

Table ronde

Le Records Management au cœur de la Gouvernance de l'Information

Compte rendu détaillé

23 juin 2022

Business Center - Maison de la RATP

1. Introduction - Le Point de vue du CR2PA, par Hervé Mahé, Secrétaire Général du CR2PA	1
2. Nouvelle Norme ISO 24143, par Nouredine Lamriri, Coordinateur ISO du Groupe de travail GI	3
3. Table Ronde : Le Records Manager vis-à-vis de la Gouvernance de l'Information	4
4. Le Point de vue de Jean-Pascal Perrein, GouvInfo IAI.....	10
5. Les prochains rendez-vous du CR2PA	12

1. Introduction - Le Point de vue du CR2PA, par Hervé Mahé, Secrétaire Général du CR2PA

Le Records Management au cœur de la Gouvernance de l'Information

Pourquoi nous croyons en la gouvernance de l'information ?

Gouverner une entreprise (une organisation), c'est aussi Gouverner l'information, maîtriser les risques qui y sont liés, tout en accélérant la création de valeur. L'organisation d'une entreprise (commerce, métiers, fonctions supports, ...) doit intégrer cette vision de maîtrise des flux informationnels (échanges oraux, écrits, numériques, ... au service des processus) entre ses différentes composantes (hiérarchique / matricielle). Et proposer un cadre de référence commun, officiel et structuré auquel peut se référer chaque membre de l'entreprise.

Gouverner l'information, c'est réunir des professionnels reconnus au plus haut niveau de l'entreprise pour définir et mettre en application de façon coordonnée des politiques, des règles, ... qui déclinées permettront de maîtriser les risques liés à l'information de l'entreprise sous toutes ses formes (documents et données...), tout en favorisant, dans le quotidien opérationnel, l'accès à la bonne information.

La gouvernance de l'information c'est l'avenir pour notre **profession de records manager**.

Les records managers ont trop longtemps été cantonnés à des problématiques de gestion de documents papiers en fin de cycle de vie. Avec des axes de réflexion trop souvent centrés autour de sujets logistiques, de changement de support, numérisation, formats, etc.

La gouvernance de l'information remet au centre du débat les fondamentaux de notre métier : l'information !

Elle ne se cantonne pas à un support, à un moyen ou un mode de gestion.

La gouvernance de l'information est l'avenir de notre profession car elle entend **agir de manière transverse**, sur et avec tous les spécialistes du sujet. Elle fait une part importante et intègre notamment les spécialistes de la data, « chouchou » des organisations et au cœur des préoccupations de nos grandes organisations. Data qui pourtant ne peut être correctement pensée sans vision sur le contenu, sur le sens ...



La gouvernance de l'information c'est de faire en sorte que se parlent des professionnels d'horizon différents (RM, juristes, sécurité, RGPD, KM, DSI, ...). De **proposer des visions complémentaires sur la même matière, l'information**, de mettre en commun les efforts d'animation, de sensibilisation et d'éducation vis-à-vis de tous les acteurs de l'entreprise. Et de faire reconnaître l'expertise et l'importance de la mission de ces professionnels, et d'affirmer que **l'information est un actif majeur de l'entreprise**.

Le CR2PA est au cœur de ces problématiques depuis plusieurs années au travers de ses adhérents, et des retours d'expérience qui nous ont confortés dans l'idée qu'il faut décloisonner les silos d'expertises, et prendre en compte toutes les problématiques digitales dans les questions d'**archivage managérial**.

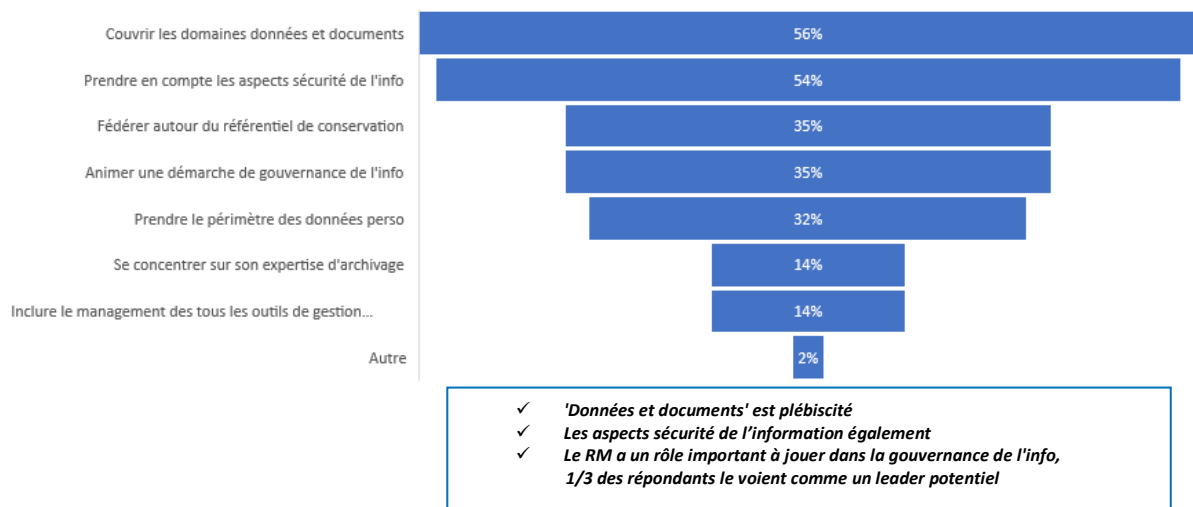
Au cœur des processus de transformation majeurs qui sont en cours, c'est **vital pour les entreprises** et c'est une motivation pour le records manager.

<http://blog.cr2pa.fr/2022/06/le-records-management-au-coeur-de-la-gouvernance-de-linformation/>

Observatoire de la Gouvernance de l'Information de l'association GouvInfo IAI

Le CR2PA s'est associé à la version 2020-2022 de l'Observatoire en intégrant dans le questionnaire de l'enquête une partie spécifique dédiée aux relations entre Records Management et Gouvernance de l'Information. La restitution des résultats aux adhérents du CR2PA a eu lieu lors de deux Webinar en mars et avril 2022.

Les perspectives pour la fonction Records Management



Pour en savoir plus, téléchargez le Livre Blanc qui analyse les résultats de l'enquête <https://gouvinfo.org/IAI/benchmarks-gouvernance-de-linformation/>.

2. Nouvelle Norme ISO 24143, par Nouredine Lamiri, Coordinateur ISO du Groupe de travail GI

La gouvernance de l'information à l'ISO

L'initiative a émergé en Mai 2017 lors de la plénière de la TC46 qui a eu lieu à Pretoria en Afrique du Sud. Le 1er groupe de travail ISO sur la gouvernance de l'information a officiellement été créé en Décembre 2017. Actuellement 40 membres et 18 pays représentés

L'objectif était de rédiger une norme permettant de partager une vision commune de la gouvernance de l'information, en expliquant les bénéfices, les grands principes et les concepts clés. Il faut rappeler que cette initiative est partie d'une page blanche (car rien n'existait auparavant) et de la volonté d'aider les professionnels de ce domaine.



Cette norme ISO 24143 :2022 vient d'être publiée en anglais en juin 2022 et est en cours de traduction en français. Ce texte intéresse de nombreux pays.

Elle doit aider à faire prendre conscience aux entreprises que l'information est un actif stratégique de l'entreprise qui doit être inclus dans les cadres de gouvernance soutenus par les équipes de direction. Construite collectivement, la gouvernance de l'information favorise la collaboration et la culture du partage. Par sa maîtrise du cycle de vie de l'information, elle soutient la conformité, participe à la gestion du risque et au développement durable de l'entreprise. Elle permet une réduction des coûts en renforçant l'efficacité opérationnelle des processus.

Les prochaines étapes de son développement sont la finalisation du processus de normalisation actuel et la confirmation de la sortie du futur texte, la communication et la promotion de ce nouveau texte. Prochainement sera initiée la seconde partie consacrée à la définition du cadre méthodologique de mise en œuvre d'un programme de Gouvernance de l'information (qui débutera par une récolte des expériences et s'étalera sur trois ans).

3. Table Ronde : Le Records Manager au cœur de la Gouvernance de l'Information

- **Jean-Mathieu Bonnefous** - Orano - Records Manager
- **Sophie Bruneton** - Société Générale - Data Records Manager
- **Arnaud Jules** - Groupe Orange - Directeur des programmes Sécurité Groupe
- **Yves Sarazin** - Stellantis - Records Management



Bruno Lalande, président du CR2PA, qui anime la table ronde fait un rapide sondage parmi les participants pour connaître le niveau d'avancement des participants sur la question de la gouvernance dans leur entreprise respective :

Première catégorie : pas d'initiative et de projet dans ce domaine : 3

Deuxième catégorie : initiatives partielles mais pas encore de gouvernance complète : 10

Troisième catégorie : gouvernance de l'information structurée : 2

Présentation des participants

Arnaud Jules se présente et précise qu'avant son poste actuel il a été 7 ans Records Manager du Groupe Orange, de 2010 à 2017 ; Yves Sarazin était déjà Records Manager auparavant dans le Groupe PSA et poursuit sa mission au sein de la nouvelle entité Stellantis. Sophie Bruneton travaille au Data office du Groupe Société Générale en tant que Records Manager. Jean-Mathieu Bonnefous est Records Manager depuis 4 ans chez Orano (ex-Areva) rattaché à la Direction Juridique.

Bruno Lalande : Qu'est-ce qui est en place dans votre entreprise en matière de Gouvernance de l'Information ? Quels sont les participants ? Quelles sont les instances ? Qu'est-ce qui a mené l'entreprise à cette organisation ?

Arnaud Jules: L'histoire du Records Management chez Orange par rapport à la Gouvernance de l'Information est constituée d'une succession d'accélération et de ralentissements. Son origine est liée à une question juridique et notamment à la gestion des contentieux entre opérateurs et clients. En effet, à l'époque de France Télécom, la société se trouvait dans l'incapacité de se défendre et de gagner ses procès. Le secteur des télécoms étant extrêmement réglementé, ceci explique la prégnance de la question juridique et des contrôles de conformité.

Par la suite, une succession d'initiatives ont débouché sur deux politiques :

- une politique d'archivage et de RM qui traite de la valeur de l'information qu'elle soit opérationnelle, juridique, patrimoniale,
- une politique de sécurité qui traite de la sensibilité des contenus.

Ces deux politiques fonctionnent de manière très proche mais il n'y a pas de gouvernance unifiée. Par exemple, il n'y a pas de Data officer qui couvrirait l'ensemble des opérations du Groupe Orange. On se retrouve plutôt avec des organisations « verticales » et des approches transverses opportunistes, notamment depuis 3 ou 4 ans par le biais du thème de la transformation digitale.

Yves Sarazin : Chez Stellantis, il y a une entité qui gère la gouvernance de l'information couvrant à la fois la protection de l'information et le Records Management. Chaque thématique fait l'objet d'une politique qui lui est propre. Cette entité assure une gouvernance unifiée et est rattachée à la fonction audit & compliance du Groupe. C'est une organisation mise en place chez PSA suite à des réflexions successives depuis 15 ans, avec à l'origine la même problématique de sécurité et de confidentialité des données. Puis un événement particulier (en l'occurrence le développement commercial sur le marché américain) a accéléré le déploiement d'une politique de Records Management. Cette instance de gouvernance s'occupe des politiques et des règles et est clairement séparée de l'informatique.

Nouveauté aujourd'hui : le RM et la protection de l'information sont considérées comme des activités de compliance à part entière avec pour chacune une gouvernance qui leur est propre avec deux instances : un Comité Ethique et Compliance et une instance plutôt projet qui pilote le programme de déploiement du Records Management. Ces deux instances sont sous la responsabilité du directeur de la transformation RH du Groupe.

Sophie Bruneton : Ce qui a été développé au sein de la Société générale depuis de nombreuses années c'était plutôt la gouvernance des données. Celle-ci a été enrichie en 2019 par la création d'une fonction RM qui s'est déployée à 2 niveaux dans le Groupe : à la fois en transverse au sein du Data Office Group qui pilote les sujets data du Groupe à l'international, et également au sein des différentes BU (filiales, région, métier). Il existe un réseau de Records Manager pour compléter la gouvernance de la donnée qui bénéficie d'un haut niveau de sponsorship car positionné comme un programme de transformation du Groupe.

Ce qui a amené à lancer cette initiative RM c'est le besoin de conformité RGPD et les obligations liées aux problématiques d'e-discovery et de contentieux.

Jean-Mathieu Bonnefous : Le RM a bénéficié des logiques de Transformation Digitale du groupe enclenchées il y a quelques années. En 2018 volonté du directeur juridique de rendre visible la fonction.

A l'origine : la refondation d'Orano, le transfert du site du siège et le télétravail / Flex Office ont accru le besoin de processus de dématérialisation et l'ouverture au changement. Dans le cadre de la Transformation Digitale du groupe et par le biais de groupes de travail, il a rédigé la note sur la gouvernance des données. Les groupes de travail sont devenus un Comité Data Groupe avec 18 membres pilotés par un Chief Data Officer. Particularité de l'activité dans le nucléaire qui nécessite de l'archivage très long terme et exige la protection et la sécurité de l'information.

Quel niveau d'intégration entre les domaines documents et données ?

Jean-Mathieu Bonnefous : il n'y pas de distinction dans notre groupe. Documents et données sont vus comme de l'information (papier et numérique). Dans la note, c'est l'information qui est mentionnée et sanctuarisée comme un actif majeur (le terme document n'apparaît pas trop) et c'est au RM d'apporter toutes les logiques de préservation de celle-ci.

Sophie Bruneton : On ne fait pas de différence, le terme « records » recouvre les deux. Dans une banque, ce qu'on produit c'est de l'information. Par exemple, un contrat de crédit immobilier signé avec un client c'est autant un record et une information à gérer qu'une ligne de code dans une application dans un système transactionnel bancaire. Cette notion de records permet de gérer tous ces actifs sans se soucier de cette distinction.

Yves Sarazin : La data est un axe stratégique fort. Mais il est vrai que la déclinaison de la gouvernance est principalement faite sur les documents, et c'est un axe d'amélioration en cours. La décision de principe d'intégrer la data dans la gouvernance est prise, on en est au stade de préciser comment on va faire. Du côté RM, on va décliner les procédures pour prendre en compte la data, vérifier que le référentiel de conservation couvre bien les domaines de data, et prendre en compte les règles de gestion du Data Lake.

Arnaud Jules : Chez Orange, on a aussi une approche globale de l'information. Mais les déclinaisons sont différentes. Il y a une façon spécifique d'aborder le monde de la donnée non structurée (les documents) car souvent les records managers viennent en général du monde documentaire. Mais il y a aussi une déclinaison spécifique à la donnée informatique. Il y a en plus une 3ème déclinaison : c'est la data réseau car notre métier c'est de faire circuler de la donnée, vos données sur nos réseaux. Dans ce cas, la technicité est assez différente. Il y a des rapprochements entre ces 3 mondes notamment par la GDPR mais l'entreprise reste soumise à des régulations fortes (code des PTT) avec un régulateur public. Aujourd'hui, il y a une approche un peu transversale de ces 3 mondes mais cela reste récent.



Les réponses au questionnaire GouvInfo ont montré que l'objectif de suppression des informations inutiles ou obsolètes était peu considéré, pourtant ça peut être un axe d'animation fort car il est très concret. Comment se situe votre gouvernance sur le sujet ?

Sophie Bruneton : Pour nous, c'est un axe majeur de développement de la gouvernance. On s'est rendu compte que l'on couvrait assez bien les axes conservation et recherche/accès de l'information. Mais la mise en conformité avec le RGPD a fait apparaître que l'axe destruction devait être développé. Objectif : ne pas conserver des éléments dont on n'a pas besoin pour 2 raisons : maîtrise des risques et maîtrise des coûts énergétiques (RSE). La mise en place d'outils et de processus relatifs à la suppression d'information est un axe central.

Jean-Mathieu Bonnefous : Les effets levier ont été les mêmes chez Orano notamment par rapport à des objectifs environnementaux. Autre objectif : optimiser des résultats de recherche et maîtriser le cycle de vie afin de ne garder que l'information engageante. Travail en collaboration avec le DPO afin d'apporter la preuve de destruction et travail préventif sur la circulation des données avec des process de purge. Cette fonction n'est pas forcément un réflexe inné notamment quand on dématérialise un certain nombre de processus mais est vraiment essentiel pour un bon système de la gouvernance de l'information.

Yves Sarazin : La destruction maîtrisée est fondamentale par rapport notamment à la GDPR et aux risques d'e-discovery, à la fois dans le domaine des données, des documents, des mails des collaborateurs. Ceci s'inscrit dans un projet plus vaste de transformation de la culture des collaborateurs du « tout conserver » à « conserver seulement ce qui est utile ». Mise en place d'un process simple : soit la data ou le document est inscrit dans un référentiel avec des règles de conservation très précises, soit ce n'est pas inscrit et alors une règle générique de destruction s'applique.

Arnaud Jules : Chez Orange, la suppression des données est le sujet du moment avec 3 réalités différentes. Sur les données du réseau, on revient sur la question de la régulation qui implique de naviguer entre 2 exigences : suppression des données personnelles et conservation des données dans un but judiciaire. Sur le monde documentaire et la data informatique, on est en train de revenir sur cette culture de la conservation du « au cas où » qui fait qu'il n'y avait peu de destruction et d'élimination. Ce sujet est revenu, non pas à cause des coûts mais plutôt par le biais de la sensibilité environnementale et de la maîtrise des risques. Il est bien maîtrisé par le biais de l'existence de plateforme d'archivage électronique et de GED qui fonctionnent bien mais il l'est beaucoup moins pour ce qui concerne la data. A signaler que la question du cloud, dans le cadre de la transformation du SI, fait changer le paradigme et réintroduit des problématiques de coût et de sécurité, face aux cybers attaques.

Il y a quelques années dans nos réunions quand on parlait des DSI c'était souvent un concert de récriminations, on reprochait aux informaticiens de mettre en place des outils sans penser aux impératifs de cycle de vie ou de sensibilité de l'information. J'ai l'impression qu'aujourd'hui les relations de partenariat ont bien progressé. Comment les DSI sont-elles intégrées dans vos organisations de gouvernance ?

Arnaud Jules : il faut sortir de la caricature, tout cela est du passé. L'évolution s'est opérée naturellement. Passer au monde digital a fait prendre conscience aux informaticiens de l'intérêt de la maîtrise de l'information. Après, demeurent des questions de priorisation dans le passage à l'acte. Un point commun existe entre la protection des données personnelles, la sécurité et le records management : l'importance de traiter ces 3 sujets en amont de la conception d'un système informatique. Combat commun entre la privacy by design, la security by design et le RM by design. Les informaticiens l'ont très bien compris donc en général cela se passe bien, sauf exception.



Yves Sarazin : Chez Stellantis, les relations sont apaisées avec l'informatique ; de plus pas une seule « informatique » mais plusieurs car nos politiques couvrent l'ensemble du système d'information. Donc discussion transversale avec plusieurs entités informatiques différentes : les gros systèmes, la bureautique, etc. et les problématiques abordées avec chacun ne sont pas les mêmes et ils n'ont pas les mêmes contraintes. De plus, le RM étant proposé comme un service auprès des projets IT, ces derniers sont très satisfaits de pouvoir se décharger de cette brique auprès de l'équipe RM.

Sophie Bruneton : L'informatique fait partie de la même business unit que la data et le RM donc cela facilite les choses. C'est un partenaire indispensable à la fois pour le déploiement des outils RM et aussi parce que le choix a été fait de gérer l'information dans les systèmes sources où est produit l'information. Ce système de gestion décentralisée fait appel à l'ensemble des équipes informatiques de manière quotidienne, notamment les architectes IT : grâce à eux nous pouvons envisager le RM by design afin d'intégrer, dès le début des projets, les principes de la gouvernance de l'information.

Jean-Mathieu Bonnefous : Chacun fait un pas l'un vers l'autre. La DSI demande « Qu'est-ce que le RM peut nous apporter ? ». Dans le domaine de la gestion des risques : discipline (mise en place de référentiels), méthodologie dans l'archivage électronique, respect de normes et des valeurs probantes dans le cadre de la numérisation. Lui-même s'est formé à l'état de l'art pour comprendre ce qu'est un data office, une digital factory pour mieux comprendre le rôle de tous les interlocuteurs. L'étape importante dans ce domaine a été l'intégration commune en amont dans les différents projets qui se sont mis en place : par exemple pour le SAE.

En retour, il s'est retrouvé comme interlocuteur pour certaines problématiques comme pour le déploiement de Teams, le déploiement de la signature électronique, la cyber sécurité. Donc vraie synergie grâce à la mise en place d'un vocable commun et la compréhension des apports de chacun.

Dans ce domaine, le développement de certains outils informatiques comme le Cloud a eu un impact sur le changement des rôles respectifs

Arnaud Jules : Oui tout à fait. Par exemple pour le déploiement de Microsoft 365, on le vit comme une opportunité pour pouvoir mettre en avant certains sujets liés à la GI, notamment la sécurité. Etant issu du monde anglo-saxon, ce système est très fort sur ce sujet avec des portails de compliance et de rétention avec des approches fonctionnelles très puissantes à mettre en place. Cela demande de monter d'un cran en termes de maturité pour tous les intervenants et pousse les informaticiens (dont une partie des métiers n'existent plus dans ce contexte de système bureautique confié à un tiers) à faire évoluer leur métier. Ils se positionnent plus en amont sur le process d'usage et sur la gestion des contenus.

Sophie Bruneton : elle pense que cela ne change pas les responsabilités des business par rapport aux enjeux.

La raison d'être du CR2PA est de s'intéresser aux Records Manager. Quels sont pour le Records Manager les bénéfices de participer à une organisation transverse de Gouvernance de l'Information ?

Arnaud Jules : Tel que je l'ai vécu, par nature la posture du RM elle est transverse avec une posture de médiateur, de facilitateur. On a parlé des métiers, des informaticiens, du juridique, de la compliance : il est au cœur de tout cela. Une des briques fondamentales de la Gouvernance qui ne peut être conçue sans un responsable sécurité de l'information, sans un RM. C'est un puzzle de différents métiers plus ou moins positionnée à différents endroits en fonction l'activité de l'entreprise (Pour Orano conservation à long terme importante, pour Orange, suppression des données). Par définition, le RM a tout à gagner d'une bonne gouvernance de l'information et une bonne gouvernance de l'information ne peut que s'appuyer que sur une vraie présence RM incarnée par des professionnels.

Yves Sarazin : Tous ses sujets sont traités de manière transversale au sein de la même entité ce qui facilite des actions communes coordonnées et renforce la pertinence des recommandations et leur donne plus de poids auprès de la direction générale (plus fort que RM isolé).

Sophie Bruneton : Le RM a tout à gagner en participant à ce type de démarche, cela donne de la visibilité d'être associé à ces sujets qui ont le vent en poupe. A la Société Générale, le fait d'être très rapproché du monde de la donnée permet une acculturation plus facile et une montée en compétence collective sur ces notions (notamment avec les changements des compétences de l'IT).

Jean-Mathieu Bonnefous : Tout est dit. Il y a une inertie et une certaine agilité face à la transformation et le RM a tout intérêt à aller dans ces logiques de changement et peut être un acteur qui a beaucoup de choses à faire valoir. En plus de la visibilité, cela donne aussi une dynamique à nos principes fondateurs. La logique transverse n'est pas partagée par certaines professions (très silotées) mais est inhérente aux sujets RM. Il fait allusion à un réseau de professionnels du RM dans le domaine du nucléaire qui permet de partager des problématiques communes.



Quelles recommandations pour ceux qui veulent faire progresser une démarche de GI dans leur entreprise ?

Jean-Mathieu Bonnefous : il faut être solide sur ses fondamentaux et avoir confiance en ce qu'on est capable de faire valoir. Et aussi savoir saisir les opportunités, ne pas hésiter à engager le dialogue.

Sophie Bruneton : Faire tomber certaines frontières « historiques » sur le support, la structure de l'information structurée ou non structurée, etc. et éviter des expertises encore silotées. Essayer de faire porter ces enjeux au niveau du management aussi avoir une approche stratégique globale avec en parallèle des réalisations concrètes sur des périmètres restreints.

Yves Sarazin : Les mêmes choses. Au-delà du support du top management, il est indispensable de formaliser les règles au sein de politiques, ce qui donne une assise aux activités de Gouvernance qui deviennent ainsi incontournables. Egalement, dans les projets de déploiements, ne pas négliger la communication en mettant en avant l'efficacité apportée aux collaborateurs, en évitant de tout axer sur les risques et les contraintes

Arnaud Jules : Entièrement d'accord mais je peux rebondir sur ce qui a été dit car au-delà de l'efficacité pour les collaborateurs, on peut aussi parler de la création de valeur. Dépasser le discours des risques et de la conformité en insistant sur le business et la création de la valeur car la position transverse permet d'être au plus près de métiers. Il y a des exemples chez Orange où le RM a permis de créer de la valeur en évitant de perdre de l'argent, voire en gagnant.

A distance, Daniel Colas remarque la belle maturité des organisations qui interviennent aujourd'hui.

Question : Christine Lescure (prestataire) : comment mesurez-vous le progrès et les apports des actions que vous mettez en place ?

Sophie Bruneton : En mettant des indicateurs de pilotage en place, comme pour n'importe quel projet. Dans chaque projet que l'on lance, on va monitorer l'avancement, la gestion des livrables, etc. Par exemple, on sait où ont lieu les purges et dans quel système.

Arnaud Jules : Chez Orange, il y a deux niveaux de maturité : on est beaucoup plus mature sur la sécurité de l'information que sur la coordination. Si j'avais un rêve, cela serait de pouvoir appliquer ce qu'on fait en sécurité : c'est-à-dire le « standard sécurité » sous la forme de 150 points de contrôle vérifiés de manière déclarative ou par des audits réels sur le terrain afin d'évaluer comment la trentaine d'entités majeures du Groupe dans tous les pays sont plus ou moins conformes et matures. L'idée serait d'appliquer cette démarche-là dans tous les domaines du RM. Sur les 150 points de contrôles deux concernant le RM : avez-vous une politique et avez-vous un responsable nommé.

Jean-Mathieu Bonnefous : on a des tableaux de reporting avec deux volets : un centré sur des outils métiers (volumétrie, cas d'usage, etc.) et un autre centré sur des facteurs humains (référénts présent, réponses apportées aux métiers...).

Yves Sarazin : Pour compléter, on a nous aussi un certain nombre d'indicateurs qui nous permet de voir comment on progresse sur différent aspects. Ce qui intéressant c'est ceux qui montrent le progrès des collaborateurs par rapport à certaines thématiques sur la sécurité notamment : on réalise régulièrement des tests de phishing par exemple, en plus de sondages et d'enquêtes.

4. Le Point de vue de Jean-Pascal Perrein, GouvInfo IAI

Avant de commencer, Jean-Pascal Perrein (JPP) remercie le CR2PA avec lequel de belles choses ont été réalisées (depuis Marie-Anne Chabin et maintenant avec Bruno Lalande) dont l'Observatoire sur le Records Management.

Il s'est lancé sur ce sujet en 2010 : à l'époque cela n'existait pas, on en parlait très peu. Ce terme est apparu aux Etats-Unis en lien avec la gestion des dossiers patients ; Gartner : un des premiers à en parler.

Partage de quelques étonnements depuis 2010

Depuis 2010, il existe des mélanges entre les différents concepts de gestion, management et gouvernance de l'information. Pour lui la gouvernance, c'est une démarche d'amélioration continue. Certains parlent de gouvernance et ne font que de la gestion. La gestion, c'est liée à l'opérationnel, c'est rapide, pragmatique et dans le court terme donc cela n'a rien à voir avec une gouvernance.



Ce qui était inconcevable il y a encore quelques années se réalise aujourd'hui : le Records Management fait le lien entre le monde du « doc » et le monde de la data, même si bien évidemment ce n'est pas encore le cas partout. On note également une évolution dans les relations avec les DSI Métiers notamment sous l'influence de l'apparition des CDDO Chief Digital/Data Officer qui sont plus proches des usages. On est aujourd'hui entré dans une phase de transformation et de changement grâce à des évangélistes (en référence à l'allégorie de la caverne de Platon) qui ne sont pas encore assez nombreux. Aujourd'hui il y a moins de mélange entre l'archivage et le RM qui s'affirme comme un vrai métier.

On parle peu du Knowledge Manager et c'est dommage car des passerelles peuvent être établies et il pourrait être intégré à une gouvernance de l'information. La gouvernance depuis 2010 s'est beaucoup construite sur le risque, en fait la peur (perte d'information, information sans valeur probante, mise en place de protection, etc.). Or l'entreprise n'est pas là uniquement pour se protéger mais pour créer de la valeur et la Gouvernance de l'information doit être vue comme une opportunité de création de valeur.

Une idée, c'est la création d'une offre de service riche, raisonnée en termes d'usage. Il faut amener la DSI à raisonner en termes d'interopérabilité entre les outils et à répondre à des cas d'usages. Le RM a son rôle à jouer dans ce domaine car il associe différents métiers.

Partage d'une réflexion préalable

Pourquoi la mise en place d'une Gouvernance de l'information est douloureuse ? Difficile ? Complexe ? Pourquoi cela a-t-il du mal à émerger et pourquoi certaines personnes ont du mal à comprendre.

Nécessité de faire une remise en question : « La gouvernance de l'information, est-elle trop sur le long terme ? Toujours trop en avance ? Vraiment acceptable ? »

La difficulté, c'est le raisonnement et la posture de la société qui se place sur le court terme « Je veux des résultats tout de suite, quelque chose de concret ».

JP Perrein décrit l'évolution de cette posture court terme : au début elle est liée à l'humain en tant qu'animal qui se place dans une posture court terme pour vivre, puis elle évolue dans une posture court terme par soumission dans une société de consommation poussée à l'extrême et un système financier décorrélé des réalités, ce qui entraîne une anarchie de l'information et des données.

Le but est d'arriver à un troisième stade et de prendre du recul, de raisonner sur le long terme, de se donner du temps pour développer l'expérience et la compétence. Ce qui aboutit à la valorisation de l'information comme actif de l'entreprise.

Si le RM est dans une entreprise ayant une culture de court terme, il est extrêmement difficile de vendre et de convaincre pour mettre en place une gouvernance de l'information.

Pour la conceptualisation d'une évolution de la Gouvernance de l'Information

La première étape, c'est essayer de vendre cette démarche. Il faut essayer de justifier de sa valeur et de la protection. Puis il faut faire part de sa vision et de sa capacité à se projeter dans le long terme. Selon les données de l'Observatoire, il faut environ 3 ans pour mettre en place cette démarche dans une entreprise. Il parle d'« accosternes », l'accostage entre court terme et long terme. Quand on vend un projet, il faut trouver des points de jonction entre les résultats de la vision et ce que cela apporte entre l'entreprise.

Rappel définition dans le livre benchmark 2021-2022 - <https://gouvinfo.org/IAI/benchmarks-gouvernance-de-linformation> : **La gouvernance de l'information est une démarche d'amélioration continue qui s'appuie sur un ensemble de rôles animés et de règles au cœur de l'information et ses données, porté par des politiques propres à chaque organisation. La gouvernance de l'information conduit d'abord à valoriser puis à protéger l'actif informationnel d'une organisation pour répondre aux besoins de régulation et d'efficience attendue. Grâce à sa vue globale, et à son cadre de référence qui décrit ses grands principes applicables, la gouvernance de l'information décline la stratégie de l'entreprise en apportant de façon adaptée la gouvernance documentaire, celle des données et celle du système d'information. Elle définit, pilote et contrôle les points d'accosternes pour son entreprise.**

Cette définition insiste à la fin sur les possibilités de mesures dans la mise en place de cette démarche.

Qui peut faire cela ? Qui en a envie?

Il faut avoir des compétences, s'appuyer sur ses fondamentaux et être tenace.

Pour finir il renvoie à la notion des 7 familles d'information qui modélisent tout ce qui se trouve dans la Gouvernance de l'Information (<https://gouvinfo.org/IAI/les-7-familles-dinformations-video/>)

5. Les prochains rendez-vous du CR2PA

Juin 2022 : Article FnTC-CR2PA sur les questions posées par l'archivage des factures électroniques

Juillet 2022 : Participation à l'Observatoire de la Gouvernance de l'Information 2022-2023

Septembre 2022 : Atelier CR2PA n° 37 « les indicateurs de pilotage du projet d'archivage managérial », réservés aux adhérents

Octobre 2022 : Rendez-vous de présentation du 3ème guide FnTC-CR2PA sur l'archivage de la signature électronique