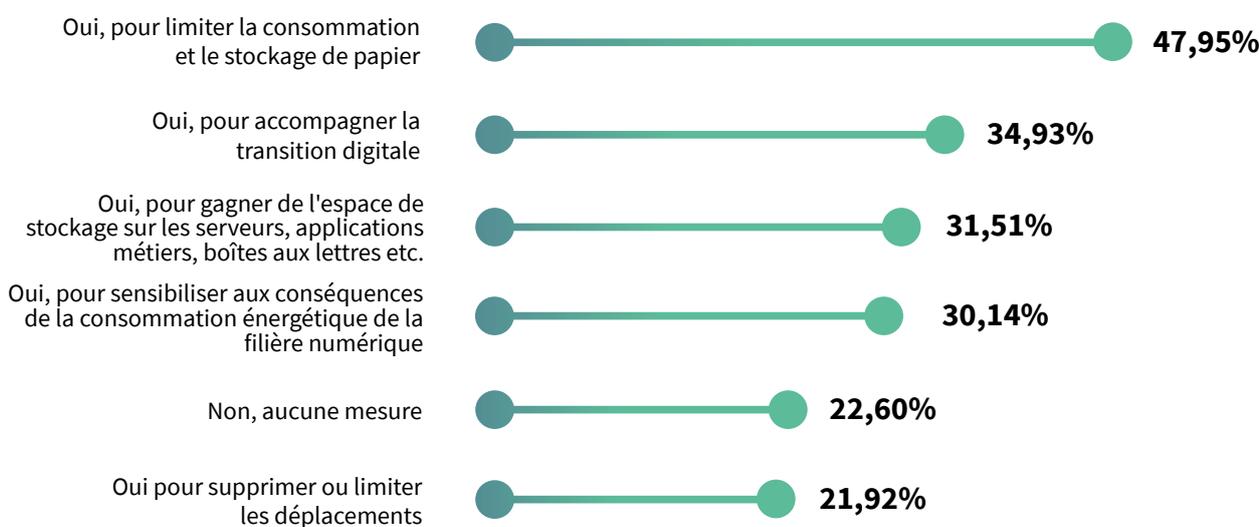


LA DEMATERIALISATION ECORESPONSABLE

Les résultats des questions suivantes que nous avons introduites pour la 3ème année, portent autour des usages d'une Gouvernance de l'information numérique qui prennent en compte également la dimension écologique. La publication courant 2022 de **la loi REEN (loi n°2021-1485 promulguée le 15 novembre 2021 ainsi que son décret d'application du 29 juillet 2022)**, qui vise à réduire l'empreinte environnementale du numérique (REEN) en France, nous a semblé renforcer l'urgence du sujet en s'inspirant notamment des préconisations du rapport de la mission d'information sur l'empreinte environnementale du secteur digital.

Le premier angle de vue de nos interrogations porte sur l'existence de mesures déjà en place pour une dématérialisation plus écologique dans les organisations.

Y A T-IL DANS VOTRE ORGANISATION DES MESURES POUR RENDRE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION PLUS ÉCORESPONSABLE ?



Nous voyons ainsi que la "limitation de la consommation et du stockage papier" est toujours la première mesure prise pour 48 %, avec même une progression de 11 points.

Ce qui nous semble le plus intéressant en terme de progression, porte plutôt sur la deuxième mention **"oui pour accompagner la transition digitale" qui progresse de 8 points passant de 27 à 35 % des répondants. Cette évolution est centrale pour nous, et elle met notamment en évidence que pour plus d'une organisation sur 3, dématérialisation et Responsabilité numérique fonctionnent ensemble et pas en opposition ou l'un sans l'autre.**

Autre point de progression et qui va de pair avec celui de l'accompagnement de la transition digitale, est "oui pour sensibiliser aux conséquence de la consumma-

tion énergétique du numérique, passant de 26 % pour les répondants 2022 à 30 % en 2023.

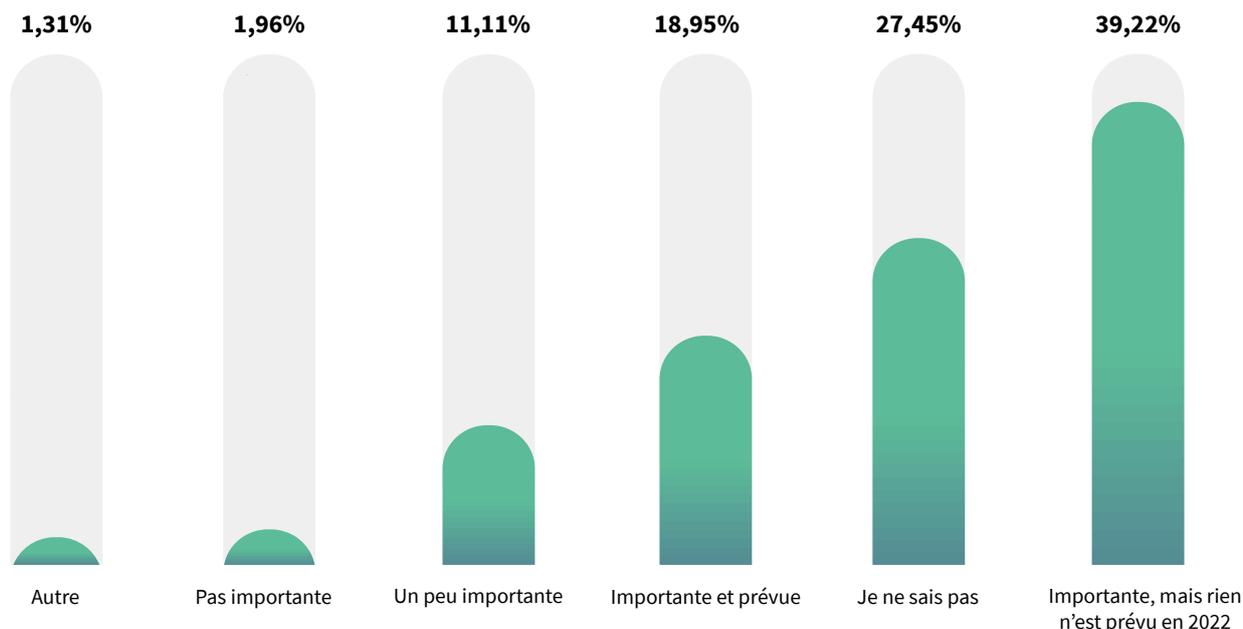
Ce qui se stabilise : le "gain en espace de stockage sur les serveurs et autres applications métier numériques" à la 3ème place avec 32 % de réponses.

La nouvelle mention en lien avec "la suppression ou la limitation des déplacements" s'installe à hauteur de 1 répondant sur 5 (22 %) et permet de mesurer un pan de la consommation énergétique : effectivement les déplacements notamment dans les sociétés de service ont été révolutionnés dans le cadre de la crise sanitaire.

Ce qui est toutefois une bonne nouvelle, c'est ce qui recule : "aucune mesure" qui perd 9 points, de 32 % à 23 % ; c'est une bonne nouvelle.

En introduisant depuis 2 ans une question sur la prise de conscience en matière de mesure du bilan carbone sur le numérique au sein des organisations, nous souhaitons aussi vérifier la prise de conscience de l'importance de cet enjeu qu'est la dématérialisation responsable, et surtout sa progression. Les chiffres ci-dessous permettent de confirmer que cela progresse, mais cela reste malgré tout assez lent.

SELON VOUS LA DÉMARCHE DE MESURE DU BILAN CARBONE SUR LE NUMÉRIQUE EST...



Ce qui progresse est la réponse **“important et prévu en 2023 / 2024” (28 %, + 7 points), et le recul de “je ne sais pas” : - 7 points ; il passe ainsi sous la barre des 20 %.**

Le reste est assez stable notamment : **“important mais rien n’a prévu”**, autour de 40 %. L’inertie des organisations commence à peser, malgré les obligations réglementaires ou la pression de la RSE - responsabilité sociale des entreprises - dans beaucoup d’organisations. La part du **“un peu important”** reste stable également, ainsi que la part du **“pas important”** autour de 2 %. Donc 13% ne se sentent pas vraiment concernés. Si nous additionnons les **“je ne sais pas”**, cela fait tout de même un total de 32 % qui sont peu ou pas concernés.

On est donc encore au stade du besoin de sensibilisation comme axe premier pour acculturer nos organisations au sujet de la dématérialisation responsable et de la sobriété numérique.

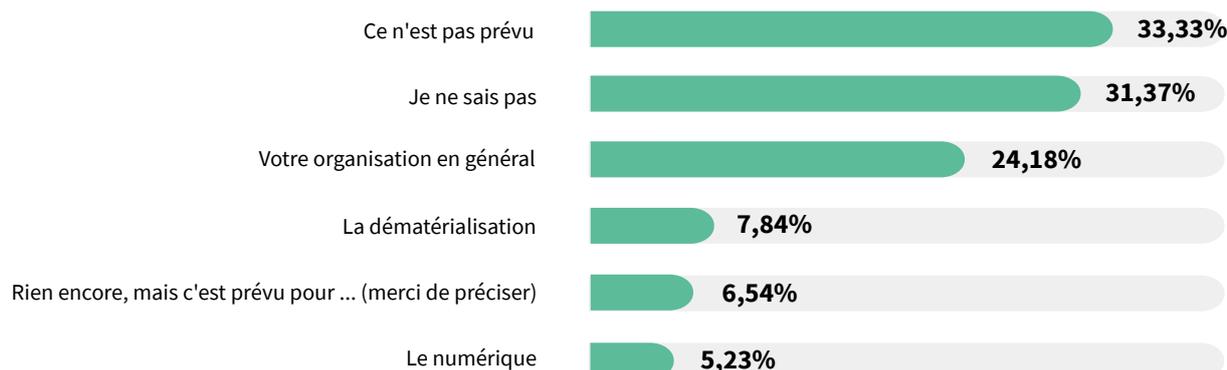
Quant au 1 % de **“autre”** : bonne nouvelle, c’est pour nous dire que c’est important et pris en compte dorénavant dans le cadre des activités de leur organisation.

A noter quelques différences en fonction des secteurs :

Pour le secteur public : seuls 20 % prévoient une action en 2023 ; et 40 % côté secteur privé disent l’avoir inscrit dans les 2 prochaines années.

A la question sur la réalisation ou pas 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 32 % “je ne sais pas”, ce qui représente un total de 65 % des répondants qui ne disposent d’aucun élément.**

VOUS AVEZ EFFECTUÉ OU FAIT EFFECTUER AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION, UN BILAN CARBONE SUR...



Tout reste à faire au niveau dématérialisation : **8 % des répondants disent qu'un bilan carbone a été réalisé sur le sujet ; c'est toutefois une croissance forte car le score est passé de 4 % à 8 % en 1 an.** Que dire du numérique : la part des bilans carbone le concernant est passée de 3 % à 5 % en 1 an, ce qui reste un score très faible compte tenu des enjeux.

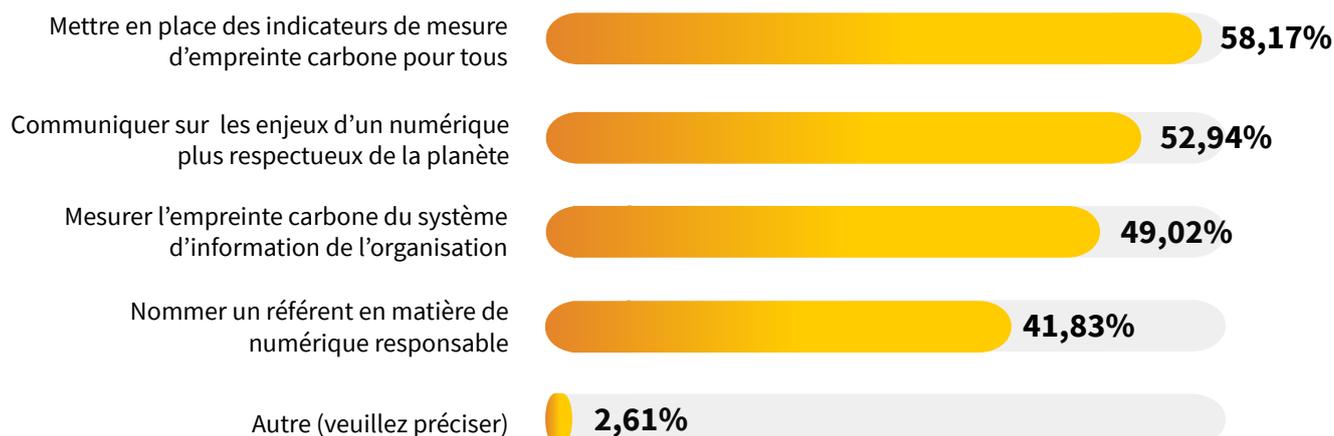
Seul score encourageant : celui de l'organisation en général ; il passe de de 12 à 24 %, reste qu'on ne sait pas vraiment ce que cela englobe, sans doute les moyens de transports, les déplacements, l'énergie, l'immobilier... le numérique est-il compris de dedans, on ne sait pas. Cela de toute façon reste très faible.

Même si le niveau de réalisation de bilans carbone reste faible, le niveau de sensibilité a augmenté. C'est pour-

quoi nous comprenons mieux les scores des résultats à la question qui porte sur les éléments structurants pour une démarche de dématérialisation plus responsable : d'abord disposer d'éléments concrets sur lesquels s'appuyer, notamment les indicateurs de mesure d'empreinte carbone. **Pour 58 %, cela permettrait au moins de clarifier les enjeux ; et cela souligne bien le manque de métriques et de référentiels à ce sujet : indicateurs, tableaux de bord,... bref disposer d'outils pour mesurer l'empreinte carbone.**

Le sujet suivant est celui de la communication (appelons-le sensibilisation ou acculturation) qui traduit le besoin d'information tous moyens confondus, et qui permettra à terme d'embarquer les utilisateurs et leurs organisations. Pour plus d'1 répondant sur 2 (53 %), c'est essentiel.

SELON VOUS QUELS SERAIENT LES ÉLÉMENTS QUI POURRAIENT STRUCTURER UNE DÉMARCHE DE DÉMATÉRIALISATION PLUS ÉCORESPONSABLE ?



Si on est toujours dans l'attente d'un bilan carbone pour le SI de son organisation (49 %), **ce qui progresse le plus est la demande d'incarnation du sujet : "nommer un référent en matière de numérique responsable" devient essentiel pour 42 % des répondants contre 37 % en 2022.**

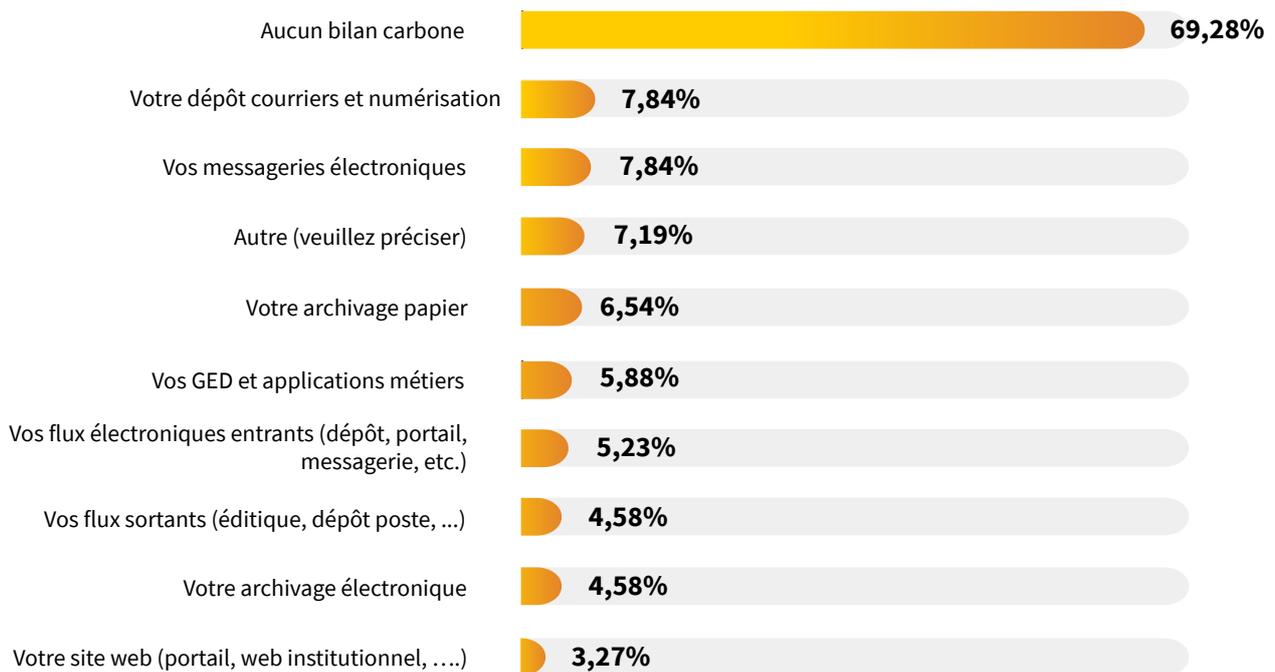
Nous sommes donc toujours au stade de la prise de conscience, et ce dans une période où de nombreuses organisations présentent la dématérialisation à leurs équipes comme "la solution" à la question du dévelop-

pement durable.

La lecture des réponses dans la mention "Autre" apporte son lot de demandes concrètes : "respect des délais de destruction même en numérique", "prise en compte des volumes de data stockés, " notamment.

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 de la dématérialisation.

VOUS AVEZ EFFECTUÉ UN BILAN CARBONE DE...



Quand il y a bilan carbone (pour 1 répondant sur 4), les bilans réalisés restent génériques ; il n’y a rien ou pas grand chose sur le périmètre de la Gouvernance de l’information numérique, des documents et des données. Et seulement 8 % des répondants expriment le fait d’avoir déjà participé ou réalisé un bilan carbone sur le sujet dématérialisation, avec un périmètre limité fonction de flux, de gisements d’informations ou de fonctionnalités du SI.

Si on regarde de plus près :

◆ **Le sujet “gestion de courrier” est le 1er cité et le mieux placé : 8 % des dépôts courrier et numérisation et 8 % pour les messageries (ce qui est un début compte tenu que pour 50 % de nos répondants, c’est un vrai irritant !)**

◆ GED, archivage et applications métier, c’est-à-dire l’empreinte carbone des gisements de stockage des données et des documents, concerne entre 5 et 7 % des réponses ;

◆ si l’archivage papier est mieux perçu que l’électronique, cela tient au fait notamment que certains prestataires en stockage physique sont en capacité de fournir certains éléments sur le sujet ; il en va de même sur les dépôts poste (la poste) et les prestataires en numérisation.

Le résultat reste donc très limité, puisque plus de 70 % des organisations n’ont toujours pas réalisé ou commencé un bilan carbone. Et pour le reste, un début de hiérarchisation semble se dessiner en matière de flux métier en comparaison à 2021 où tout était autour de 2 %.

En terme de podium, cela donne ceci :

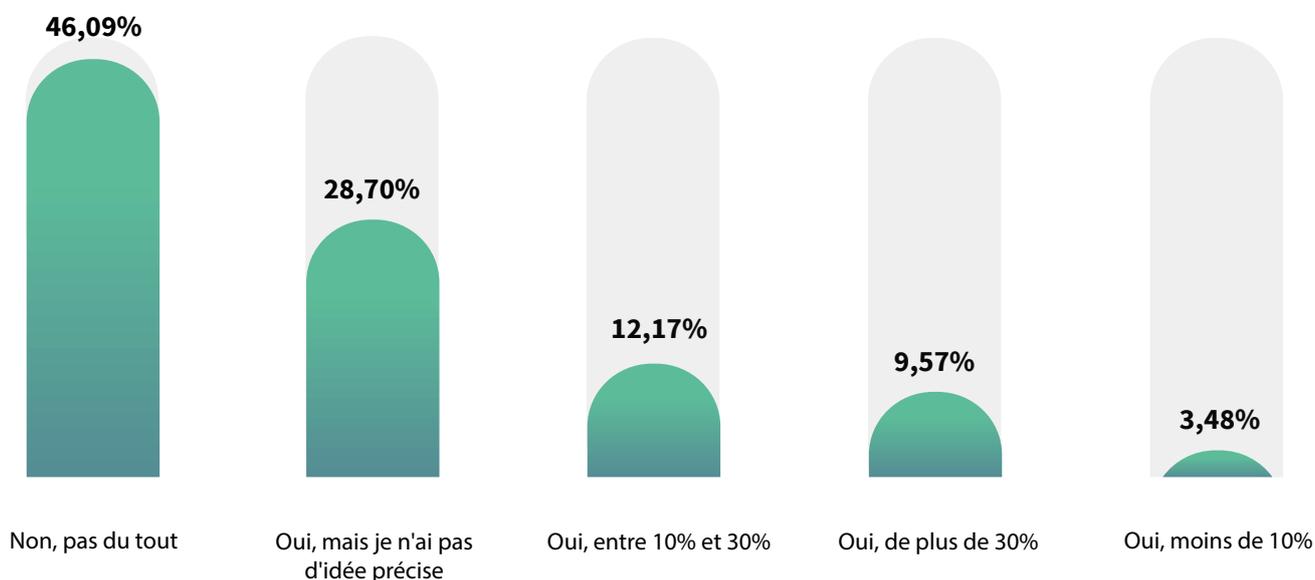
- ◆ en 1/ courrier (papier ou numérisé)
- ◆ en 2/ messageries
- ◆ en 3/ archivage (plus physique que numérique)

Il est dommage que le sujet des flux sortants, à savoir l’éditique, ne soit pas mieux valorisé d’un point de vue de bilan carbone, alors que l’on sait ce que représentent les navettes, la logistique des transports et des distributions physiques en terme d’impact pour un bilan carbone.

La dernière question a porté sur les objectifs de réduction en matière d’empreinte carbone au sein des organisations ; c’est une nouvelle question et 87 % ne savent pas répondre ou n’en ont pas ; pour tous ceux-là, le sujet reste théorique : ils n’ont ni idée précise ni objectif chiffré.

Pour la minorité qui se projette concrètement, on voit se dessiner un podium :

SI OUI, EN GÉNÉRAL, VOUS ÊTES-VOUS FIXÉ DES OBJECTIFS DE RÉDUCTION DE VOTRE EMPREINTE CARBONE ?



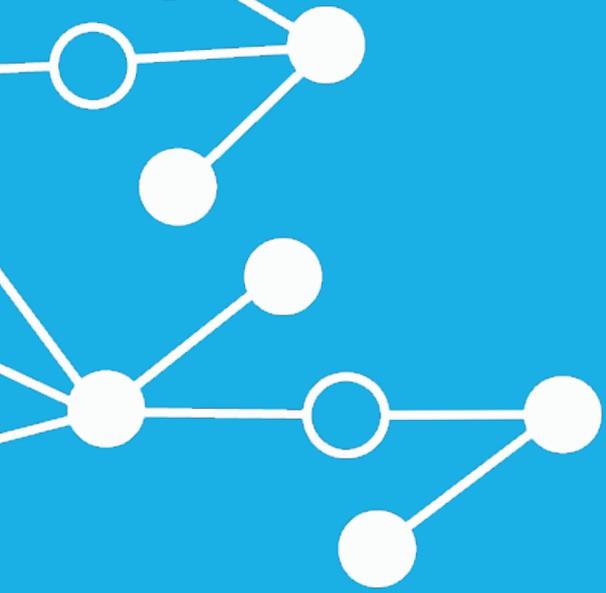
“Non pas du tout” recule de 51 % à 46 %, ce qui permet de mesurer concrètement l’impact de l’acculturation toujours en cours.

Mais c’est grandement sous-estimer ce qui pourrait être fait en matière d’objectif de réduction, car les gains issus de la Gouvernance de l’information au niveau du numérique devraient avoir des ambitions beaucoup plus importantes que ces pourcentages identifiés.

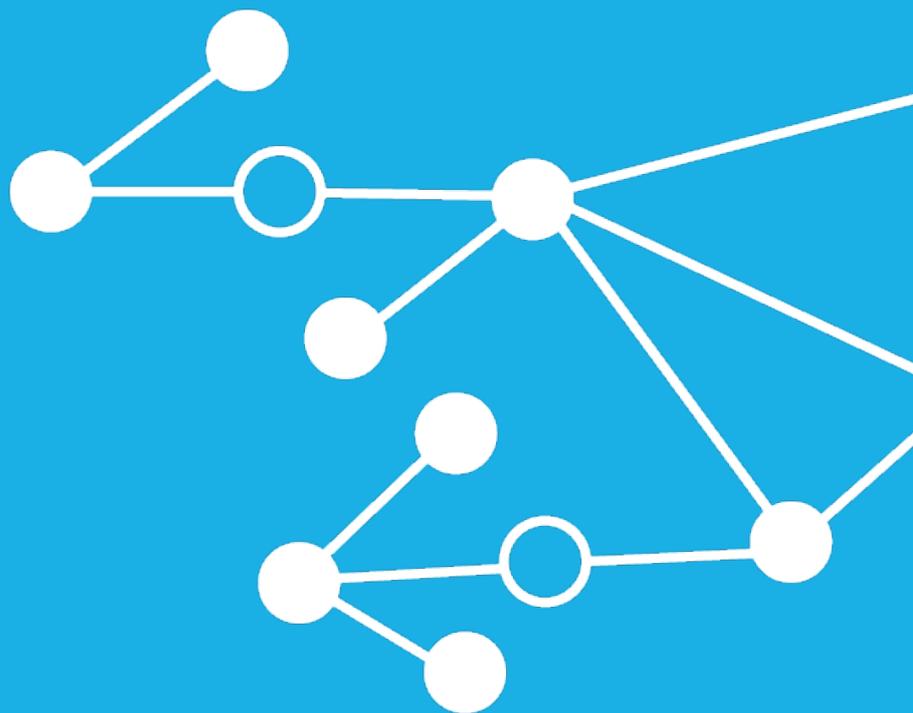
Ceux qui répondent qu’ils ont un objectif de réduction carbone de plus de 30 %, sont passé de 2 % à 10 % ; ils ont une vision réaliste des potentiels de gain mais sont marginaux.

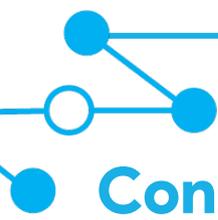
La Gouvernance de l’information numérique a donc du chemin à faire pour démontrer qu’elle est non seulement “numérique” mais aussi “responsable”.

Nous allons continuer de suivre ce sujet car il est central en terme de sobriété numérique, et va sans doute fortement évoluer dans les années à venir, que ce soit de la part des clients dans une entreprise, des citoyens vis-à-vis de leur collectivité, de l’administration qui devrait se montrer exemplaire, et enfin des collaborateurs eux-mêmes.



CONCLUSION





Conclusion

2023 est une étape dans la progression des programmes de Gouvernance de l'information dans les organisations. On voit en effet se concrétiser plusieurs tendances, émergentes les années précédentes, et arrivées dorénavant à maturité, voire devenant des sujets essentiels.

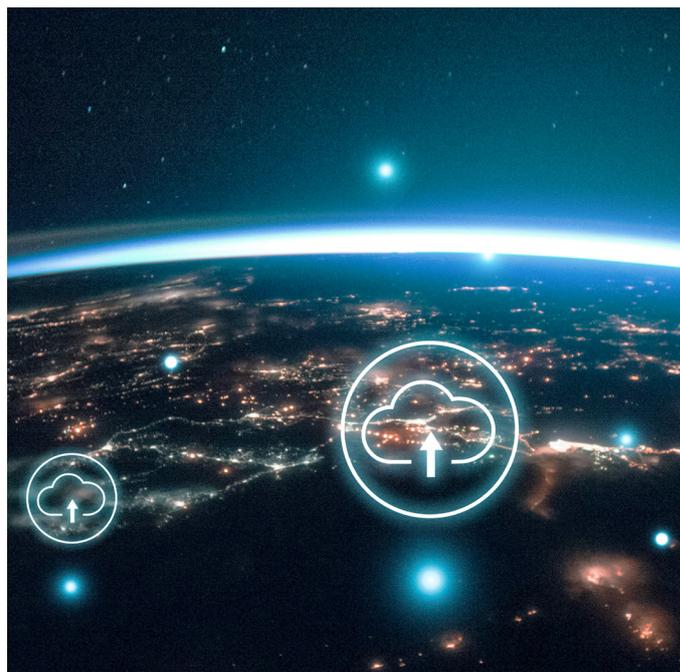
Ainsi à la lecture des résultats, nous confirmons que les organisations **n'ont pas freiné leurs investissements dans le domaine numérique en 2022 et 2023 malgré le contexte national et international, et ce tous secteurs confondus**. Les montants des investissements sont « stables », voire « en hausse » pour la majorité d'entre eux, il reste toutefois des incertitudes pour 1 répondant sur 3. Seuls 16 % ne partagent pas cet enthousiasme et sont au contraire inquiets voire négatifs ; ils déclarent que les investissements sur le numérique dans leurs organisations sont en baisse.

Le deuxième enseignement majeur porte sur la place de la data dans les programmes de GI : **en 2023, nous pouvons affirmer que la réponse est positive. Ainsi pour 76 % des répondants, la gestion des data est bien intégrée dorénavant** ; à se demander d'ailleurs si dans les prochaines années nous ne parlerons pas de Gouvernance de l'information numérique et de la data, laissant ainsi de côté la mention du "document".

Troisième enseignement, et pas le moindre, les utilisateurs prennent la parole et rappellent que les programmes de GI sont aussi des cadres de réponse à leurs préoccupations quotidiennes. Ils sont saturés d'informations sur de multiples espaces partagés avec lesquels ils travaillent au quotidien. Ils sont soumis à la dispersion des canaux de communication et à l'empilement des solutions et usages associés, qui se sont accélérés du fait du développement des modes de travail à distance et le plus souvent pérennisés. **Ils demandent de la simplification, de l'optimisation et de la sécurité pour pouvoir travailler en toute sérénité.**

Dernier enseignement, il concerne le digital au service de la décarbonation ; souvenez-vous l'année dernière nous alertions sur la faible prise en compte de l'empreinte carbone du numérique dans nos organisations. Nous avons mesuré un niveau très faible de bilan carbone réalisé au niveau du digital (3 %) et encore plus au niveau de la dématérialisation (- de 1 %). Les démarches d'acculturation qu'elles soient citoyennes ou au cœur des entreprises, les

avancées de la réglementation, la loi REEN notamment (loi qui vise à réduire l'empreinte environnementale du numérique du 15 novembre 2021 et son décret d'application du 29 juillet 2022), enfin la mobilisation de chacun pour inventer et acquérir de nouvelles pratiques, permettent d'enclencher des plans d'action qui sont déterminants pour combiner technologies et nouveaux usages. Et la première étape à réaliser est celle de la mesure de l'empreinte carbone. **Le résultat cette année nous rend tout juste optimiste : 5 % de réalisations de bilan carbone au niveau digital, et 8 % au niveau de la dématérialisation.** A ce rythme-là, on est loin de répondre aux exigences de la décarbonation du digital qui nous est demandée. **Il va falloir accélérer, comptez sur nous.**



Caroline BUSCAL

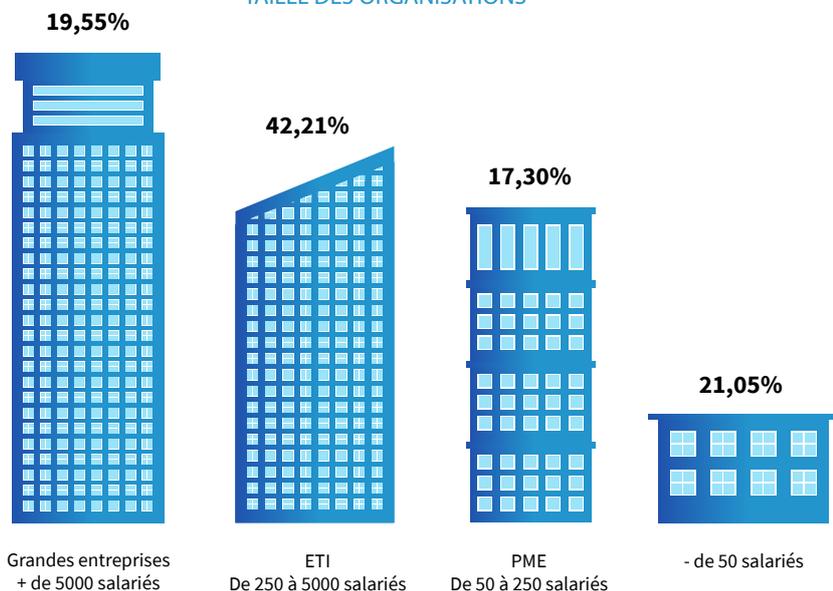
Consultante experte
Directrice Serda Conseil
Groupe Serda-Archimag

Annexe - Le profil des répondants

Profils de nos répondants sur la base de 4 questions essentielles :

- Taille organisation
- Part public / privé / ONG
- Le profil des répondants
- Secteur d'activité

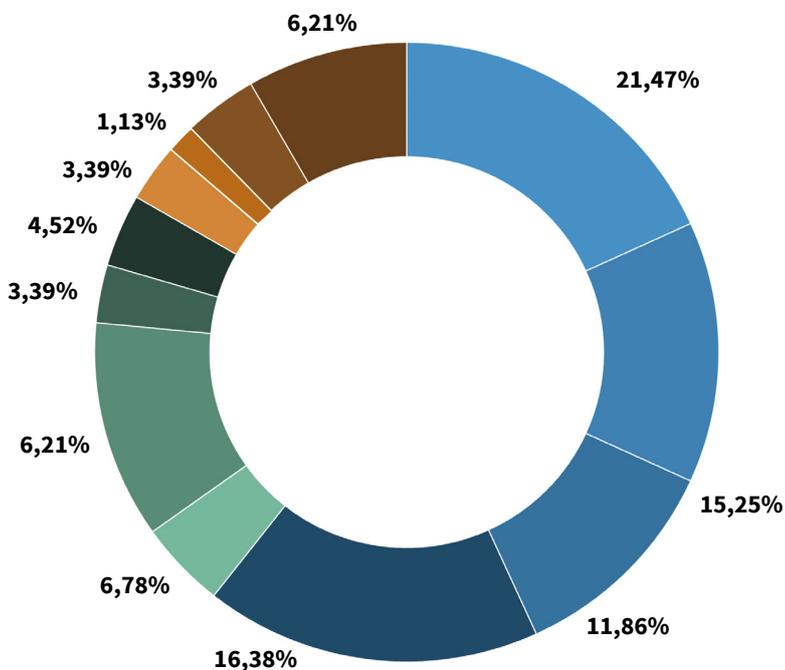
TAILLE DES ORGANISATIONS



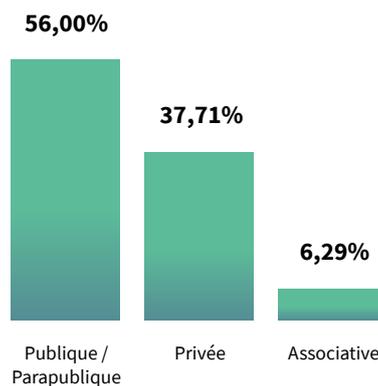
PROFILS DES RÉPONDANTS



VOUS TRAVILLEZ DANS QUEL SECTEUR ?



VOUS TRAVILLEZ DANS UNE ORGANISATION :



- | | |
|--|---|
| ■ 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 |



 Caroline BUSCAL
0660686316
caroline.buscal@serda.com



Pierre FUZEAU
06 63 74 92 50
pierre.fuzeau@serda.com

serda.com
archimag.com
formation-serda.com