

Articulation des démarches de gestion de l'information

Intervenant

Marie-Anne CHABIN (CR2PA, Université de Paris Ouest Nanterre La Défense)

Texte

L'information au sens large, fait l'objet de plusieurs démarches dans l'entreprise, parce qu'elle répond à des besoins et risques distincts.

Il faut distinguer au minimum :

- la sécurité : protéger l'information afin que l'information confidentielle ne soit pas divulguée ;
- l'accès : permettre de disposer rapidement de l'information utile ;
- la conservation dans le temps : s'assurer que les documents d'hier qui auront toujours une valeur demain sont conservés dans de bonnes conditions.

L'archivage correspond au dernier de ces besoins mais, dans un certain nombre de cas, deux de ces démarches, voire les trois visent les mêmes documents. Il est donc nécessaire de coordonner au niveau général de l'entreprise ces trois approches, afin de mutualiser les efforts et les outils, et aussi pour éviter des initiatives contradictoires, ce qui arrivent hélas assez souvent. Or, faire et défaire, faire et refaire, cela a un coût pour l'entreprise. Il est préférable de l'éviter. C'est possible en s'y prenant bien. C'est ce qu'on appelle la gouvernance de l'information. Mais la gouvernance de l'information ne se décrète pas. Elle se construit par la cohérence de l'ensemble des initiatives qui touchent aux documents de l'entreprise.

L'archivage consiste à accompagner le cycle de vie des documents produits et émis au nom de l'entreprise, depuis le moment de leur création jusqu'à leur destruction ou leur requalification en archives historiques. L'archivage est le pilotage de la conservation et de la destruction des documents dans l'entreprise.

L'apport de cet archivage managérial est trop souvent méconnu ou sous-estimé. Les entreprises se contentent souvent de sauvegarde ou s'engagent dans des projets de dématérialisation sans prendre la mesure des avantages et des inconvénients, des atouts et des risques qui se cachent derrière ce mot fourre-tout.

La sauvegarde n'est pas l'archivage : la sauvegarde est une opération qui duplique les données, de manière aveugle, pour pallier à une faille système et pouvoir restaurer les données en l'état. L'archivage est une démarche de mise en sécurité dans un système approprié à la conservation des agrégats de données qui ont du sens, dont chacun est unique et dont chacun correspond à un besoin et à un risque identifié.

La sauvegarde est une opération technique. L'archivage est une démarche managériale. Ceci dit, il est bien évident que les données archivées doivent faire l'objet d'une sauvegarde, comme les autres et même plus que les autres !

La dématérialisation est un terme ambigu, source de nombreuses incompréhensions et de confusions qui freinent l'efficacité des entreprises.

Initialement, dématérialiser, cela veut dire utiliser les technologies informatiques pour gérer l'information. C'est vague. Cela inclut aussi bien le fait de scanner un document papier que celui d'abandonner complètement l'usage du papier pour produire les documents en numérique. Du point de vue de l'archivage, ce n'est pas la même chose !

Pour beaucoup de gens encore aujourd'hui, dématérialisation signifie numérisation : on a des stocks de papier et on les scanne, et on fait pareil avec le flux. Parfois, le papier est conservé, parfois il est détruit. Quel est le document de référence en cas de contentieux ? Le papier d'origine ? La copie numérique ? Trop souvent, cette question n'a pas été prise en compte à sa juste mesure car l'analyse de la valeur des documents et l'analyse de risque n'a pas été faite sérieusement.

Pour d'autres, et c'est l'aspect le plus pertinent de la technologie, la dématérialisation consiste à repenser le processus métier pour que les documents qui tracent ce processus soient dès le départ conçus et produits en numérique.

Il est urgent de cesser de mélanger ces deux opérations et de s'orienter, avec les bons mots, vers la production de documents d'entreprise nativement numériques.