



**Forum Intégration et Gouvernance
de l'Information :**
Vers un business plus intelligent

5 Mai - IBM Forum, Bois-Colombes

Gouvernance de l'information et gestion de contenus non structurés : Le cas OSEO

5 mai 2011



- Contexte actuel

- Notre démarche chez OSEO - Les enjeux

- Le Cycle de vie d'une information
- La problématique de l'archivage
- La gouvernance en général
 - La Politique d'archivage
 - Le Référentiel

- Conclusion

oseo

Contexte : *La vague Numérique*

- Le monde Numérique explose et double le monde physique
- De plus en plus d'informations n'existent plus que sous forme numérique (mails, factures, photos, vidéos ... journaux)
- La vitesse d'exécution impose une circulation et une évolution de l'information que seul le numérique sait gérer ... travail collaboratif; disponibilité immédiate de l'information



- Le monde Public est ouvert et bouge en permanence : un océan d'informations et une question :
 - Comment faire pour ne pas se noyer ? Qu'est ce qui vaut la peine ? Droit à l'oubli ?
- Le monde de l'entreprise est 'à la remorque' mais n'a pas les mêmes contraintes
 - La Messagerie est devenue critique
 - Recherche

Contexte : ... le 'zéro papier' : « mais si, c'est pour demain »

11 octobre 1991 :

LE ZÉRO PAPIER, MAIS SI, C'EST POUR DEMAIN..



- Or la multiplication d'innovations rend possible à des coûts raisonnables le partage généralisé des documents :
 - Débit des lignes data
 - Capacité des postes de travail (écran, processeur)
 - Niveau de définition des documents
 - Capacité de numérisation
 - " de stockage et d'indexation

Mission :

- OSEO : une banque qui a une mission de place :
- ***Soutenir le développement des PME en France ; soutenir l'innovation, la croissance, le développement de l'exportation et la création d'emplois***

Effectif : 1.700 personnes ; 40 agences en France

Le traitement de l'information, c'est l'usine :

- Une grande diversité: bancaire, dossiers d'innovation, data mining et risque
- Des volumes significatifs

Une démarche très pragmatique (opportuniste: événement déclencheur = déménagement) tirée par :

- L'économique : avancer par le ROI
- La sécurité : recommandations de l'IG; réglementaire
- Les outils : la 'marmite' Globale

Un accompagnement par des compétences externes :

- Marie-Anne Chabin 
- DEVOTEAM
- Maître Caprioli
- Technique : des outils :
 - L'outil GED : FILENET d'IBM
 - ARONDOR
 - Numérisation : IRIS

Ensuite : process - process - process

- Partir de l'existant et repenser – simplifier
- Ne pas aller trop vite
- Et mettre les bons outils: disponibilité, vitesse

Vers une solution globale déclinée en 3 sous-ensembles

Données Structurées Le SI (les tables)	Données non Structurées Documents	Données non Structurées La Documentation
---	--------------------------------------	---

Des utilisateurs circonspects:

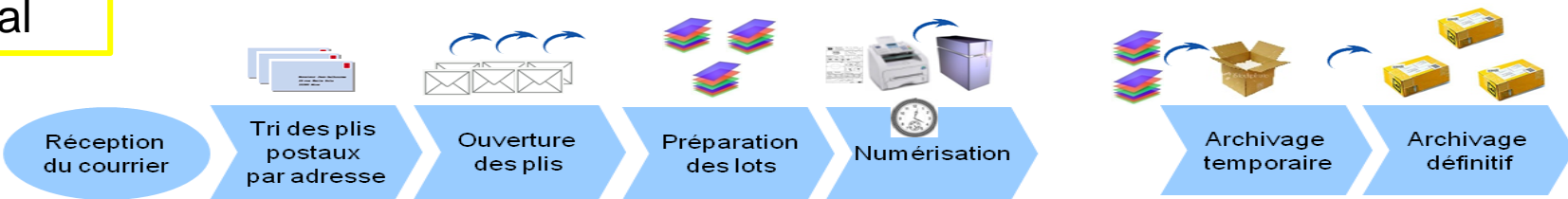
- Frileux devant leurs nouvelles responsabilités ...
 - 'je veux tout' , alors qu'il faut faire des choix : détruire le papier; gérer la valeur probante; une nouvelle approche de la confidentialité

Le projet Osim@ge s'est appuyé sur une numérisation du flux papier :

Numérisation:
le process
général

Physique

Filière papier



OSEO Xavier de Broca DSI **Passage du papier à l'électronique** 5 mai 2011



Filière électronique

Numérique

Mais aussi, sur des extranets permettant l'échange numérique sécurisé

« Le douloureux problème du classement »

Des enjeux concrets pour la numérisation :

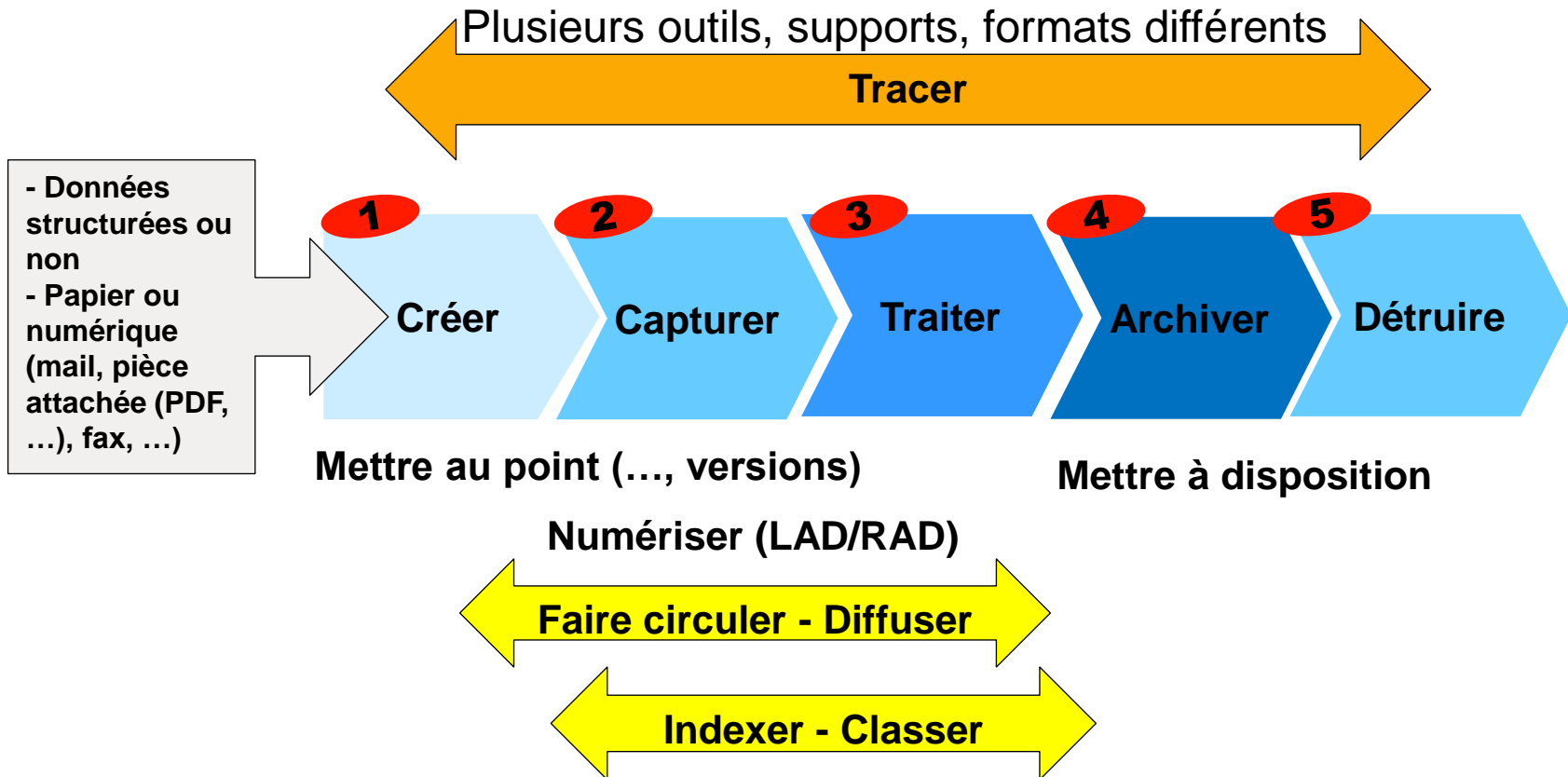
- Economique (place pour le stockage de proximité; coût du rappel de l'archivage et de la recherche)
- Sécurité des circulations et stockage des documents
- Vitesse et accès multigéographique : opportunité organisationnelle ... information partagée
- Contrôles facilités
- Green; réglementaire

Des outils :

- GED (FILENET d'IBM), scanner et LAD/RAD
- Un poste de travail adapté : écran 24'; puissant
- ... et encore des progrès à faire sur les outils (ergonomie, souplesse de recherche,...)

Une vigilance : *'ne pas réimprimer'*

Les informations déclenchent les process 'Métier' (ou y sont intégrées) selon le workflow générique suivant :



Les questions:

- Qui est responsable de l'information?
- Sous quel format l'archiver au final? Combien de temps?
- Valeur des documents? Documents engageants, uniques
- Quel accès peut on autoriser? Confidentialité?
- Comment garantir l'intégrité de l'info? Comment la prouver?
- Quelles exigences? Niveau de disponibilité; temps de réponse, ergonomie (annotations,...)
- Numérisé : faut il détruire le papier?
- Doit on tracer toutes les manipulations? Consultations? Combien de temps?
- Robustesse de la conservation? Niveau de PCA?
- Quelle est la valeur probante suivant le type de document?
- Le cadre réglementaire? Son évolution? CNIL ?

Ces questions dépendent des types d'informations (ou de documents) Plusieurs milliers :

- Documents RH : bulletin de paie
- Origine commerciale
- Contrats, achats , factures ... appels d'offre
- Documents notariés
- ... Mails

Les outils sont structurants

La Culture est importante : implication du management, 'changement'

... d'où ...

- Une **Politique d'Archivage** (homogène : physique, numérique) qui définit:
 - Les rôles des acteurs (propriétaires, gestionnaires) et les principes d'organisation
 - Les principes d'accès aux données

Aspects juridiques

- Durées de conservation/destructions réglementaires
- Garantir la piste d'audit

Aspects techniques

- Intégration des Outil d'archivage, GED, numérisation ,
- Pérennité des données
- Sécurité (papier et informatique) PCA
- La traçabilité technique

**Modélisation
des métadonnées**
Vision Globale :
Documents; index

Aspects fonctionnels

- Process optimisés : Efficacité
- Règles communes
- Accéder rapidement à l'info, métadonnées
- Gestion des droits - traçabilité

Aspects humains

- Accompagner les changements
- Identifier les responsabilités

Acteurs de la politique d'archivage

La formalisation des responsabilités (et la sensibilisation) est l'élément clé de la Politique

- Cela peut passer par la nomination d'un Responsable général de l'archivage ou un Comité adhoc

- **Responsable de l'archivage** (administrateur)

- 'Records manager': maintenance de la Politique et du référentiel commun, coordination des acteurs, reporting

- **Responsable du contenu** (métiers/MOA, process, référentiel)

- 'Records owner': validation des durées de conservation, des destructions, choix scénarios...

- **Responsable de la conservation** (DOSI/DMG)

- 'Records custodian': prise en charge des documents, maintien de l'intégrité, sécurité et traçabilité, pérennité, mise à disposition des documents archivés; gestion outils et fournisseurs

- Direction
- Contrôle

- Producteurs
- Gestionnaires
- Utilisateurs

- Le Référentiel Documentaire : un tableau 'unique' pour l'entreprise ;; des responsables désignés et un jeu de règles (numérique; physique)

code	catégorie de document		durée	dématéria- -lisation	respon- sables
E0-00	Financement			scenarios	
E1-00		dossier commercial	3 ans (contrôle)	SC 3	XXX
E2-00		dossiers produits	5 ans après fin du crédit	SC 2	
E2-01			CBE	SC 3	Z
E2-02			CBI	SC 5	Z
E2-03			CBM	SC 3	XXX
E2-04			FCT	SC 3	YY
E2-05			PCE		YY
E2-06			PLMT		YY

Méthode Arcateg

PLMT
Durée: 5 ans après fin du crédit
Support: numérisation de consultation à la clôture
Destruction contrôlée par YY
Stockage: bureaux puis système d'archivage électronique / GED
Droits d'accès: tous

- Une modélisation globale : typages; index ...
- Une cartographie des risques ... et un Plan de contrôle
- L'intégration de ces éléments dans tous les process Métiers

L'entreprise passe au monde numérique; sa gestion et sa mémoire repose définitivement sur le numérique.

C'est un monde complet, extrêmement imbriqué, qui suppose des choix cohérents.

... Ce système progresse partout , qu'on l'appelle Gouvernance, Politique, Charte, Réglementation Interne et procédure,...

Il pose de façon aiguë la question de la protection de l'information.