

Référentiel des positionnements clés du profil D&IM dans une organisation

E Référentiel n Emergence & Urbanisation d'un système D&I j Valorisation du patrimoine D&I e Protection savoir-faire et des connaissances u Qualité normative et Respect des standards x Format de représentation des documents Problème de Sécurité D&I lié au numérique Maîtrise des cycles de vie jusqu'à destruction ROI + Gestion des connaissances Coût d'impression Innovation Maîtrise de l'évolution de l'environnement D&I	Préservation du patrimoine D&I Accompagnement de la dématérialisation Conformité Risque financier Risque légal Maîtrise des certifications obligatoires Maîtrise des conventions de preuve Contribution au respect des engagements D&I des D.O Maîtrise des échanges d'information (email par ex.) Maîtrise des originaux (Records Management) Maîtrise du coopératif/collaboratif Fédération des D.O autour de processus D&I maîtrisés
E Risque patrimonial n Intégrité des D&I j Développement durable e Interopérabilité inter-organisations u Intelligence économique x Disponibilité des D&I Influence D&I sur les Processus métiers Reporting D&IM à la DG - Gestion de crises	Mondialisation Qualité service Traçabilité des D&I Risque technologique Risque lié au renouvellement des collaborateurs Maîtrise de l'usage des D&I Externalisation
Déclencheurs -	Déclencheurs +

Version : 10/10/2010

Origine : Groupe de travail D&IM
 Associations APROGED et XPlor



Enjeux+ Déclencheurs-

Référentiel MD&IM (Master Document & Information Management)

Au même titre que l'organisation met en place un modèle MDM (Master Data Management ou gestion des données de référence) pour centraliser, qualifier et uniformiser le mode de description des données de référence, le D&IM s'assure de la création d'un référentiel global et unique qui décrit les documents de référence de l'entreprise. Ce référentiel unique est utilisé pour l'ensemble des projets D&I et à chaque étape du cycle de vie des documents (Domaine, typologie, durée de conservation,...)

Le rôle du D&IM est de constituer ce référentiel – en collaboration avec les acteurs du document (archiviste, responsable de la GED, etc.) – de le maintenir dans le temps et de contrôler sa bonne utilisation.

Emergence et urbanisation d'un système D&I

La généralisation de la Bureautique et de l'internet accentuent les volumes et la diversité des documents et supports.

Des outils incontournables ont émergé dans les entreprises : eMail, Portail, Workflow, CRM, ERP, numérisation de Documents, dématérialisation des processus...

L'ère du Document numérique et des nouvelles technologies de l'information impose et oblige le DI à penser à une articulation et à une gestion intelligente de toutes ces « briques » de solutions.

Pour autant Document & Information n'ont pas pleinement bénéficié de cette urbanisation que le D&IM doit maintenant conduire sur les D&I pour construire le Système D&I.

Valorisation du Patrimoine D&I

Chaque organisation possède un capital de connaissance qui constitue au fil du temps son identité, sa culture et son image. Ce patrimoine informationnel doit être conservé et valorisé économiquement (image, financier, bilan carbone, Culturel, historique,...) afin de transmettre les valeurs de l'organisation et son savoir faire.

Le D&IM a la responsabilité de favoriser la conservation et la valorisation du patrimoine D&I de l'organisation. Il s'assure que les moyens humains et techniques soient présents pour identifier ce patrimoine D&I, le recueillir, le gérer et le conserver dans le temps. Il favorise l'accès à ce patrimoine en mettant en place des services basés sur les nouvelles technologies de l'information, visant à faciliter sa diffusion et à valoriser l'information, créatrice de valeur pour l'entreprise et la société (Responsabilité sociale de l'entreprise).

Protection du Savoir-faire et des connaissances

Les D&I constituent le principal vecteur de capitalisation du Savoir-faire et des connaissances des organisations. Il s'agit pour le D&IM d'en organiser la capture, la gestion, la conservation, la restitution et la transmission; il prend notamment en compte la dimension Ressources Humaines.



Le D&IM est responsable de la capitalisation patrimoniale des D&I en de vérifier que sont assurés formalisation et pérennité des connaissances.

Conformité normative et Respect des standards

Le D&IM est responsable de la bonne conduite de l'identification des normes et règlements directement liés à la maîtrise des documents papiers et numériques. Il est responsable d'en constituer le référentiel d'application en jugeant de manière concertée, pour l'entreprise du caractère obligatoire, occasionnel ou non applicable pour son organisation.

Il doit s'assurer en relation avec les autres directions de la conformité de l'entreprise par la définition des points de contrôles, des méthodes d'application et des méthodes de traçabilité et de vérification de l'application du référentiel.

Enfin, il doit mettre en œuvre le reporting afférent au respect de l'application du référentiel de l'entreprise.

Format de représentation des documents

Le D&IM fournit le référentiel des formats de représentation des D&I.

Particulièrement en ce qui concerne le numérique, il tient à jour le référentiel des formats de représentation des documents en relation avec les métiers et les attendus dans l'utilisation des documents.

Le D&IM exerce un droit de veto sur l'utilisation de tout format de représentation de document non conforme à la politique de l'entreprise vis à vis de contraintes de respect des normes et standards référencés par l'organisation.

En fonction des formats de représentation des informations le D&IM s'assure que les supports d'information sont conformes aux attendus en termes de pérennité, d'intégrité,... ainsi que tout autre attribut nécessaire à bonne fin.

Sécurité des D&I

La sécurité est une économie du blocage d'accès aux Documents & Informations jusqu'à épuisement des budgets de l'attaquant. Exclusivement interindividuelle, la confiance est un modèle d'exclusion de l'individu de son cercle opérationnel.

La sécurité ne peut donc pas efficacement s'appliquer aux individus.

En conséquence, le D&IM conduit une politique de rationalisation des choix et budgets de sécurité informatique en fonction de la défiance que l'organisation peut avoir dans le couple : individu et usage des D&I.

Il tient plus précisément compte du fait que des utilisateurs pourraient préférer la perte de leur rôle dans l'organisation au respect des consignes d'usage D&I.

Maîtrise des cycles de vie jusqu'à destruction

Les D&I ont des cycles de vie régis par des lois fonctionnelles, patrimoniales, sociales ou légales.

Les D&I ont des cycles de vie souvent connus mais différents en fonction du support papier ou numérique et de leur utilisation.

Le D&IM a la responsabilité de s'assurer que chaque D&I est bien associé à l'étape adéquate d'un cycle de vie parfaitement identifié tant en termes de contenu, de technique, d'usage et de droit d'usage.



Le D&IM s'assure notamment de la maîtrise de la gestion des archives courantes, intermédiaires, historiques et patrimoniale en veillant au respect des durées de conservations.

ROI

Le Retour sur Investissement des projets D&I est nécessaire, à terme. Le D&IM veille à ce que le terme du ROI soit retenu en fonction de l'intérêt supérieur et stratégique de l'Organisation (et pas seulement de l'exercice comptable en cours). Le D&IM ne peut systématiquement calculer le ROI lié à une décision qu'il souhaite voir appliquer et dans ce cas, soumet son argumentation (Risque, Gain) à sa hiérarchie pour approbation.

Gestion des connaissances

Le D&IM doit s'assurer de la Gestion des connaissances de l'organisation (Voir : Protection du Savoir-faire et des connaissances).

Coût d'impression

Dans sa mission de participation active à la maîtrise économique de la fonction D&I, le D&IM met tout en œuvre pour réduire les coûts d'impression par une action de rationalisation des points d'impression, une sensibilisation à de nouveaux comportements visant à réduire les impressions.

Pour cela, il pilote les analyses qui le mettent sur la piste de gisement d'économies en proposant des projets de dématérialisation totale ou de nouvelles pratiques.

Le D&IM peut aussi analyser les charges occasionnées selon les projets ou les Services/Départements, dans le but d'identifier les opportunités d'économies :

- Réduction du nombre d'imprimantes individuelles et mutualisation;
- Externalisation ;
- Solutions documentaires ;
- ...

Innovation

Innover permet de mieux répondre aussi bien à des problématiques à court terme, qu'à long terme en intervenant sur les processus organisationnel, technique et économique pour en améliorer les performances.

Le système D&I est un moteur essentiel de l'innovation que seul un D&IM peut rationaliser et fluidifier. Il est force de proposition quant au sens de l'Information et de l'usage des D&I.

Le D&IM facilite l'innovation en s'assurant que le système D&I n'est pas un frein à celle-ci et en proposant notamment à l'analyse de l'entreprise toute innovation D&I émergente.

Maîtrise de l'évolution de l'environnement D&I

Le D&IM par sa mission de veille de l'environnement législatif, réglementaire, technologique, usages,... relatifs aux D&I est particulièrement attentif à



l'évolution de ces environnements rendue extrêmement rapide par la dématérialisation croissante et les moyens numériques toujours plus puissants. Le D&IM caractérise sa maîtrise de ces environnements évolutifs par une alerte immédiate des parties prenantes quant aux impacts opérationnels et/ou financiers dans l'entreprise et par la proposition de mise en œuvre de moyens et méthodes visant à toujours assurer la mise en conformité de l'entreprise.



Enjeux- Déclencheurs –

Risque patrimonial

Les D&I qui constituent un enjeu dans la stratégie, l'organisation des structures, la gestion des biens matériels et immatériels, la conformité réglementaire ou même, la pérennité d'une collaboration interne ou externe, représentent le patrimoine de l'entreprise. Le D&IM en est le garant vis-à-vis de l'entreprise et des tiers.

Le risque encouru peut être notamment un dommage, une perte directe ou indirecte de valeur, un risque juridique ou la non satisfaction des obligations légales.

La cause peut être la perte ou le vol des D&I, ou leur usage impropre ou frauduleux par un utilisateur.

Le tiers peut être notamment un actionnaire, un collaborateur, un client, un partenaire ou un fournisseur et plus généralement toute personne morale ou physique susceptible de constater la perte à quelque époque que ce soit.

Le D&IM doit donc s'assurer que tous les moyens sont mis en œuvre dans son organisation et chez ses prestataires/partenaires, pour la maîtrise du risque patrimonial.

Intégrité des D&I

L'intégrité d'un D&I est la garantie qu'il n'a subi aucune modification depuis un état identifié lors d'une transaction informationnelle. La garantie d'intégrité est donnée par le versement du D&I de référence dans un système D&I, avec ses métadonnées associés, afin de pouvoir le retrouver.

Le D&IM s'assure que les dispositifs nécessaires à la garantie d'intégrité sont prévus ou en place.

Pour une copie papier l'intégrité est contrôlée visuellement par une autorité reconnue et pour les documents électroniques par comparaison des empreintes numériques.

Le D&IM porte une attention particulière à la gestion de la pérennité des formats et des supports dont l'impact est souvent critique vis-à-vis de l'intégrité.

Développement durable

Le D&IM participe activement à la politique de développement durable de l'entreprise en rappelant à chacun que la fonction D&I représente 5 à 15% du chiffre d'affaire.

Il définit les principes de réduction d'impression et les principes de dématérialisation D&I par la mise en œuvre de solutions de gestion électronique des D&I.

Il s'assure de la maîtrise des coûts d'impression et de la mise à disposition de moyens de dématérialisation de proximité, notamment en remplaçant les imprimantes individuelles par des multifonctions mutualisés. Il a également la responsabilité de provoquer des changements de comportements (diminution des impressions d'emails, documents non lus,..).

Il s'assure qu'une politique est menée pour la migration des D&I sur des supports en adéquation avec les taux d'utilisation et contraintes de conservation. Ainsi, il contribue à réduire de façon significative l'empreinte carbone de la fonction D&I dans l'entreprise (facteur -30 à -40%).



Interopérabilité inter-organisations

Selon Wikipedia, l'« interopérabilité est la capacité que possède un produit ou un système dont les interfaces sont intégralement connues, à fonctionner avec d'autres produits ou systèmes existants ou futurs et ce sans restriction d'accès ou de mise en œuvre ».

Cette définition ne distingue pas clairement le système d'information du système informatique. Cette erreur tient d'un héritage regrettable et onéreux des stratégies de sécurité informatique.

Le D&IM travaille avec trois approches complémentaires dans l'échange de D&I :

- 1/ Appariement des annuaires (Rôle)

Le rôle des individus change dans des organisations évolutives par nature.

Le D&IM veille à ce que les échanges D&I aient lieu en priorité entre les bonnes personnes, aux bons moments et avec les droits inhérents à la création de valeur idoine ; participant ainsi à l'optimisation des processus métiers.

- 2/ Nécessité d'interopérabilité (Moyens) des systèmes informatiques et des formats de fichiers utilisés.

Le D&IM s'assure que l'infrastructure répond à cette contrainte.

- 3/ Sécurité

Le D&IM s'assure que la protection des accès vis-à-vis de l'extérieur du périmètre inter-organisationnel est garantie.

Intelligence économique

L'intelligence économique est l'ensemble des activités coordonnées de collecte, de traitement et protection, et de diffusion de l'information utile aux acteurs économiques. Il revient au D&IM :

- de s'assurer que les moyens de collecte, traitement et protection sont en place ;
- de garantir que ces activités aient lieu dans l'intérêt de l'organisation et de l'éthique.

Disponibilité des D&I

La disponibilité est le fait qu'un utilisateur habilité (accès et usage) puisse accéder à un D&I (vérification d'existence du D&I incluse) et appliquer les actions correspondant à ses droits. La disponibilité est dépendante du bon fonctionnement du système d'information (responsabilité du DI/DSI) et de l'exactitude des métadonnées d'usage du D&I.

Le D&IM est responsable de vérifier que la disponibilité satisfait à l'adéquation:

- entre les droits D&I et les missions ;
- entre les D&I et la réglementation ;
- entre les objectifs de performance et la réponse du système d'information.
-

Influence D&I sur les Processus métiers

Les D&I constituent un accélérateur ou un frein à la performance des processus métiers.

Le D&IM doit être attentif à l'écoute des directions pour que les D&I constituent un accélérateur de performance.



Reporting D&IM à la DG

La fonction D&IM est mise en œuvre soit en mode projet ponctuel soit en mode pérenne sur le long terme (un mode n'excluant pas l'autre).

En mode projet, le reporting se fait par le comité de pilotage en s'appuyant sur les rapports d'avancement en fonction des jalons définis pour le (ou les) projet(s) ainsi que la publication des indicateurs associés. Le D&IM joue notamment ici, un rôle de conseil et d'alerte lorsque c'est nécessaire.

En mode pérenne, le D&IM rend compte directement au comité de direction, auquel il appartient, en fournissant les rapports périodiques d'activité incluant les indicateurs D&I.

Dans les deux cas le D&IM, à son initiative, peut émettre des notes d'information pour attirer l'attention de la DG sur un problème particulier ou l'opportunité d'une solution à déployer. Le D&IM joue ici un rôle de conseil, d'animation et de conduite du déploiement de la politique D&I dans l'organisation.

Gestion de crises

En collaboration étroite avec le Risk Manager, le D&IM joue un rôle d'anticipation des besoins documentaires pour la gestion des crises (et opérations spéciales, telles qu'acquisition/fusions). Il doit notamment s'assurer que la disponibilité des documents est réelle auprès des acteurs clés sur la base des crises potentielles identifiées par le Risk Manager.

Pendant les crises, le D&IM s'assure que les destructions de D&I sont évitées et que la traçabilité totale des flux D&I est assurée.

Le D&IM est donc garant auprès de l'entreprise que les moyens sont mis en œuvre pour assurer un réel support documentaire aux gestionnaires de crises et de reprise/continuité d'activité.

Enjeux+ Déclencheurs+

Préservation du patrimoine D&I

Après les hommes, le patrimoine D&I est plus grande richesse de l'Entreprise

- à partager en interne,
- à protéger de l'extérieur,
- à ne pas perdre.

Produit aujourd'hui en totalité sous forme numérique la préservation du patrimoine D&I passe obligatoirement par une analyse rigoureuse des risques (conformité / technique) et des coûts, conduisant à déterminer

- le nombre d'exemplaire à conserver par typologie D&I (avec analyse de la valeur des originaux et des dispositifs garantissant leur intégrité et authentification) ;
- sur au moins deux supports différents, à plusieurs endroits ;
- dont 1 mobile (bande, galette, papier, microforme) et conservé dans un lieu suffisamment distant (cf. attentats du 11 septembre).

Le D&IM, conscient des enjeux de la conservation D&I, est partie prenante des choix relatifs à la préservation du patrimoine D&I et à même d'exercer son droit d'opposition sur les choix qu'il considère inadaptés.

Accompagnement de la dématérialisation

La dématérialisation des D&I et des échanges D&I prend plus en plus d'importance au sein des organisations et entre les organisations.

Par dématérialiser, on entend :

- Produire, conserver et diffuser des D&I
 - o Les flux numériques sortants sont conservés sous leur forme native sans matérialisation papier ou support physique particulier.
- Numériser des documents qui ne le sont pas (analogiques)
 - o La dématérialisation des flux entrants qui apportent des gains directs et quantitatifs liés à la suppression du papier ou encore des gains indirects et qualitatifs induits par les changements des processus et pratiques D&I liés à la suppression du papier utilisé comme support (manipulé, stocké, échangé, ...).
- Dématérialiser des processus, des traitements ou des échanges
 - o Les D&I sont ici utilisés pour le contrôle et le bon déroulement de processus autrefois traités manuellement sans l'assistance d'un ordinateur.

Dans tous ces cas, des risques inhérents au choix des technologies mises en œuvre sont à considérer notamment dans le respect réglementaire et contractuel. Si le D&IM favorise naturellement la dématérialisation, il est conscient des conséquences du choix des moyens et à ce titre joue un rôle majeur dans l'accompagnement de la dématérialisation.

Conformité

La conformité est l'un des sujets majeurs traités par le D&IM qui doit en définir le cadre et s'assurer que tous les moyens sont mis en œuvre pour l'atteindre.

Le D&IM est responsable de l'établissement des principes de conformité relatif au droit (juridique), aux règlements (en fonction de l'activité), aux usages (en fonction du domaine), aux principes et obligations de sécurité et aux valeurs de



l'organisation. Il est alors le témoin de l'adéquation aux principes établis et est engagé dans les propositions de méthodes et solutions pour la conformité à ces mêmes principes.

Risque financier

Le système D&I étant par sa nature en évolution permanente et ouvert vers l'extérieur, il n'est que partiellement maîtrisé et protégé. Ainsi le D&IM identifie le risque financier inhérent et le réduit par des actions qu'il propose d'un point de vue stratégique à la direction générale et d'un point de vue opérationnel aux directions métiers.

La maîtrise du risque financier du système D&I devient alors un réel atout et un élément différenciateur de l'organisation.

Risque légal

Le risque légal tient des conséquences d'une inobservation réglementaire ou contractuelle, présente ou future. Il n'est pas assurable.

Sans remplacer le Risk Manager dans l'organisation, le D&IM prévient les utilisateurs et coordonne la gestion du risque spécifique D&I, afin de préserver la responsabilité de l'organisation et des individus.

Maîtrise des conventions de preuve

Une convention de preuve est une organisation préalable descriptive des moyens de preuve et d'administration de la preuve, d'une transaction et d'un usage de D&I entre des individus habilités ou délégués.

Le D&IM coordonne dans l'espace organisationnel et dans le temps, les fonctions métiers qui interviennent dans la rédaction et dans la mise en œuvre de la Convention de Preuve : directions utilisatrices de D&I, Ressources Humaines, Direction des Systèmes d'Information, Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information...

Cette coordination est également externe si la convention de preuve concerne des échanges inter-organisations de D&I.

Contribution au respect des engagements D&I des Directions Opérationnelles

Le D&IM a la responsabilité de veiller au respect des engagements D&I par les directions opérationnelles.

L'objectif est de :

- Garantir la cohérence de la gestion D&I dans l'organisation et avec les tiers (accès, usage, sécurité);
- Capitaliser sur les expériences en matière de D&I ;
- Assurer l'interopérabilité des processus fonctionnels sur l'ensemble du cycle de vie des D&I ;
- S'assurer de la prise en compte de l'ensemble des composantes D&I dans les nouveaux projets (archivage, respect des contraintes réglementaires, des normes, etc.) ;

Dans ce cadre, le D&IM doit :



- Communiquer sur les engagements D&I de l'organisation auprès des directions opérationnelles ;
- Donner un poids stratégique aux engagements D&I par leur formalisation dans une politique D&I, rédigée en collaboration avec les DO et validé par la DG ;
- Etre informé des nouveaux projets ayant une composante D&I afin de vérifier et de valider les orientations prises en matière D&I ;
- Contrôler l'application des engagements D&I par le biais de campagnes d'audits.

Maîtrise des échanges d'information (email par ex.)

L'entreprise utilise de nouvelles technologies de communication qui doivent être mieux maîtrisés pas seulement sur le plan technologique mais aussi sur le plan D&I.

En effet, les contenus qui circulent dans l'entreprise engagent souvent contractuellement, voire pénalement, les organisations et les individus sans que ceux-ci en aient toujours pleinement conscience.

Par défaut de maîtrise, il arrive aussi que les technologies récentes d'échange d'informations occasionnent des intrusions dans le système d'information ou autorisent des usages impropres. De telles situations conduisent inévitablement à des divulgations regrettables ou des vols de savoir-faire qui engendrent souvent de graves atteintes au patrimoine de l'entreprise et à la protection des données personnelles.

Le D&IM connaît les menaces et risques pesant sur les D&I. Il agit en conseil d'assistance à la MOA juridique et organisationnelle avec le RSSI pour permettre la mise en œuvre de solutions et ripostes adaptés à la maîtrise des flux circulant dans l'organisation : rationalisation des flux, traçabilité, chaîne informationnelle, adéquation des contenus entre émetteurs et récepteurs...

Maîtrise des originaux (Records Management)

La maîtrise des originaux n'est réalisée que par la parfaite maîtrise de l'organisation et de la gestion de l'ensemble des documents tout au long du cycle de vie des D&I utiles à la conduite de l'activité de l'entreprise.

Pour atteindre cette maîtrise, le D&IM s'assure de la présence effective de la fonction Records Management dont c'est la finalité. Ainsi, l'entreprise est assurée de :

- La conservation des documents originaux à force probante et,
- La conservation des documents à valeur patrimoniale

dans le cadre des exigences légales mais aussi de la responsabilité et de la traçabilité qui sont associées directement à la maîtrise recherchée.

Maîtrise du coopératif/collaboratif

Les éditeurs de logiciels de gestion documentaire répondent aux exigences des entreprises en matière de travail coopératif/collaboratif. Vis-à-vis de solutions logicielles nouvelles, le D&IM porte deux missions principales :

- Le D&IM s'assure de l'adéquation des moyens mis en œuvre avec le besoin des utilisateurs et,



- Le D&IM s'assure du respect des contraintes (techniques, juridiques, usages,..) qu'il impose par la politique D&I définie dans l'organisation. Le D&IM est légitime à refuser le choix de toute solution logicielle ou matérielle porteuse de risque jugé non maîtrisé par une solution logicielle au regard de l'organisation et ses principes établis.

Fédération des Directions Opérationnelles autour de processus D&I maîtrisés

Le D&IM a pour mission de fédérer les directions opérationnelles (DO) autour des processus D&I maîtrisés afin de garantir leur mise en œuvre et leur maintenance dans le temps, et de favoriser l'homogénéisation des pratiques.

Les processus D&I sont transversaux aux activités et nécessitent l'implication de l'ensemble des directions opérationnelles.

Pour fédérer les DO, le D&IM s'appuie sur les éléments suivants :

- Intégration des DO dans la création de la politique D&I en tant qu'expert métier ;
- Conduite des campagnes de communication afin de sensibiliser les DO à l'importance de ces processus et leurs impacts ;
- Nomination de référents D&I dans les DO, chargés de veiller au respect des processus métier et remonter les difficultés et les besoins d'évolution des utilisateurs.

Dans la fédération des DO, le D&IM retrouve un de ses missions majeures.

Enjeux- Déclencheurs+

Mondialisation

La mondialisation fait que le processus de décision, et les moyens opérationnels d'une entreprise ne sont plus seulement gérés localement. Et cette tendance s'accélère avec l'entreprise 2.0.

Le fait pour une entreprise de n'être pas en symbiose d'outils et méthodes avec ses partenaires/clients actuels ou futurs, va l'exclure par manque de réactivité, lisibilité, compréhension, ». Les multinationales y sont le plus sensibles (linguistique et droits locaux par exemple) en matière d'harmonisation mondiale de leurs D&I et aussi par conséquence, de leur SI.

Le D&IM est partie prenante dans les choix des outils et de l'organisation travail autour de ces outils. En assistance à la MOA, le D&IM établit le cahier des spécifications fonctionnelles des besoins exprimés sous l'angle D&I.

Qualité de service

Le D&IM est conduit par son dialogue permanent avec les directions fonctionnelles et opérationnelles, à s'assurer que les échanges intra- ou interentreprises soumis à production de documents, sont facilités par les moyens mis à disposition (matériels et logiciels).

Il vérifie que les indicateurs de performances des services rendus par les équipements ou les services fonctionnels directement liés à la fonction D&I (Archives, Editiques,...) sont mis en place et mesurés à fréquence régulière.

Il peut ainsi établir des tableaux de bords permettant de mettre en évidence la qualité des services rendus par les parcs d'équipements et les services D&I de l'entreprise.

Traçabilité des D&I

La traçabilité est l'enregistrement prédéfini des actions, avec leurs acteurs, subies par les D&I, au cours de leur cycle de vie.

La finesse de l'enregistrement est liée à la typologie des D&I et aux règles de la politique documentaire jouées dans les processus. L'enregistrement peut se faire dans des métadonnées et/ou des journaux pérennes, reconstituables, opposables et non contraires aux pratiques en usage.

Le D&IM doit s'assurer que de telles pratiques sont opérationnelles.

Risque Technologique

Avec l'accroissement des volumes de documents numériques manipulés par les entreprises, c'est aussi à l'accroissement des risques 'numériques' que les organisations doivent faire face.

Sans nécessairement penser aux malversations, les risques inhérents à l'information numérique traitée dans un cadre tout à fait usuel, sont nombreux et variés :

- perte liée aux modalités de stockage de l'information,
 - ♦ support analogique,
 - un seul exemplaire,
 - ♦ support numérique,



- pérennité des logiciels et formats de fichier,
- pérennité des supports et leurs lecteurs,
- perte liée aux modalités de description de l'information,
 - ♦ on ne sait pas retrouver l'information stockée,
- divulgation non désirée par transfert volontaire ou involontaire...

Le D&IM s'assure que les risques 'numériques' sont connus, les personnels sensibilisés et lorsque c'est possible, que des mesures sont prises par les directions opérationnelles.

Risques lié au renouvellement des collaborateurs

La vie normale d'une entreprise est caractérisée par le renouvellement de ses collaborateurs (nouvel embauché, changement de poste, départ volontaire, licenciement, tiers partenaires/prestataires,...).

Lors du renouvellement des collaborateurs, quelle qu'en soit la cause, le D&IM veille à ce que tout soit mis en œuvre par les directions pour:

- Eviter la perte des D&I,
- Faciliter la transmission des D&I détenus par le collaborateur renouvelé,
- Eviter toute fuite d'information,
- Veiller aux respects des habilitations liées à la transmission des D&I.

Maîtrise de l'usage des D&I

Le D&IM alerte quant à la mise en œuvre des moyens ne garantissant pas l'utilisation de chaque D&I avec le consentement de son propriétaire ou auteur vis-à-vis des tiers. Ce consentement concerne notamment, la transmission à un tiers (publication) ou la confidentialité, la copie ou le changement de support numérique ou physique, la modification, ... la destruction. Le D&IM veille à ce que le consentement soit interindividuel et lié aux cycles de vies du D&I et des éventuelles habilitations des utilisateurs.

Externalisation

Le D&IM participe aux décisions d'externalisation et veille à ce que l'option d'externalisation soit toujours analysée pour,

- l'hébergement des D&I,
- toute fonction D&I
- le traitement de l'information elle-même (Business Process Outsourcing).

Le D&IM veille aux intérêts économiques favorables liés à l'externalisation de toute fonction D&I et reste pour autant à pouvoir exercer un veto refusant toute option d'externalisation dans le cas d'un choix incompatible avec sa mission D&I.

Termes complémentaires à la compréhension du profil D&IM

Notion de réduction de coût par rapport à un événement

Lorsqu'un événement se produit dans l'entreprise, le D&IM est source de proposition, de coordination, et de validation de la meilleure solution financière pour l'entreprise. Par exemple, lors de l'incendie d'une partie d'une entreprise, le D&IM sait établir rapidement la cartographie des éléments documentaires impactés par l'incendie (du papier à l'électronique, des archives jusqu'au document circulant, des documents personnels aux documents collectifs ...). Cette maîtrise des processus documentaires permettra d'identifier rapidement les risques et les projets prioritaires, de proposer des solutions, et d'en évaluer les coûts. La capacité du D&IM à gérer une crise, aussi bien au niveau opérationnel, managérial que de communication sera un réel atout pour l'entreprise, avec des gains financiers notables.

Assistance MOA/MOE

En identifiant les caractéristiques statiques et dynamiques des objets D&I à gérer et à piloter dans leur cycle de vie, le D&IM conseille le Directeur informatique et les Directeurs métiers, en assistance à la MOA/MOE, lors de l'établissement des cahiers de charges.

Il est garant de la conformité et de la pérennité des choix pour garantir celle-ci.

Knowledge Management (Gestion des Connaissances)

La gestion des connaissances (en anglais Knowledge Management) est réalisée par la mise en œuvre de méthodes et moyens pour identifier:

- Les connaissances explicites qui sont déjà formalisées et que le D&IM a pour enjeu de faire en sorte qu'elles soient partagées, protégées et conservées et,
- Les connaissances tacites qui ne sont pas formalisées car souvent dans la tête des experts et collaborateurs et que le D&IM a pour enjeu de faire en sorte qu'elles soient repérées et formalisées pour être mieux exploitées.

Le D&IM coopère avec le Knowledge Manager lorsqu'il existe, ou propose la création de la fonction, pour travailler à une meilleure capitalisation des connaissances dans l'entreprise.

Responsable

Le D&IM veille à l'imputabilité des D&I et à celle de leur usage.

Le D&IM identifie, référence et fait savoir (réseautage) qui sont les responsables.

Manuel D&IM

Il fait partie du manuel qualité de l'organisation mais, il est porté par le D&IM car il définit la politique D&I et il est le pilote d'opérations métiers spécifiques relatives à l'environnement D&I de l'entreprise.



Le manuel D&IM explicite aussi, lorsque cela est jugé nécessaire par le D&IM, les relations aux autres services et départements de l'entreprise tels que le Service Archivage, Juridique, Editique,...

Qualité

Alors que la gestion de la qualité est essentielle à la production des biens et des services et qu'elle fait souvent l'objet d'une structure de management dédiée, le D&IM attache une importance particulière à fournir toutes les informations utiles (règlement, juridique, sécurité,...) à cette structure pour une gestion optimale des D&I dans l'organisation.

Veille

La veille est l'activité de surveillance humaine qui pour un produit, un marché, un concurrent, un client ou un groupe de clients, met en œuvre des technologies de l'information pour capturer, stocker, organiser et trier les informations captées dans le but de mettre en évidence les points de pertinence sur le plan commercial ou industriel, quant à leur positionnement, évolution, intention.

Le D&IM a rôle de veille pour toute évolution de périmètre fonctionnel ou opérationnel qui impactent les D&I.

Contributeurs du groupe D&IM

Didier BIOCHE – Marketing Impression professionnelle Canon - Membre Xplor France

Jean-Pierre BLANGER - Directeur Recherche & Développement Ricoh - Membre Aproged

Philippe BLOT-LEFEVRE – Risk manager de l'information - Hub2b-DLM

Alexis BLUM – Consultant en ingénierie documentaire et éditique – Membre XPlor France

Gérard GODART – Consultant en ingénierie documentaire - ConceptDoc

Jean-Louis de LASALLE – Consultant en ingénierie documentaire – Vice-Président XPlor France

Aude de MONTGOLFIER – Consultante Bureau van Dijk Ingénieurs conseils – Membre Aproged

Cyrille de TURENNE – Coordinateur Archives du Groupe AREVA, au sein de la Direction Conformité

