

15ème édition



# Rapport de la Gouvernance de l'Information Numérique, des Datas et de l'IA

Mars 2026

Data

GED & Archivage Électronique

IA Générative

Numérique Responsable

Souveraineté Numérique

Valorisation des Connaissances

Cycle de Vie des Données

IDP & Flux Entrants

Intégrité des Données

Gouvernance du KM



# SOMMAIRE

INTRODUCTION ET REMERCIEMENTS P. 03

---

EXECUTIVE SUMMARY P. 05

---

PARTIE 1 P. 07  
LE BAROMÈTRE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

---

PARTIE 2 P. 13  
QUELLES STRATÉGIES POUR LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?

---

PARTIE 3 P. 21  
LES ATTENTES ET LES PROJETS

---

PARTIE 4 P. 33  
LES SUJETS PORTEURS EN 2026 : DATA, KM ET IA

---

PARTIE 5 P. 45  
L'OUTILLAGE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

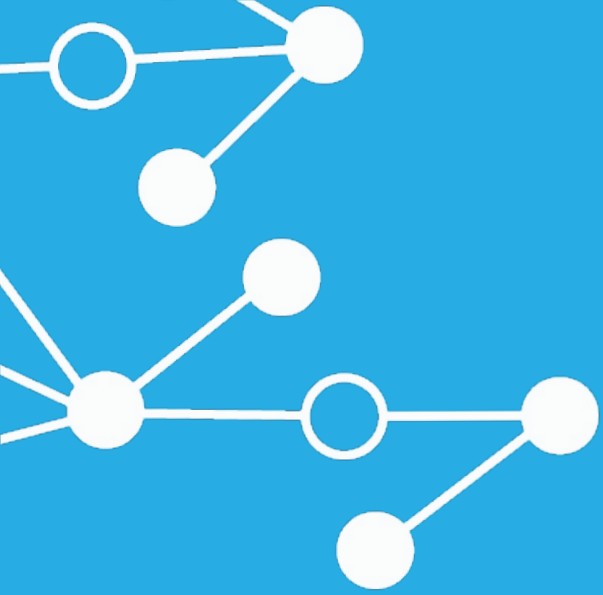
---

PARTIE 6 P. 52  
LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION RESPONSABLE

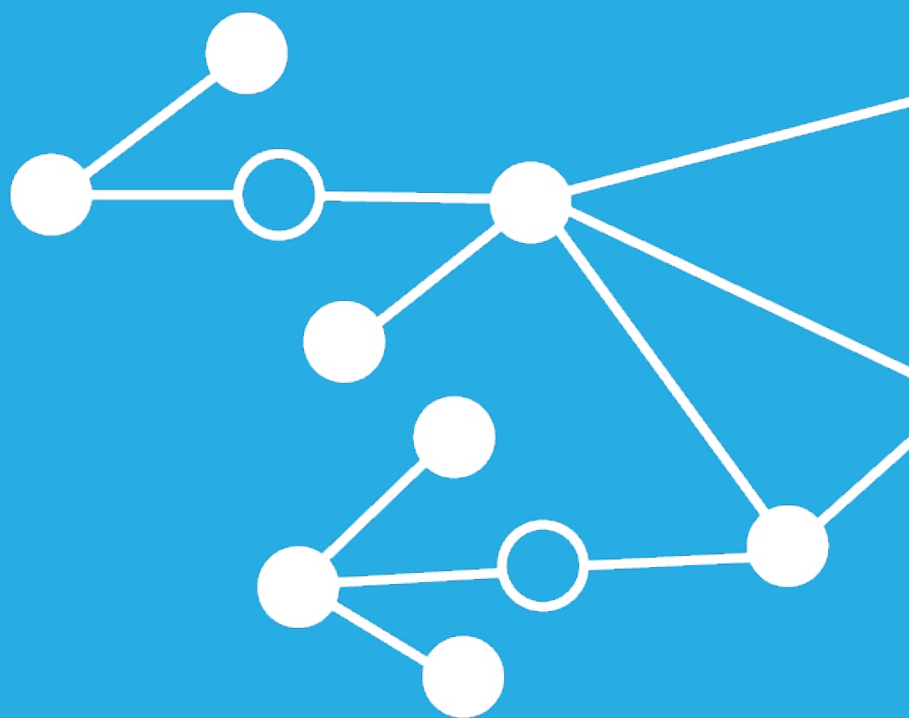
---

ANNEXE – LE PROFIL DES RÉPONDANTS P. 58

---



# INTRODUCTION ET REMERCIEMENTS



# INTRODUCTION ET REMERCIEMENTS

Vous avez été nombreux à contribuer : **un grand merci à tous ceux qui**, une fois encore, ont pris le temps de répondre aux 40 questions de notre baromètre inédit et original sur la Gouvernance de l'information numérique. Grâce à vos réponses et à vos commentaires, nous publions cette année **le 15e rapport sur la Gouvernance de l'information numérique dans un contexte international et national critique où l'accès et le contrôle des données et des documents sont au coeur des tensions, et où les questions de responsabilité et de souveraineté n'ont jamais été aussi sensibles.**

Forts de 16 années d'enquêtes menées chaque année auprès de plus de 300 organisations publiques et privées, tous secteurs et tailles confondus, et en interrogeant un large éventail de professionnels (information, marketing, communication, juridique, qualité, ressources humaines, finances, systèmes d'information et numérique, ...), nous disposons d'une perspective unique. Celle-ci nous permet de partager avec vous les enjeux, les besoins, la parole des utilisateurs et de mesurer avec précision les évolutions de la transformation digitale à l'ère du déploiement de l'Intelligence Artificielle dans tous nos systèmes d'information.

En 2026, la Gouvernance de l'information numérique se concentre sur des piliers centraux : les données, l'intelligence artificielle (IA), la gestion de contenu d'entreprise (ECM), l'IDP (l'Intelligent Document Processing)

et l'archivage électronique. Cette approche est d'autant plus riche qu'elle s'articule autour de la gestion des risques organisationnels, de plus en plus importants, et souligne l'impératif d'accompagner le changement. Ce besoin d'accompagnement se révèle en effet essentiel, voire critique (selon 77 % des répondants) pour assurer l'adoption des nouvelles pratiques par les collaborateurs. Ces derniers expriment d'ailleurs un besoin marqué de simplicité et d'efficacité accrues dans l'utilisation de ces nouveaux outils.

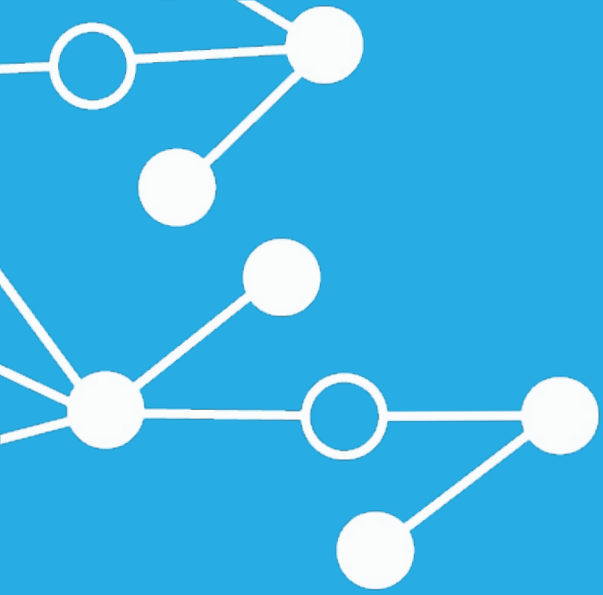
L'intégration de l'Intelligence Artificielle (IA) se poursuit à travers l'environnement de travail et son acceptation progresse. Néanmoins, des efforts sont encore requis pour apaiser les craintes des équipes. Deux axes majeurs se dégagent :

- **Comblent le déficit de formation** sur le sujet de l'IA, identifié par plus de 64 % des répondants
- **Encadrer les pratiques**, sachant que 67 % des organisations n'ont pas encore formalisé de charte des usages en la matière

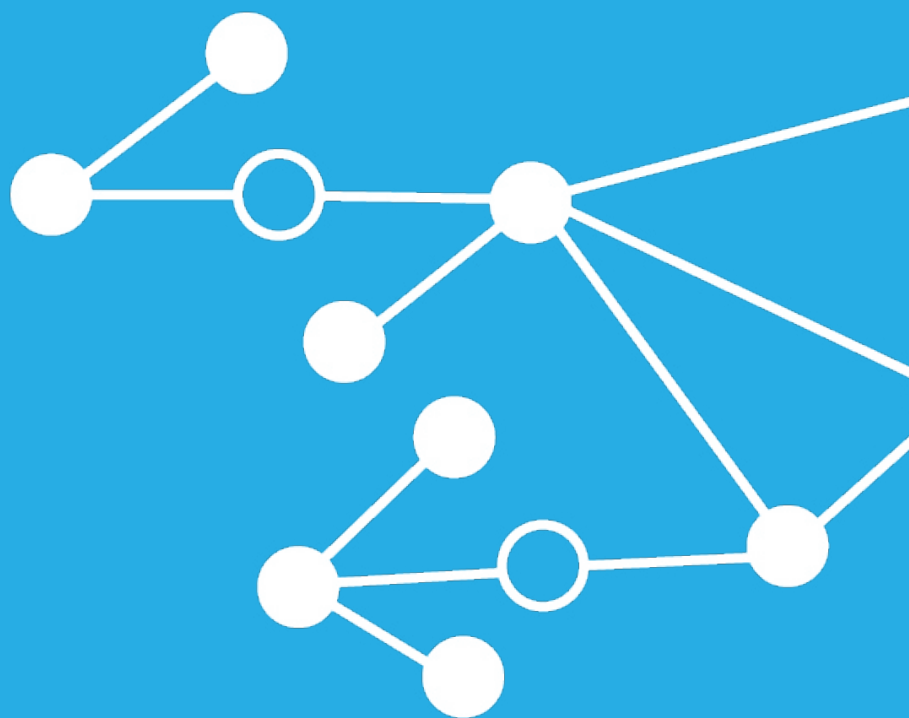
**Nous espérons que la lecture de ce 15e rapport sur la Gouvernance de l'information numérique vous sera très profitable. Notre objectif est de vous éclairer sur les enjeux actuels et de vous fournir une base pour évaluer vos programmes de Gouvernance de l'information ou en développer de nouveaux au sein de votre organisation.**

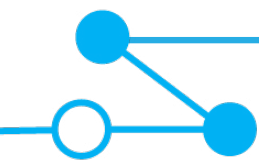
**Caroline Buscal**  
Consultante experte  
Directrice Serda Conseil





# EXECUTIVE SUMMARY





# EXECUTIVE SUMMARY

Les résultats de l'enquête 2026 sur la Gouvernance de l'information numérique révèlent une focalisation sur l'IA, la data et la satisfaction des besoins utilisateurs immédiats, tels que :

- L'accès unique aux gisements d'informations.
- La réduction du nombre d'applications.
- Un meilleur accompagnement pour l'appropriation des nouveaux usages.

Cependant, cette année 2026 est de nouveau marquée par de fortes contraintes budgétaires impactant l'ensemble des programmes de transformation digitale. En effet, 43 % des répondants citent le budget comme frein majeur en 2026, constat partagé par tous les secteurs d'activité. Ce facteur est aggravé par un manque perçu de conscience des dangers liés à la maîtrise des informations.

Face à ce contexte, l'analyse des résultats montre une nette préférence des entreprises pour l'adoption de démarches opérationnelles et progressives, visant l'obtention de résultats concrets et visibles par étapes.

Les principaux enjeux et tendances en 2026 :

- **Maîtrise des risques** : Elle est reconnue comme un enjeu majeur par **63 %** des répondants.
- **Centralité des données** : Les données sont au cœur de la Gouvernance de l'information pour 63 % des répondants (marquant une forte progression ces 5 dernières années). De plus, **80 %** estiment que la perte de données est la principale conséquence des risques en matière de sécurité.
- **Montée en puissance de l'Intelligence Artificielle (IA)** : L'IA s'installe au cœur de la Gouvernance, déjà incluse comme un actif évident par **52 %** des répondants, malgré son caractère émergent (10 % en 2024).
- **Infobésité et complexité** :
  - » L'augmentation du volume d'informations et de documents internes à gérer est la problématique n°1 pour 72 % des répondants, creusant l'écart avec la perte de temps liée à la recherche d'information.

» Le sentiment d'être "suréquipé" s'ajoute à l'infobésité, entraînant une dispersion des gisements de données.

» Face à cette complexité, les collaborateurs expriment un besoin fort : 90 % plébiscitent un accès simplifié et un point d'accès unique aux données, et 70 % souhaitent une réduction du nombre d'applications existantes.

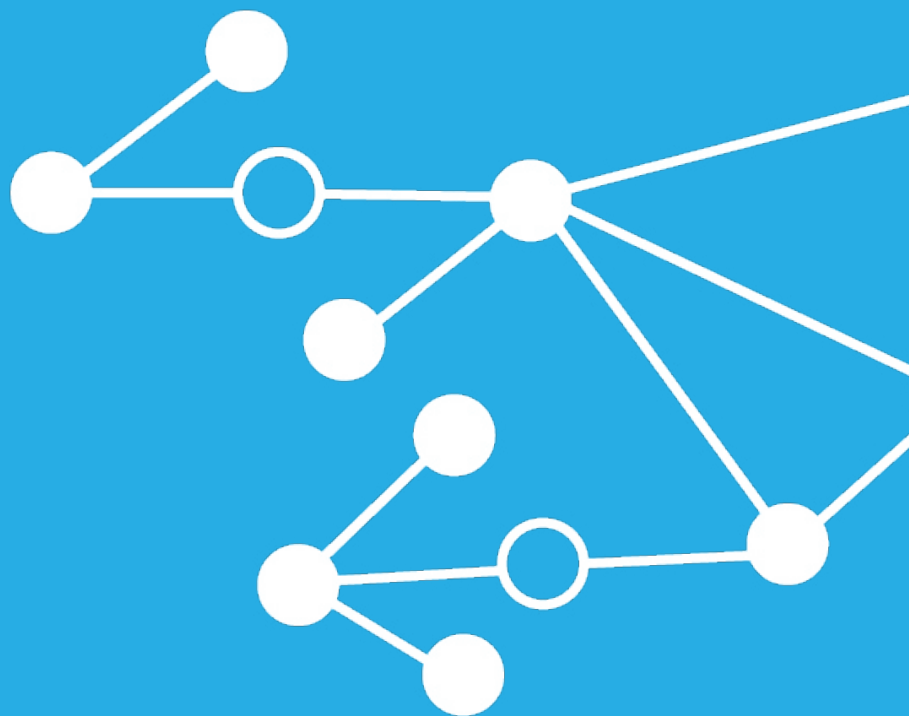


## BAROMÈTRE 2026 :

**80 %** de réalisations en cours ou prévues en matière de projet de GI en 2026 et 2027 (soit 5 points de plus en 2 ans)



# PARTIE 1 : LE BAROMÈTRE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE



# PARTIE 1 : LE BAROMÈTRE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

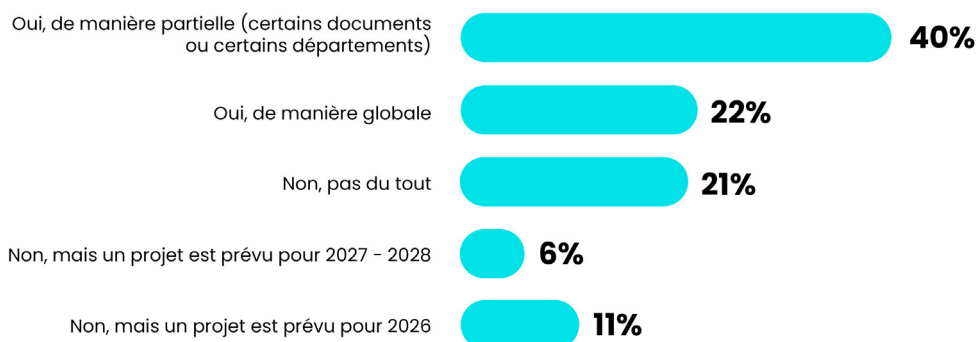
**1. La dynamique des projets de Gouvernance de l'information numérique est toujours positive.** Cette année, on observe une prédominance des projets en cours ou annoncés dans le secteur public. Il semble bien que le secteur public soit en phase de rattrapage par rapport au niveau déjà atteint par le secteur privé.

**Global : 39 %** des organisations ont des projets en cours ou annoncés.

**Secteur public : 17 %** des organisations publiques ont des projets en cours ou annoncés.

Il est à noter que 20 % des organisations ne se positionnent pas sur cette question, ce qui représente une diminution de 5 points en deux ans.

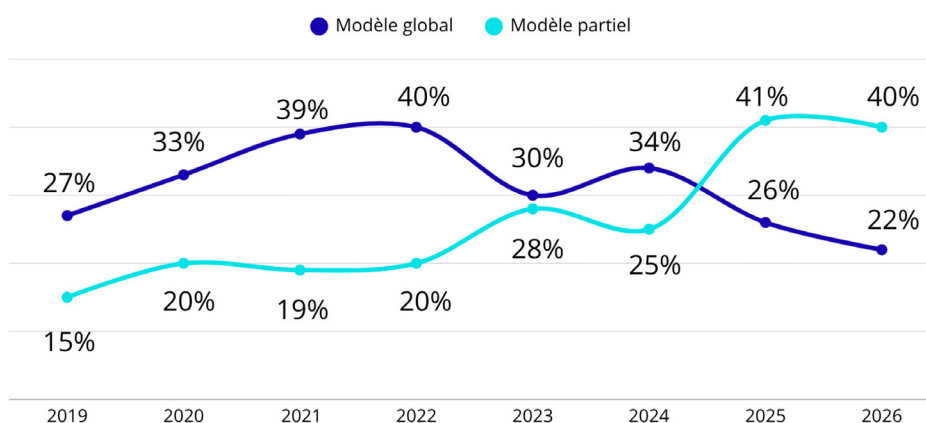
## Votre organisation a-t-elle mis en place une gouvernance de l'information ?



**2.** En deuxième indicateur de tendance, le baromètre de la GI suit plus particulièrement la progression en matière **de choix de modèles de déploiement** pour les organisations depuis 7 ans. Les courbes se croisent et c'est le modèle partiel qui

continue sa progression depuis quelques années, l'emporte largement, et, pour la première fois, qui passe devant le modèle "global" qui, jusque-là, dominait.

## Baromètre des organisations depuis 7 ans qui ont mis en place une gouvernance de l'information avec modèle global vs modèle partiel



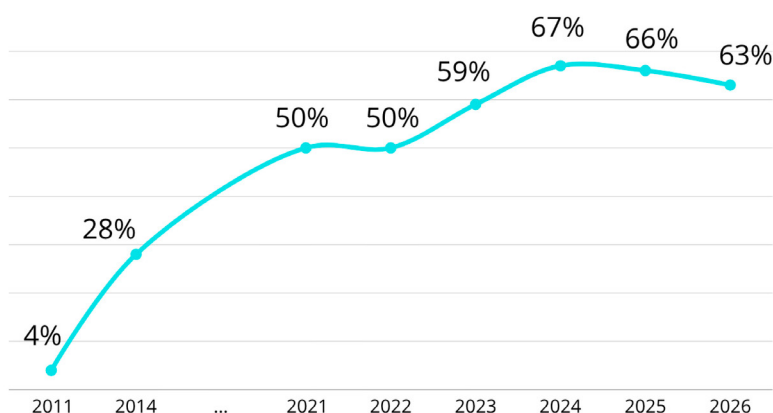
L'adoption du modèle partiel par le secteur public a poursuivi sa progression, atteignant désormais 37 % (+ 4 points) et 40% tous secteurs confondus. En revanche, le modèle global continue son recul dans tous les secteurs d'activité. Ce déclin pour-

rait être lié à la diminution des budgets, obligeant les organisations à opérer des choix stratégiques concernant leurs investissements et leurs priorités de travail.

**3. Le troisième indicateur suivi, la «Maîtrise des risques», se maintient à un niveau élevé et se stabilise à 63 %, après 66 % et 67 % les deux années précédentes. Cette constance confirme son rôle**

d'enjeu essentiel de la gouvernance de l'information. Cette importance est accentuée par l'évolution du cadre de la cybersécurité et le durcissement des réglementations dans tous les secteurs.

**Courbe de la maîtrise des risques**

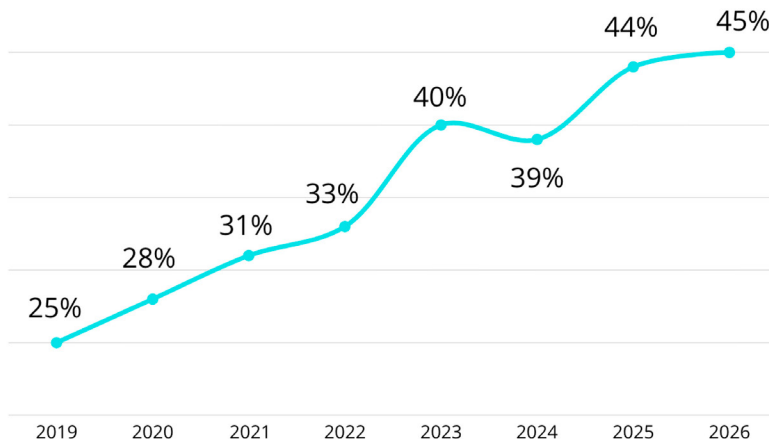


**4. Le rôle des données** constitue le quatrième indicateur majeur de la Gouvernance de l'information numérique, avec une progression qui atteste de leur intégration pérenne au cœur des initiatives ces dernières années.

té des données est avérée dorénavant dans toute démarche de Gouvernance de l'information. Cette importance concerne l'ensemble des types de données : structurées, non structurées, ainsi que les données qualitatives, quantitatives, en temps réel, agrégées, techniques, sensibles, personnelles sans oublier les métadonnées.

En France, pour 45 % des organisations, la centrali-

**Place des datas dans un programme de Gouvernance**

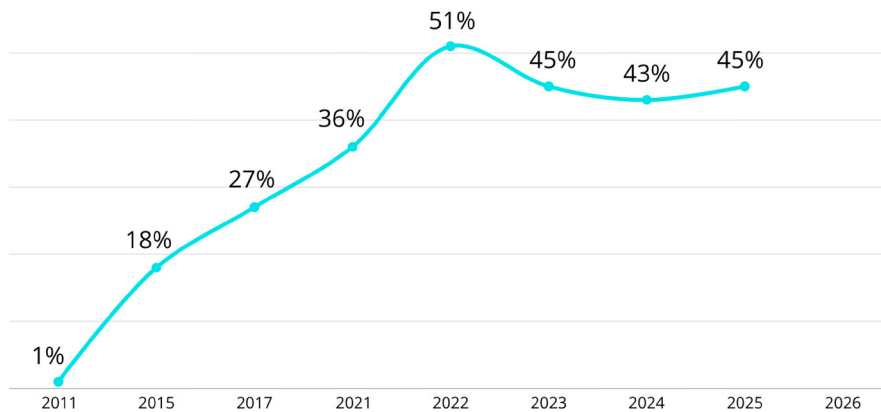


**5. L'indicateur de la signature électronique** est le seul à marquer le pas, se stabilisant entre 43 % et 45 % depuis trois ans, après une forte progression les années précédentes.

Ce sujet est désormais moins un programme de transformation digitale qu'une action de renouvel-

lement ou d'harmonisation des solutions. De fait, un nombre croissant d'organisations s'efforcent actuellement de regrouper leurs divers outils de signature électronique au sein d'une solution unique. L'objectif est d'améliorer significativement leur efficacité et d'optimiser la gestion des coûts associés.

Signature électronique



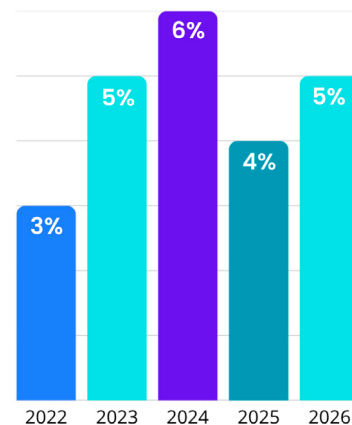
**6. Le décollage de l'indicateur de Gouvernance responsable**, lié au bilan carbone du numérique et incluant la dématérialisation, est particulièrement laborieux. C'est une déception. Il n'y a pas eu de dynamique notable au cours des trois dernières années, et il est clair que ce sujet peine à s'imposer dans toutes les organisations, qu'elles soient publiques ou privées. Le contexte d'incertitude économique relaie pour l'instant ce sujet au second plan.

Cette situation révèle un niveau d'engagement insuffisant au regard des impératifs légaux comme de notre planète, notamment en matière de réalisation du bilan carbone, et plus largement, des attentes en matière de responsabilité environnementale (RSE).

**7. L'intelligence artificielle** est le sujet majeur de ces 2 dernières années ; il s'installe dorénavant au cœur de la Gouvernance de l'information.

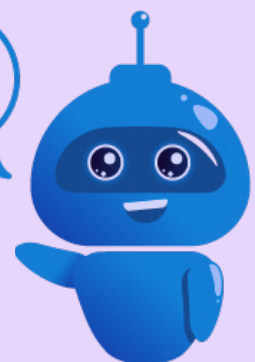
L'Intelligence Artificielle (IA) fait maintenant pleinement partie de la Gouvernance de l'Information numérique. Cette année le changement est spectaculaire et relève d'une croissance fulgurante : la proportion de répondants plaçant l'IA au centre de la GI a explosé, passant de 10% à 52%.

Bilan carbone sur le numérique



## L'Intelligence Artificielle

oui c'est inclus



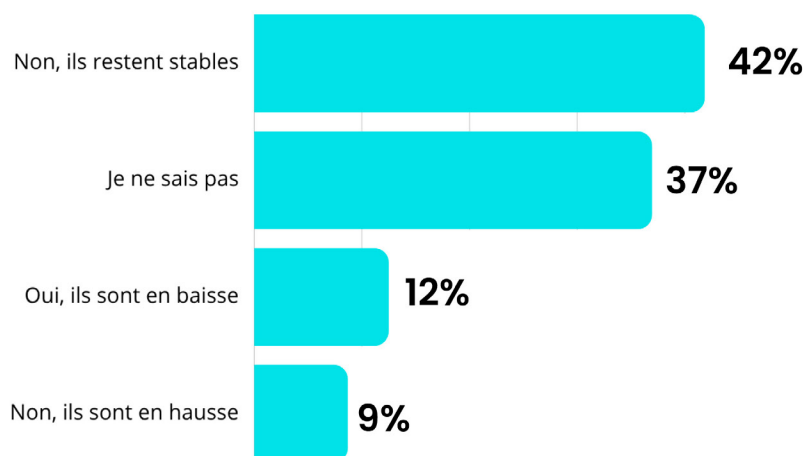
POUR **52%**  
DES RÉPONDANTS  
DE 2026

Associer GED/ECM et IA est un axe fort des projets déjà réalisés ou engagés pour **38 % des organisations** répondantes, et si on ajoute la part des projets prévus, le taux atteint **52 % pour 2026**.

8. Dernier indicateur de mesure : celui **des investissements numériques**. Face à un contexte international anxiogène (évoquant quotidiennement les guerres, les crises énergétique et climatique, la cybercriminalité, etc.), et renforcé par une contrac-

tion nationale à la fois politique et économique, il est crucial d'évaluer l'impact, qu'il soit réel ou anticipé, sur les investissements numériques au sein des organisations.

## Le contexte international et national a-t-il, selon vous, un impact sur les investissements numériques de votre organisation en 2026 ?



L'impact du contexte national et international sur les investissements numériques des organisations s'inscrit désormais dans la durée, comme l'attestent les résultats 2026.

### Stabilité des prévisions d'investissement numérique :

- Seuls 42 % des répondants jugent les prévisions d'investissements stables pour cette année, marquant une baisse significative de 14 points par rapport à 2024 (56 %).
- Le pourcentage de ceux qui anticipent une baisse des budgets d'investissement numérique se stabilise à 12 %.

Ces chiffres soulignent que les organisations évoluent dans un contexte de crise et d'attente (économique, sociale, politique) qui se répercute également sur les budgets alloués à la transformation numérique.

### Divergence inédite entre secteurs public et privé concernant la hausse des budgets :

- Si le secteur privé reste stable, une alerte majeure est lancée concernant le secteur public.
- Le secteur public enregistre une chute drastique, passant de 19 % des répondants anticipant une hausse des budgets en 2025 à seulement 10 % en 2026.

À l'heure de la finalisation de ce rapport (mars 2026), l'évaluation complète des conséquences économiques de la situation mondiale, notamment la guerre au Moyen-Orient, est toujours en cours. L'impact potentiel d'une crise énergétique constitue en particulier un facteur de risque majeur susceptible de modifier considérablement les perspectives dans les mois à venir.



# LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE EN 2026

## 15E RAPPORT SERDA CONSEIL / ARCHIMAG

### L'IA ET LA DATA : LES NOUVEAUX PILIERS

**64 %**

des organisations intègrent l'IA dans leurs modes de fonctionnement



**56 %**

des projets d'IA interne concernent l'IA générative



**89 %**

des répondants considèrent la gestion des données comme une priorité



### INFOBÉSITÉ ET COMPLEXITÉ DES SYSTÈMES : EXASPÉRATION DES COLLABORATEURS

**72 %**

des répondants voient l'augmentation du volume d'infos internes à gérer comme la problématique n°1



**90 %**

des utilisateurs plébiscitent un point d'accès unique aux données



**89 %**

des utilisateurs considèrent que réduire le nombre d'applications existantes est une priorité absolue



### EXIGENCES DE SOUVERAINÉTÉ ET DE SÉCURITÉ

**80 %**

des répondants estiment que la perte de données et d'informations est le risque numéro 1



**le secteur public**

revendique un besoin de souveraineté forte dans le choix de son outillage



**39 %**

des organisations voient l'usage non maîtrisé de l'IA générative comme un risque majeur



### MATURITÉ COLLABORATIVE À L'ÈRE DE L'IDP ET DÉCEPTION SUR LE NUMÉRIQUE RESPONSABLE

**51 %**

des organisations ont déployé une plateforme collaborative et 47 % une solution de signature électronique



**l'ère de l'IDP**

L'intelligent document processing révolutionne la capture de documents en combinant OCR et IA



**70 %**

des organisations n'ont prévu aucun bilan carbone de leur SI

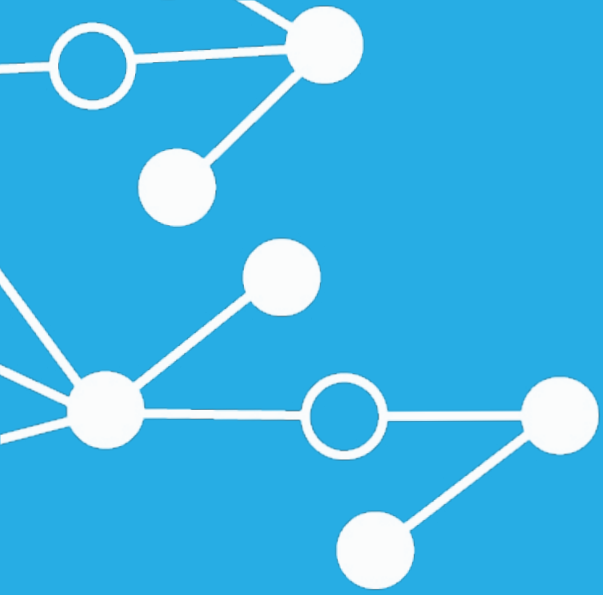


#### SERDA CONSEIL

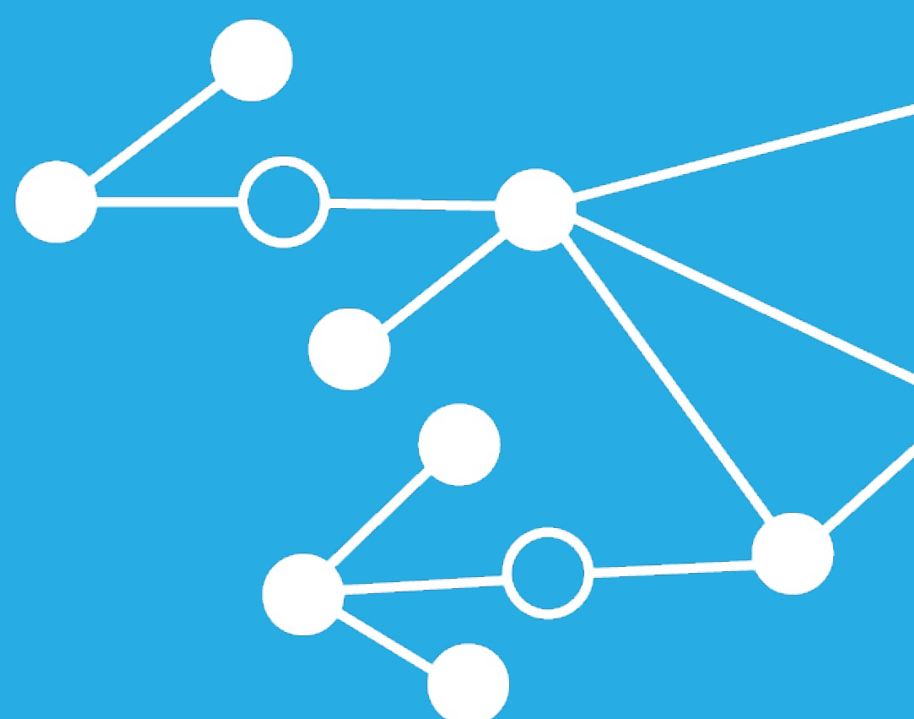
Expert des projets de digitalisation, de gestion électronique de documents, de systèmes d'archivage électronique et de plateformes collaboratives. Plus de 1800 projets menés aussi bien dans le secteur public que privé /// [www.conseil.serda.com](http://www.conseil.serda.com)

#### ARCHIMAG

Le magazine et l'écosystème de la bonne organisation de la mémoire et du savoir. Archimag réalise de nombreuses enquêtes afin d'éclairer ses lecteurs sur l'apport et les usages des technologies dans leur métier /// [www.archimag.com](http://www.archimag.com)



# PARTIE 2: QUELLES STRATÉGIES POUR LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?





## PARTIE 2 : QUELLES STRATÉGIES POUR LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?

En 2026, la Gouvernance de l'information numérique progresse, mais privilégie désormais une approche progressive plutôt qu'une démarche globale, cette dernière étant en recul de 6 points. Les organisations adoptent visiblement une stratégie pragmatique et majoritairement partielle. Elles choisissent d'avancer avec des expérimentations ciblées (par métier, fonction, ou domaine) en matière de changement numérique, et de bâtir leur programme de mise en œuvre phase après phase.

Chez Serda Conseil, nous recommandons vivement à nos clients d'adopter cette approche de programme de Gouvernance de l'information. Elle offre l'avantage de valoriser les succès de chaque projet et de démontrer concrètement les résultats (dont les ROI avérés) et les changements pour les métiers, grâce à des retours d'expériences et des cas d'usage. Cette démarche favorise également une meilleure adhésion des différentes fonctions et s'articule autour d'une feuille de route unique, dont la réussite globale est la somme des résultats cumulés de chaque étape ou projet. En même temps, elle illustre parfaitement l'ambiance générale de morosité voire d'attentisme qui règne actuellement dans beaucoup d'organisations.

Cette année, c'est le **secteur public** qui impulse la dynamique de la Gouvernance de l'Information Numérique. En effet, **41 % des répondants** issus de ce secteur ont fait état d'engagements. Parmi eux, **12 %** prévoient de lancer **de nouveaux projets dès 2026**, et ce, en dépit d'une baisse budgétaire annoncée. Toutefois, d'autres secteurs ne peuvent différer l'action, notamment en raison d'obligations réglementaires. C'est le cas des fonctions financières des PME, contraintes d'appliquer l'obligation de facture électronique à compter du 1er septembre 2026. Par ailleurs, des programmes de Gouvernance de l'information viennent appuyer et consolider des réorganisations majeures, comme l'intégration de la gestion au sein des Ressources Humaines.

L'adoption croissante de l'intelligence artificielle (IA) agit comme un puissant accélérateur dans de nombreux métiers voire secteurs, sans qu'aucun ne soit épargné. Cette technologie est cruciale pour des enjeux comme la lutte contre la fraude documentaire dans des domaines tels que le social ou l'habitat. Elle offre aussi la possibilité d'automatiser le traitement de flux documentaires, ce qui est particulièrement pertinent pour les mutuelles et le secteur de la santé en général.

### LES PRINCIPAUX ENJEUX DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

“L'accès et le partage de l'information et des connaissances” constituent la préoccupation majeure des organisations, comme l'indique le baromètre : 75 % des répondants le placent en tête, et cette situation perdure depuis plusieurs années. Loin derrière, deux enjeux arrivent ex aequo à la deuxième place (63 % chacun) et s'y maintiennent durablement : **la définition de règles et de processus** (en forte croissance de 15 points sur les 2 dernières années), et **la maîtrise des risques liés à la gestion de l'information**.”

**Le contexte actuel est celui d'une menace cyber omniprésente tous secteurs confondus** : la cybercriminalité, facteur clé de la situation actuelle, contraint fortement toutes les organisations à trouver des solutions pour relever cet enjeu devenu crucial. L'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) a d'ailleurs maintenu le niveau de cybermenace à un niveau élevé en 2025, impactant l'ensemble des acteurs.

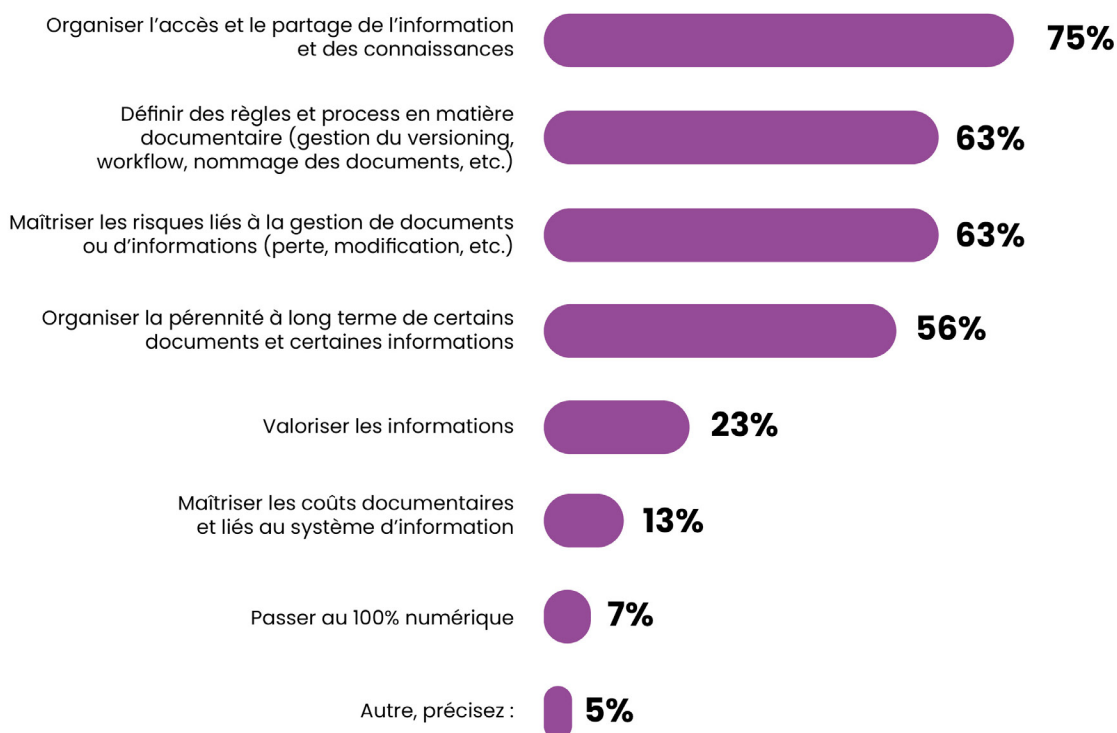
### Les verbatims des répondants mettent en lumière des préoccupations distinctes selon le secteur :

- **Public** : les préoccupations principales se concentrent sur la souveraineté numérique, la sobriété numérique et l'accompagnement au changement, essentiel pour faciliter l'adoption de nouvelles pratiques par les collaborateurs.
- **Privé** : les enjeux majeurs concernent la sécurisation face aux attaques malveillantes et la cybersécurité. Sont également cités la charge mentale des collaborateurs et le risque de frac-

ture numérique (illelectronisme) exacerbé par l'intelligence artificielle au sein des équipes elles-mêmes.

Les autres segments de la question sont restés stables en termes de places mais reculent progressivement : c'est le cas de la "valorisation des informations" ou le "passage au 100 % numérique" qui continuent de reculer lentement (- 2 points en 1 an).

### Quels sont les 3 enjeux les plus importants pour une gouvernance de l'information numérique ?

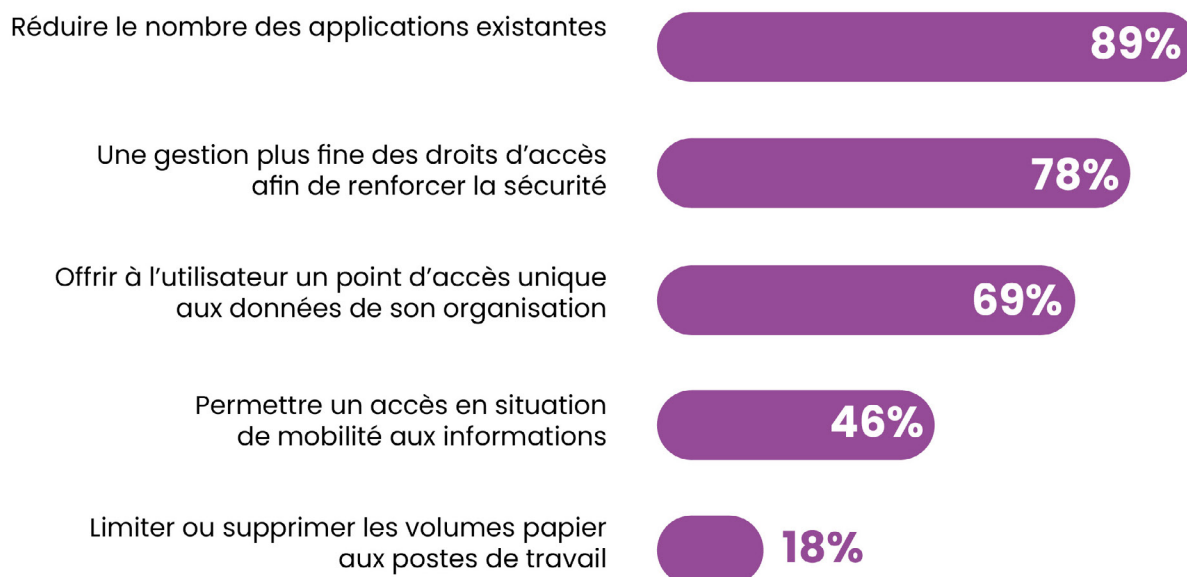


## LES PRIORITÉS DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

L'écoute des utilisateurs met en évidence leurs attentes claires vis-à-vis du système d'information numérique, confirmant les enjeux déjà identifiés. Leurs réponses convergent vers deux axes majeurs : l'amélioration de l'efficacité, notamment par une plus grande facilité de partage des informations, et le renforcement du cadre de sécurité, en particulier concernant l'accès au système de gestion.

Quel que soit leur rôle (manager, décideur ou collaborateur), les priorités exprimées sont similaires et se situent à égalité cette année : une forte demande de simplification des processus, la sécurisation des informations et des accès, ainsi qu'un besoin de contrôle accru.

## Quelles sont les priorités en matière d'accès à l'information par l'utilisateur ?



Priorité à l'expérience utilisateur et **"réduire le nombre d'applications existantes"** qui se place en 1ère position cette année, suivie de **"une gestion plus fine des droits d'accès afin de renforcer la sécurité"**, ce qui est révélateur de la préoccupation actuelle : **qu'on soit collaborateur ou manager, simplicité d'usage et sécurité des data sont les 2 priorités !**

Ce classement est très révélateur des préoccupations actuelles : qu'ils soient collaborateurs ou managers, la simplicité d'usage et la sécurité des données sont les deux enjeux majeurs. Tous les profils d'utilisateurs expriment **un agacement continu face à la prolifération des outils**, qui peut générer une impression d'éparpillement et se traduire par une perte de temps et d'efficacité dans le travail quotidien.

**La mobilité** se stabilise : Avec 46 % en 2026 (contre 47 % en 2025), la mobilité a atteint un plateau depuis deux ans. On considère que les accès distants nécessaires (gestion des notes de frais, bulletins de paie, etc.) sont désormais en place. Seules les applications contenant des données très sensibles restent inaccessibles en dehors de l'organisation.

**La réduction ou la suppression du papier** au poste de travail n'est plus une priorité. Avec un score stable mais bas (18 % en 2026), cette problématique n'est plus considérée comme un sujet majeur. Elle est souvent intégrée comme une simple étape dans un programme de transformation plus vaste.

**En 2026, la sécurité s'impose comme le pivot central de la gestion de l'information numérique articulée autour d'une gestion très précise et documentée des droits de consultation.** Dans le cadre de projets de transformation que Serda Conseil pilote pour des organisations publiques ou privées, nous observons ce basculement critique : des plateformes documentaires initialement perçues comme de simples outils de gestion sont désormais requalifiées en cours de déploiement comme **"Systèmes d'Information Essentiels" (SIE)**. Ce changement de statut impose un durcissement immédiat des protocoles de sécurité renforcée notamment par l'exigence d'une double preuve d'identité pour chaque connexion, combinant mot de passe et reconnaissance biométrique ou notification sur smartphone,... et un renforcement drastique des conditions d'accès aux données les plus sensibles.

Prenons l'exemple du secteur de la Santé et plus particulièrement du dossier patient partagé. Initialement le projet concernait un groupement hospitalier mettant en place une plateforme IDP (Traitement Intelligent de Documents) pour numériser et classer automatiquement les comptes-rendus médicaux reçus par courrier ou email.

Face à la recrudescence des ransomwares et à la

sensibilité des données de santé, la plateforme est classée comme vitale pour la continuité des soins (bascule en SIE) ; ce qui a un impact sécurité fort : le système de capture de documents doit être isolé, la maîtrise des clés de chiffrement doit rester exclusivement entre les mains de l'hôpital et aucun administrateur informatique ne peut accéder au contenu des documents sans une double validation d'un référent médical.

## LES FREINS EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

Les réponses à la question sur les principaux freins ont évolué cette année ; le frein essentiel porte sur le **"manque de conscience des dangers encourus (perte d'informations vitales, données personnelles, etc)"** (+2 points) et relègue en 2ème place le **"un manque de volonté des décideurs et des managers"** avec un net recul de 9 points.

### S'il n'y a pas de projet de gouvernance de l'information dans votre organisation, quels sont les principaux freins ?

Le manque de conscience des dangers encourus (perte d'informations vitales, données personnelles, etc.)

51%

Le manque de volonté des décideurs et managers

46%

Le budget nécessaire à la mise en place d'une gouvernance de l'information

43%

Le manque de connaissances sur les obligations et normes

35%

Le manque de connaissances sur les méthodologies

35%

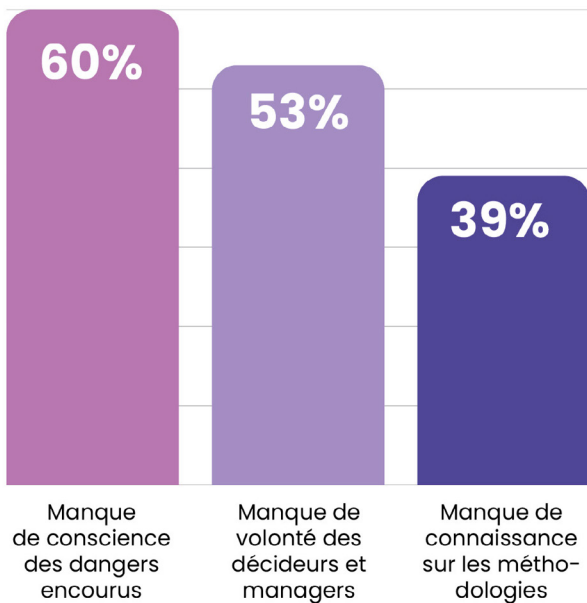
Autre, précisez :

11%

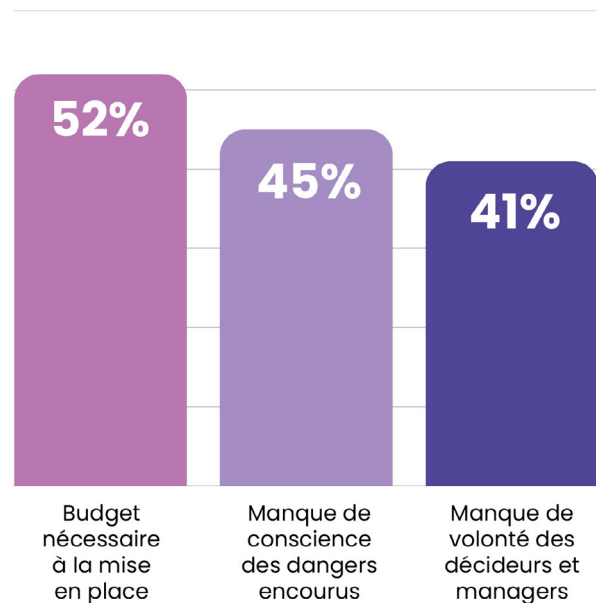
Le budget nécessaire à la mise en place d'une gouvernance de l'information n'apparaît pas comme le principal obstacle à sa réalisation, malgré l'effet majeur des contextes nationaux et internationaux. Il est cité comme un frein par 50 % des organisa-

tions privées, mais seulement 35 % des organisations publiques ; alors qu'en 2025, de nombreuses organisations avaient mis en pause des projets de transformation digitale, les projets progressent cette année malgré le contexte économique.

## Secteur public



## Secteur privé



La sensibilisation accrue dans le secteur public peut être partiellement attribuée à la médiatisation d'incidents comme celui de la DGFIP concernant les données personnelles.

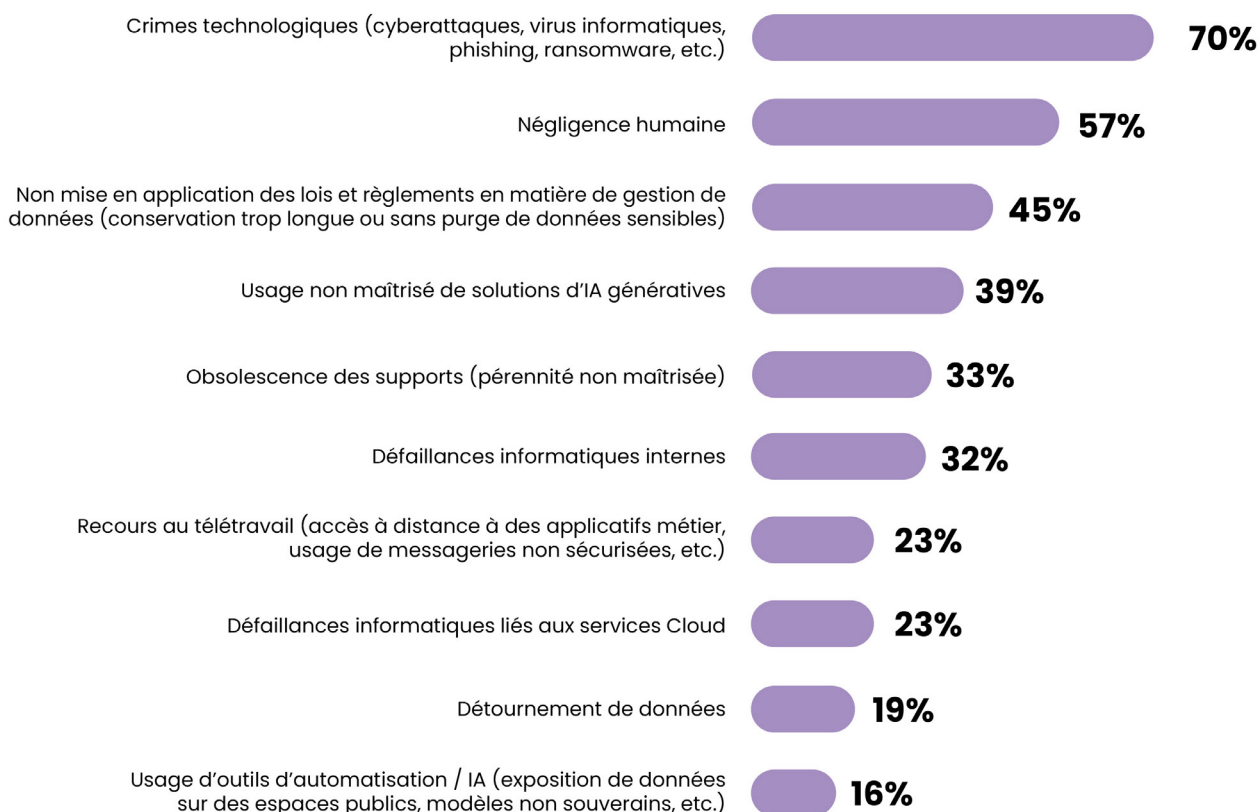
Enfin, les répondants mettent en avant non seulement **les aspects budgétaires**, mais aussi **le manque de moyens humains** (absence de ressources dédiées, manque de compétences, manque de temps, etc.) comme obstacles majeurs.

### Et en matière de risques ?

Si les cyberattaques (cybercrimes, virus, phishing, ransomware, etc.) occupent la première place des risques, l'enquête révèle une diminution de ceux liés aux défaillances internes et aux problèmes de secours/redémarrage de sauvegarde de datacenter, grâce aux efforts des DSI. Cependant, deux risques majeurs se maintiennent à un niveau élevé, signalant un sentiment d'insécurité persistant :

- La **"négligence humaine"** atteint 57 %, se positionnant en 2ème place.
- La **"non-application des lois et règlements en matière de gestion de données"** se stabilise à 45 %, constituant une alerte sérieuse, notamment concernant les données personnelles.

## Quels sont les principaux risques en matière de sécurité des informations numériques dans votre organisation ? (5 réponses maximum)



Malgré ces résultats globalement stables, la mesure du risque lié à **l'usage, depuis 3 ans, de solutions d'intelligence artificielle (IA)**, connaît une croissance spectaculaire. En 2026 il atteint 39 %, soit un doublement en un an, et se positionne à la 4ème place des préoccupations. Les trois premières places restent inchangées. Ce risque fait l'unanimité (à 3 points près) entre le secteur public (48 %) et le secteur privé (45 %).

Toutes les autres menaces mentionnées ont vu leur classement maintenu, mais leur pourcentage a mécaniquement diminué.

Si l'on considère la proposition connexe "Usage d'outils d'automatisation", qui se trouve en dernière position avec 16%, **l'addition des deux propositions liées à l'IA révèle que 54% des répondants perçoivent les solutions d'IA comme une forme de risque, soit plus d'un répondant sur deux.**

Les commentaires des répondants soulignent d'autres risques notamment celui de la "dépendance à des solutions américaines", le manque de souveraineté forte dans les choix faits par leurs organisations en termes d'outillage et le déficit de connaissances sur les conséquences concrètes de ces outils.

Chez Serda Conseil, nous anticipons que l'IA va continuer d'être perçue comme oscillant entre risque et opportunité au service des utilisateurs dans les années à venir. Il sera donc crucial de suivre de près cet indicateur, étant donné qu'il révèle actuellement une inquiétude avérée quant à ses usages, sa portée, et le risque qu'elle représente pour nombre de métiers.

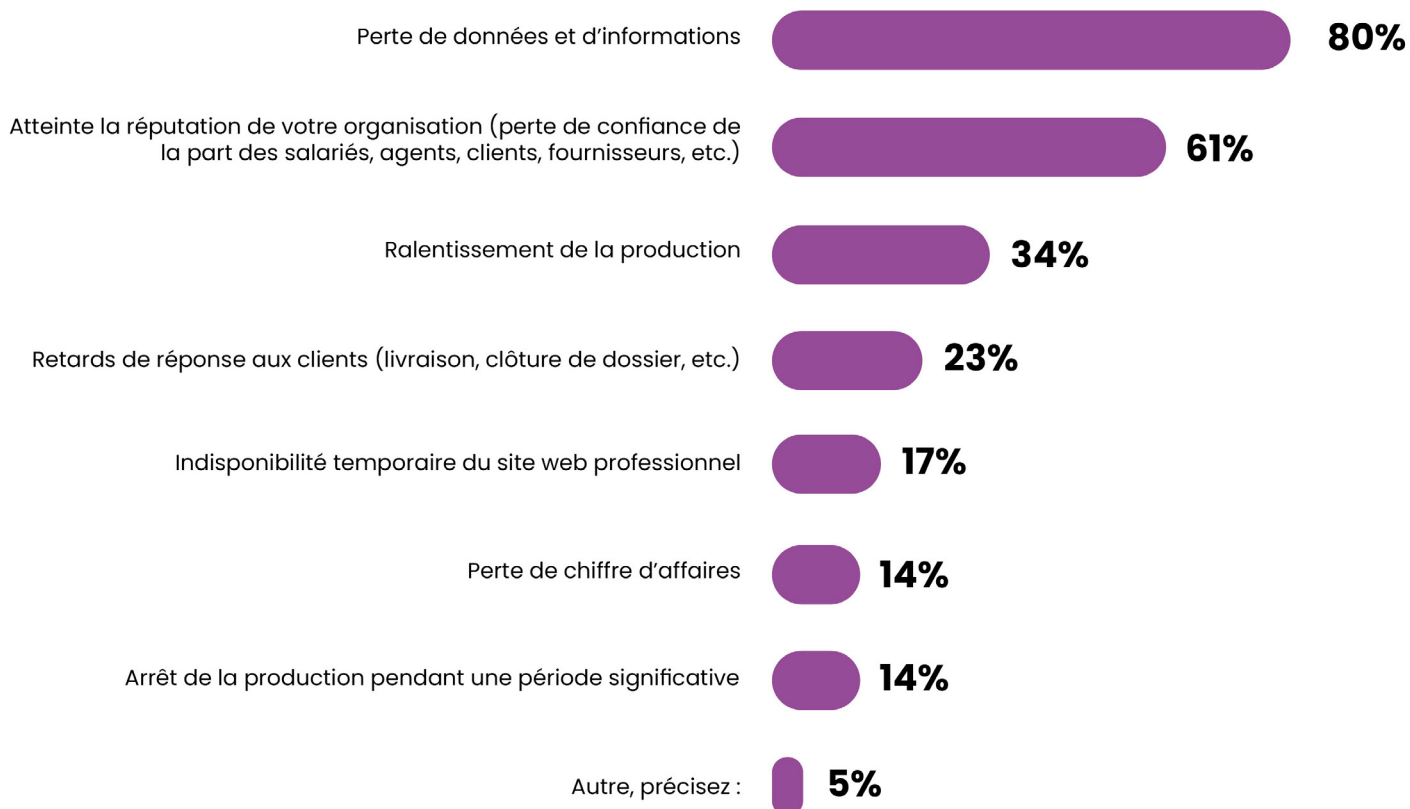
Les organisations, tous secteurs confondus, font face aux risques en matière de sécurité numérique, et l'état d'esprit actuel se reflète dans les conséquences négatives concrètes observées. **En 2026, la tendance se confirme, voire s'accroît :**

- **La perte de données et d'informations** consolide sa position de risque numéro un, atteignant 80 % (soit une augmentation de 3 points sur les

deux dernières années).

- Cet effet négatif creuse l'écart avec le second risque le plus cité : **l'atteinte à la réputation de l'organisation**, qui se traduit par une perte de confiance des parties prenantes (salariés, agents, clients, citoyens, fournisseurs, etc.). Ce risque a progressé de 8 % par rapport à 2025.

## Quels sont, selon vous, les effets négatifs concrets de ces risques dans votre organisation ? (3 réponses maximum)

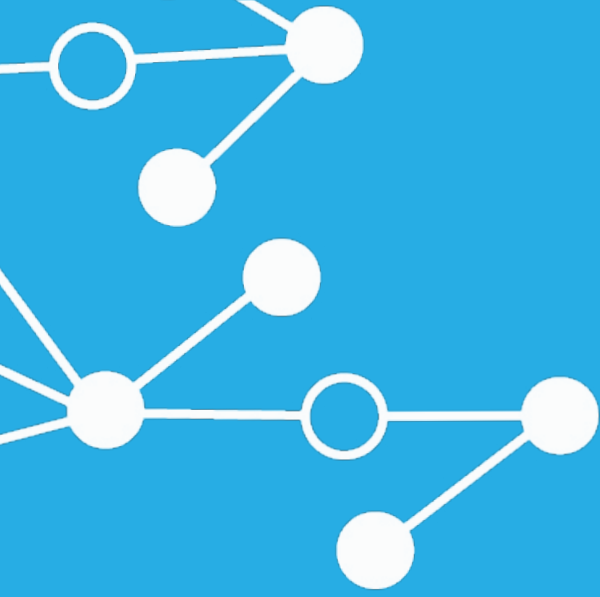


**En synthèse, le point majeur à retenir est que pour quatre répondants sur cinq, la perte de données est la préoccupation centrale, fortement marquée dans le public : 87 %, contre 66 % dans le privé.**

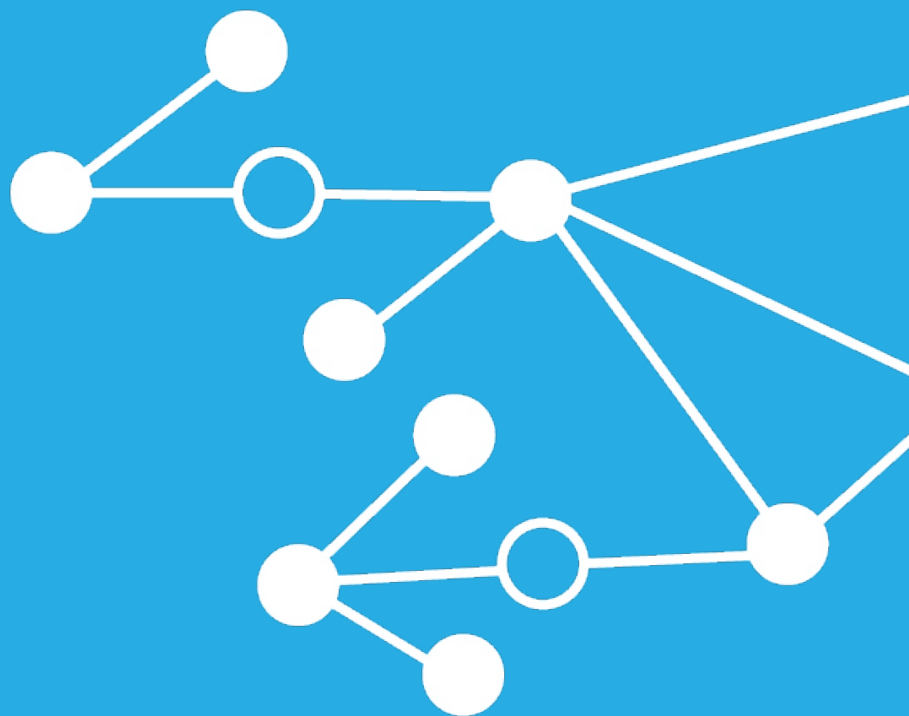
Chez Serda Conseil, nous constatons fréquemment cette problématique lors des évolutions de solutions et des décommissionnements d'applications. Dans ces contextes, les protocoles de récupération des données, y compris des documents associés, manquent souvent de clarté. À titre d'exemple, l'un de nos clients, du domaine de l'habitat, n'a pas migré les données de son ancien

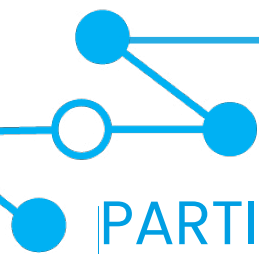
CRM lors d'un changement de système, invoquant des raisons budgétaires et un manque de compétences. Cette décision a contraint les équipes à mettre en place des procédures de ressaisie des données essentielles.

Nos répondants ont partagé également des effets de contentieux qualifiés de "défaite juridique" pour certains, de litiges, de plaintes, mais aussi de paralysie de certaines activités, voire de charge mentale et d'illectronisme pour certains collaborateurs.



# PARTIE 3 : LES ATTENTES ET LES PROJETS



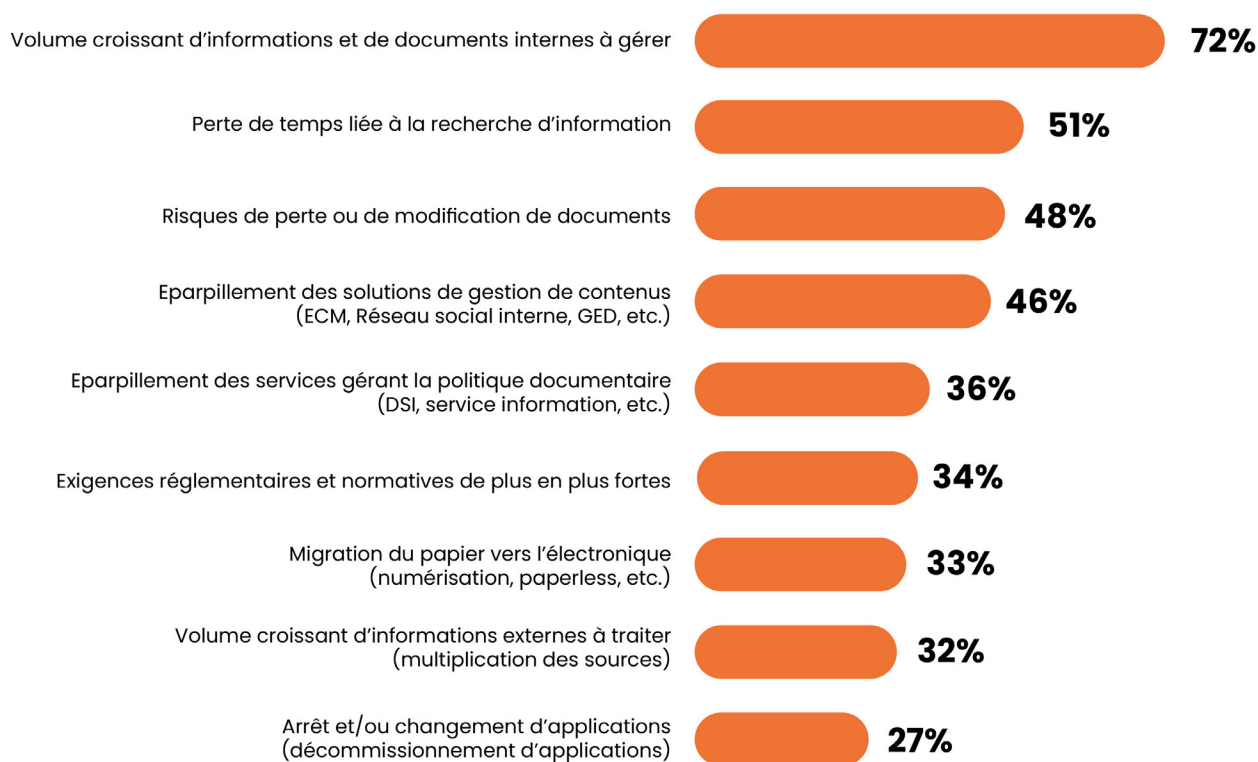


## PARTIE 3 : LES ATTENTES ET LES PROJETS

Ce chapitre expose les problématiques majeures identifiées dans les organisations tous secteurs confondus ; globalement, elles évoluent peu cette année, mais leur classement et leur scoring de priorité changent en 2026.

### PRINCIPALES PROBLÉMATIQUES DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

**Parmi les problématiques de gestion de l'information suivantes, quelles sont les cinq plus importantes dans votre organisation ?**



Pour 2026, les enjeux majeurs de la gouvernance de l'information numérique demeurent stables en tête du classement :

**1. Le volume croissant d'informations et de documents internes à gérer** est la principale préoccupation, et de loin, touchant **72 %** des répondants. Ce chiffre a même augmenté de 2 points par rapport à 2024/2025.

Trois autres problèmes importants se situent entre 46 % et 51 % :

- **Le risque de perte ou de modification de do-**

**uments** connaît la plus forte progression (+ 9 points).

- **L'éparpillement des solutions de gestion de contenus** se maintient à la 4e place, en recul de 3 points. Cette situation est en lien direct avec l'une des priorités exprimées par les utilisateurs : la demande de rationalisation des applications et d'un accès unique.

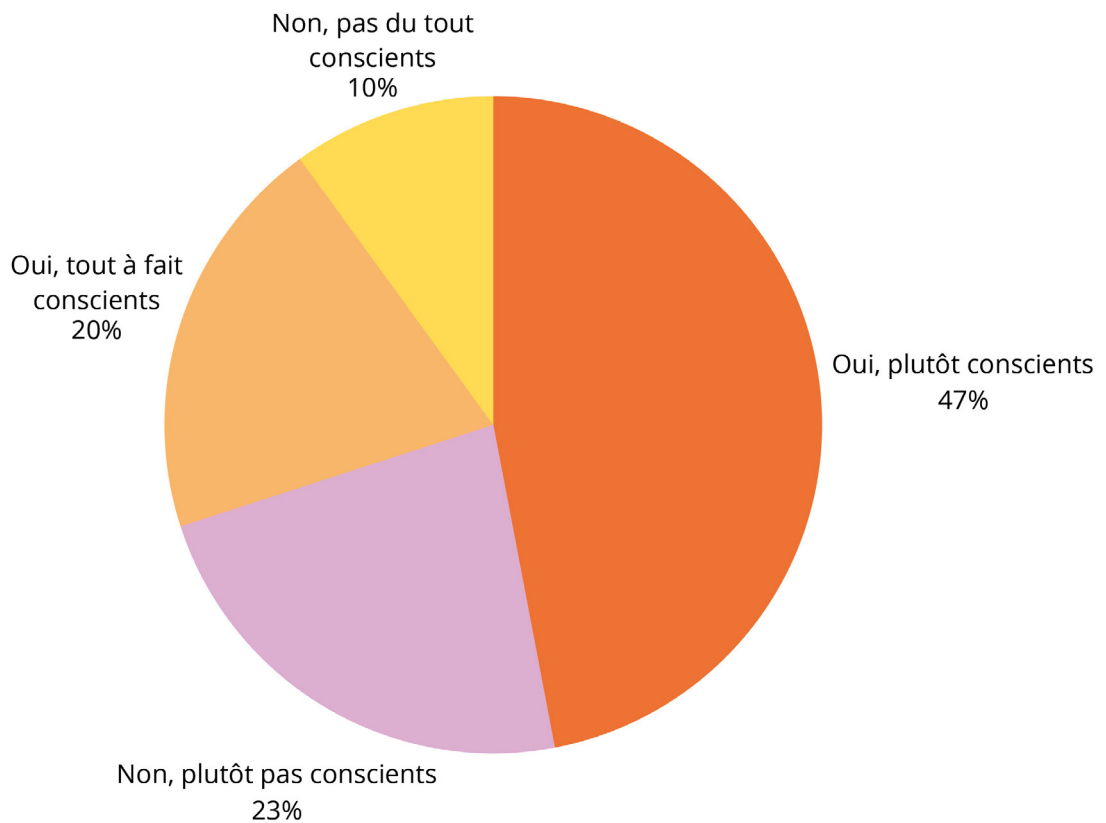
- **La perte de temps liée à la recherche d'information** est en net recul (- 7 points).

Les facteurs soulevés par nos répondants soulignent des défis persistants en matière de gouvernance de l'information. On constate notamment :

- **Le contournement des règles et l'usage d'outils non approuvés** par la hiérarchie (y compris, de plus en plus, les outils d'Intelligence Artificielle Générative - IAG ou "Shadow IA").
- **Un manque de moyens et de compétences** pour une gestion de l'information adéquate.
- **L'insuffisance du traitement des données sensibles** et une **banalisation de la notion de confidentialité**.
- **La persistance du silotage** des informations dans le travail quotidien.

Où en est la prise de conscience par les managers et dirigeants ?

**Vos dirigeants sont-ils conscients qu'une bonne ou mauvaise gouvernance de l'information numérique peut avoir des implications sur l'efficacité de l'organisation ?**



Pas de changement majeur. Un tiers des personnes interrogées (30 %) continue d'estimer que leur direction générale n'est pas pleinement consciente des risques encourus. **S'agit-il d'une perception juste ou non ?** Chez Serda Conseil, nous penchons

plutôt pour l'idée que, sans parler d'un "manque de conscience", ce sont principalement les pressions économiques actuelles qui ne permettent pas toujours de lancer des plans d'action d'une ampleur suffisante.

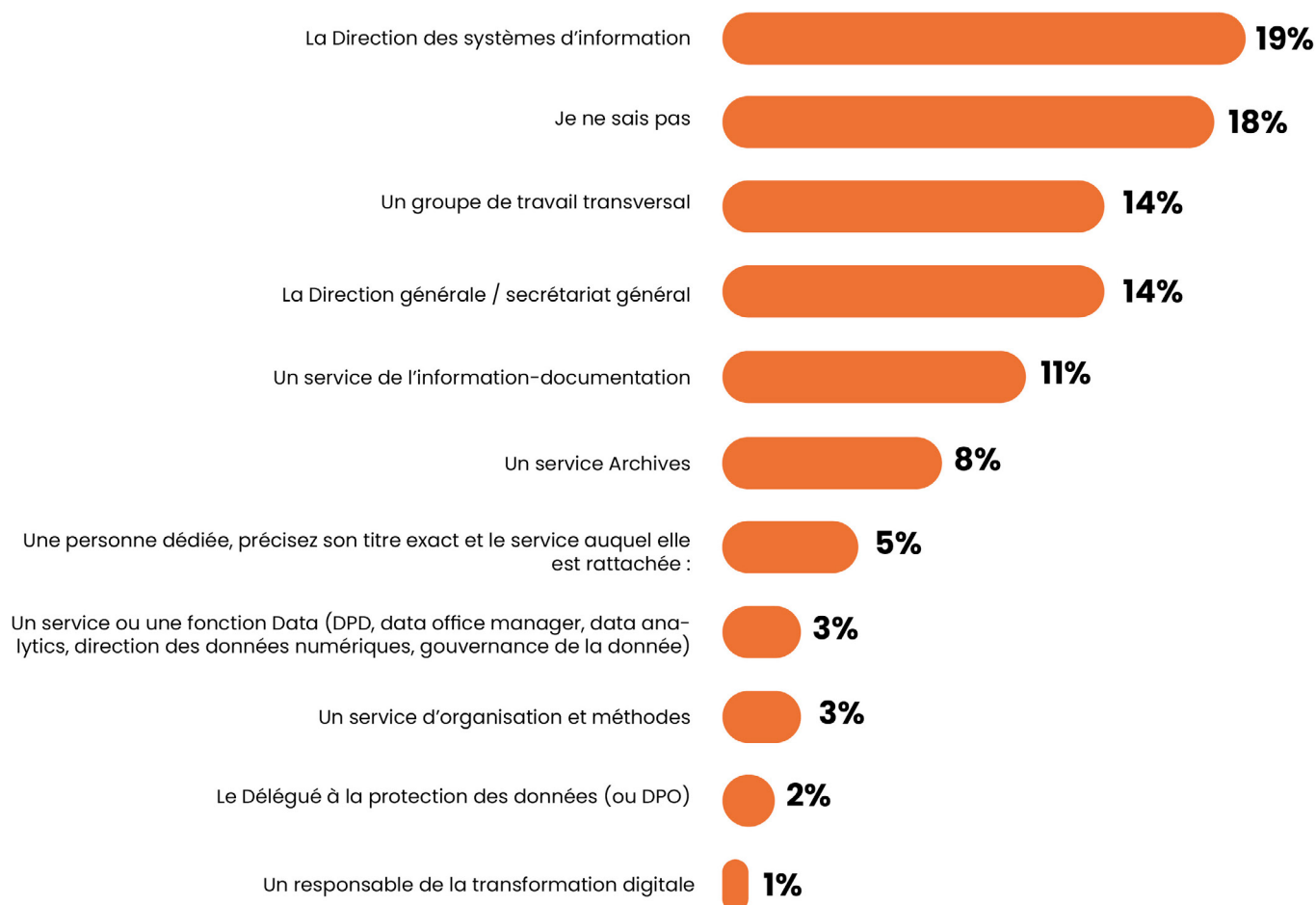
## QUI PILOTE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?

Le pilotage de la Gouvernance de l'Information (GI) a oscillé entre la Direction des Systèmes d'Information (IT) et la Direction Générale (DG) au cours des dix dernières années. Si la DG semble avoir initialement pris l'avantage, la réalité d'un leadership établi reste incertaine.

Ce qui s'installe de plus en plus comme un mode de gouvernance pérenne et efficace, c'est le recours à un groupe de travail transversal et pluridisciplinaire. Ce groupe adapte sa composition et son leadership en fonction de la nature des sujets traités :

- **Sujets technologiques** : l'IT reprend la main ;
- **Sujets organisationnels** : la DG se positionne, appuyée par les directions métiers concernées.

## Qui pilote la gouvernance de l'information ?



**Chez Serda Conseil, nous sommes convaincus que la méthode du groupe de travail transversal, incluant l'IT, est une approche efficace.** Ces pratiques favorisent des avancées significatives en s'appuyant sur un mode de fonctionnement participatif. Ceci permet d'identifier les attentes et les risques à l'échelle de l'organisation. La composition de ce groupe réunit généralement des représentants de l'IT, du juridique, du DPO, de la qualité, parfois de la RSE, et des métiers.

Notre pratique témoigne de l'importance de maintenir un haut niveau de sponsoring au niveau de la Direction générale afin de garantir le cap stratégique du programme. De plus, les ressources techniques métier (telles que les infodoc et les archivistes) s'imposent de plus en plus comme des contributeurs légitimes et essentiels pour enrichir la Gouvernance.

**Un acteur majeur manque toutefois à l'appel : la fonction chargée du pilotage des données (data).**

A noter toutefois que dans le secteur privé, la répartition est plus équilibrée : IT.DSI 24 %, DG 22 %.

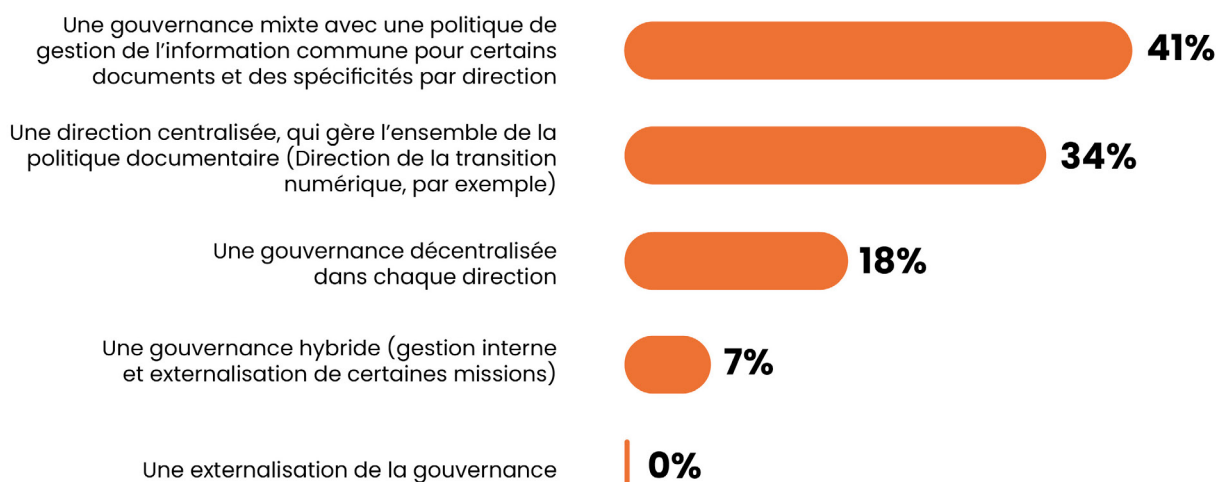
Dans le public en le groupe de travail transversal s'installe en 1er à 18 %, l'IT est en second à 15 %.

## QUELS MODÈLES POUR ORGANISER LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?

Le modèle d'organisation de la Gouvernance de l'information numérique choisi par une organisation est directement influencé par sa stratégie de management.

Ce choix est structurant car la GI est appelée à être pérenne, et même de plus en plus avec l'intégration des données il y a quelques années, et à présent l'IA.

### Quelle est l'organisation de la gouvernance de l'information dans votre entreprise ?



Le modèle de gouvernance de l'information mixte s'installe durablement comme le modèle privilégié. Il repose sur un équilibre entre une politique de gouvernance globale définie au niveau central et une mise en œuvre opérationnelle adaptée aux réalités et spécificités de chaque métier. Parallèlement, le modèle centralisé perd du terrain et n'est plus privilégié que par une majorité des répondants, notamment dans les secteurs privé et associatif.

### Modèles de Gouvernance de l'Information Numérique (GIN) : secteurs Public et Privé

**Dans le secteur privé :** le modèle centralisé est le plus courant, adopté par 45 % des organisations. Il est suivi de près par le modèle mixte (41 %). Les modèles hybrides représentent 10 % des cas, tandis que le modèle décentralisé est marginal (3 %).

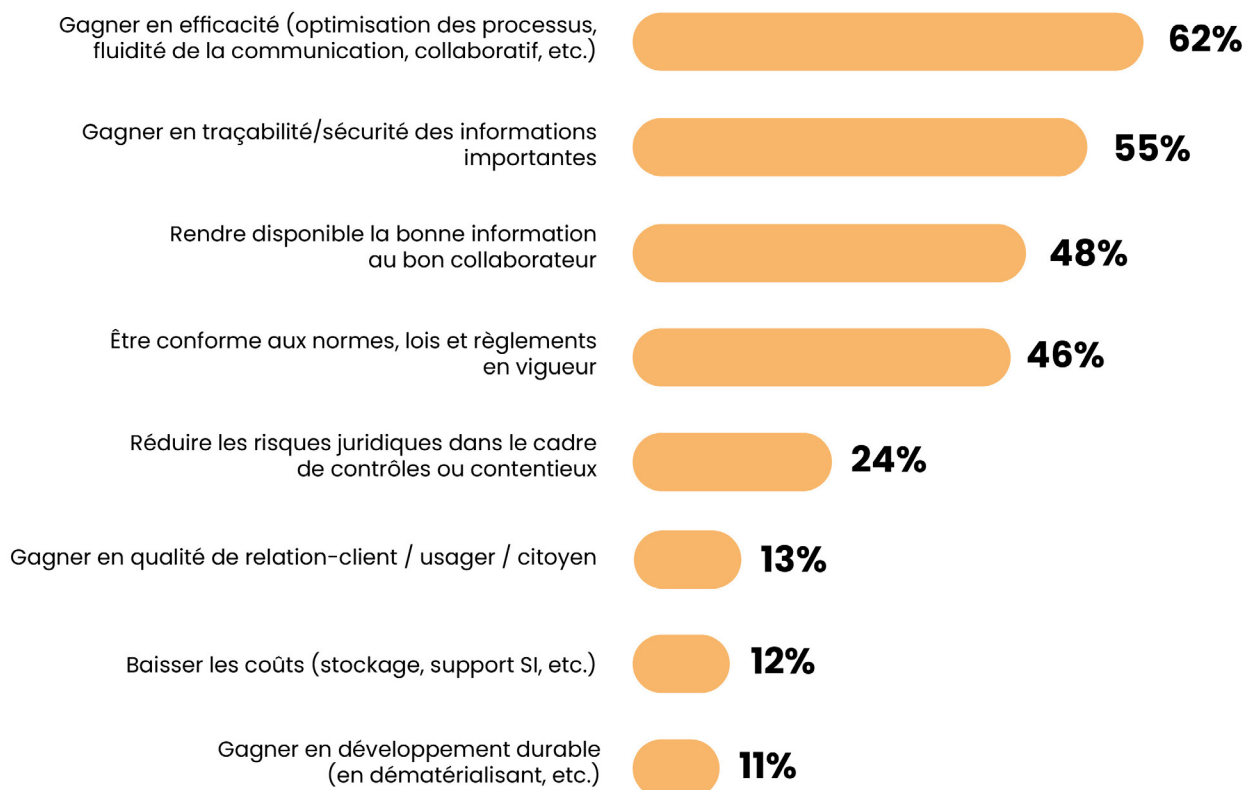
**Dans le secteur public :** Le modèle mixte est majoritaire avec 48 % des implémentations. Les modèles centralisé et décentralisé affichent des proportions relativement similaires, respectivement 25 % et 23 %. Il est crucial de noter que le modèle décentralisé ne doit pas être confondu avec une absence de gouvernance où « chacun se débrouille ». Le modèle hybride est le moins fréquent (4 %).

L'expérience de Serda Conseil, acquise notamment auprès d'entreprises privées comme de collectivités territoriales, démontre que le modèle de gouvernance de l'information numérique est un processus évolutif, jamais figé. Il doit accompagner la recherche d'un management plus performant et plus sûr, et servir de baromètre pour évaluer l'implication des directions et de toutes les parties prenantes. Cette évaluation est cruciale pour mesurer l'engagement dans la stratégie d'information numérique, notamment pour les fonctions et métiers sensibles (comme les RH, la gestion des contrats, la direction de l'urbanisme,...)

## LES PRIORITÉS : EXPÉRIENCE UTILISATEUR, EFFICACITÉ, SÉCURITÉ

Ces trois termes résument une grande partie des résultats de l'enquête 2026 sur la Gouvernance de l'information qui n'est pas une contrainte administrative, mais un moteur de performance invisible.

### Quelles sont vos trois principales attentes en matière de gouvernance de l'information ?



**Expérience utilisateur : De la «recherche» à la «disponibilité»** > Le gain d'efficacité reste l'attente prioritaire (62 %), même si son approche évolue. Aujourd'hui, être efficace ne signifie plus seulement «ranger ses fichiers», mais supprimer les frictions du quotidien.

Concrètement, c'est la fin du temps perdu à chercher la version finale d'un contrat ou à resaisir des données déjà existantes. L'utilisateur veut une interface qui anticipe ses besoins et lui délivre la bonne information au bon moment, sans effort technique. La baisse de 10 points dans les sondages montre que l'efficacité est désormais perçue comme un prérequis plutôt que comme un bonus.

**Sécurité et Conformité : le passage au pilotage automatisé** > Avec une progression de 15 points en trois ans, la traçabilité et la sécurité (46 %) ne sont plus des options périphériques. Elles sont devenues le cadre de confiance nécessaire à toute activité numérique.

Concrètement, la conformité n'est plus vécue comme une check-list manuelle et fastidieuse. Elle se traduit par des preuves de dépôt infalsifiables, des durées de conservation gérées automatiquement et une détection immédiate des fuites de données. **Les organisations ont compris que la conformité est leur meilleure assurance contre les risques juridiques et cyber.**

## Les retours d'expériences de Serda Conseil : La gouvernance en mode "pilotage automatique" >

Chez Serda Conseil, nous constatons un basculement stratégique : la gouvernance se déplace vers le « back-office ».

Le principe : libérer l'utilisateur final des responsabilités complexes liées aux normes. Pendant que les collaborateurs se concentrent sur leur métier,

les experts (DPO, RSSI, Archivistes) pilotent les outils de contrôle.

**L'objectif est de rendre la règle invisible mais omniprésente. La traçabilité devient un sous-produit naturel de l'activité numérique, garantissant une sécurité totale sans alourdir le geste de l'utilisateur.**

## QUELLES SONT LES ACTIVITÉS LES PLUS CRITIQUES ET SENSIBLES EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE ?

Parmi les activités suivantes, quelles sont celles qui posent le plus de problèmes en matière de gouvernance de l'information ?



**On passe du simple outil à la maîtrise du cycle de vie** à la lecture des résultats de l'année 2026 : nous assistons à la fin de l'ère du "tout-outil" au profit d'une vision centrée sur la **gouvernance profonde grâce au cadre de confiance mis en place.**

Le recul de la **GED classique**, qui perd 3 places pour descendre au 6ème rang, confirme que les organisations ne cherchent plus seulement un "contenant" pour stocker, mais une méthode pour gérer dans le temps. Désormais, **la priorité est devenue la gestion du cycle de vie**, qui domine le classement :

- **Pour les documents (47 %)** : elle occupe la position leader.

- **Pour les données (45 %)** : elle enregistre une progression forte de **+6 points** en un an.

Pour près d'un répondant sur deux, la priorité n'est plus de "déposer" l'information, mais d'en maîtriser la trajectoire de bout en bout.

Chez Serda Conseil, nous observons une fracture persistante : si la gestion du cycle de vie était souvent maîtrisée sur les supports physiques (gestion d'archives papier), elle peine à être transposée efficacement dans l'univers numérique.

Maîtriser le cycle de vie est un véritable défi, car c'est répondre concrètement à deux enjeux critiques :

- **L'encadrement des accès** : garantir que l'information n'est accessible qu'aux personnes autorisées à chaque étape de sa vie.
- **Le sort final** : automatiser les **purges** et les destinations finales pour éviter l'accumulation de «déchets numériques» (les vracs bureautiques), source de risques juridiques et de coûts inutiles.

Pour sortir d'une simple logique d'outillage et atteindre une véritable gestion complète, un nouveau **trio gagnant** s'impose en 2026 :

1. **Le cycle de vie des documents** (le socle réglementaire).
2. **La gestion des emails** (le flux d'échange principal, trop souvent oublié).
3. **Le cycle de vie des données** (l'actif stratégique brut).

## LES PROCESSUS PRIORITAIRES

L'année 2026 ne marque pas de changement majeur dans les priorités des besoins utilisateurs concernant la Gouvernance de l'Information (GI). **Les métiers (qu'ils soient techniques ou administratifs) demeurent la principale priorité pour 57 % des répondants.**

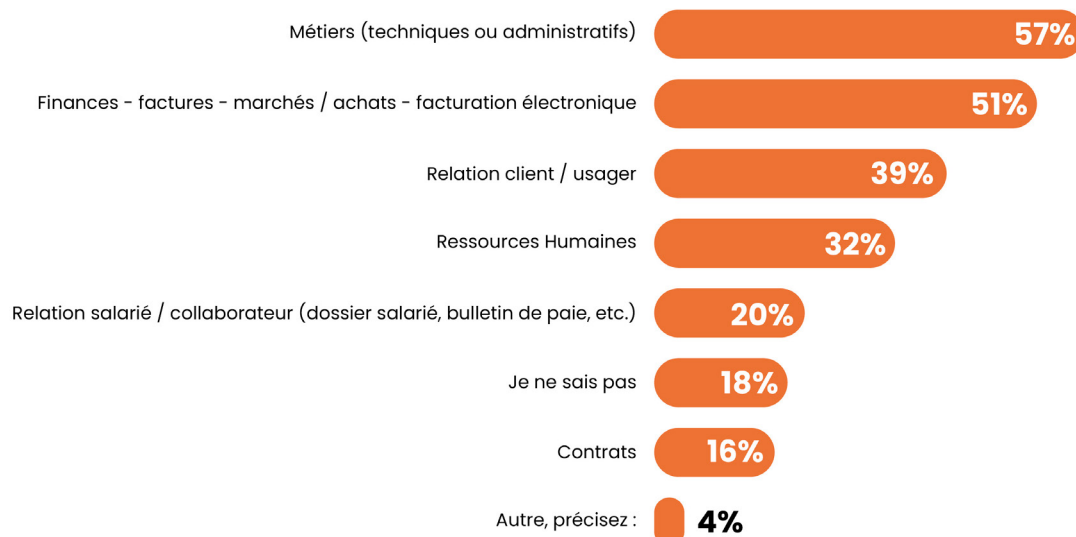
Cependant, on observe une progression notable du sujet des **finances, factures, marchés et**

**L'analyse de Serda Conseil** : ce trio gagnant confirme que la gouvernance de l'information est entrée dans une approche globale. Les organisations ne traitent plus les silos isolément ; elles unifient désormais les documents, les flux et les données sous une politique de suivi et de contrôle unifiés. Cette approche intégrée est la seule capable de garantir **la pérennité, la sécurité et la disponibilité du patrimoine informationnel sur le long terme.**

Dès lors, les solutions purement logicielles retrouvent leur juste place : celle de leviers opérationnels. Les fonctions collaboratives, la GED et l'archivage électronique arrivent en second plan et s'équilibrent (entre 41 % et 42 %). Ce rééquilibrage démontre que l'outil ne dicte plus la stratégie, mais vient soutenir une vision de gouvernance préalablement établie.

**achats** en tant que processus prioritaire de la GI. Ce sujet conserve sa seconde place, mais gagne 5 points en 1 an. Cette préoccupation s'explique en grande partie par l'échéance imminente du calendrier d'application de la facture électronique, prévue dans six mois (au 1er septembre), mobilisant un grand nombre d'organisations.

### Dans votre organisation, quels sont les trois processus prioritaires pour la gouvernance des données et documents dématérialisés ?



---

La plupart des autres processus conservent leur niveau et leur ordre. La « relation client / usager » est stable à **39 %**, tandis que les processus des ressources humaines sont en recul : - 2 points pour le processus général des RH et - 8 points pour la gestion de la relation salarié.

En 2026, la facturation électronique n'est pas en tout état de cause une simple dématérialisation de factures PDF. Elle constitue un processus métier global et intégré, au cœur de la gouvernance de l'information. Régie par l'ordonnance n° 2021-1190 et précisée par les décrets d'application successifs, cette réforme impose l'échange de données structurées via le Portail Public de Facturation (PPF) ou des Plateformes agréées (PA anciennement dénommées Plateformes de Dématérialisation Partenaires (PDP)). Elle marque le passage définitif à des flux normalisés où la facture devient une donnée stratégique avant d'être un document.

L'enjeu pour les organisations est désormais celui de la maîtrise du cycle de vie des flux entrants (fournisseurs) et sortants (clients). Une facture électronique est un ensemble de données : elle

doit être capturée, transmise, validée, accompagnée des messages normalisés et archivée selon des normes strictes de conservation (piste d'audit fiable, intégrité). Sont concernés tous les métiers liés à la facturation clients et aussi à la validation et paiement des fournisseurs (ERP, GED, etc.).

L'urgence est donc réelle : au-delà de l'obligation légale, le retard d'intégration expose les entreprises à des ruptures opérationnelles et à des risques de non-conformité fiscale majeurs qui sont aujourd'hui davantage pénalisées.

En 2026, réussir cette transition n'est plus une question d'équipement logiciel, mais une capacité à unifier ses flux financiers et ses données de gestion sous une gouvernance unique, garantissant ainsi la sécurité et la traçabilité de l'ensemble du patrimoine informationnel.

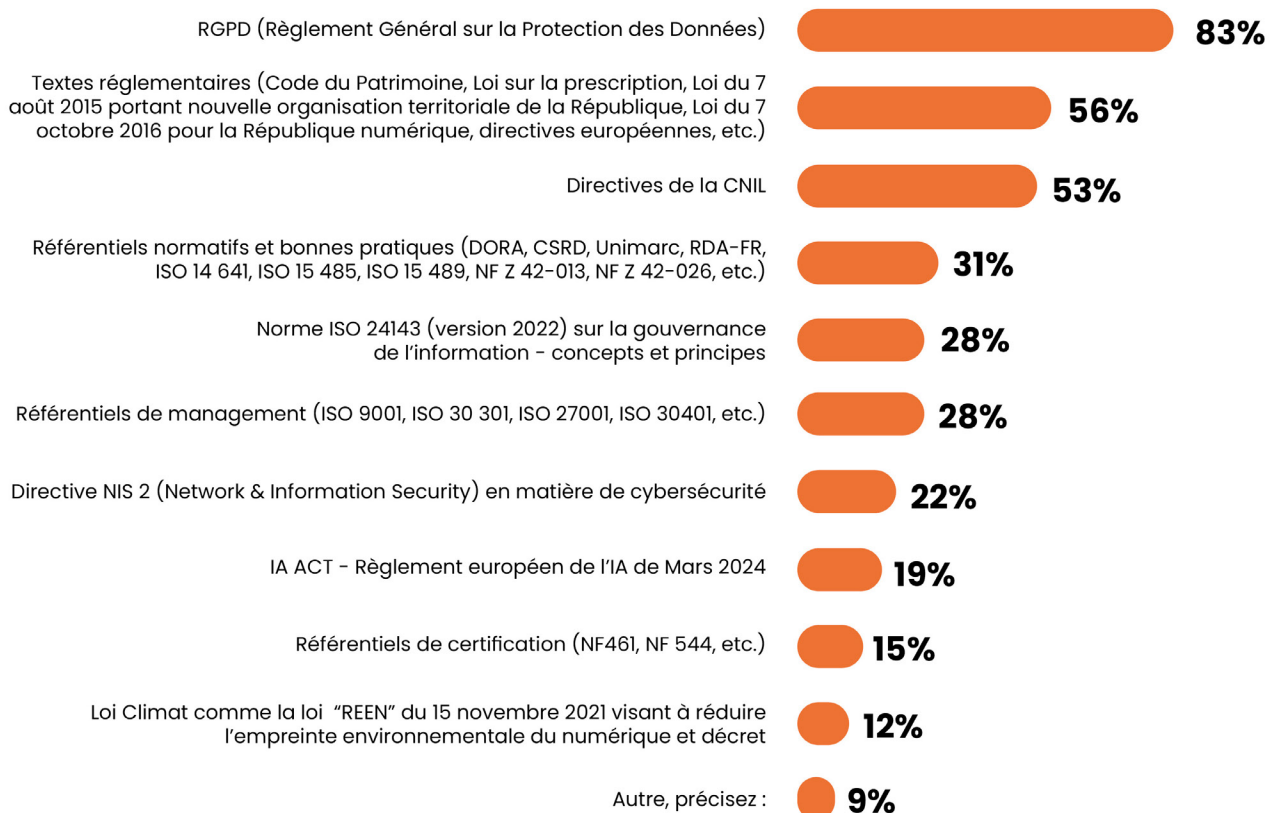
Pour les entreprises du secteur privé, chez SERDA Conseil, le choix de la (ou des) PA n'est qu'un point particulier. En revanche, le développement des connecteurs (API) entre les CRM, les ERP, les solutions de comptabilité, les GED et les archivages est au cœur de l'adaptation des processus facture client et des processus factures fournisseurs. L'accompagnement et la montée en compétences des collaborateurs est à souligner pour ces nouvelles pratiques.

## LES MOYENS MIS EN ŒUVRE

### Le rôle central du Règlement général sur la Protection des données

Pour Serda Conseil, le RGPD est un des pivots de la GI. Le RGPD s'est définitivement imposé comme la pierre angulaire de la gouvernance globale des données. Les organisations ont désormais un besoin impératif de se maintenir à jour face aux constantes évolutions des exigences de conformité.

### Quels sont les référentiels d'appui que vous utilisez ?



On est face à un « tableau disparate de normes » dans lequel les organisations doivent naviguer entre des règles de natures, d'origines et de forces juridiques très différentes, sans qu'il n'existe un guide unique ou une hiérarchie simplifiée. Le constat du résultat de l'enquête 2026 révèle trois caractéristiques majeures :

Les organisations ne font pas face à un bloc monolithique, mais à un empilement continu de textes contraignants : **textes réglementaires (56 %)** à savoir des lois, décrets, circulaires qui s'imposent à tous (Code Civil, directives européennes) et qui sont formalisent les obligations légales

- **Un cadre de protection comme les directives de la CNIL (53 %)** et qui concerne surtout la pro-

tection des données personnelles

- **Et des Référentiels normatifs, applicables selon la volonté des organisations** (31% pour les normes, 28 % pour la norme ISO 9001, ...)

Les chiffres de l'enquête montrent que **les organisations accordent presque autant d'importance aux recommandations (CNIL) qu'aux Textes réglementaires** ; les équipes ne savent plus si elles doivent prioriser la réglementation, la norme technique ou la recommandation du régulateur. Enfin le faible score de certains textes comme l'IA Act (19 %) ou la loi REEN (12 %) laisse à penser que les organisations n'ont pas encore pris la juste mesure de leur portée et restent concentrées sur le "bouclier" réglementaire de base.

Cette disparité confirme que la gouvernance de l'information est un exercice d'équilibre. Pour une organisation, le risque est de traiter ces référentiels en silos. Chez Serda conseil nous considérons que notre rôle est précisément de fédérer ces exigences éparses au sein d'une politique de gouvernance unique, afin que la conformité ne soit plus une somme de contraintes subies, mais un cadre de confiance cohérent.

## QUELS MOYENS POUR LA MISE EN ŒUVRE ?

Les résultats de l'année 2026 révèlent une maturité croissante des organisations, qui ne misent plus sur une solution unique mais sur un équilibre entre ressources humaines, moyens techniques et modes opératoires.

### Quels sont les moyens que votre organisation a mis en œuvre pour obtenir une bonne gouvernance de l'information ?



On observe **une distinction nette** dans les priorités de mise en œuvre entre :

- **Le secteur public qui privilégie** une approche normative et organisationnelle, plaçant les **modes opératoires** en tête de ses préoccupations.
- **Le secteur privé**, à l'inverse, qui oriente ses efforts vers la performance technologique via le déploiement de **systèmes d'information standardisés**.

Malgré ces différences sectorielles, le classement global montre une convergence vers 3 piliers d'égale importance :

- **Le cadre méthodologique (43%)** : la volonté de disposer de **règles formalisées** et d'outils méthodologiques (42 %) reste le socle de la confiance. La mise en place d'une politique globale dédiée aux documents et aux données (32 %) confirme cette volonté de structuration
- **L'outil structurant (43%)** : les solutions de

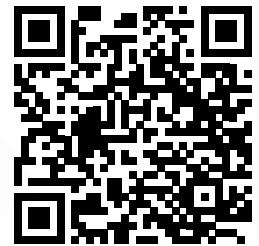
gestion de contenus (ECM, Records Management, archivage électronique) occupent désormais une place de premier plan avec les règles formalisées. L'outil est ici perçu comme le bras armé de la politique de gouvernance.

**L'investissement humain (33 %) :** c'est la progression la plus notable. La sensibilisation et la formation des collaborateurs gagnent **5 points en deux ans**, hissant ce volet à la 4ème place du classement. En parallèle, la nomination de spécialistes en management de l'information (26 %) reste un levier clé pour piloter ces dispositifs.

**Selon l'expérience de Serda conseil,** la réussite d'un projet de gouvernance en 2026 ne repose plus uniquement sur le choix d'une ou de solutions logicielles. Elle réside dans la capacité de l'organisation à aligner **ses outils, ses méthodes et l'accompagnement au changement** de ses équipes. L'expérience démontre l'importance capitale de disposer de compétences appropriées, de former

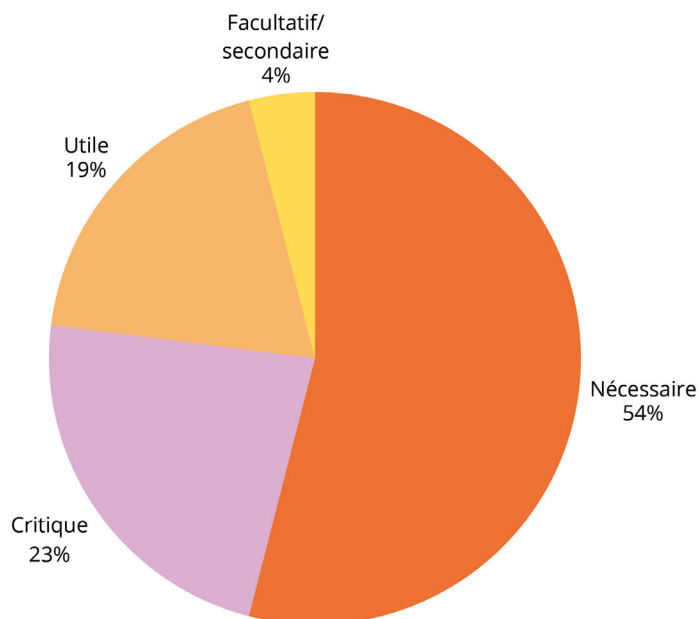
les équipes pour qu'elles les assimilent mieux et s'impliquent davantage, et de les soutenir activement pendant les transitions. Ceci est essentiel pour prévenir tout risque de régression, de démotivation ou de perte de repères.

La mise en œuvre d'un programme d'accompagnement au changement est donc nécessaire pour garantir l'atteinte des objectifs. **Serda Conseil a d'ailleurs conçu des kits prêts à l'emploi, disponibles pour consultation ici :**

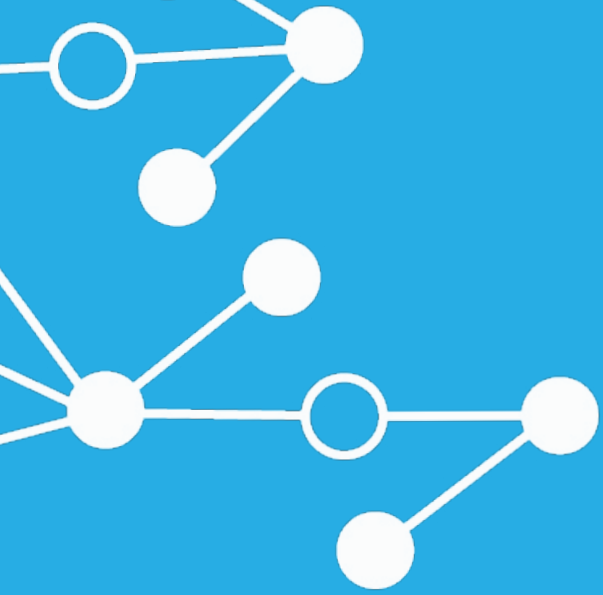


L'importance de l'accompagnement au changement est clairement soulignée par les répondants, 77 % d'entre eux le jugeant « critique » ou « nécessaire ». Seuls 19 % le considèrent comme « utile », et seulement 4 % comme « secondaire ».

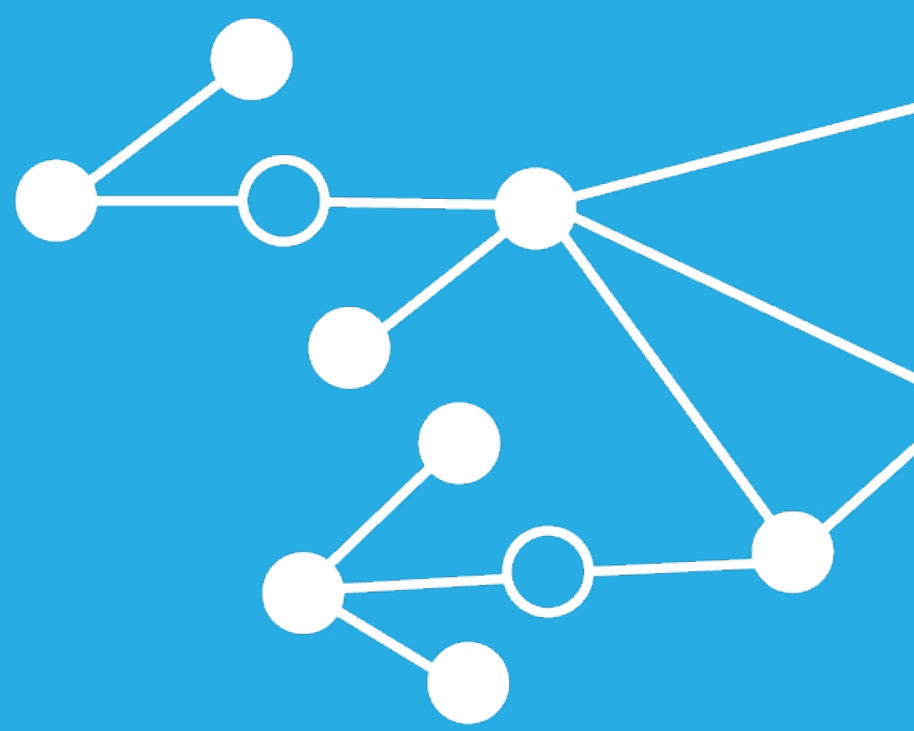
### L'accompagnement au changement vous semble :



Pour 32 % des personnes interrogées, il s'agit également de l'un des sujets les plus fréquemment externalisés, prenant la forme de prestations de service. Cette approche sur mesure permet d'élaborer des plans de communication et de formation spécifiques.



# PARTIE 4 : LES SUJETS PORTEURS EN 2026 : DATA, KM ET IA



## PARTIE 4 : LES SUJETS PORTEURS EN 2026 : DATA, KM ET IA

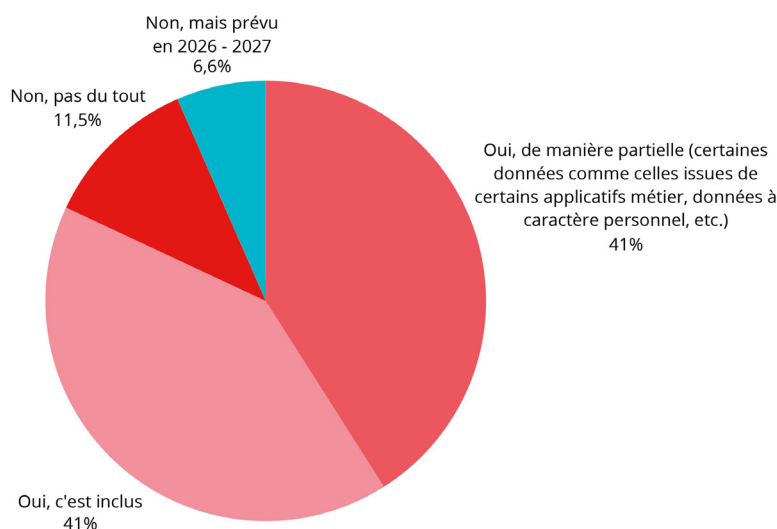
### LA DONNÉE : NOUVEAU PILIER CENTRAL DE LA GOUVERNANCE NUMÉRIQUE

En 2026, les programmes de gouvernance de l'information s'articulent désormais autour d'un triptyque stratégique : la Data, le Knowledge Management (KM) et l'Intelligence Artificielle (IA). Ces trois domaines, en croissance constante, sont devenus les moteurs essentiels de la transformation numérique.

La gestion des données et de leur cycle de vie s'impose comme l'actif numérique leader incon-

testé : c'est une priorité massive pour 89 % des répondants, ainsi la donnée est au cœur de leur stratégie (soit une progression de 6 points en deux ans). On peut même parler de prise de conscience globale, car la part des organisations réfractaires ("pas du tout inclus") a été quasiment divisée par deux, passant de 12 % en 2025 à seulement 7 % en 2026.

#### La gestion des données est-elle entrée dans le champ de la gouvernance de l'information au sein de votre organisation ?



Reste des disparités d'intégration entre public et privé ; si l'importance de la donnée est reconnue par tous, son degré d'intégration réelle dans les programmes varie selon les secteurs :

- **Pour le secteur public**, on est en priorité dans un modèle d'intégration totale : il occupe la première place en termes d'adhésion complète. Pour 44 % des acteurs publics, la donnée est pleinement incluse dans les programmes, tandis que 35 % s'intègrent de manière partielle.
- **Côté secteur privé**, le modèle d'une intégration

progressive est priorisé ; c'est une approche plus nuancée. La majorité (52 %) déclare une intégration encore "partielle", contre 45 % ayant atteint une intégration totale.

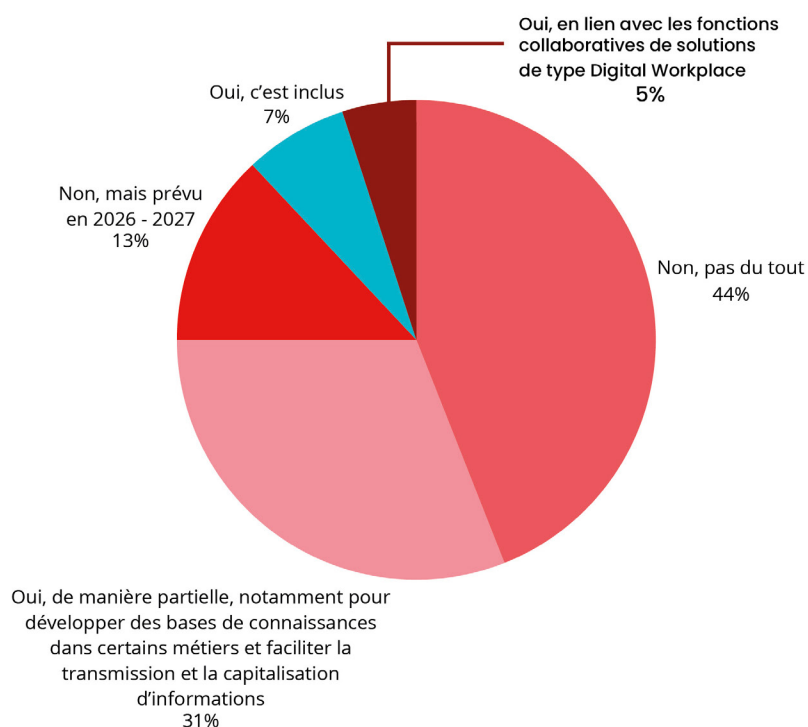
**L'analyse de Serda Conseil pour la GI DATA CENTRIQUE : la donnée est devenue la colonne vertébrale de la Gouvernance de l'Information. Cette évolution explique pourquoi l'IA et le KM, qui se nourrissent exclusivement de données structurées et qualifiées, montent en puissance de manière synchrone.**

## LE KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM) TOUJOURS AU RENDEZ VOUS ?

Discipline phare née dans les années 1990, la gestion des connaissances a connu des cycles d'intérêt fluctuants. En 2026, bien que le KM reste un sujet complexe à stabiliser au sein des organi-

sations, les chiffres de notre enquête révèlent un paradoxe entre la prudence des investissements et un regain d'intérêt manifeste.

### La gestion des connaissances, "le KM" (Knowledge Management), entre-t-elle dans le champ de la gouvernance de l'information au sein de votre organisation ?



Le KM peine encore à s'imposer comme un projet autonome, mais il s'immisce de plus en plus dans les stratégies globales :

- **Projets dédiés** : Seuls **13 %** des répondants prévoient un projet KM spécifique pour la période 2026-2027.
- **Intégration transverse** : Cependant, le sujet gagne du terrain de manière indirecte, puisque **31 %** des projets de Gouvernance de l'Information (GI) incluent désormais une dimension KM.

On peut parier sur le développement de **l'IA Générative (IAG)** qui agit comme un levier de la dynamique. Elle permet de lever les freins du KM en automatisant la capitalisation des contenus et la structuration des savoirs. L'IAG pourra sans aucun doute transformer le KM en **un système intelligent capable d'extraire et de synthétiser la connaissance en temps réel**.

Cette mutation technologique suscite une forte attente des professionnels. Pour preuve, la récente journée organisée par Archimag, intitulée « *Knowledge Management : quand l'humain et l'IA réinventent la gestion des connaissances* », a réuni plus de **300 participants**, témoignant de l'urgence pour les organisations de coupler l'expertise humaine à la puissance de l'IA.

#### L'ANALYSE DE SERDA CONSEIL :

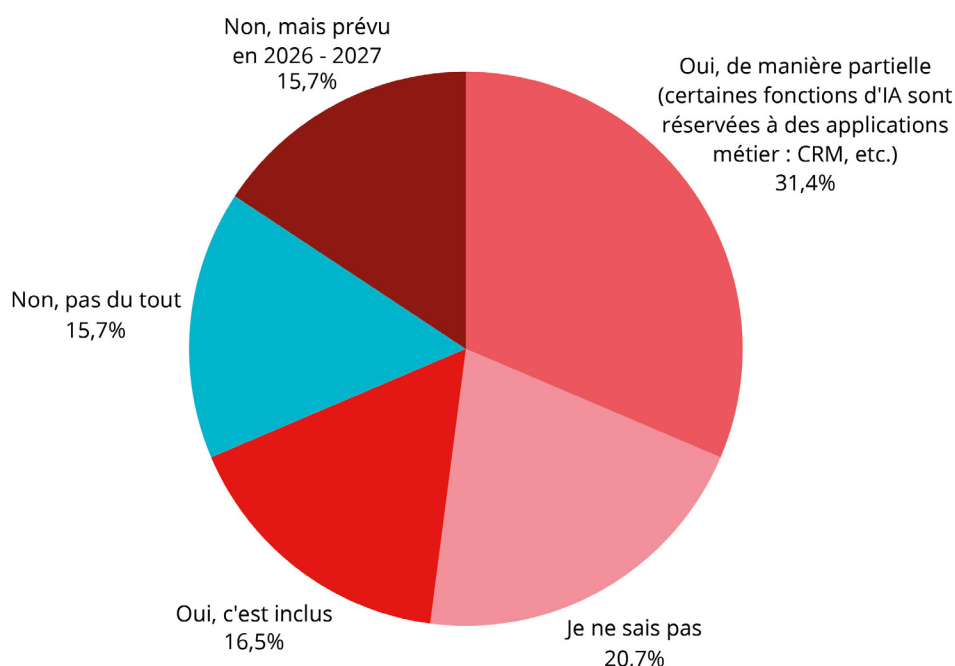
Le KM n'est pas mort, il se transforme. Nous passons d'un KM de « stockage » à un KM d'« exploitation » où l'IA devient l'interface entre le savoir brut et l'utilisateur. Pour les organisations, le défi de 2026 est de réussir cette hybridation pour ne plus seulement conserver l'information, mais la rendre réellement actionnable.

## L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

2024 : c'est l'entrée de l'intelligence artificielle (IA) dans la gouvernance de l'information (GI) et l'IA y occupe aujourd'hui un rôle central. Elle apporte en effet des solutions concrètes pour optimiser la gestion, l'analyse et la protection des données au sein des organisations. Pour évaluer la compréhension, l'approche et les attentes de nos répondants vis-à-vis de l'IA, et anticiper l'avenir de la GI à l'aune de ses usages actuels et futurs, une série de 10 questions spécifiques a été intégrée à notre enquête.

Chez Serda Conseil, nous constatons à chaque accompagnement la légitimité de l'intelligence artificielle au profit de la Gouvernance de l'information. Nos missions auprès de nos clients publics et privés, ainsi que les résultats de notre enquête, confirment que l'IA est désormais incontournable pour répondre à l'ensemble des besoins. Et en même temps, la gouvernance de l'IA est prioritaire, pour décider des axes stratégiques de développement aussi bien que pour répondre aux craintes et aux risques qu'elle génère.

### Au sein de votre organisation, l'intelligence artificielle a-t-elle sa place dans la gouvernance de l'information numérique ?



64 % des répondants indiquent que l'IA est incluse (totalement, partiellement ou le sera en 2026-2027), marquant une augmentation significative : on passe de 1 répondant sur 2 en 2025 à 2 sur 3 en 2026 qui clarifient la place de l'IA.

Dans le **secteur privé**, le pourcentage de répondants ayant déjà inclus l'IA (partiellement ou pas) atteint même **72 %**.

### Pour comprendre quels métiers pilotent l'IA en 2026, nous avons interrogé nos répondants ;

l'analyse des fonctions les plus actives dans le domaine de l'intelligence artificielle révèle une hiérarchie claire, distinguant les moteurs technologiques des utilisateurs métiers.

## Quels sont les métiers les plus engagés dans les usages de l'IAG ?



Sans surprise, le département **IT (Systèmes d'Information)** s'impose à la première place. Ce chiffre souligne un rôle pivot à double niveau de la DSI :

- **Moteur stratégique** : l'IT oriente les choix technologiques et pilote les premières phases d'expérimentation.
- **Premier utilisateur** : les informaticiens sont eux-mêmes les premiers bénéficiaires de l'IA (automatisation du code, cybersécurité, gestion des infrastructures, expérimentations,...).

Juste après l'IT, l'engagement est porté par les directions dont le cœur d'activité repose sur la production et la manipulation massive d'informations et de contenus :

- **Communication et Marketing** : pour la génération et la personnalisation de contenus.
- **Gestion de l'information** : pour l'indexation, la recherche sémantique et la capitalisation des savoirs.

Si l'IT pilote les infrastructures, une dynamique issue des métiers émerge en 2026, notamment les activités comme les **Ressources Humaines**, les **Ventes** ou le développement **commercial**, — manifestent une attente croissante envers l'IA. Ces directions sont de plus en plus prescriptrices de

projets concrets. Qu'il s'agisse de déployer des chatbots intelligents pour la gestion des requêtes RH ou d'outils d'analyse prédictive pour les compétences, l'objectif est identique : **mieux exploiter la richesse des informations disponibles** pour gagner en pertinence.

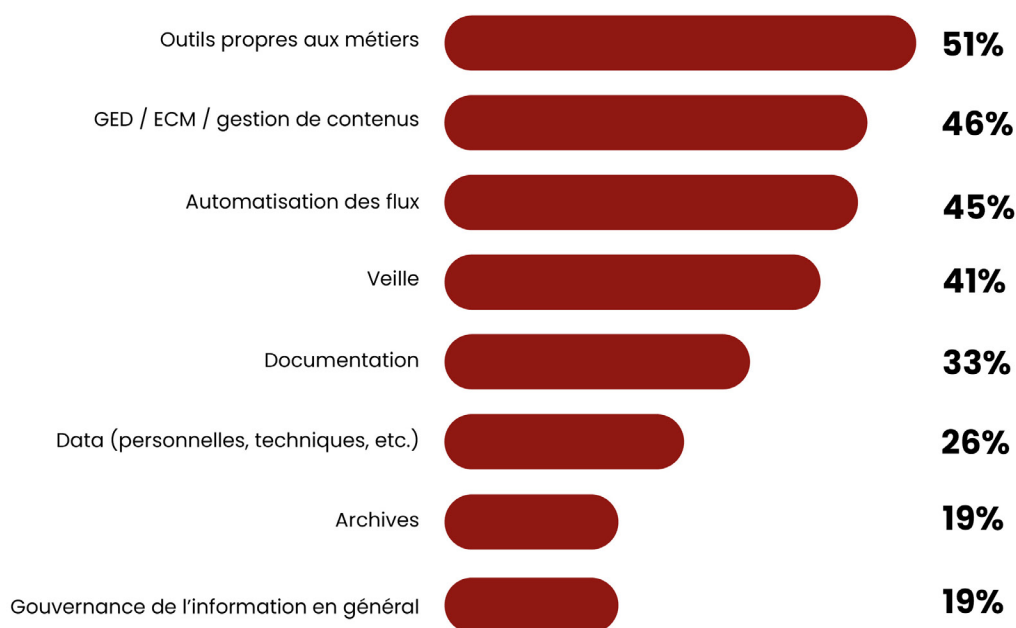
Fait marquant, près d'un tiers des organisations (28 %) déclarent que tous les métiers sont désormais engagés dans une démarche IA. L'intelligence artificielle sort de son silo technologique pour devenir une compétence partagée.

Nous confirmons et soutenons pleinement cette tendance chez Serda Conseil. Pour nos équipes, la réussite d'un projet de Gouvernance de l'Information ne se joue pas dans les serveurs, mais dans l'appropriation des usages par les métiers opérationnels. L'IA n'est efficace que si elle répond aux problématiques quotidiennes des RH ou de tous les autres métiers d'une organisation. C'est pourquoi nous privilégions des accompagnements dans lesquels la technologie de l'IA (IAG, agentique, ...) vient servir la fluidité des processus métiers et la valorisation de leurs compétences.

## LES DOMAINES DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION POUR LESQUELS L'IA EST PERÇUE COMME UTILE

Il s'agit de mesurer plus précisément quels sont les domaines de la gouvernance de l'information dans lesquels l'intelligence artificielle peut, dès à présent, être identifiée comme **utile : 4 domaines se détachent** fortement et sont installés quasiment au même niveau.

### En matière de gouvernance de l'information, quels sont au sein de votre organisation les domaines où l'intelligence artificielle semble utile ?



L'intégration de l'intelligence artificielle ne se limite plus à des projets isolés mais redéfinit la hiérarchie des outils de gestion de l'information. En un an, les **applications métiers spécifiques** sont devenues le premier domaine d'application de l'IA (**51 %, +6 points**) ; Cette généralisation par métier démontre que **l'IA est désormais un outil de productivité opérationnelle immédiate**. Pourtant cette tendance comporte un risque de **"silotage"** technologique (dans la commande publique, les RH, etc.), où chaque direction développe ses propres applications IA sans cohérence.

La gestion de contenu est privilégiée (**45 % - 46 %**), portée par l'IA "embarquée" chez les éditeurs :

- 1. la GED et l'ECM (46 %)** c'est à dire des solutions de gestion de contenu qui intègrent nativement des fonctions IA pour l'analyse d'informations et l'optimisation des ressources
- 2. l'automatisation des flux (45 %)** car l'IA excelle dans la prise en charge des tâches répétitives et la personnalisation des workflows documen-

taires. C'est le domaine où l'utilité perçue est la plus forte, particulièrement dans le secteur public (46 %) face au privé (38 %).

**En ce qui concerne les domaines de la veille (41 %) et de la gestion de l'information ;** l'IA est vécue comme un accélérateur pour le sourcing, l'analyse sémantique et la synthèse, mais elle n'est pas encore utilisée comme un outil de veille autonome ; côté Documentation, le domaine reste étonnamment en retrait (33 %) malgré son fort potentiel de traitement de données.

Enfin certains secteurs stratégiques tardent encore à exploiter pleinement le potentiel de l'IA ; notamment **le domaine des data (26 % seulement !)** domaine considéré comme spécifique, malgré son rôle transverse. et en retrait les **Archives (19 %) et le KM (15 %)** qui sont pourtant des piliers de la gouvernance et qui restent en retrait. Pourtant, l'archivage a gagné avec les fonctions d'indexation automatique, de classification sémantique et de reconnaissance de contenus.

## IMPACT DE L'IA SUR LES PRATIQUES ACTUELLES

Cette question vise à explorer plus en profondeur les impacts de l'IA. L'ordre des facteurs a changé par rapport aux deux années précédentes : la proposition d'améliorer les «**délais et la qualité du traitement**», qui était en tête en 2024 avec 54 %, recule désormais à la 3ème place, perdant 9 points.

### L'intelligence artificielle est une évolution majeure qui a ou aura un impact positif en priorité sur les pratiques de :



Les résultats 2026 révèlent une mutation des usages : l'IA n'est plus un projet de recherche, mais un outil de travail quotidien. Pour la première fois, les « **usages quotidiens pour les collaborateurs** » occupent la tête du classement avec **64 %** d'adhésion. Cette progression est spectaculaire : +9 points en un an et +16 points en deux ans. **L'impact de l'IA est désormais transverse à tous les métiers.**

Il existe toutefois un paradoxe managérial : un fossé se creuse au sein des équipes ; avec seulement 28 % de managers pratiquant l'IA au quotidien, le taux d'adoption est deux fois plus faible que celui des collaborateurs. **Ce retard, potentiellement générationnel ou lié à une perception de l'IA comme un outil de pure exécution, pose un défi majeur pour le pilotage des projets.**

De par les projets menés par SERDA Conseil, nous confirmons au sein du groupe Serda/archimag cette démocratisation sans précédent. **Nous observons une explosion de la demande de formations sur mesure et par métier. De l'énergie aux**

**services, en passant par les collectivités territoriales, l'IA générative est devenue une compétence opérationnelle que les équipes s'approprient pour transformer leurs processus métiers.**

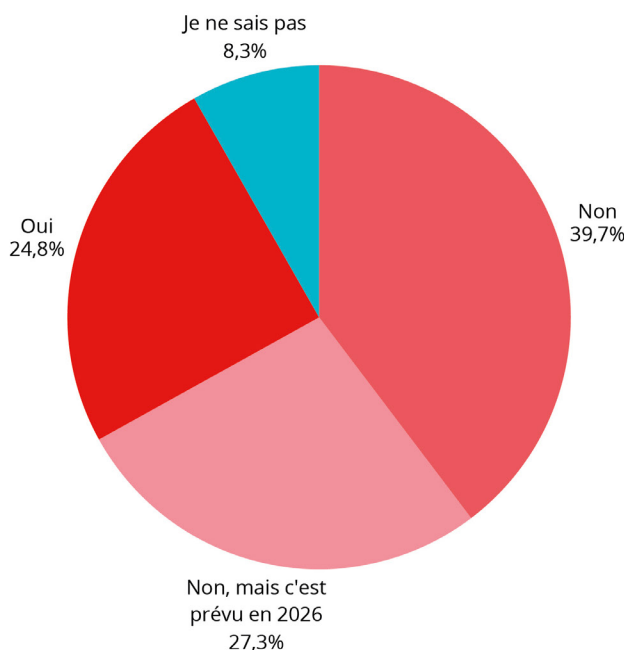
L'année 2026 marque également une prise de conscience lucide (et brutale) sur les limites de la technologie : 1/ L'effondrement du volet sécurité car la perception de l'IA comme levier de « sécurité et d'accès aux données » s'est littéralement écroulée chutant de 44 % à 17 % en deux ans. Les organisations ont intégré que l'IA, si elle n'est pas maîtrisée, peut être une source de vulnérabilité. 2/ En revanche, les usages liés à l'analyse, la qualification et la lutte contre la fraude (56 %) au niveau documentaire restent un socle solide et stable en deuxième position.

Dernier point : un véritable "désenchantement environnemental" : les répondants sont de plus en plus conscients du coût écologique de l'IA. L'impact sur le numérique responsable poursuit sa baisse, passant de 17 % à 12 %.

L'encadrement des usages par une charte est un point d'intérêt majeur. Actuellement, cette charte est encore "non formalisée" pour 40 % des répondants. Cependant, une dynamique est en place

pour un total de 45 % des organisations car 23 % disposent déjà d'une charte ("oui"), et 22 % prévoient de la mettre en place en 2025 ("non mais c'est prévu en 2025").

### Avez-vous une charte IA ou IAG, ou une autre forme d'encadrement des pratiques d'IAG dans votre organisation ?



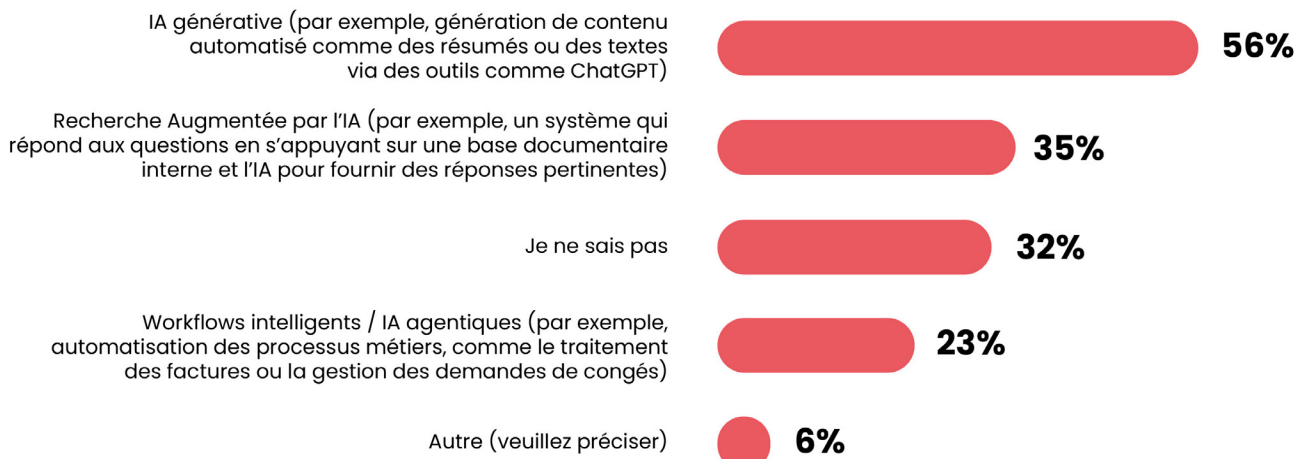
Il existe cependant une disparité : 38 % des acteurs privés déclarent disposer d'une charte, contre seulement 21 % dans le secteur public.

Chez Serda Conseil, nous accompagnons l'élaboration et l'adoption de chartes d'usages de l'intelligence artificielle (IA). Ces chartes ont pour objectif de formaliser les pratiques internes de nos collaborateurs et de garantir la transparence auprès de nos partenaires et clients concernant nos méthodes de travail déjà éta-

blies. Leur mise en place est critique pour prévenir plusieurs risques, notamment les dérives liées à la sécurité des systèmes d'information, la mauvaise gestion des données traitées et le manque de vigilance dans la publication des résultats et analyses issues de l'IA.

## 1 projet sur 2 concerne l'intelligence artificielle générative dans les organisations.

### Au sein de votre organisation, s'ils existent, les projets d'intelligence artificielle sur les données internes concernent :



En 2026, les stratégies d'intelligence artificielle au sein des organisations sont marquées par une hiérarchie très nette des usages, où la création de contenu et l'interaction l'emportent sur l'automatisation classique. Le podium dominé par l'IA Générative qui s'impose comme le moteur principal de l'innovation ; c'est une position de leader incontestée avec 56 % des projets et devance largement les autres technologies. Par ailleurs l'IAG distance les usages classiques : + 21 points d'avance sur la

recherche augmentée (35 %) et loin devant l'automatisation par les workflows (23 %).

Seule une zone d'ombre persiste : malgré cet engouement, 32 % des répondants déclarent encore manquer de visibilité sur la nature exacte des projets IA menés dans leur organisation.

Et l'adoption reste contrastée selon les secteurs : l'analyse par type de structure révèle que le secteur privé mène la danse, tandis que les associations restent les plus prudentes.

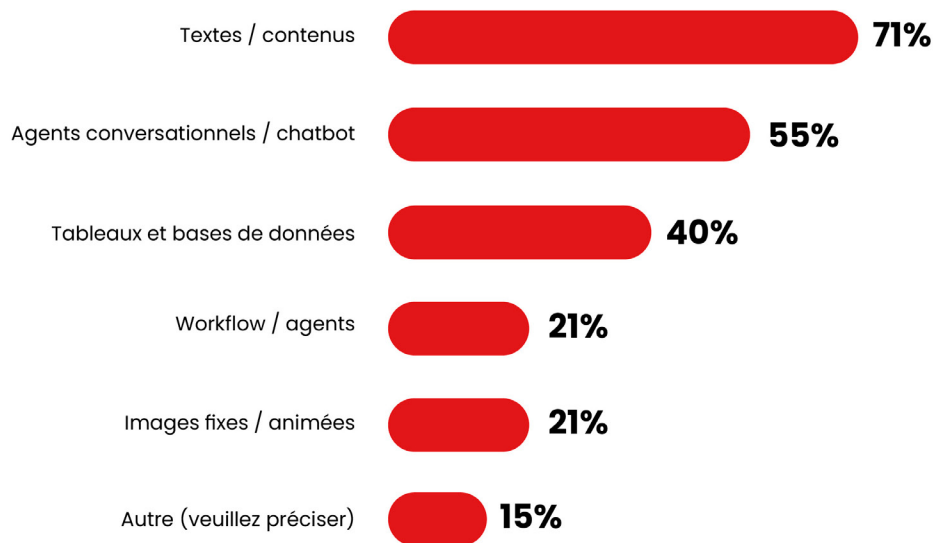
Type de projet	Moyenne globale	Secteur Privé	Secteur Public	Associations
IA Générative	56 %	67 %	59 %	50 %
Recherche augmentée	35 %	46 %	32 %	20 %

Cette répartition montre que le secteur privé est le plus mature ou le plus offensif, avec deux tiers de ses projets tournés vers l'IAG. La recherche augmentée suit une courbe similaire, confirmant que le privé privilégie des outils de pointe pour la productivité et l'accès à l'information, là où les associations et le secteur public affichent des taux d'équipement plus modérés.

L'IAG métamorphose les fonds documentaires sta-

tiques en ressources actives, notamment grâce à l'automatisation de la création de supports de communication complexes ou de logiciels sur mesure. Cette évolution, qui marque le passage d'une « IA d'analyse » à une « IA de création », est la raison pour laquelle ce domaine est désormais le principal moteur des nouveaux projets numériques, tous secteurs confondus. Cela se manifeste majoritairement dans les textes et contenus (71 %), suivis par les agents conversationnels (55 %).

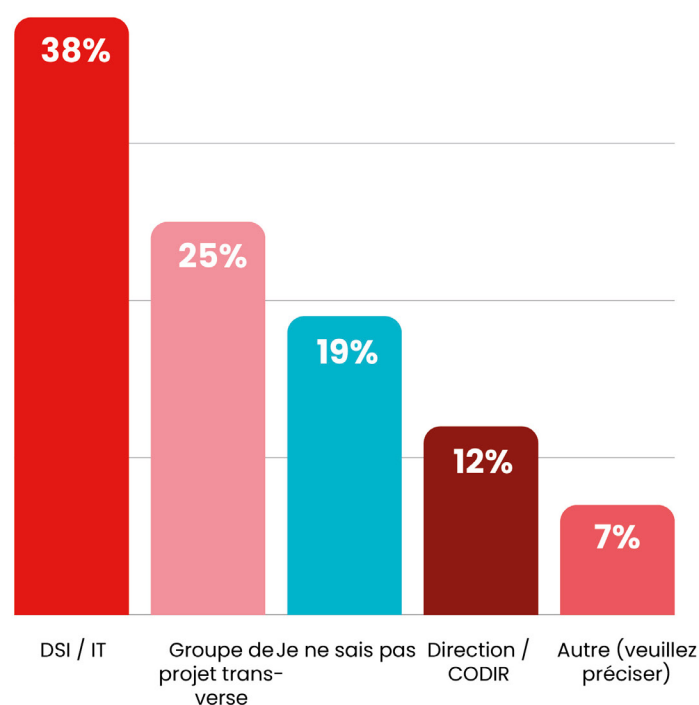
## Sur quels usages s'applique l'IAG au sein de votre organisation ?



Le secteur public (collectivités, institutions culturelles, Communication,...) est en avance dans le traitement des contenus visuels et animés, signalant une transition imminente vers des applications étendues de l'**IA Générative (IAG)**. Alors que les systèmes de GED et d'ECM améliorent l'identification et la manipulation des images, l'IAG représente l'évolution naturelle et la prochaine étape pour **transformer radicalement la production de ces types de contenus**.

**Qui pilote ? Le pilotage de l'IA Générative est un enjeu de gouvernance qui oscille entre technique et stratégie.** L'analyse des instances de pilotage de l'IA Générative démontre une prédominance de la dimension technologique au détriment de la vision stratégique globale. Sans surprise, la **DSI/IT** s'impose comme le principal pilote de l'IA générative au sein des organisations (38%), un leadership qui s'explique naturellement par son statut de premier utilisateur de ces technologies.

## Qui pilote l'IAG au sein de votre organisation ?



L'IT est suivie par la mise en place de **groupes projets dédiés (25 %)**, une structure intermédiaire qui permet de concilier expertise technique et besoins métiers.

Seulement **12 %** des répondants indiquent un pilotage au niveau de la direction ou d'un **CODIR**. **Selon Serda Conseil, derrière ce chiffre se cache une alerte : sans une impulsion forte des directions générales pour définir des orientations stratégiques, les choix technologiques risquent d'être dictés par les seules capacités de l'outil, au détriment des enjeux de transformation de l'organisation.**

Le fossé entre le privé et le public souligne des maturités politiques différentes :

- **Dans le secteur privé**, le pilotage est plus équilibré : si l'IT mène (34 %), les groupes projets (31 %) et le CODIR (21 %) sont fortement impliqués.
- **Dans le secteur public**, l'IT domine largement (43 %) tandis que le CODIR s'efface (**9 %**). Ce faible investissement des instances dirigeantes témoigne d'une méconnaissance des mutations structurelles profondes qu'induit l'usage de l'IA.

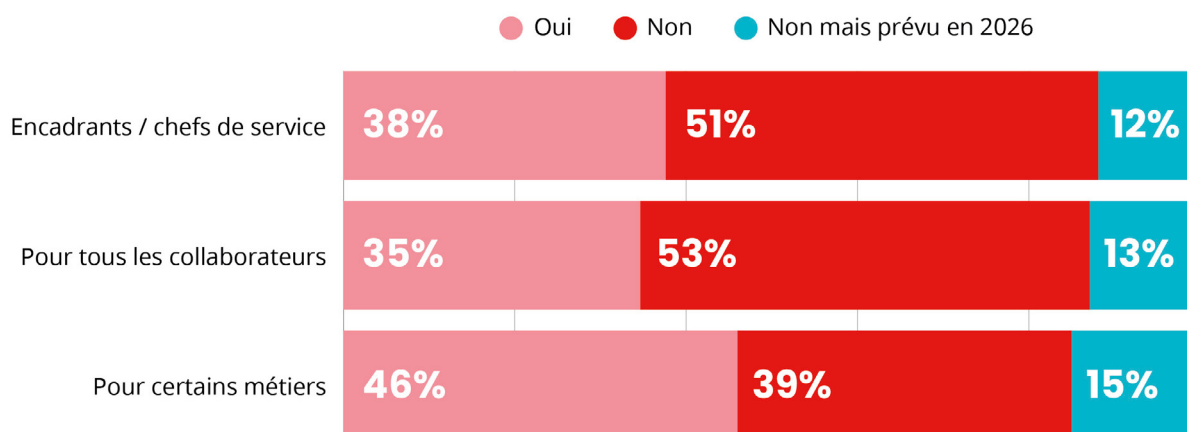
Quant aux verbatims, ils soulignent une réalité plus sombre dans certaines organisations où **personne ne pilote officiellement le sujet**. L'IA y est utilisée de manière « sauvage », sans aucun cadre ni encadrement, exposant la structure à des risques majeurs de sécurité et de conformité.

**Selon Serda Conseil, le pilotage de l'IA ne peut pas rester la chasse gardée de l'informatique. Pour réussir, l'IT doit être le bras armé d'une stratégie définie au plus haut niveau et avec les métiers. Un pilotage exclusivement technologique passe parfois à côté des enjeux de conduite du changement et de propriété intellectuelle, qui sont pourtant au cœur de la pérennité du patrimoine informationnel.**

Nous avons cherché à évaluer le niveau actuel d'acculturation à l'IA au sein des organisations. L'enquête posait la question suivante : "Votre organisation a-t-elle mis en place des formations à l'IA ? Si oui, pour qui ?".

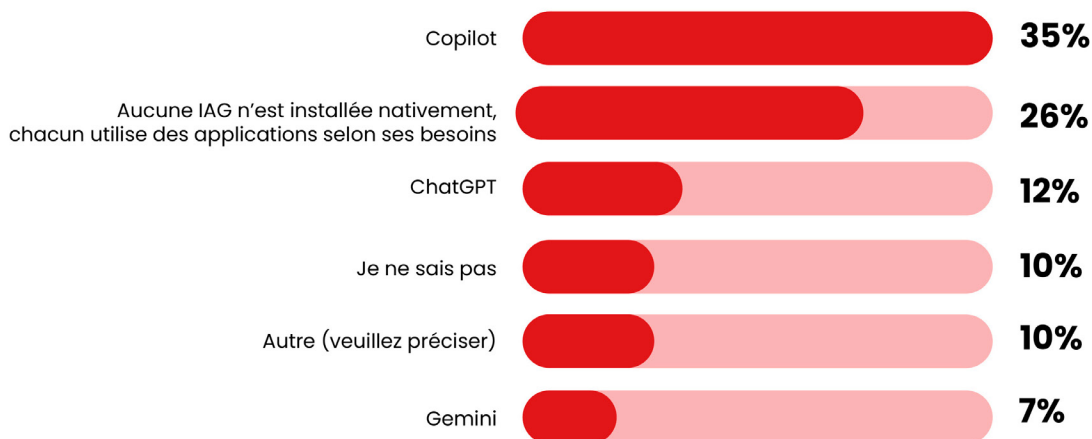
Les résultats montrent que l'accompagnement reste sélectif, ciblant principalement les encadrants ou managers, ou certains métiers spécifiques. L'idée que l'IA va transformer l'ensemble des fonctions et l'ensemble des collaborateurs est encore loin d'être une réalité pleinement intégrée ou acceptée par les organisations.

## Votre organisation a-t-elle mis en place des formation à l'IA pour :



Et que dire des outils ?

## Quelles technologies d'IAG sont disponibles sur l'ensemble des postes de travail de votre organisation ?



Le résultat met en lumière la domination de l'environnement Microsoft et la persistance d'un usage non encadré. En effet l'analyse des outils disponibles sur les postes de travail présente un tableau dominé actuellement par les solutions intégrées aux environnements de bureautique classiques, mais marqué par une fragmentation des usages.

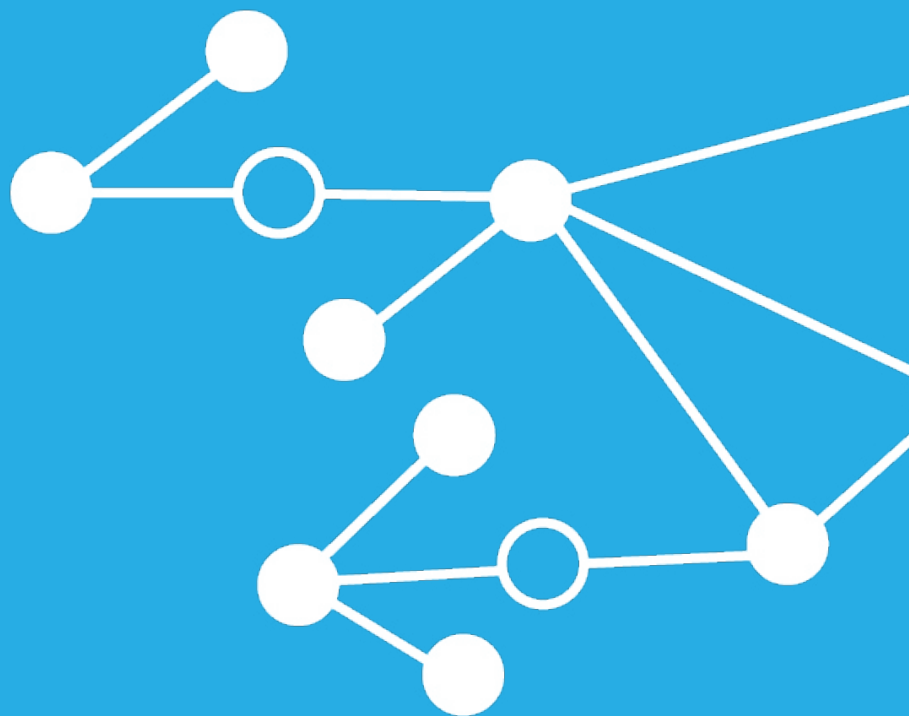
**Microsoft Copilot domine à hauteur de 35 %** : il est porté par son intégration native dans la suite Microsoft 365 et s'impose comme la solution leader. C'est une tendance forte : l'IA devient une fonctionnalité "transparente" du poste de travail plutôt qu'une application isolée.

Un quart des répondants déclarent qu'**aucune IAG n'est installée nativement (26 %)**. Dans ce

cas, les collaborateurs utilisent des applications tierces selon leurs besoins propres, ce qui souligne la persistance du "Shadow AI" et pose des défis majeurs en termes de sécurité et de gouvernance des données. Les solutions autonomes telles que **ChatGPT (12 %) et Gemini (7 %)** complètent le tableau. Bien que très populaires auprès du grand public, leur présence officielle sur les postes professionnels reste secondaire par rapport aux solutions intégrées. Enfin **une certaine incertitude persiste pour 10 %** des utilisateurs qui déclarent ne pas savoir si des outils d'IA sont à leur disposition. **L'enjeu de 2026 est de transformer ces 26 % d'usages "sauvages" en un cadre de travail structuré et sécurisé.**



# PARTIE 5 : L'OUTILLAGE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE



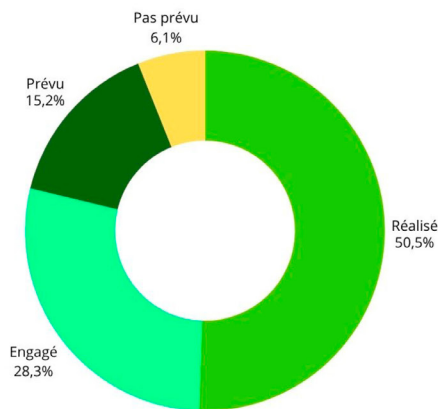
# PARTIE 5 : L'OUTILLAGE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

En 2026, les contraintes budgétaires obligent à concentrer les investissements numériques sur des solutions garantissant efficacité, sécurité et conformité. L'approche s'articule autour de trois piliers pour maîtriser le cycle de l'information : gestion des flux entrants (capture/traitement), maîtrise des flux circulants/sortants (sécurisation,

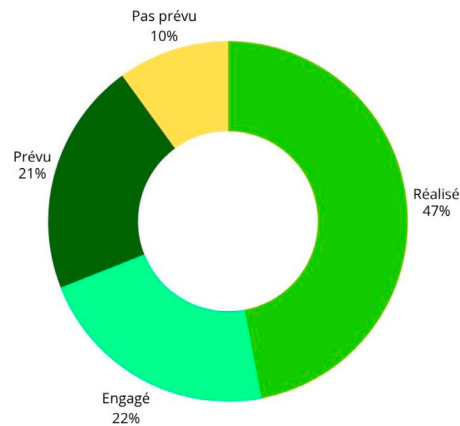
validation, signature électronique) et gestion de la conformité (classement, archivage électronique). De plus en plus les organisations privilégient des plateformes transversales, rationalisant les outils pour gérer l'information de sa réception à son sort final, réduisant coûts de maintenance et risques de traçabilité.

## PROGRESSION DES FONCTIONS

### Fonctions collaboratives



### Signature électronique



L'année 2026 marque l'aboutissement du déploiement des outils de base de la dématérialisation. Le marché atteint une phase de pleine maturité, comme en témoigne le très faible taux de projets « non prévus » dans ces domaines.

Deux piliers de la transformation numérique s'imposent désormais comme des standards au sein des organisations à savoir les Fonctions collaboratives (partage et élaboration) réalisées à 51 % et la signature électronique mise en œuvre à 47 %. Si l'on ajoute les 43 % de projets actuellement en cours, on constate que la quasi-totalité des organisations a désormais intégré ces technologies dans son socle opérationnel.

Top 5 des documents faisant l'objet d'une signa-

ture électronique qui s'est généralisée, portée par des cas d'usage juridiques et administratifs

> 1 : Marchés publics = 40 %

> 2 : Documents RH = 32 %

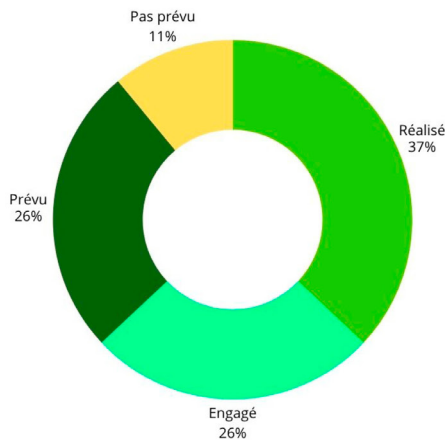
> 3 : Contrats fournisseurs = 32 %

> 4 : Contrats clients = 26 %

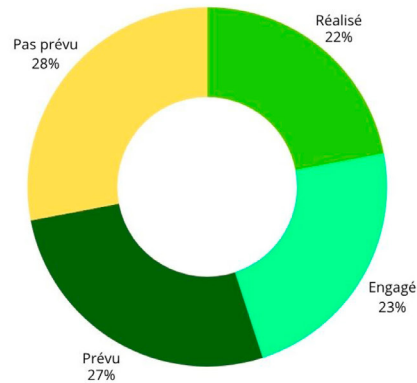
> 5 : Généralisation à tous les documents = 24 %

Cette maturité de la signature électronique, notamment sur les marchés publics, a montré que la contrainte réglementaire a servi de moteur à la transformation. Le fait que 24 % des répondants signent désormais "tous les documents" sans distinction prouve que l'outil est sorti de sa niche juridique pour devenir un geste quotidien d'approbation et de validation.

## Durées de conservation applicables pour les documents papier et électroniques



## Intelligence artificielle (chatbots, langage naturel, IA générative, tec)



Deux fonctions sont actuellement les plus sollicitées : la gestion des durées de conservation et l'Intelligence Artificielle (IA). L'IA, sujet en croissance exponentielle, est particulièrement dynamique et s'invite dans la moitié des projets en cours (50 % en engagement de projet). Son adoption a progres-

sé rapidement ces dernières années : 4 % en 2024, plus de 9 % en 2025, et 22 % en 2026. L'IA est donc le sujet le plus dynamique, ayant réellement émergé il y a seulement trois ans, ce qui souligne la rapidité de son développement.

Chez Serda Conseil, nos retours d'expérience en accompagnement confirment une constante : la définition du cycle de vie (des documents comme des données) est un chantier essentiel qui garantit la conformité de l'organisation. Cette démarche englobe toutes les catégories d'informations (personnelles, techniques, administratives, financières, juridiques, etc.).

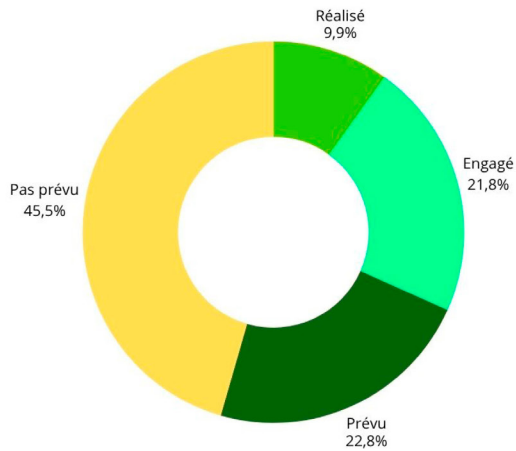
Elle nécessite l'exploitation de multiples sources afin de déterminer :

- Les indicateurs de référence à suivre.
- Les délais de prescription applicables aux traitements et à la conservation.
- Les éléments déclencheurs du sort final, qui se traduit, dans plus de 85 % des cas, par une

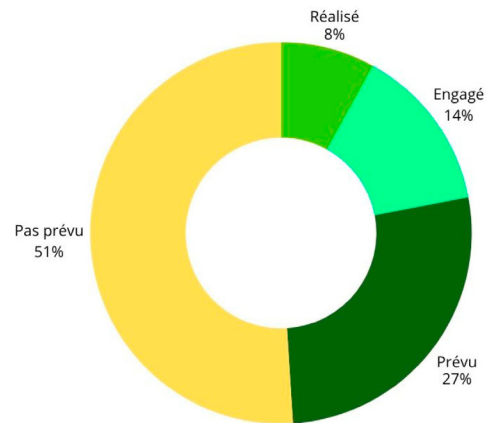
purge numérique ou une destruction physique. Pour cela, le référentiel clé est constitué des durées de conservation et des dispositions RGPD, notamment celles publiées sur le site d'Archimag sous forme de bases pour les secteurs public et privé.



## Automatisation des flux : relation usagers / citoyens, aide aux réponses,...



## Des fonctions KM pour capitaliser et valoriser des ensembles de données



Les fonctions d'automatisation des flux et de Knowledge Management (KM), centrées sur la capitalisation et la valorisation des ensembles documentaires, sont les deux domaines les plus prometteurs pour l'avenir. L'automatisation des flux est un sujet dont l'implantation est lente : 32 % des projets sont réalisés ou en cours d'engage-

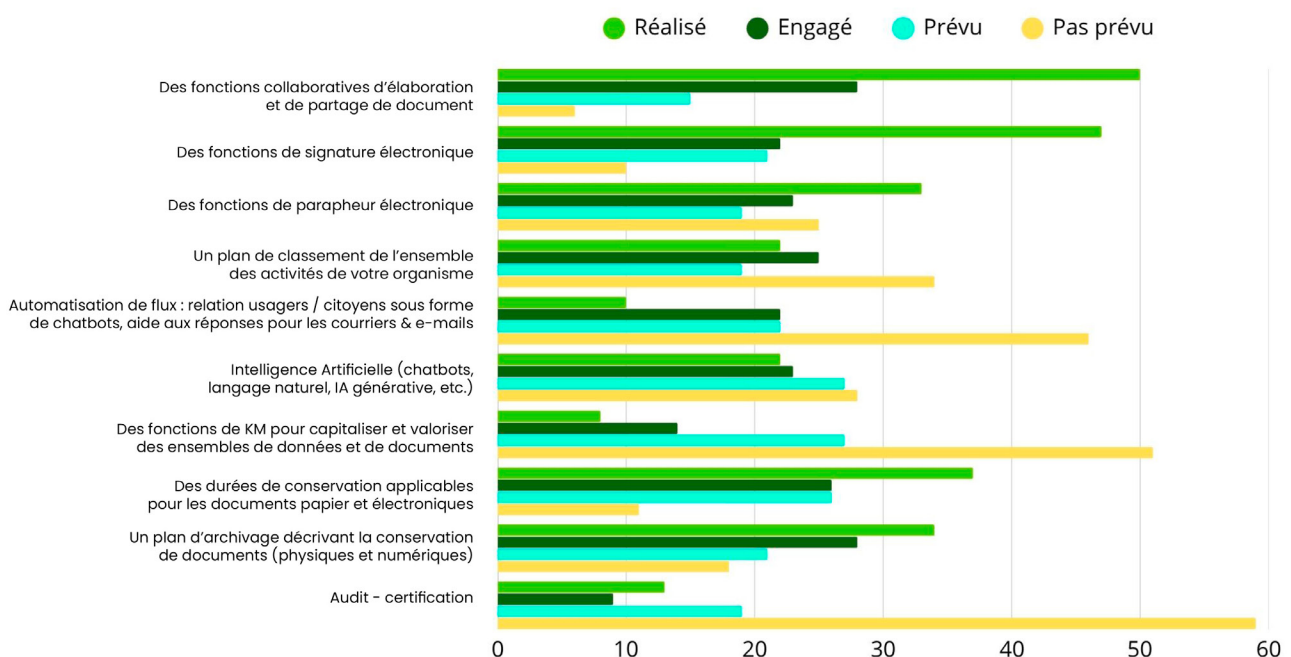
ment. Bien qu'étroitement lié à l'Intelligence Artificielle (IA), ce domaine progresse sans pour autant s'établir solidement.

Concernant le KM, 22 % des initiatives sont réalisées ou engagées. Les 27 % de projets prévus à venir constituent cependant un signal encourageant.

## L'OUTILLAGE DES FLUX

A noter que l'outillage est dominé par des solutions propriétaires sur la quasi totalité des situations ; l'open source reste présent surtout en ce qui concerne la GED et l'archivage électronique.

### Dans votre organisation, quelles sont les avancées concernant les fonctions suivantes :

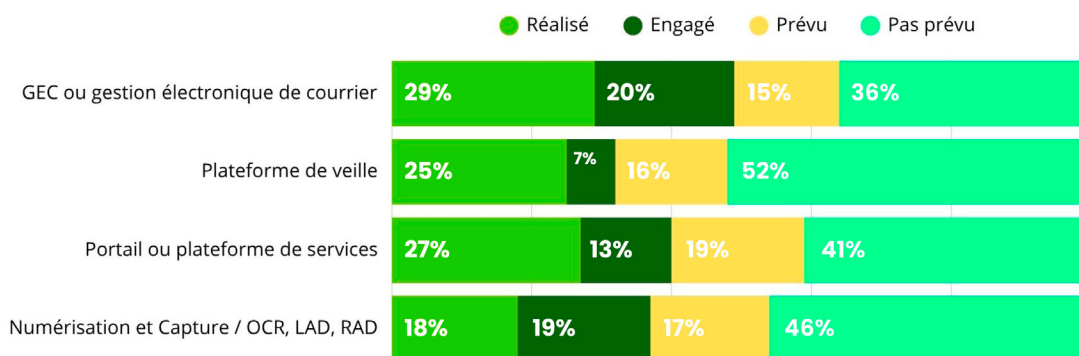


Afin de mieux illustrer les avancées des solutions technologiques, nous présentons trois graphiques distincts, segmentés par type de flux : entrants, collaboratifs/circulants, et gestion/conformité.

# 1 Flux entrants

Y sont référencés les systèmes de gestion de flux entrants comme la gestion électronique de courrier (GEC), les plateformes de service notamment au niveau éditique, les plateformes de veille, et les chaînes de capture et de numérisation, etc.

## Dans votre organisation, quelles sont les avancées concernant les solutions technologiques suivantes pour traiter : Les flux entrants ?



Pour 2026, le tableau technologique confirme la priorité donnée à la structuration des échanges et à l'automatisation de la donnée. La Gestion Électronique des Courriers (GEC) conserve sa position de leader, confirmant une tendance positive amorcée il y a quatre ans. Il existe toutefois un clivage public/privé marqué : si les projets sont nombreux, l'équipement est inégal. Le secteur public domine largement avec 32 % de réalisation (collectivités, administrations), contre seulement 17 % dans le secteur privé.

En seconde position, les portails et plateformes (27 % de réalisé, 13 % d'engagé) traduisent une volonté de fédérer les services ; l'enjeu est de créer des points d'accès uniques pour simplifier l'expérience utilisateur, et le secteur public a massivement investi dans ces interfaces pour fluidifier et moderniser les échanges avec les usagers. La capture reste un segment très actif (19 % de

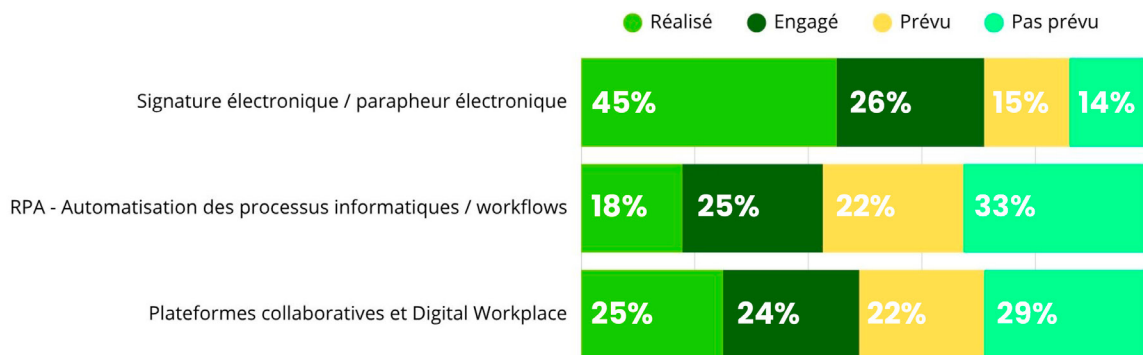
réalisé, 20 % d'engagé), mais il connaît une mutation technologique profonde avec le passage de l'OCR classique à l'IDP (Intelligent Document Processing).

Faire un encadré sur l'IDP : En combinant l'IA et l'OCR, l'IDP ne se contente plus de lire le texte ; il comprend le contexte et extrait des données structurées de documents complexes (e-mails, contrats, manuscrits). C'est un marché en explosion estimé à 3,2 milliards de dollars en 2026, et le marché mondial de l'IDP pourrait être multiplié par 5 d'ici 2030. L'IDP représente une rupture majeure pour la gouvernance de l'information. En transformant des flux non structurés en données exploitables dès la capture, cette technologie supprime les tâches de saisie fastidieuses et fiabilise l'ensemble de la chaîne documentaire. C'est le premier maillon d'une gouvernance réellement pilotée par la donnée.

# 2

## Flux collaboratifs et circulants

Dans votre organisation, quelles sont les avancées concernant les solutions technologiques suivantes pour traiter : Les flux circulants, sortants et modes collaboratifs ?



Comme déjà évoqué, la “signature électronique” n’est plus un sujet d’équipement (45 % équipés et 41 % en cours) soit un taux d’équipement à court terme de 86 %. On peut dire que c’est un déploiement réussi, car en moins de 5 ans, on est passé de moins de 20 % des organisations équipées en signature à un marché mature.

Reste à vérifier que les collaborateurs intègrent bien dans leurs pratiques, non seulement l’application de la signature électronique, mais prennent en compte le cadre de conservation, et notamment pour ce qui est de la signature qualifiée le dépôt des éléments de preuve dans un SAE. Attention toutefois au risque de suréquipement dans certaines organisations (plusieurs types d’outils, des tarifications différentes, des niveaux de signa-

ture inadaptés, ...) ; nous rencontrons de plus en plus d’organisations qui souhaitent réinterroger les besoins réels en signature électronique et les offres du marché et rationaliser l’outillage disponible.

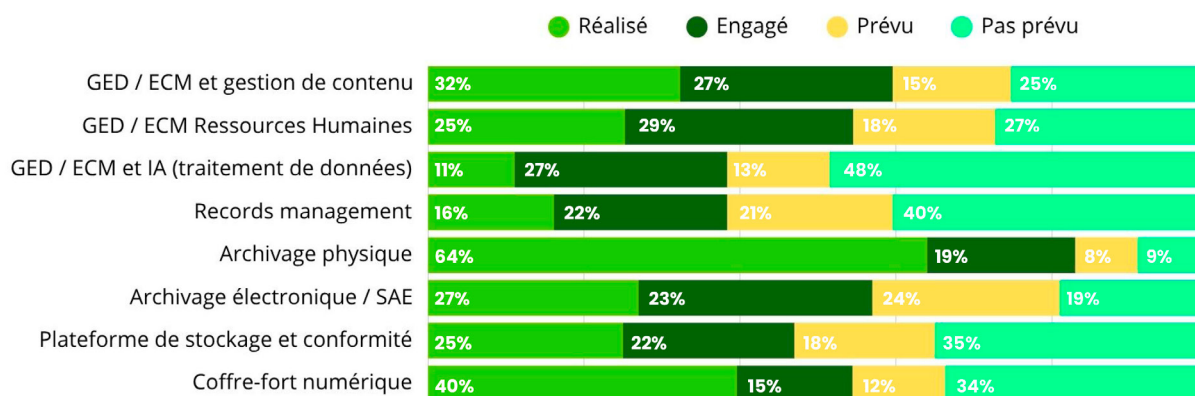
Viennent ensuite les sujets d’outillage qui permettent de fédérer les fonctions, simplifier et harmoniser les pratiques grâce aux plateformes collaboratives : 50% réalisés ou en cours et 22% prévus.

Côté automatisation des flux, comme on l’avait vu dans le chapitre précédent, le sujet a encore de belles marges de manœuvre.

# 3

## Flux de gestion et la conformité

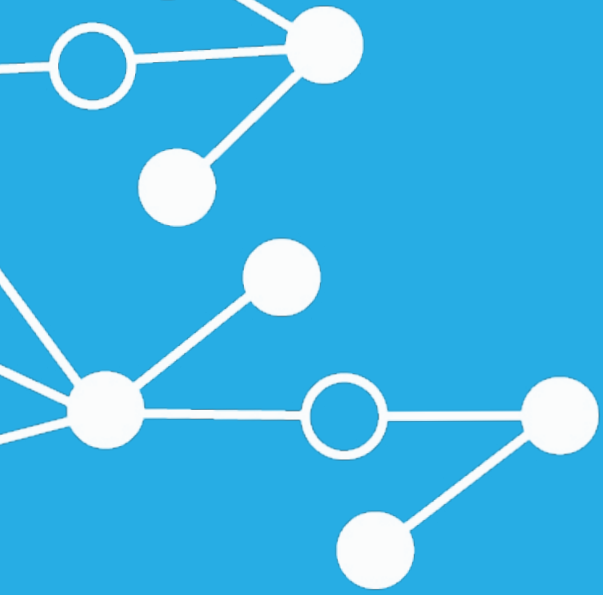
Dans votre organisation, quelles sont les avancées concernant les solutions technologiques suivantes pour traiter : Le stockage et la conformité ?



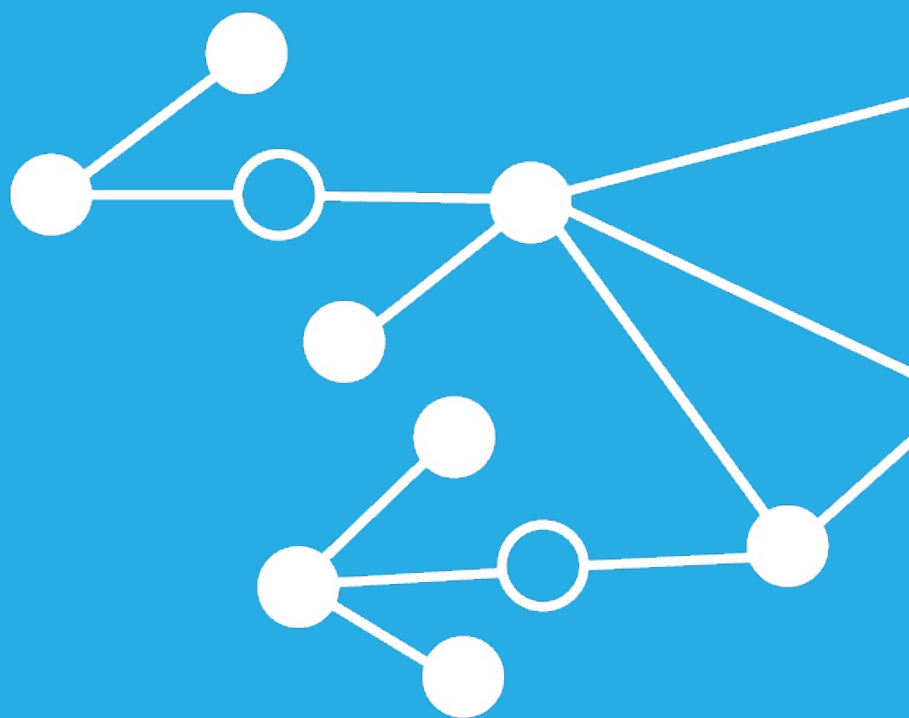
Les sujets de « GED/ECM et gestion de contenu » conservent leur importance. Bien que ces projets soient « réalisés » pour une organisation sur trois, une part significative (42%) reste en cours ou est planifiée. Il est notable que ces initiatives se concentrent de plus en plus sur le renouvellement des infrastructures (décommissionnement des anciennes GED, migration de documents et de données, déploiement de solutions transversales pour rationaliser les systèmes spécifiques...) ou sur la modernisation. Cette modernisation vise à intégrer de nouvelles solutions offrant des fonctionnalités d'automatisation avancées, notamment via la RPA ou l'IA. Il ne faut pas négliger l'équipement en cours sur des métiers très spécifiques, tels que les systèmes de GED RH, dont le déploiement est en cours ou réalisé pour 55 % des organisations.

Concernant l'archivage, le physique n'est plus un enjeu majeur. L'archivage électronique, en revanche, est le segment actuellement le plus dynamique, avec 54 % des projets engagés ou prévus. Cette dynamique est particulièrement portée par le secteur public.

Afin de réduire les coûts tant des architectures existantes que ceux liés à leur fonctionnement, Serda Conseil préconise l'adoption de solutions capables de supporter une forte charge et d'assurer la production dans un environnement de services mutualisés. Cette mutualisation peut prendre la forme de SaaS ou de Cloud pour les entreprises privées, ou d'architectures partagées entre différentes collectivités (comme les EPCI, les Agglomérations et leurs entités adhérentes).



# PARTIE 6 : LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION RESPONSABLE



## PARTIE 6 : LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION RESPONSABLE

La Gouvernance de l'Information Responsable vise la transition numérique et écologique. Elle ambitionne de transposer, produire ou stocker données et documents numériquement, dans une optique environnementale respectueuse, sans négliger les stocks et flux existants. Au-delà de la formule "0 papier", la transition vers des flux 100 % numériques est devenue une priorité opérationnelle pour toutes les organisations.

Chez Serda Conseil, la démarche d'allier digitalisation (vers le zéro papier) et Gouvernance de l'Information (GI) est inscrite dans une démarche de

Numérique Responsable.

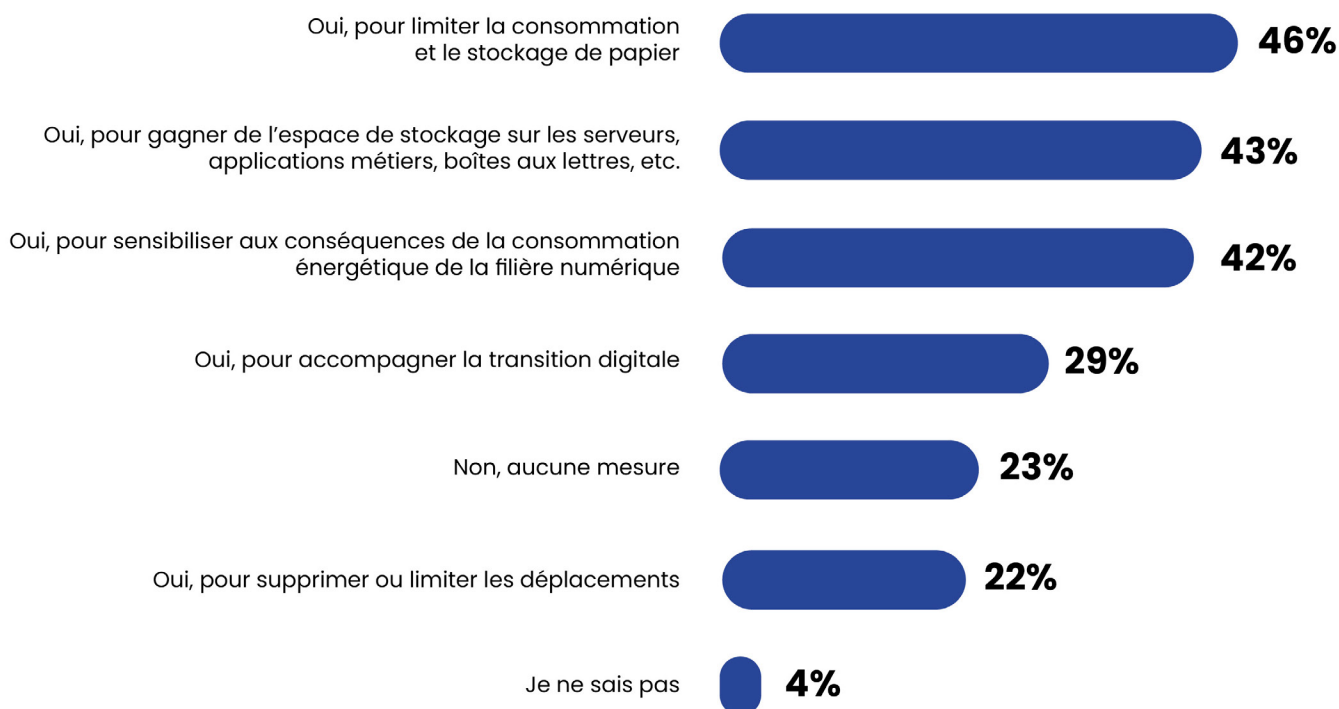
Le Référentiel Serda Conseil et Coopérative Carbone La Rochelle est là pour partager en open source les données de mesures.



**C'est pourquoi, depuis six ans, nos enquêtes auprès des organisations montrent qu'une Gouvernance de l'information responsable n'est pas mise en place et peine à se déployer.**

Nous examinons d'abord l'existence de mesures concrètes incitant à une dématérialisation plus écologique dans les organisations.

### Y a-t-il dans votre organisation des mesures pour rendre la gouvernance de l'information plus «responsable» ?



Peu de changements sont à noter. La première mesure prise pour une Gouvernance de l'information plus responsable reste la « **limitation de la consommation et du stockage papier** », citée par 46 % des répondants. Cela confirme, si besoin était, la persistance du papier dans le contexte de la Gouvernance de l'information.

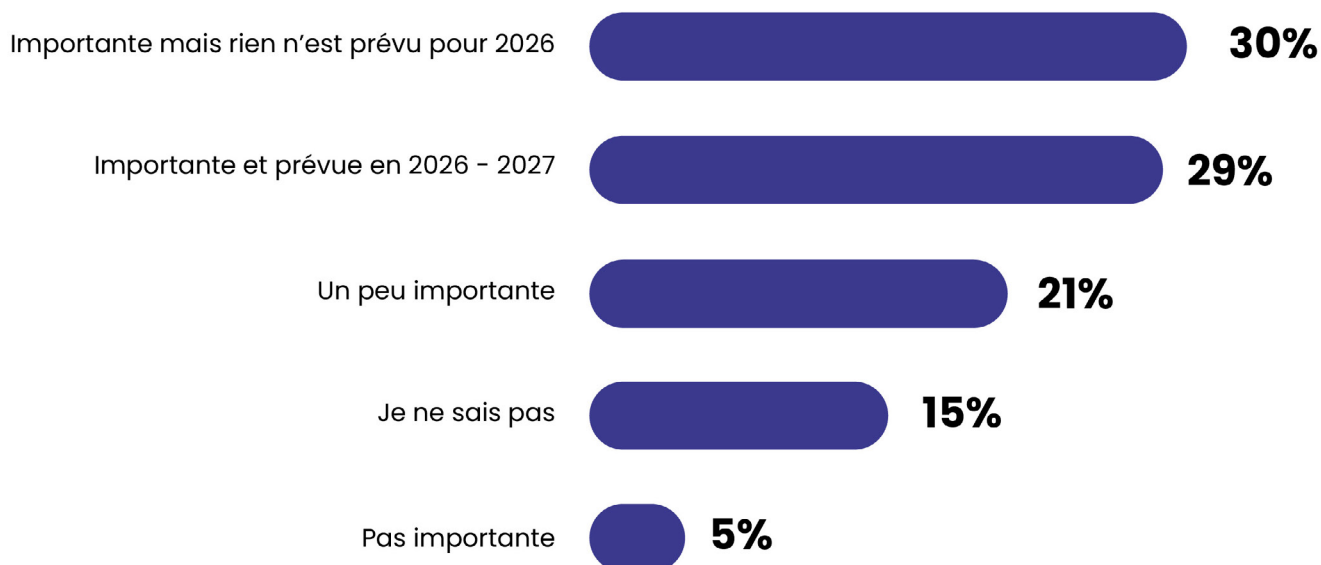
Juste derrière, le « **gain en stockage sur les serveurs, applications métier,...** » se maintient à un niveau stable, représentant 39 % des organisations.

L'aspect sensibilisation, en revanche, connaît une progression significative, atteignant 42 %, soit une augmentation de plus de 10 points par rapport à 2025.

Les autres mentions reculent : « **oui pour supprimer ou limiter les déplacements** » à 22 % (- 6 points), Enfin, la mention de « **aucune mesure** » reste une **situation pointée du doigt par plus d'un répondant sur 4**.

**La démarche spécifique de bilan carbone numérique est actuellement à l'arrêt.** Toutefois, la perception de son importance évolue positivement : la mention « important mais rien de prévu » a reculé de 16 points au profit notamment de la mention « importante et prévue en 2026-2027 ».

## Selon vous, la démarche de mesure du bilan carbone sur le numérique est :

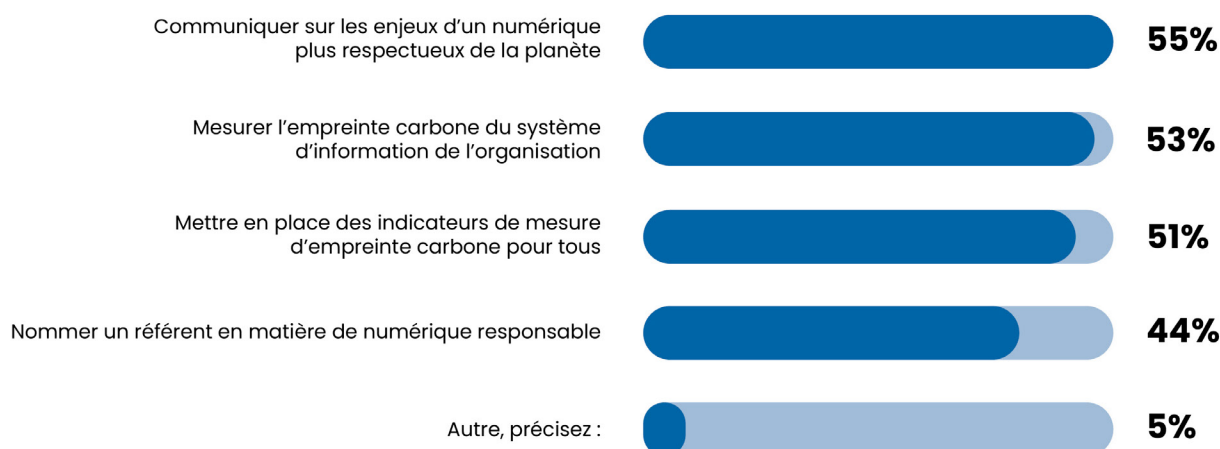


## QUELS SONT LES ÉLÉMENTS QUI POURRAIENT STRUCTURER UNE DÉMARCHE DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION PLUS "RESPONSABLE" ?

La « **communication sur les enjeux du numérique** » demeure le principal moteur de la démarche, citée par 55 % des répondants. Cependant, elle est talonnée de près par la proposition de « **mesure de**

l'**empreinte carbone du système d'information** » (53 %) et par la « **mise en place d'indicateurs de mesure** » (51 %), qui permettent d'envisager à court terme des démarches opérationnelles.

## Selon vous, quels seraient les éléments qui pourraient structurer une démarche de dématérialisation plus «responsable» ?



La désignation d'un référent a perdu de l'intérêt, 44% (-6 points en 1 an).

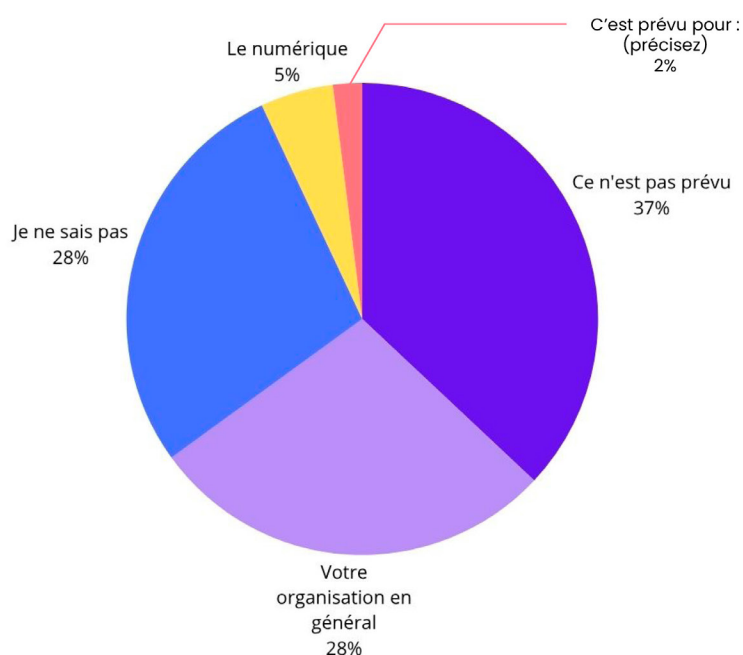
## BILAN CARBONE : FAIT OU PRÉVU ?

L'enquête révèle que la question du bilan carbone n'est donc pas un sujet prioritaire au sein des organisations. En effet, un total de 65 % des répondants ne dispose d'aucun élément à ce sujet, dont 37 % qui affirment que la réalisation d'un tel

bilan "n'est pas prévue" (+ 4 points) et 28 % qui "ne savent pas".

Côté numérique, cela reste bas mais stable (5% : ça ne décolle pas).

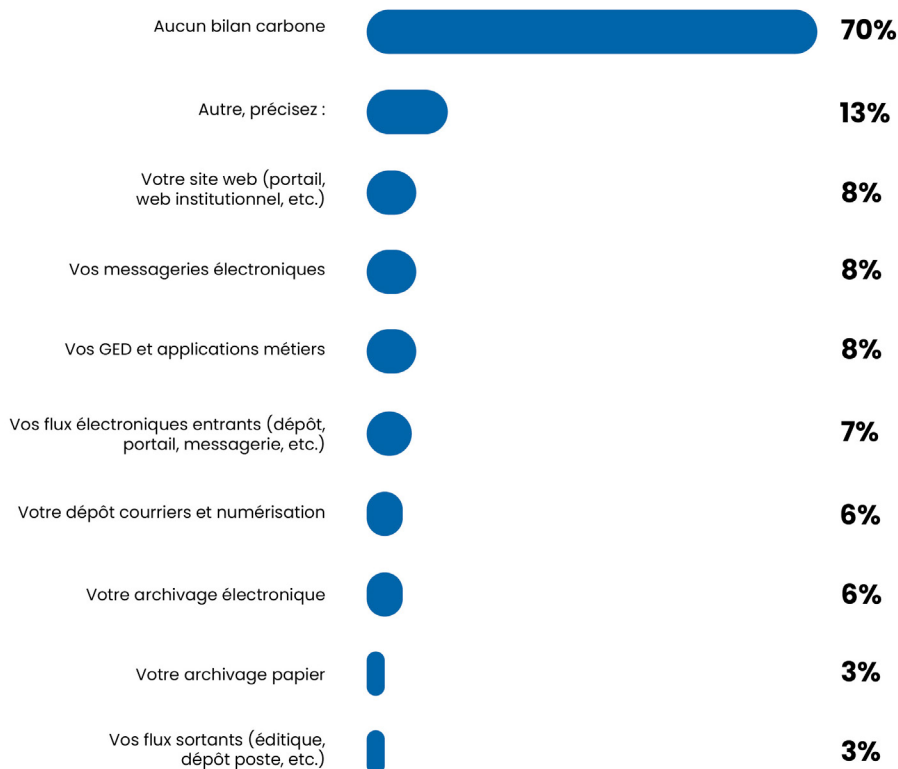
## Vous avez effectué ou fait effectuer, au sein de votre organisation, un bilan carbone sur :



Nous avons approfondi notre analyse en examinant le contenu du bilan carbone des organisations et en l'articulant avec les différents aspects de la dématérialisation.

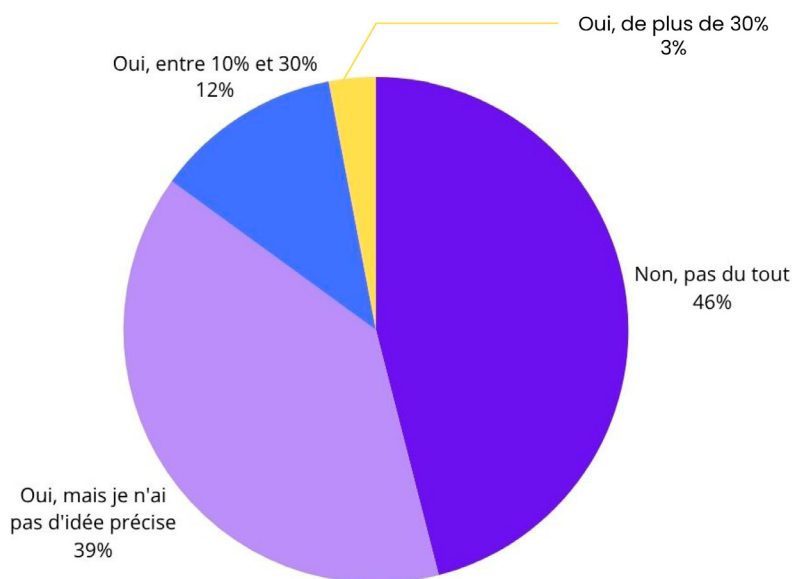
L'attentisme est une tendance forte, puisque 70 % des répondants indiquent qu'aucun bilan carbone n'est planifié. Par ailleurs, les initiatives existantes en matière de bilan carbone sont très limitées (8% ou moins) et concernent de manière embryonnaire des éléments variés comme les sites web, les messageries, les GED (Gestion Électronique des Documents) et applications métier, les flux d'information, les processus de numérisation ou l'archivage.

### Vous avez effectué un bilan carbone de :



La question des **objectifs de réduction de l'empreinte carbone** est aussi un point de blocage. Après quatre ans d'intégration de cette question, **la grande majorité des organisations interrogées n'a toujours pas fixé d'objectifs clairs**, ce qui révèle un **manque de précision dans les stratégies internes et une information insuffisante** sur le sujet. En effet, 46 % des répondants n'ont pas d'objectifs de réduction d'empreinte carbone, et 39 % n'ont aucune idée précise sur le sujet.

### Si oui, en général, vous êtes-vous fixé des objectifs de réduction de votre empreinte carbone ?



---

Avec Serda Conseil, une **Gouvernance de l'Information Numérique responsable (GINR)** ne se limite pas aux actions minimales, bien qu'utiles, telles que l'allongement de la durée de vie des équipements, le choix d'un hébergement de données plus écologique, ou l'organisation de **cleaning up days** numériques. Ces initiatives, bien qu'appréciables, **sont largement insuffisantes pour une véritable démarche responsable.**

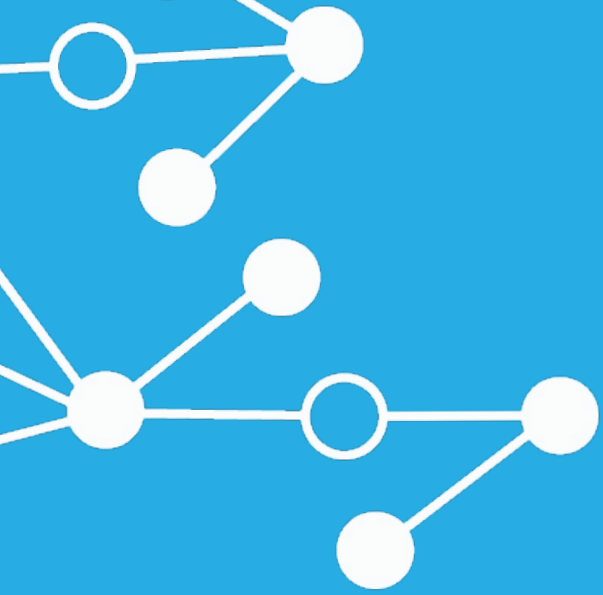
Nos retours d'expérience démontrent que la sensibilisation aux enjeux est encore trop faible. Un indicateur frappant est l'absence quasi totale de mesure **des émissions de carbone (bilan carbone)**, qui n'est effectuée que par 4 % des répondants, ce qui équivaut à "rien" d'un point de vue statistique. Il est donc impossible de fixer des objectifs, de mesurer les progrès et de démontrer des **résultats tangibles.**

Enfin, il est essentiel de rappeler que **l'optimisation et la simplification des processus** représentent un levier puissant avec un **double bénéfice : économique et écologique.** L'exemple de l'archivage électronique est éloquent : son impact en termes d'émissions de eCO2 est 305 fois inférieur à celui de l'utilisation de la messagerie pour le même usage, illustrant l'importance de repenser nos pratiques.

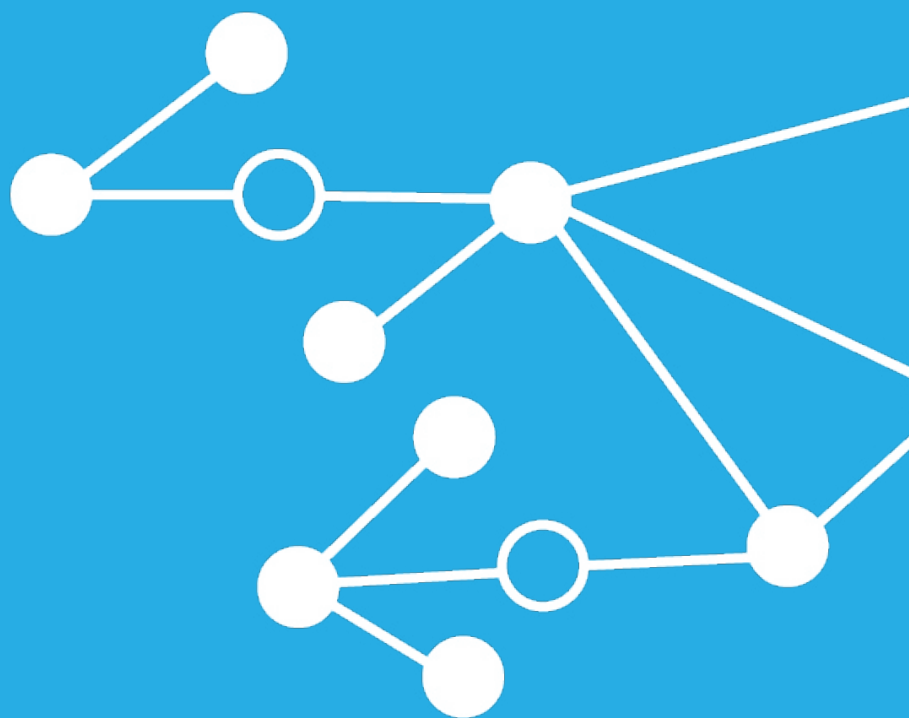


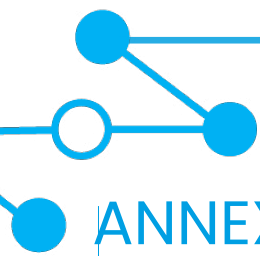
Le Référentiel Serda Conseil et Coopérative Carbone La Rochelle est là pour partager en open source les données de mesure





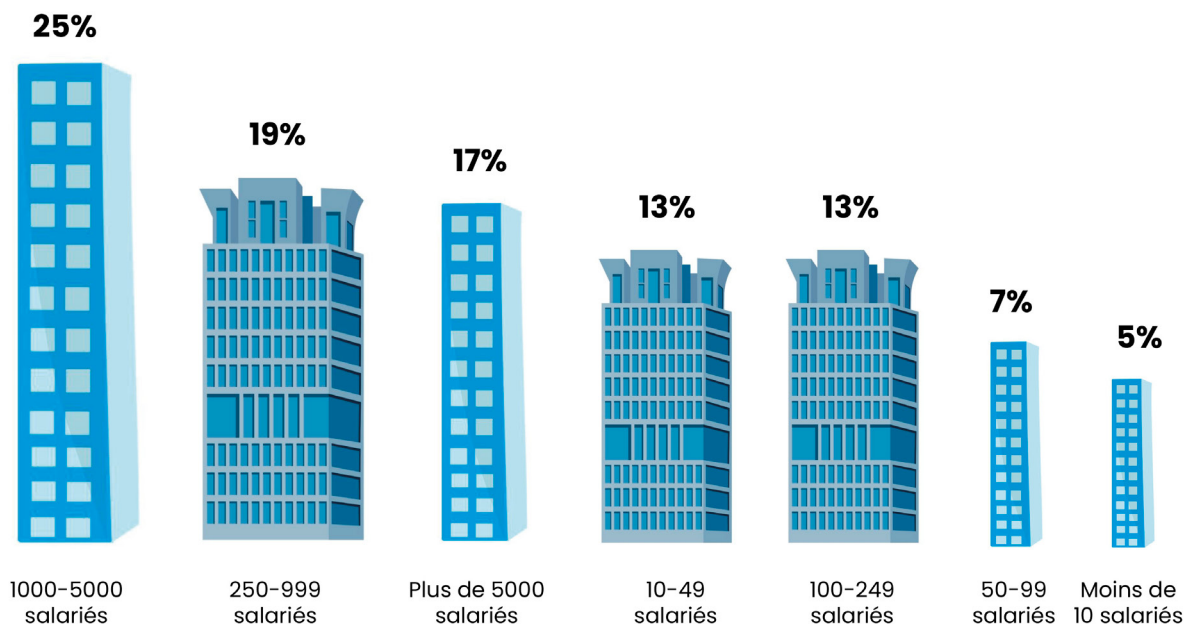
# ANNEXES



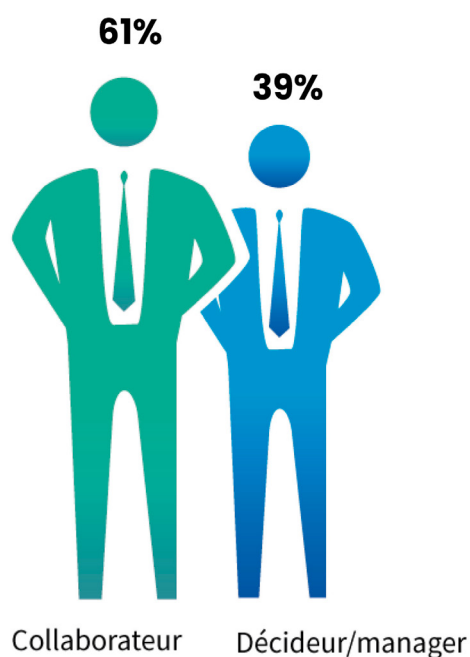


# ANNEXES – LE PROFIL DES RÉPONDANTS

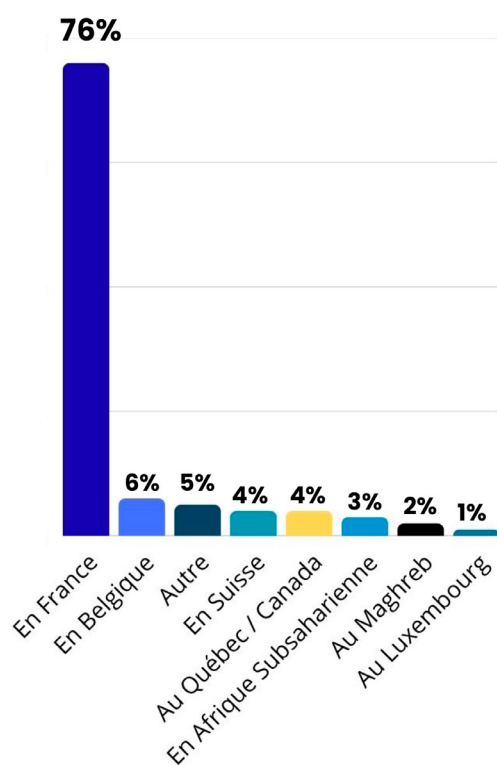
## Quelle est la taille de votre organisation ?




## Vous occupez un poste de :



## Vous travaillez :



# Vous avez besoin d'un partenaire de confiance pour vous accompagner dans vos projets de dématérialisation responsable ?



Depuis plus de 35 ans, **Serda Conseil** se positionne en tant qu'expert indépendant en matière d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage. Nous accompagnons les organisations publiques et privées dans leur **transition digitale**. Nos consultants sont experts dans leurs domaines pour vous accompagner dans vos projets de **dématérialisation, GED, signature électronique** et **archivage électronique**.

Découvrez aussi notre **référentiel des 21 indicateurs de la dématérialisation responsable**. Un outil innovant et exclusif qui vous permettra de **mesurer les émissions de CO2 de vos projets numériques**.





**serda**  
**conseil**



Caroline BUSCAL  
0660686316  
caroline.buscal@serda.com



Pierre FUZEAU  
06 63 74 92 50  
pierre.fuzeau@serda.com

[archimag.com](http://archimag.com)  
[conseil.serda.com](http://conseil.serda.com)

**LinkedIn :**

<https://www.linkedin.com/in/caroline-buscal-82a5b3132/>

<https://www.linkedin.com/in/pierre-fuzeau-13342351/>