

UNE « GOUVERNANCE NUMÉRIQUE » A-T-ELLE ENCORE UN SENS ?

Billet

Jean-Louis de la SALLE

jldelasalle@document-advisors.fr

Résumé : À l'occasion d'une réunion d'ADELI, j'exprimai à la Présidente qu'une « gouvernance numérique » n'avait plus de sens, car il ne pouvait y avoir en 2017 de gouvernance digne de ce nom qui ne soit ET numérique ET physique. Une gouvernance réduite à « numérique » est, pour l'auteur, une action dans le passé... comme dit la règle de l'imparfait.

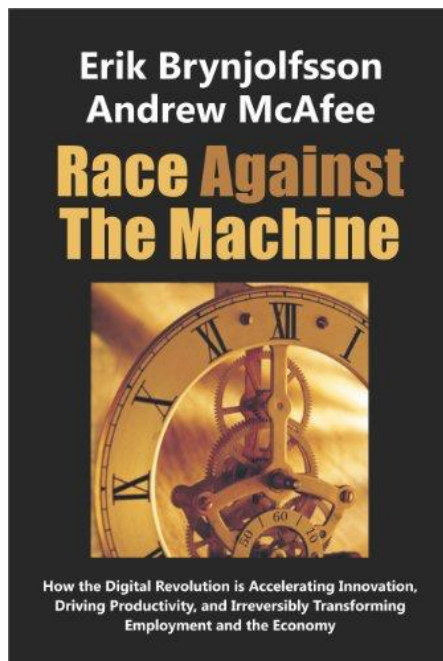
Mots-clés : Gouvernance, Numérique, archives, documents, LCEN, RGPD

LE NUMÉRIQUE N'EST PLUS UNE NOUVEAUTÉ

Le texte fondateur de l'Internet en France connu sous le discours de Hourtin, discours du Premier ministre de l'époque, date de 1999 et s'intitule « Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information ». Mais voilà nous sommes en 2017, c'était il y a 20 ans, nous sommes une génération plus loin.

L'entrée s'est non seulement réalisée mais la société de l'information a totalement bouleversé nos activités quotidiennes, pratiques documentaires et ce sans doute plus vite et plus fort que nous ne l'aurions imaginé à l'époque. Quoique...

On sait que les prochaines vingt années vont apporter encore plus de bouleversements car la technologie continue de progresser à grande vitesse. À l'occasion d'une conférence que je donnais récemment à Athènes, j'ai eu l'occasion de creuser le sujet des progrès de productivité informatique. Le matériel que nous voyons, et donc percevons, a progressé en 15 ans (1988-2003) d'un facteur 1 000. Ce qui se passe plus discrètement en coulisses est au niveau du logiciel où le progrès a été de 43 000. Les deux facteurs donnent, combinés, une amélioration d'un facteur de 43 millions !



Je rappelle la phrase « *Software will eat the World* » et attire votre attention sur le fait que des millions d'utilisateurs peuvent aujourd'hui faire, en même temps, une mise à jour de leur téléphone portable qui n'est autre chose qu'un ordinateur de bonne puissance en appuyant sur un bouton et sans incident. Juste impensable, il y a 15 ans, d'ailleurs il n'y avait pas de téléphones portables ☺ !

Cette mise à disposition de moyens très puissants dans toutes les mains sous une forme plus ou moins régulée de self-service a entraîné une explosion de données et de messages de toutes natures. Je vous passe la litanie connue du nombre d'utilisateurs des diverses plateformes, c'est juste colossal. Ce n'est plus une affaire de génération. Il y a 55 millions d'internautes soit plus que de votants inscrits (44,6 millions) et 31 millions d'abonnés à Facebook en France. On ne peut plus dire le numérique arrive, il est arrivé.

Finalement tout ça, est-ce important ?

Le numérique est là et fait partie de nos vies et les grands-parents postent les photos des petits-enfants sur Facebook. Mais tout cela fait-il partie de nos vies économiques et pourquoi mon organisation devrait-elle changer à ce rythme qui, quelque part, m'est imposé de l'extérieur.

J'ai donc collecté quelques données sur le marché du e-commerce français : on estimait à 138 000 le nombre de sites actifs en 2013 pour une activité de plus de 600 millions de transactions en ligne en 2013.

On parle donc d'un marché de 51,1 milliards d'euros en 2013 (+13,5% en un an) et estimé à 56,5 milliards en 2014. Et là on ne parle que de la partie émergée de l'iceberg puisque de nombreux achats physiques ont été précédés et/ou complétés d'un parcours digital.

Donc oui c'est important car il y a un marché de grande taille à aller chercher. Ne pas y aller, c'est se couper d'un potentiel important. Si le digital a pu s'imposer aussi vite c'est bien parce que la demande, le consommateur que vous êtes vous-même, cher lecteur, y a trouvé son compte. Et si celui-ci n'a pas hésité un instant à changer d'habitudes, du côté de l'offre et donc des entreprises et administrations, ce cheminement a été, est toujours et reste douloureux.

Par ailleurs, il est évident que la numérisation de l'économie est source d'économies opérationnelles. Culturellement en France on n'aime guère ces mots car on y entend en sourdine d'autres mots comme changement, reconversion, chômage, etc. Tous ces mots qui plombent notre pays et dont le président nouvellement élu voudrait nous débarrasser. Par ailleurs ce n'est pas que l'argent qui est en cause ; la digitalisation apporte de la qualité grâce aux processus mieux décrits, à l'absence de ressaisie des données, à la continuité de service. À titre de comparaison, l'industrie produit aujourd'hui une qualité incomparable avec celle des années soixante-dix et c'est bien grâce à la mécanisation et la réduction des tâches manuelles. Parlons donc plutôt d'efficacité opérationnelle.

Numérique ou pas, il faut que la maison soit bien gouvernée

Évidemment cette progression fulgurante ne s'est pas faite sans heurts. Les technologies ont mis quelque temps à se stabiliser mais les démarches qualité ont payé.

Le législateur a aussi fait progresser considérablement les textes au fur et à mesure, même si le processus législatif est toujours plus lent que la technologie disponible. Depuis l'adoption de la loi LCEN qui date de 2004 (13 ans déjà) et qui indiquait qu'une transaction numérique devait devenir l'égal d'une transaction papier. Une rafale de textes récents (fin 2016) montre que c'est désormais le cas. On peut penser au bulletin de paie électronique (Décret du 15 décembre 2016, Applicable le 1er janvier 2017) et à la fiabilité juridique des copies numériques (5 décembre 2016).

Car numérique ne peut être synonyme de « *Far West* ». Cela a pu l'être un peu mais, au fur et à mesure de l'importance croissante de ce pan dans l'économie, les relations entre citoyens, les valeurs traditionnelles de liberté, de confiance et de propriété doivent s'appliquer. Le numérique revient au droit commun et doit donner confiance au moins autant qu'une transaction physique.

C'est dans cet esprit qu'une loi importante a été votée par le Parlement européen sous l'influence déterminante de la CNIL française. Constatant l'ancienneté de la législation CNIL plus du tout adaptée à la technologie et aux usages du jour, une situation de retard législatif similaire ailleurs en Europe, l'hétérogénéité des législations nationales qui complexifiaient à loisir les opérations dans l'Espace Européen, un nouveau règlement a vu le jour. Il répond au doux acronyme de RGPD soit le Règlement Général sur la Protection des Données (en anglais – GDPR : *General Data Protection Regulation*) et s'applique tel quel à votre organisation en avril 2018.

Il a pour but déclaré d'améliorer la confiance des internautes dont les données sont collectées. On constate qu'environ 1/3 des données dans des bases marketing en Europe sont remplies de façon volontairement erronée par les internautes.

Le pari de la confiance est donc essentiel si l'on veut passer d'une course à la quantité de données à une démarche de qualité des données qui soient proportionnées à un usage et déterminées dans le temps. Les entreprises ont toujours beaucoup de mal à se doter d'outils, de processus et d'une culture propice à cette évolution. Il est malheureusement rare de rencontrer une entreprise où des métriques de qualité de données soient en place.

Et cela se ressent chez le consommateur. Il devient méfiant, ce qui ralentit les affaires, la gouvernance des administrations et donc l'évolution vers une société moins consommatrice de ressources physiques. Le législateur s'en est saisi et, à titre de conclusion de ce billet, je veux attirer votre attention sur trois aspects :

- Le texte est d'inspiration anglo-saxonne dans son application. À vous de vous saisir du sujet et de mettre en place les processus nécessaires. Il n'y a plus de déclaration CNIL à faire (simplification bienvenue) mais si vous ne l'avez pas fait et que vous vous faites pincer, alors c'est très cher (amendes jusqu'à 2% du CA global de l'entreprise).
- Vu la complexité du recensement et de la compréhension de l'intégralité des processus et des architectures techniques disparates et vieillissantes d'un certain nombre d'organisations, si vous n'avez pas commencé, en lisant cet article, c'est que vous êtes en retard.
- Le papier ne peut être vu comme une échappatoire pour fonctionner à l'ancienne et est désormais soumis aux mêmes contraintes que le digital.
- Si vous ne vous étiez pas saisis du problème de la gouvernance physique et numérique volontairement eh bien maintenant on ne vous le demande plus, le législateur vous ordonne, par ce biais, d'entamer le chemin vers la gouvernance documentaire.