

# Gestion ou gouvernance de l'information : Comment définir le terme Information ?

Publié le 1 août 2016



Perrein Jean-Pascal | [+ Suivre](#)

Fondateur de GouvInfo, IAI-Awards, 3org Mentorat - Gouvernance de ...

[1 article](#)

👍 139

💬 13

🔄 72

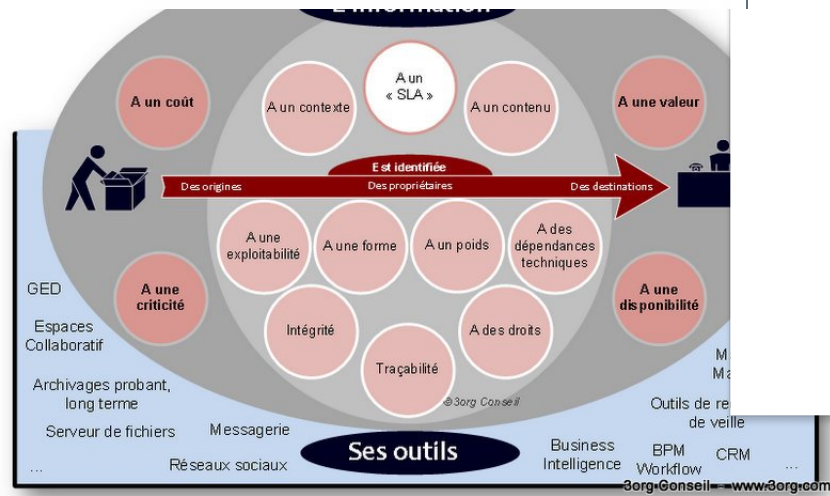
Le mot Information est un des mots les plus utilisés de nos jours, surtout lorsqu'il est question de l'Information, de sa gestion ou à un plus haut niveau sa gouvernance. Ces 2 simples petits doubles mots portent sur leurs épaules des définitions qui ont une importance vitale pour n'importe quelle organisation ou individu, et ce de plus en plus, surtout lorsqu'il s'agit de cybersécurité ou de données personnelles. Vous n'imaginez pas la difficulté que je peux avoir dans mon métier, face à des situations où il est nécessaire d'argumenter, de valoriser, de définir, de préciser des éléments relatifs à .. l'information. Je suis loin d'être le seul !

Information est un mot tellement large qu'il faut, tout le temps, re-préciser de quelle information on parle ; comme étant un vecteur d'échange, ou selon un format, ou un objet, ou une communication, une source de risque ou une opportunité de développement, ... . C'est un challenge sympathique donc de définir ce mot et son association dans des situations qui lui sont attachées : des systèmes d'informations, des familles d'informations ([preuve](#), [personnelles](#), [structurante](#), [sensible](#), [patrimoine](#), [bruyante](#), [contributive](#)), de son usage de son hygiène, ... .

## Modélisation d'un objet Information

Messagerie





Premier point de vue, assez technique, et important pour définir de façon analytique une information, comme étant un ensemble d'éléments directement constitutif de son existence, avec :

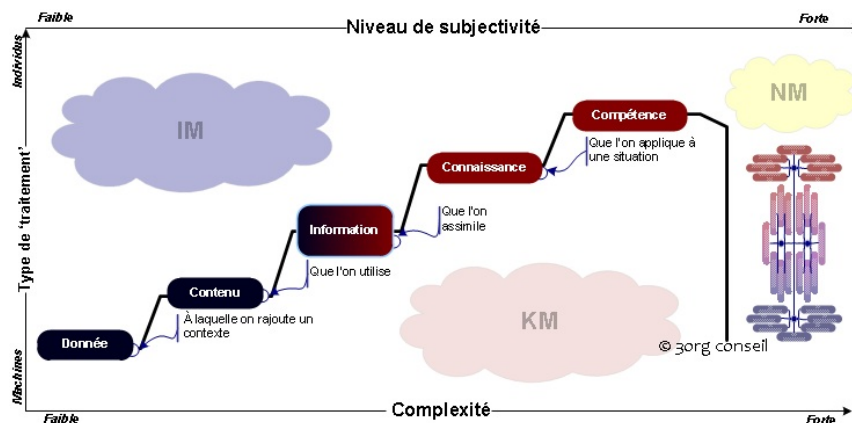
- Une forme : Numérique, papier,
- Un contexte : Son environnement, les acteurs, clients, fournisseurs, produits, météo, ... attachés à cette information,
- Des dépendances techniques : Son format nécessite un lecteur particulier, un réseau particulier (grand volume), un logiciel particulier, ...,
- Un poids : Est ce une information lourde ou légère, un film ou un montant de transaction, ...
- Un classement : Est elle catégorisée et reconnue comme tel, structurée et clairement définie, ou sans classement,
- Un contenu : La phrase, le son, la musique, les images, la valeur, le texte, ...
- Un cycle de vie : Une commande se transforme en facture, une demande de crédit en crédit, ...

Et d'autres interprétables ou pouvant évoluer fortement dans le temps :

- Une criticité : A qui peut elle être communiquée, des parts de marché, un salaire, un liste de course, ...
- Des droits : L'information appartient à son créateur, son agrégateur, son modérateur, l'utilisateur final, l'entreprise, peut on la modifier ?, ... ,
- Un coût : Quels moyens ont été nécessaire à sa création, sa suppression, son maintien opérationnel, ..

Plus classique et plus simple, dans le monde des 'experts' de la gestion de l'information, nous définissons l'information comme étant soit structurée (vulgairement une donnée) soit non structurée (vulgairement une donnée avec son contexte ou encore plus simplement un document ou équivalent). Cette segmentation est importante et fait apparaître "deux mondes" d'experts de l'information qui d'ailleurs méritent de mieux se connaître (voir [Un challenge que de gouverner deux mondes d'informations : donnée et contenu](#)).

### Cycle de vie de l'information dans un contexte de savoir et savoir faire



L'information est aussi le vecteur de développement de notre savoir et savoir faire (connaissance et expérience). On entend très souvent parler de Knowledge Management, de gestion et capitalisation de connaissance, d'outils collaboratifs, de GED, ... Il est très simplement possible de visualiser ces éléments sous la forme d'un cycle de vie (voir le schéma ci dessus) qui associe le monde de la gestion de l'information (IM = Information Management) avec celui de la gestion du savoir KM = Knowledge Management), et bien sûr avec celui des réseaux sociaux (NM = Network Management).

On note que la base est tout de même une "petite" information simple, appelé Donnée (celle qui n'a encore pas de contexte), qui évolue pour devenir un élément constitutif d'un réseau de savoir. Les étapes initiales suivent des méthodes de gestion, des outils et des cultures associées à la gestion de l'information (plus technique, plus organisationnelle, plus structurée), puis de gouvernance de l'information. La partie droite est elle associée à la gestion du savoir et savoir-faire (plus humaine, métier, plus complexe et liée à la culture de l'organisation, induisant des conduites au changement conséquentes, ..).

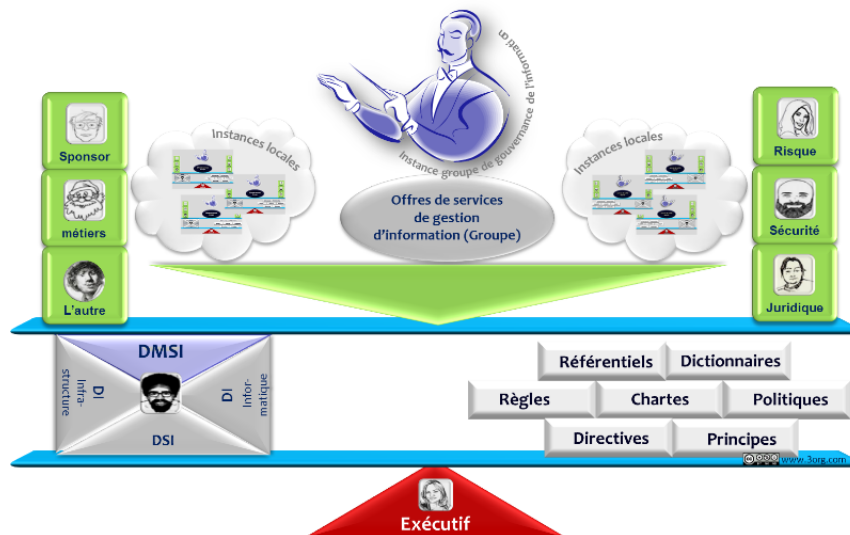
## L'organisation de sa gouvernance.

Cette information définie est tout de même **la matière première** de ce qui peut permettre de gérer à haut niveau le patrimoine immatériel d'une organisation. Ce qui amène une nécessaire **gouvernance de l'information** qui a en charge de la connaître, de la référencer et d'instituer, de consolider, d'harmoniser les politiques, fondamentaux et règles de base pour qu'elle soit utilisée et maîtrisée au mieux.

Comme toutes gouvernances, on parle bien sûr d'une organisation définie par des fonctions ou des rôles, s'appuyant sur des processus définis, et sur un ensemble de référentiels et de fondamentaux. (Une charte, des politiques de gestion de l'information, référentiels d'exigences (de conservation, réglementaire, de sécurité, ...)).

La gouvernance de l'information est depuis 2010 un besoin émergent (Voir [Vive la révolution Informationnelle](#)) qui est en train d'acquiescer une forte légitimité grâce :

- Aux **évolutions techniques** qui permettent de gérer indépendamment de la donnée et des documents ;
- A l'évolution de la **réglementation** qui impose aux organisations de mieux maîtriser leurs flux (traçabilité, intégrité, suppression, ..) ;
- A l'évolution du **marché et des clients**, plus exigeant face à l'image des entreprises et pour qui la sanction est potentiellement dramatique (réputation, fuite d'informations sur le web, ..) ;
- A l'évolution des **normes** qui offrent des standards pour construire des architectures plus cohérentes, et rendent donc possible des administrations centralisées de l'information.





...ent la manipulation ou le traitement de l'information est la **commande majeure** (elle est représenté par le chef d'orchestre dans le haut du schéma ci-dessus). Par exemple de projets de **dématérialisation**, d'automatisation de processus, de gestion d'informations probantes (Records Management), de gestion de données de référence (Master Data Management), de **réseaux sociaux et de sites collaboratifs**, de messageries (Email, IM) et même d'ERP. Cette instance, de part son existence, est le **point d'entrée** pour bénéficier de référentiels à jour, de fondamentaux, de règles informationnelles métier, et surtout d'une vue globale.

Son objectif est d'abord dans le développement de la **réactivité** de l'entreprise, puis dans le pilotage du bon usage de l'information (aspect contrôle).

Elle alimente aussi les entités **risques, audit, sécurité, informations personnelles, systèmes d'informations**, ... et **porte une politique faitier** permettant de définir le cadre de fonctionnement de l'information au niveau global de l'organisation. Elle peut être formalisée par une équipe, un animateur, un rôle porté par une direction existante. Sa forme dépend du secteur d'activité et de l'importance des informations prises en compte. Surtout elle apporte aux directions qui portent des services de gestion d'informations, et/ou Directions des systèmes d'informations les règles uniformes et globales pour alimenter de façon cohérente les outils (représenté sur le schéma par la bulle "Offre de services de gestion d'information")

Une constante importante est le **rattachement à l'exécutif** car elle est une délégation de la responsabilité du dirigeant face à l'information de son organisation. ([Plus d'information sur cette instance et sa gouvernance sur le site de l'association Gouvinfo IAI](#))

## Synthèse

La définition de l'information est une tâche complexe, mais pas compliquée (j'adore cette phrase !). L'information est définie par un certain nombre de critères (que des architectes d'entreprise ou experts en modélisation pourraient aussi appeler Objet Métier informationnel) "conceptuels" qui aident à formaliser des clefs de succès pour tous les projets touchant fortement la manipulation de l'information. Sa définition est aussi intimement liée à celle de sa gouvernance, qui est très différente mais complémentaire à la gestion de l'information.

De façon opérationnelle, si vous souhaitez partir sur un projet global où l'information est omniprésente, il vous faudra définir la liste des informations, enrichie avec les critères dont nous avons parlé ci-dessus puis statuer d'une organisation pour faire perdurer cette liste (voir la vidéo ci-dessous pour définir quelles seraient les familles à prendre en compte). C'est une tâche un peu fastidieuse mais quelle visibilité après, et beaucoup moins de dérives, soyez en certain !

l'information. Concrètement le travail de clarification et de regroupement de l'information avec le temps, et il se poseront les questions de savoir qui va prendre en compte le pilotage de cette nouvelle démarche de gouvernance.



**En savoir plus sur ce thème et sur le marché :**

Signaler ceci

139 j'aime



**13 commentaires**

 Ajouter un commentaire... 

Afficher les commentaires précédents

**Guillaume Herrero** 1 an ...  
archiviste chez département du Cher

Merci pour cet article fort clair sur un sujet qui peut rapidement s'obscurcir du fait de la multiplicité des terminologies souvent anglo-saxonne (KM, IM, RM, NM,...) et dont nous peinons à trouver une traduction satisfaisante en français.

Fondamentalement il s'agit pour une organisation de pouvoir connaître et d'accéder ... voir plus

J'aime Répondre | 1 J'aime · 1 commentaire

**Perrein Jean-Pascal** 1 an ...  
Fondateur de GouvInfo, IAI-Awards, 3org Mentorat - Gouvernance de l'information des entre...

Merci **Guillaume Herrero**, effectivement le sujet peut avoir du mal à être clair surtout lorsqu'il touche aux nombreux M&M's de la gestion d'information ! ;-)

Je suis d'accord à 300% que le "problème" réside dans la mobilisation de ... voir plus

J'aime Répondre

**Jean-Paul Nenga Mukanya** 1 an ...  
Archiviste-documentaliste at kinshasa RDC

l'information, élément causale de la communication vivifie les vies des hommes ,des institutions et des états .

J'aime Répondre | 1 J'aime