



La Gouvernance des Informations en France
Octobre 2009

Éditorial

L'informatique est basée sur la manipulation et le traitement automatisé de l'information. L'information peut être assimilée à la matière première de tout système informatique et être critique dans la performance de celui-ci.

Ce capital immatériel reste encore trop souvent sous valorisé par les entreprises. Il n'est pas optimisé pour réaliser tout son potentiel et de ce fait, reste peu aligné avec les processus métiers. Cependant, de nombreuses entreprises commencent à prendre conscience de cette valeur et réalisent que l'informatique ne réside pas seulement dans l'automatisation de processus mais aussi de plus en plus dans la capacité à gérer l'information, ce qui permet par exemple d'identifier d'où va venir la croissance future et les marges les plus conséquentes. Ainsi, De défensive, l'informatique devient offensive.

De nombreuses études réalisées de part et d'autre de l'Atlantique tendent à prouver que les entreprises les plus productives sont celles qui utilisent le mieux l'informatique. Selon une étude de la Sloan School of Management, les entreprises qui utilisent le mieux l'informatique, les « IT-savvy », ont une productivité 20% supérieure à celle des autres entreprises.

Pour atteindre ce but, il est important de commencer par la base de l'informatique, : l'information, qu'elle soit structurée (données) ou non (contenus). Forts de ce constat, IBM et PAC ont décidé de réaliser une enquête auprès de 200 responsables informatiques et métiers français sur l'état de l'art de la gouvernance des informations dans les entreprises moyennes et grandes.

Nous avons condensé les résultats de cette enquête réalisée en septembre 2009 dans ce livre blanc. En espérant qu'il vous aidera dans votre réflexion, je vous souhaite une bonne lecture.

Mathieu Poujol

Directeur Technologies

Pierre Audoin Consultants

SOMMAIRE

I. CADRE DE L'ETUDE	4
A. REALISATION DE L'ETUDE.....	4
B. ÉCHANTILLON	4
II. RESULTATS DE L'ETUDE.....	7
A. CRITICITE DES INFORMATIONS POUR LES ENTREPRISES	7
1. <i>Crise et régulation</i>	7
2. <i>Les informations ; actif stratégique de l'entreprise</i>	7
3. <i>Criticité et conformité réglementaire</i>	8
B. INVESTIR DANS LA GESTION DES INFORMATIONS.....	9
1. <i>Du retard dans la gestion du cycle de vie des informations</i>	9
2. <i>De multiples raisons d'investir dans la gestion des informations</i>	9
C. LES OUTILS EMPLOYES PAR LES ENTREPRISES POUR LA GESTION DES DONNEES.....	10
D. AVANTAGES ET PROBLEMATIQUES D'UNE GESTION UNIFIEE DES INFORMATIONS.....	11
1. <i>Bénéfices de la gestion unifiée des informations pour l'informatique</i>	11
2. <i>Problématiques liées à la gestion unifiée des informations</i>	12
3. <i>Les avantages métiers</i>	13
E. LES PRISES DE DECISION EN MATIERE DE GOUVERNANCE DES DONNEES	14
1. <i>La gestion de la gouvernance des données</i>	14
2. <i>Les projets de gouvernance des données</i>	14
F. CONCLUSION	15
III. SPONSOR.....	16

I. CADRE DE L'ÉTUDE

IBM a chargé PAC de mener une enquête et une analyse sur le thème de la gouvernance des informations en France. Les résultats présentés au sein de ce livre blanc sont issus d'une enquête réalisée par téléphone auprès de 208 entreprises de tous secteurs en septembre 2009.

A. Réalisation de l'étude

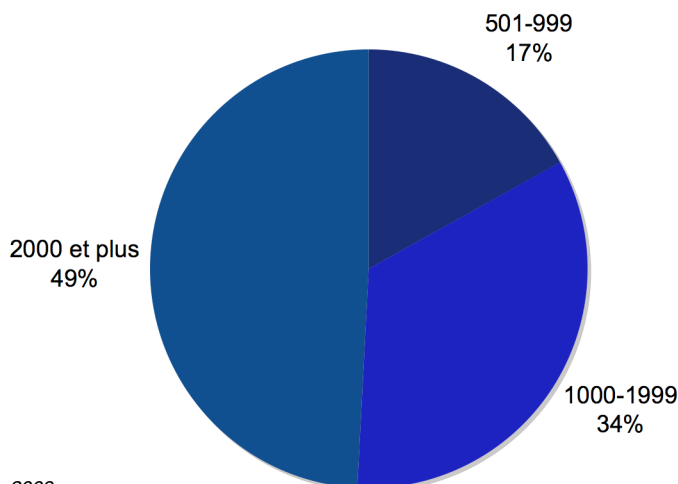


Pierre Audoin Consultants (PAC) est l'une des principales sociétés européennes de conseil et d'études stratégiques et marketing, spécialisée dans les technologies de l'information. Forte d'une expérience de plus de 30 ans dans ce secteur, PAC est connue comme la société de référence en Europe dans de nombreux marchés relatifs à l'utilisation des technologies de l'information dans les entreprises.

B. Échantillon

L'échantillon interrogé est composé de 208 sociétés de plus de 500 salariés, dont environ un tiers compte de 1000 à 1999 salariés et la moitié plus de 2000 salariés.

Nombre d'employés des sociétés interrogées

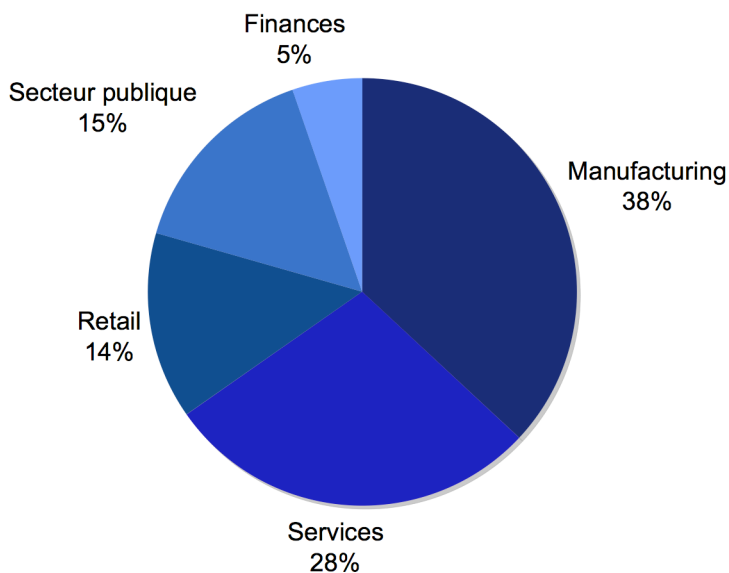


Étude IBM/PAC – Juin 2009

N = 208

Parmi les sociétés interviewées, 38% appartiennent au secteur Industriel, 28% aux Services (hors Distribution et Finance), 15% au secteur Public, 14% au secteur de la Distribution et 5% au secteur Finance.

Secteurs des sociétés interrogées



Étude IBM/PAC – Juin 2009

N = 208

Les répondants occupent pour plus de la moitié d'entre eux des fonctions de direction du département informatique de leur entreprise (Responsable Informatique, DSI, Directeur Informatique...). Le reste de l'échantillon se compose de Responsables Études (10%),

d'Administrateurs ou de Responsables de Bases de Données (7%), de Chefs de Projet (3%), auxquels s'ajoutent 22% de fonctionnels (Autres).

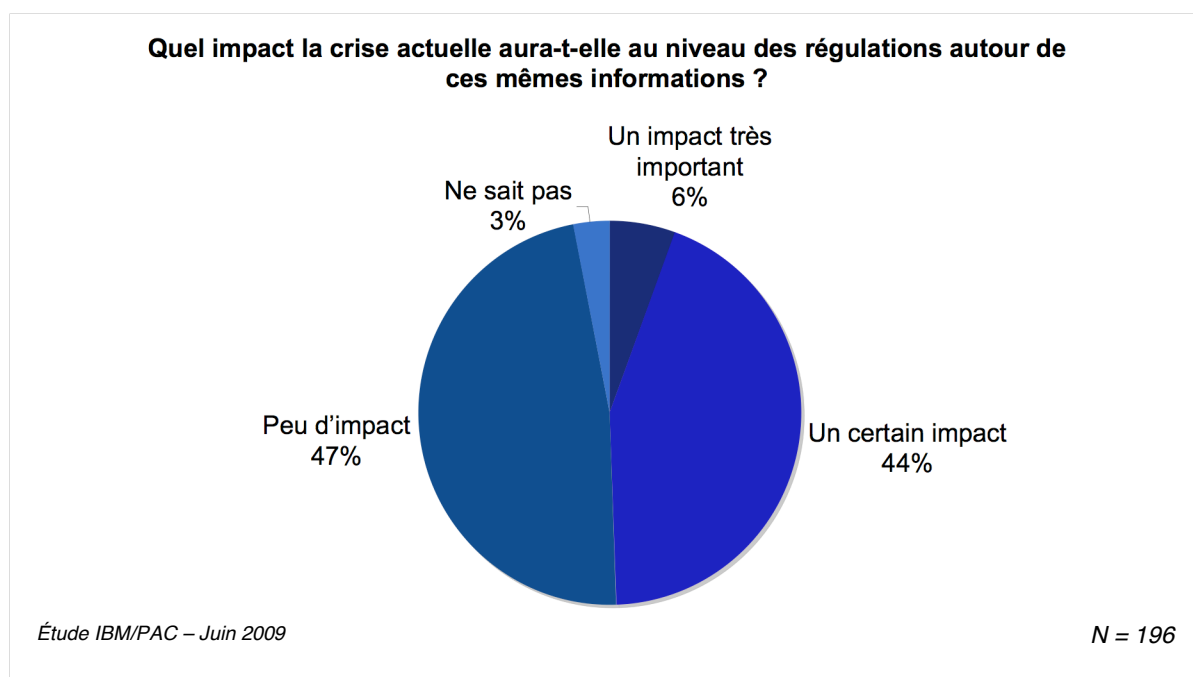
Fonctions des répondants	Nombre de répondants	%
Responsable Informatique	75	36%
Responsable Études	20	10%
DSI	19	9%
Directeur Informatique	17	8%
Administrateur Bases de Données	9	4%
Responsable Bases de Données	6	3%
Chef de Projet	6	3%
Responsable Système d'Information	5	2%
Adjoint DSI	3	1%
Responsable Production	3	1%
Autres	45	22%
N=	208	100%

II. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

A. Criticité des informations pour les entreprises

1. Crise et régulation

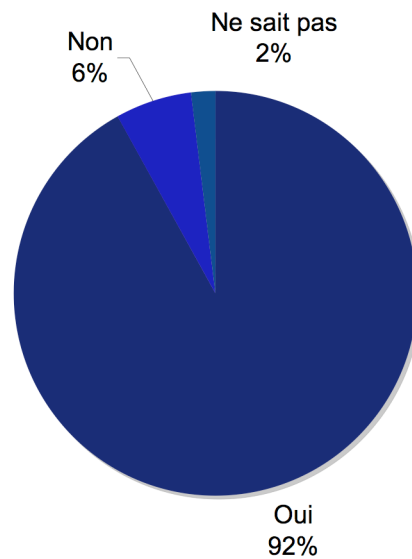
Les sociétés interrogées sont partagées concernant l'impact de la crise économique actuelle sur les réglementations et la régulation autour des informations : 44% d'entre elles anticipent un certain impact, tandis que 47% d'entre elles s'attendent à peu d'impact. Seules 6% d'entre elles pensent que celui-ci sera très important. C'est particulièrement le cas pour les entreprises du secteur financier, un secteur déjà très réglementé.



2. Les informations : actif stratégique de l'entreprise

Cette question est une excellente nouvelle : indépendamment de leurs tailles ou de leurs secteurs, les sociétés interrogées considèrent, quasi unanimement, que leurs informations (données structurées et non-structurées) sont un actif stratégique - à l'instar de leurs employés, leurs produits ou leurs bâtiments. Cette tendance s'observe dans tous les secteurs, du secteur Public (89%) au secteur des Services (93%). L'information est critique pour les entreprises françaises.

Votre organisation considère-t-elle ses informations (données structurées et non structurées) comme un actif stratégique ?



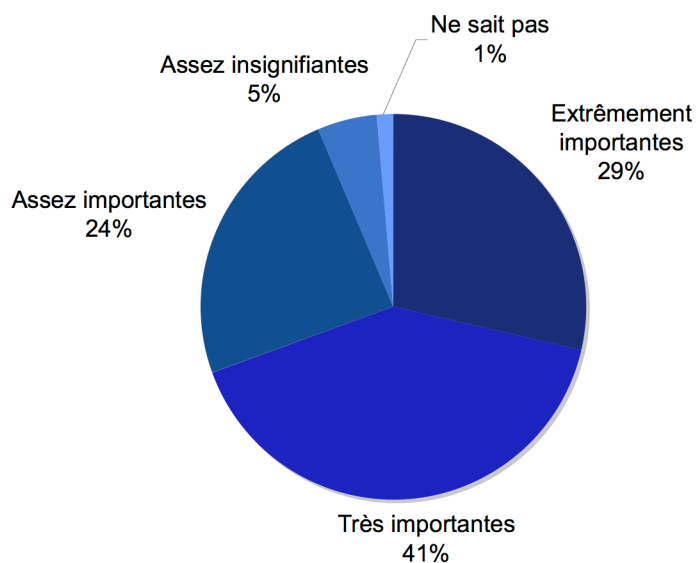
Étude IBM/PAC – Juin 2009

N = 202

3. Criticité et conformité réglementaire

Les répondants à l'enquête sont 29% à considérer que leurs informations sont extrêmement importantes en matière de conformité réglementaire et 41% les estiment très importantes, soit 70% à les juger au moins très importantes en termes de criticité pour les mises en conformité réglementaires. Réglementation et criticité des informations semblent aller de pair.

Quelle est l'importance en termes de criticité des informations (données structurées et données non structurées) dans votre organisation pour les mises en conformité réglementaires ?



Étude IBM/PAC – Juin 2009

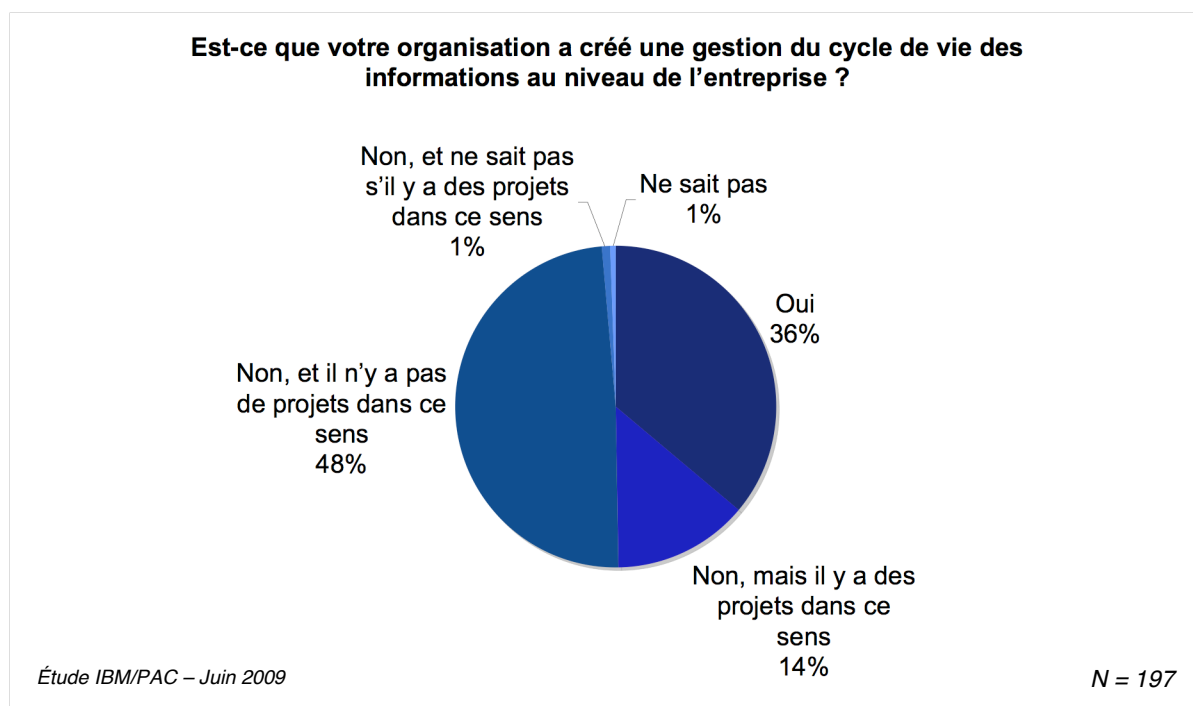
N = 207

Du fait de la spécificité des normes financières, l'immense majorité des entreprises du secteur Finance considèrent leurs informations comme extrêmement importantes pour la conformité réglementaire.

B. Investir dans la gestion des informations

1. Du retard dans la gestion du cycle de vie des informations

On a vu que les informations étaient un actif stratégique et qu'elles étaient très importantes pour la mise en conformité réglementaire des entreprises. Par contre, ce constat n'a pas encore été traduit dans les faits. Ainsi, seul 36 % des sociétés sondées ont créé une gestion du cycle de vie des informations et 48% n'en ont pas et n'ont pas de projets. En revanche, 14% ont des projets dans ce sens, ce qui est remarquable en pleine période de crise.



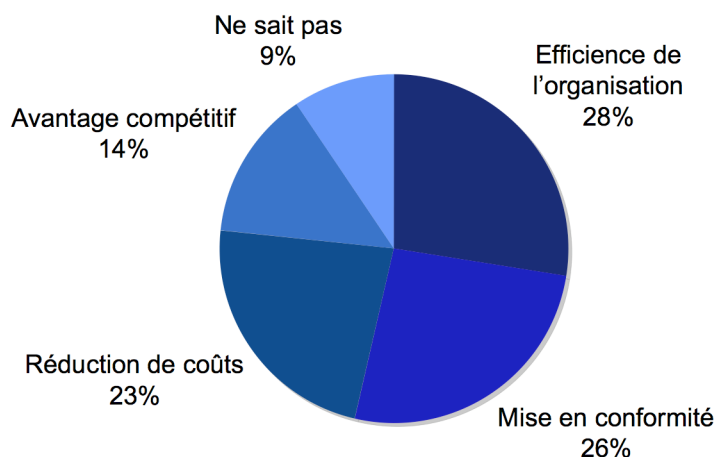
2. De multiples raisons d'investir dans la gestion des informations

Les facteurs d'investissement dans la gestion des informations sont multiples. L'intérêt de cette question réside dans la recherche du principal facteur d'investissement, c'est-à-dire le facteur décisif.

Les réponses se répartissent entre les facteurs défensifs (la mise en conformité à 26% et la réduction des coûts à 23%) et offensifs (l'efficacité qu'elle apportera à l'organisation à 28% et l'avantage compétitif à 14%). La gestion des informations est un des rares segments où la réduction des coûts n'arrive qu'en troisième position alors que c'est de très loin le principal facteur d'investissement pour la quasi-totalité des autres segments du marché informatique. En revanche, comme nous le verrons plus tard, les coûts sont une problématique importante lors de la mise en place de ce type de projet.

Du fait de ses contraintes réglementaires, le secteur Finance évoque en premier lieu la mise en conformité. La Distribution, elle, met plus en avant la réduction des coûts, tandis que le secteur Public pense en premier lieu à l'efficacité pour son organisation.

Quel est le facteur d'investissement le plus important dans le cycle de vie des informations dans votre entreprise ?

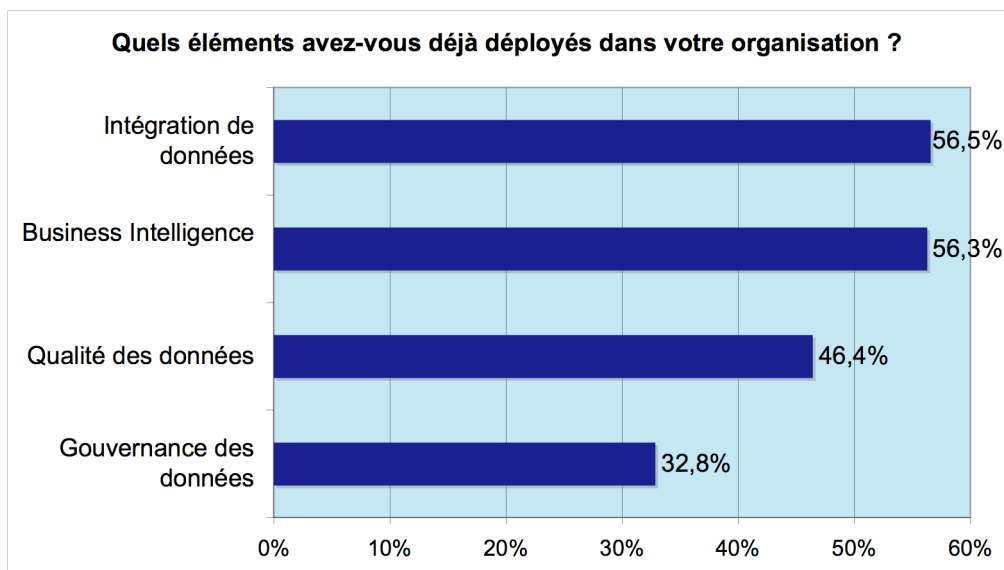


Étude IBM/PAC – Juin 2009

N = 192

C. Les outils employés par les entreprises pour la gestion des données

Les éléments les plus souvent déployés dans les sociétés de l'échantillon sont l'intégration de données (56,5%) et la Business Intelligence (56,3%) viennent ensuite la qualité des données (46,4%) et enfin, en dernière position, la gouvernance des données (32,8%).



Étude IBM/PAC – Juin 2009

N = 192

Parmi les organisations ayant déjà déployé des éléments de gouvernance des données, 28% déclarent que leur premier facteur d'investissement est l'efficacité de l'organisation, 26% citent la mise en conformité et 21% la réduction des coûts.

Le secteur public est le moins bien équipé, tandis que la Distribution et la Finance sont les mieux dotées.

D. Avantages et problématiques d'une gestion unifiée des informations

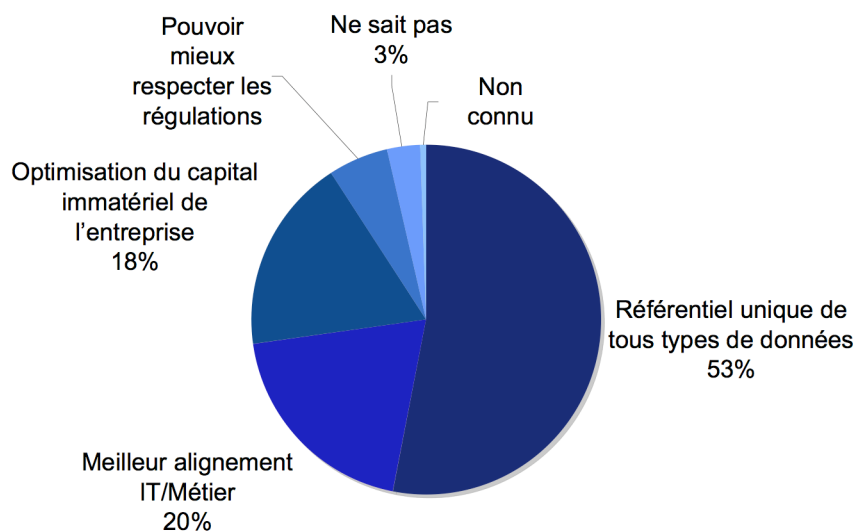
1. Bénéfices de la gestion unifiée des informations pour l'informatique

Parmi les premiers bénéfices attendus d'une gestion unifiée des informations, le référentiel unique se détache nettement : 53% des sociétés de l'échantillon citent un référentiel unique de tous types d'informations. En effet, ce référentiel est très important pour améliorer l'efficacité de l'organisation et respecter les différentes réglementations nationales et sectorielles.

20% des répondants citent un meilleur alignement de l'IT avec les métiers, 18% pensent avant tout à l'optimisation du capital immatériel de l'entreprise et 5% à la possibilité de mieux respecter les réglementations. Le respect des réglementations est l'un des principaux facteurs

d'investissement, mais cela est vu comme un avantage mineur pour l'informatique de l'entreprise.

Quels sont les avantages informatiques d'une gestion unifiée des informations ? (cité en 1er)



Étude IBM/PAC – Juin 2009

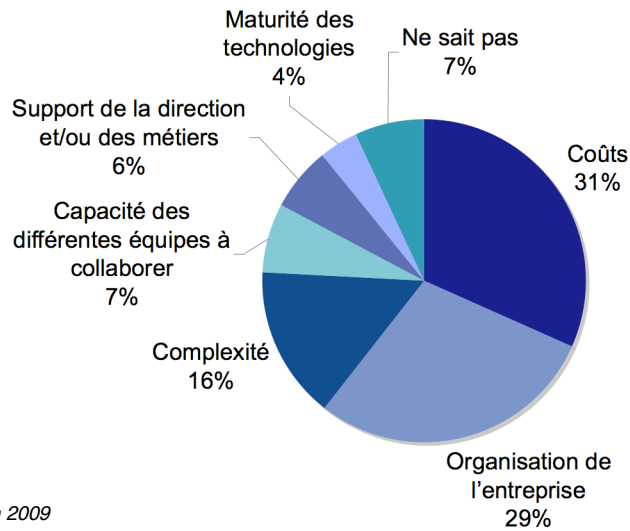
N = 188

2. Problématiques liées à la gestion unifiée des informations

Les principales problématiques liées à la gestion unifiée des informations sont surtout de deux ordres : coûts et organisation. Pour 31% des sociétés interrogées, les coûts engendrés par ces projets sont la principale problématique. On reste cependant sur des pourcentages largement inférieurs à ceux que l'on rencontre dans d'autres segments de marché où la variable coût récolte plus de la moitié des réponses.

Ces projets de gestion du cycle de vie des informations sont structurants et perçus comme tels puisque pour 29% des entreprises, l'impact sur l'organisation de l'entreprise est vu comme principale problématique. Viennent ensuite la complexité des projets (16%), la capacité des différentes équipes à collaborer (7%), le support de la direction et/ou des métiers (6%) et, enfin, la maturité des technologies (4%).

Quels sont les principales problématiques liées aux projets de gestion unifiée des informations ? (cité en 1er)



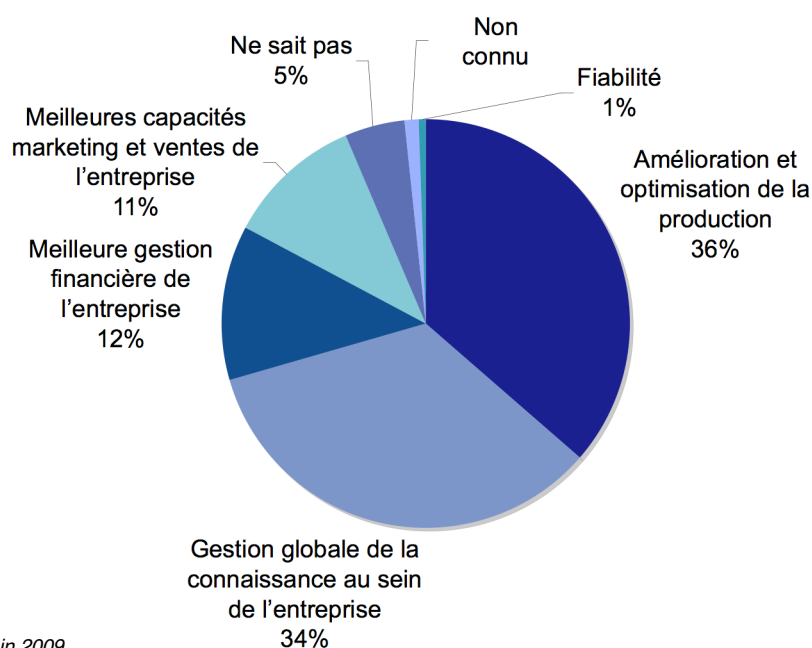
Étude IBM/PAC – Juin 2009

N = 187

3. Les avantages métiers

Selon l'échantillon étudié, les avantages métiers qu'apporte une gestion unifiée des informations sont avant tout l'amélioration et l'optimisation de la production (36%) et la gestion globale de la connaissance au sein de l'entreprise (34%). Sont ensuite citées la meilleure gestion financière de l'entreprise (12%) et les meilleures capacités en marketing et en ventes de l'entreprise (11%).

Quels sont les avantages métiers d'une gestion unifiée des informations ? (cité en 1er)



Étude IBM/PAC – Juin 2009

N = 187

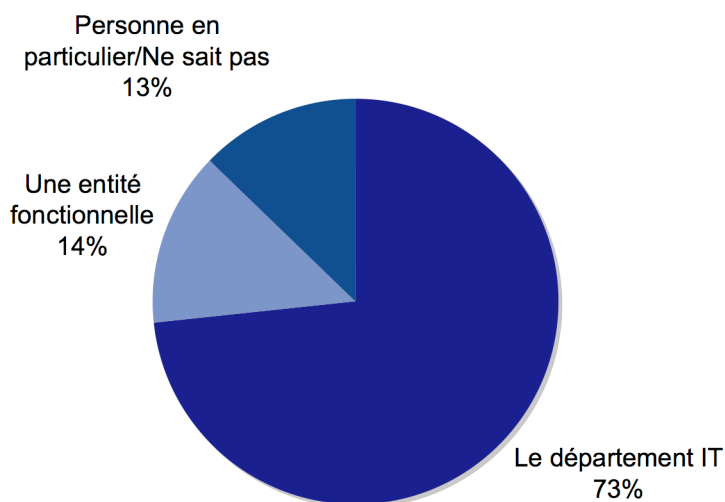
E. Les prises de décision en matière de gouvernance des données

1. La gestion de la gouvernance des données

Dans 73% des cas, la gouvernance des données est gérée par le département IT. Dans 14% des cas, il s'agit d'une entité fonctionnelle (direction métier, direction financière, direction marketing...). La gouvernance des données reste une problématique informatique, malgré son impact sur les métiers.

Sur l'ensemble du département IT, les administrateurs de données représentent 5,6%. 10% des sociétés déclarent que personne n'a cette responsabilité de gouvernance en particulier.

Dans votre organisation, qui gère la gouvernance des informations ?



Étude IBM/PAC – Juin 2009

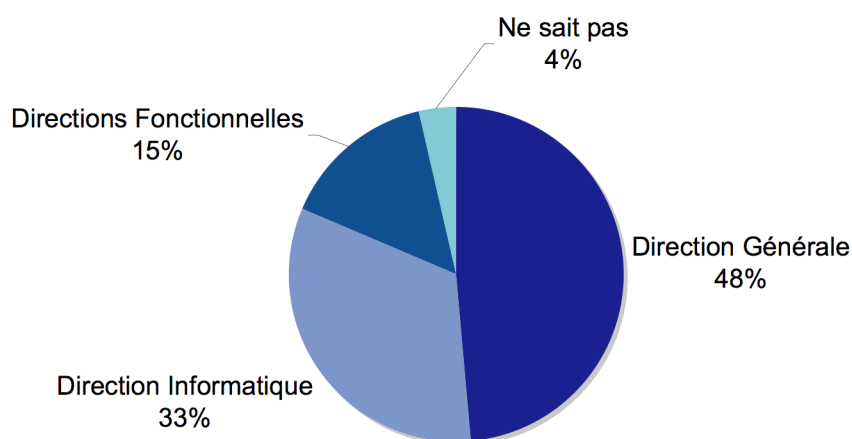
N = 196

2. Les projets de gouvernance des données

Pour près de la moitié des sociétés interrogées, les projets de gouvernance des données se décident au niveau de la direction générale, ce qui est en accord avec le caractère stratégique des données pour les entreprises citées précédemment. Cela met ce type de projet au même niveau de criticité que des projets comme l'intégration d'un PGI ou la politique de sécurité.

Pour un tiers de l'échantillon, les décisions sont prises par la direction informatique. Enfin, le décisionnaire est une direction fonctionnelle (direction métier, direction financière, ...) dans 16% des cas.

Qui est décisionnaire dans votre entreprise pour ce type de projet ?



Étude IBM/PAC – Juin 2009

N = 198

F. Conclusion

La gestion de l'information est devenu une priorité pour les entreprises en France et dans le Monde. L'information étant un actif stratégique de l'entreprise, les projets de gestion de l'information sont de plus en plus à l'initiative de la direction générale. Ces projets restent néanmoins réalisés et gérés par les directions informatiques.

L'optimisation autour de l'intégration et de la qualité des données reste parmi les demandes les plus fortes, de même que la business intelligence, mais de plus en plus d'entreprises s'orientent vers une gouvernance globale de leurs informations. Le « Graal » de ces approches étant un référentiel unique des informations de l'entreprise, afin qu'elle puisse totalement utiliser le potentiel de ses informations et de son informatique.

III. Sponsor



IBM est le **Numéro 1 mondial de la gestion de Contenu d'Entreprise** avec ECM. IBM est le **leader du marché de la gestion des entrepôts de données ou Datawarehouse**. De plus, **Information Management** est leader en France.

IBM **Information Management** propose une solution intégrée, modulaire et évolutive pour exploiter le patrimoine informationnel de l'entreprise et constituer un atout concurrentiel stratégique.

Information Management (IM) offre une réponse à des besoins tels que :

- Assurer la gestion de bout en bout du cycle de vie de l'information.
- Archiver, gérer et restituer l'intelligence de l'entreprise.
- Libérer l'information pour accélérer la création de valeur et promouvoir l'innovation quelle que soit sa typologie, sa nature (structurée ou non) et sa complexité.
- Disposer de l'information comme d'un service.
- Enrichir les processus métiers et les applications informationnelles pour qu'ils soient dynamiques, fiables, pertinents et conformes aux règles et réglementations en vigueur.

Les principaux domaines couverts par **Information Management (IM)** sont :

Enterprise Data Management : gestion des données structurées tout au long de leur cycle de vie, s'appuyant sur les gestionnaires de bases de données DB2, Informix, et Solid DB ainsi que sur les outils d'archivage, de gestion de données de test et d'anonymisation des données OPTIM.

Enterprise Content Management (ou gestion des contenus d'entreprise) : optimisation de la gestion des contenus non-structurés et des processus métiers dans le respect des réglementations en vigueur à travers la gamme *FileNet Software* : Plateforme IBM FileNet P8, CMOD et Commonstore (pour l'archivage des emails). Les principales fonctions sont, d'une part, la capture, l'indexation et la catégorisation de ces contenus pour partager, publier, retrouver et communiquer facilement l'information critique en garantissant le contrôle

d'accès et la sécurité ; d'autre part la modélisation, l'optimisation et l'automatisation des processus métiers liées à ces contenus...

Intégration d'Informations, Datawarehousing et Master Data Management (MDM) : mise à disposition d'informations fiables, pertinentes et sécurisées à la bonne personne au bon moment et mise en œuvre de datawarehouse performant grâce à l'offre InfoSphere. Cette offre est complétée par l'offre Master Data Management dont la raison d'être est d'alimenter l'ensemble des applications transactionnelles et analytiques avec des données de références précises, garanties ou certifiées, complètes et contextuelles.

Business Analytics : alliant technologies, applications analytiques, meilleures pratiques, les solutions de Business Intelligence (BI) et de pilotage de la performance IBM Cognos Software aident les entreprises à mesurer, comprendre et anticiper leur performance financière et opérationnelle. Cette offre est renforcée par l'acquisition en 2009 de la société SPSS. Le portefeuille de produits SPSS se compose de solutions - de collecte des données, de statistique, de modélisation et de déploiement – qui permettent de capturer les attitudes et les opinions, prédire les résultats des interactions avec les futurs clients, puis d'agir en fonction de cette connaissance en intégrant l'analyse prédictive dans les processus métiers.

Le saviez-vous ?

Au travers de 80 accélérateurs et bonnes pratiques, IBM a développé une approche par secteur d'activité pour aider ses clients et prospects à définir une feuille de route (Information Agenda) pour piloter leur transformation par l'information (Information led transformation).

Environ 645 000 clients et 13 000 partenaires commerciaux, au travers de 40 000 applications tierces font confiance à l'offre **Information Management**. Le chiffre d'affaires a augmenté de 24.5% au niveau mondial en 2008.