

eCH-0232 – Modèle de maturité pour l'Information Management

Nom	Modèle de maturité pour l'Information Management
eCH-nombre	eCH-0232
Catégorie	Norme
Stade	Défini
Version	1.0.0
Statut	Projet
Date de décision	AAAA-MM-JJ
Date de publication	2020-12-03
Remplace la version	-
Conditions préalables	eCH-0002, eCH-0038, eCH-0164
Annexes	Prévu: - 1: Modèle pour l'enquête - 2: Recueil d'exemples
Langues	Allemand (original), français (traduction)
Auteurs	Groupe spécialisé Records Management / GEVER Arthur Bissegger, Archives cantonales Berne Alexandra Bürki, Archives fédérales Gregor Egloff, Archives cantonales Lucerne Erich Gollino, Stabstelle GEVER Canton Saint-Gall Anton Hürlimann, Service Informatique Lucerne Dominik Jenzer, Chancellerie fédérale Irene Saieva, Chancellerie d'État Lucerne
Éditeur / distribution	Association eCH, Mainaustrasse 30, case postale, 8034 Zurich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 www.ech.ch / info@ech.ch

Condensé

Le modèle de maturité pour l'Information Management vient documenter le degré de maturité d'une organisation quant à la gestion des informations dans ses systèmes.

L'état réel mesuré peut être comparé à un état cible souhaité et permet d'en déduire des mesures appropriées.

Le modèle identifie les facteurs permettant d'atteindre un degré de maturité plus élevé et fournit des indications concernant les possibilités d'évaluation.

Le modèle de maturité d'eCH adopte la structure et les éléments du modèle américain ecm3. Il a été adapté aux spécificités suisses en termes de contenu et de terminologie.

Le modèle de maturité pour l'Information Management propose d'une part des **degrés de maturité** progressifs et coordonnés entre eux (chapitre4).

Les **domaines d'action** et les **aspects** y afférent mettent d'autre part en lumière l'Information Management d'une organisation (chapitre 5).

Sommaire

Remarque

En vue d'une meilleure lisibilité et compréhension, seul le genre masculin est utilisé pour la désignation des personnes dans le présent document. Cette formulation s'applique également aux femmes dans leurs fonctions respectives.

1 Introduction

1.1 Statut

Projet: le document a été validé par les référents compétents du comité d'experts en vue de sa consultation publique, et été publié en conséquence.

Proposition: le document doit être présenté au comité d'experts à JJ-MM-AAAA en vue de son

1.2 Champ d'application

Le modèle de maturité pour l'Information Management documente le degré de maturité d'une organisation dans la prise en charge des informations dans ses systèmes.

L'état réel mesuré peut être comparé à un état cible souhaité et permet d'en déduire des mesures appropriées.

Le modèle identifie les facteurs permettant d'atteindre un degré de maturité plus élevé et fournit des indications concernant les possibilités d'évaluation.

Avec des conditions-cadres identiques et prédéfinies, il est possible grâce à la norme de comparer plusieurs organisations ou unités d'organisation.

Le chapitre 3 fournit des informations plus approfondies concernant les variantes d'utilisation.

1.3 Terme «Information Management»

Dans la présente norme, le terme «Information Management» (gestion de l'information) est utilisé de manière continue en qualité d'extension de la notion classique de «Records Management». La priorité est donnée à la gestion de l'information. Le terme «Information» couvre les informations aussi bien structurées (données) que non structurées (documents, dossiers, etc.).

2 Modèle

Le modèle de maturité pour l'Information Management est fondé sur l'«ecm maturity model ecm3», version 2, de l'AIIM publié en 2010¹.

En 2017, l'AIIM a étendu le terme «Enterprise Content Management» à la notion plus large de «Intelligent Information Management (IIM)». Elle vient décrire les stratégies, les méthodes et les outils de production, de collecte, de publication et d'analyse de documents et données, qui interviennent dans le contexte des processus d'affaires². La prise en compte de cette définition n'est ici que ponctuelle.

Comme tout autre modèle de maturité, il est constitué d'éléments descriptifs et normatifs. Il peut être utilisé afin de contrôler, d'évaluer, de comparer les unités d'organisation – et de prescrire des objectifs d'action et ainsi d'en mesurer la réalisation dans le temps.

Grâce au modèle de maturité, il est possible de déterminer si les ressources utilisées sont trop nombreuses ou trop peu nombreuses. Il peut aussi contribuer à l'élaboration d'un vocabulaire et d'objectifs communs à l'ensemble de l'organisation.

2.1 Adaptation par l'eCH

Le modèle de maturité d'eCH adopte la structure et les éléments du modèle américain ecm3. Il a été adapté aux spécificités suisses en termes de contenu et de terminologie.

Cette norme a pour priorité la gestion de l'information. L'idée de processus nouvellement introduite par l'AIIM en 2017 a été reprise sous plusieurs aspects dans le modèle actuel, notamment dans le domaine d'action technologie/système.

Les termes anglais clés du modèle ecm3 sont précisés entre crochets aux endroits appropriés en guise d'aide.

2.2 Structure et éléments

Le modèle de maturité pour l'Information Management propose d'une part des **degrés de maturité** progressifs et coordonnés entre eux (chapitre 4).

Les **domaines d'action** et les **aspects** y afférent mettent d'autre part en lumière l'Information Management d'une organisation (chapitre 5).

¹ [http://mike2.openmethodology.org/wiki/ECM_Maturity_Model_\(ecm3\)](http://mike2.openmethodology.org/wiki/ECM_Maturity_Model_(ecm3)) (consulté en novembre 2019)

² https://www.project-consult.de/files/AIIM_IWP_Next_Wave_2017_updated_May17.pdf (consulté en novembre 2019)

	Stades	Niveau de maturité (1-5)	Supplément technique (individuel)
Aspects			
D o m a i n e s d , a c t i o n	Aspect	Caractérisation	Suggestion d'amélioration, mesure, commentaire...

Tableau 1: Schéma modèle de maturité pour l'Information Management

3 Variantes d'utilisation

Ce chapitre comporte des conseils sur les différentes utilisations ou applications du modèle de maturité dans la pratique.

Le tableau (chapitre 6) peut être utilisé à cette fin en tant que document de travail ou questionnaire.

Les valeurs atteintes et les objectifs futurs (réel/cible) peuvent être affichés sous forme graphique sur le tableau des mesures:

- La coloration rapide et intégrale d'une cellule applicable en facilite la visualisation.
- À des fins de comparaison réel/cible, il est possible de saisir en rouge les valeurs atteintes, et en vert les objectifs à atteindre dans l'étape suivante.

Les valeurs atteintes peuvent faire l'objet d'une évaluation numérique lorsque des valeurs de 1 à 5 sont attribuées aux colonnes.

Si des estimations de plusieurs personnes fournissant des renseignements sont disponibles pour une même UO, l'on peut faire la moyenne de leurs valeurs.

Une annexe à cette norme devrait fournir des exemples d'autres utilisations possibles issues de la pratique.

3.1 Première estimation

Une première estimation permet à l'organisation de déterminer, à moindre coût et rapidement, où elle se situe. À cette fin, le tableau du modèle de maturité peut être utilisé à l'identique, et ce même sans information ni coordination préalable. En tant que point à l'ordre du jour d'une réunion de direction par exemple. La seule chose qu'il convient de garder à l'esprit est que chaque membre de l'équipe de direction a le même point de vue (l'ensemble de l'organisation par exemple). Le résultat peut ensuite être comparé entre les participants.

Les aspects évalués différemment par tous devront peut-être être analysés plus en détail dans un deuxième temps (voir dans l'exemple l'étendue des fonctions). Les effets suivants

pourraient en être responsables:

- une compréhension différente de l'aspect
- une compréhension différente du degré de maturité de l'organisation

Toutefois, même des évaluations identiques, en particulier lorsqu'elles sont élevées, doivent, le cas échéant, être remises en question. De tels problèmes peuvent résulter d'un excès d'optimisme des membres de la direction portés par leurs résultats toujours trop positifs (voir dans l'exemple, la sécurité informatique).

Si elle se révèle un domaine d'application non concluant, la première estimation n'en contribue pas moins à faciliter l'accès au sujet, à attirer l'attention sur la nécessité d'agir et à définir des priorités pour les projets d'amélioration.

Exemple:

Champ d'action	Aspect	TN 1	TN 2	TN 3
Personne	Compétence informatique	3	3	3
	Compétence technique	3	3	3
	Compétence de processus	3	3	3.5
	Compétence d'intégration	3	4	3
Information	Données primaires et métadonnées	2	3	2
	Cycle de vie	4	5	4
	Direction / gouvernance d'entreprise	2	4	2.5
	Réutilisa-tion	2	2	3
Technologie	Repérabilité	3	2	2
	Étendue des fonctions	2	3	4
	Domaine d'application	3	3	3
	Sécurité informatique	4	4	4
	Applicabilité	2	3	3.5

Table 1 Exemple de première estimation – Synthèse des retours d'information

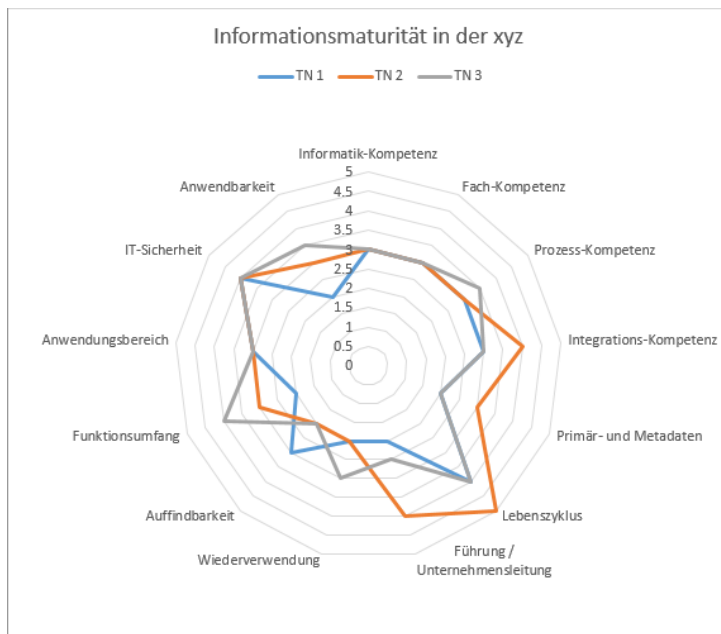


Figure 1 Exemple de première estimation – Représentation de l'évaluation

3.2 Comparaisons

Plusieurs organisations (ou unités d'organisation) peuvent, à l'aide du modèle de maturité, être estimées et comparées en termes de degré de maturité. Les points à prendre en compte à cet égard sont les suivants:

- Les organisations doivent être fondamentalement comparables, ce qui signifie qu'elles doivent se situer à peu près au même niveau hiérarchique.
- Les organisations ont besoin d'un certain degré d'autonomie de décision pour être à même d'influer activement sur leur degré de maturité.
- Les personnes fournissant des renseignements doivent présenter une certaine homogénéité (domaine de responsabilité, niveau hiérarchique par exemple) afin de pouvoir procéder à des auto-évaluations comparables entre organisations.

En outre, il est recommandé de définir au préalable des grandeurs de mesure comparables en guise d'indicateurs. Celles-ci doivent pouvoir être comprises au sein de toutes les organisations comparées.

Une telle comparaison a moins pour objectif un «concours de beauté» que la mise en évidence de facteurs d'influence positifs (ou également négatifs) – même sous la forme d'un point de vue extérieur.

La représentation graphique permet de faire ressortir les disparités, les déséquilibres, voire les éventuels déficits. Le texte des différentes cellules du tableau peut être consulté afin de pouvoir s'orienter rapidement.

3.3 Gestion de la qualité

Le modèle de maturité peut être utilisé pour le développement continu de l'Information Management au sein d'une organisation. Dans ce cas, il est conseillé de compléter au préalable le tableau de colonnes supplémentaires (grandeurs de mesure, situation/évaluation, degré de maturité visé, mesures) et de procéder à une vérification régulière (selon la période de la stratégie par exemple), en suivant un processus établi.

Reifegrad	Unkontrolliert	Beginnend	Formgebend	Operationell	Proaktiv	Messgrößen	Stand / Beurteilung	angestrebter Reifegrad	Begründung und Massnahmen bezüglich angestrebtem Reifegrad
Aspekt	(unmanaged)	(incipient)	(formative)	(operational)	(proactive)				

Dans un premier temps, il s'agit de définir pour chacun des aspects, des grandeurs de mesure concrètes qui serviront de base à l'évaluation et à la détermination du degré de maturité.

Dans un second temps, il faut déterminer, aspect par aspect, le degré de maturité visé et les mesures censées permettre d'y parvenir.

3.4 Classification

Il est recommandé de procéder à l'évaluation de chacun des 13 aspects. Les retours d'information écrits/verbaux des personnes fournissant des renseignements servent également à cette fin. Celles-ci peuvent être déduites des discussions pour chacun des trois domaines d'action (personnes, information et système).

Les résultats obtenus et les écarts par rapport à l'état cible doivent faire l'objet d'une classification sous forme de texte. Le texte (succinct) décrit l'état de l'Information Management, les conditions et règles spéciales et procède à une estimation générale.

3.5 Mesures

L'ultime étape devrait alors consister à formuler les conditions de progression pour chacun des domaines d'action (pertinents?). Il est ici question d'objectifs concrets dont la réalisation permet d'atteindre le degré de maturité suivant. Le planning à moyen et long terme peut également être consigné à ce stade (roadmap ou feuille de route).

4 Degré de maturité

Le modèle de maturité pour l'Information Management propose des degrés de maturité progressifs et coordonnés entre eux. Ils sont décrits ci-après à titre d'exemple.

4.1 Non contrôlé [unmanaged]

L'organisation est résistante au changement. Elle ne gère pas de contenu de manière formelle. Les lecteurs de validation distribués et les disques durs locaux servent à stocker les documents, ce qui conduit à la redondance des données. La faible volonté de fournir des informations se traduit par une charge de travail élevée et beaucoup de frustration chez les employés.

4.2 Initial [incipient]

On voit apparaître des approches fonctionnelles ou reposant sur des projets portant sur la gestion de certains sous-ensembles d'informations. Si diverses technologies (DMS, collaboration par exemple) et produits concurrents/redondants sont utilisés, ils le sont encore à mauvais escient et insuffisamment – une utilisation la plupart du temps tributaire des compétences de l'employé sollicité.

Quelques unités d'organisation sont plus avancées que d'autres; leur progression n'est pas homogène. La coopération entre les services est plus difficile. Bien que l'on voit émerger quelques corpus de règles, il n'y a pas de vision d'ensemble. Des règlements peuvent se chevaucher ou se contredire. Les employés ont bien du mal à s'y retrouver dans les différentes solutions isolées (assorties des réglementations qui leur sont propres). Face à ces solutions isolées qui, le cas échéant, en arrivent à se chevaucher, la gestion des redondances demande plus d'efforts.

4.3 Formatif [formative]

L'organisation a fait l'inventaire des informations et élaboré des plans, des directives et des procédures, pourtant elle est toujours en train de les mettre en œuvre – et ce, probablement sur plusieurs années. Plusieurs projets sont en cours, mais le risque de conflits et d'échec est bien réel. Les directives, règles et exigences publiées n'ont pas encore été mises en œuvre de manière exhaustive et, dans certains cas, ne sont pas (encore) pratiquées.

4.4 Opérationnel [operational]

La gestion et le développement des systèmes, des corpus de règles et l'administration des informations sont effectués à l'échelle de l'entreprise et de manière cohérente. Les systèmes d'Information Management présentent une qualité de données et de processus élevée et fournissent des informations de pilotage pour les processus. Les employés pratiquent l'Information Management. L'organisation se charge de gérer le cycle de vie.

4.5 Proactif [proactive]

En tant qu'organisation apprenante, les acquis sont constamment passés au crible afin de mettre en évidence les optimisations potentielles. Les innovations sont établies au sein de l'organisation dans les meilleurs délais.

5 Domaines d'action et aspects

Les domaines d'action et les aspects y afférent mettent en lumière l'Information Management d'une organisation. Ces différents aspects sont explicités plus avant ci-après.

5.1 Personne

L'organisation examinée dispose de

1. Compétence informatique [IT expertise]: **Compétence** des supérieurs et des employés pour utiliser efficacement les systèmes d'Information Management existants et nouveaux.
2. Compétence d'Information Management [business expertise]: **Compétence** des supérieurs et des employés pour appliquer les principes de l'Information Management.
3. Compétence de processus [process]: **Compétence** des responsables de processus pour analyser et piloter les processus d'affaires.
4. Compétence d'intégration [alignment]: **Compétence** de l'organisation pour développer la coopération entre les domaines spécialisés [business] et l'informatique ainsi que la compréhension mutuelle.

5.2 Information

L'organisation examinée utilise les éléments suivants afin de traiter les informations

5. Données primaires et métadonnées [content / metadata]: l'**ampleur** dans laquelle les objets d'information (documents et métadonnées) sont régis dans les systèmes d'Information Management.
6. Cycle de vie [depth]: l'**ampleur** dans laquelle les informations sont gérées tout au long du cycle de vie.
7. Direction / gouvernance d'entreprise [governance]: l'**ampleur** dans laquelle les règles en matière d'Information Management sont introduites, mises en œuvre et appliquées.
8. Réutilisation [re-use]: l'**ampleur** dans laquelle les informations peuvent être réutilisées.

-
9. Repérabilité [findability]: l'**ampleur** dans laquelle les informations peuvent être retrouvées.

5.3 Technologie/système

Les systèmes d'Information Management de l'organisation examinée sont caractérisés par

10. l'étendue des fonctions [scope]: **Étendue des fonctions** d'un système d'Information Management.
11. Champ d'application [breadth]: **Champ d'application** d'un système d'Information Management.
12. Sécurité informatique [security]: **Degré de régulation** de la sécurité informatique.
13. Applicabilité [usability]: **Ampleur** des retours d'informations et de leur mise en œuvre.

6 Modèle de maturité Information Management

	Degré de maturité	Non géré (unmanaged)	Initial (incipient)	Formatif (formative)	Opérationnel (operational)	Proactif (proactive)
P E R S O N N E	Compétence informatique (IT expertise) <small>Compétence des supérieurs et des employés pour utiliser efficacement les systèmes d'Information Management existants et nouveaux.</small>	Le maniement des moyens informatiques requiert des connaissances rudimentaires de la part de l'utilisateur.	Les employés commencent d'eux-mêmes à utiliser les moyens informatiques existants de manière systématique et professionnelle.	L'organisation doit veiller au bon maniement des moyens informatiques.	L'organisation valorise le maniement optimal des moyens informatiques.	L'organisation valorise l'amélioration proactive des moyens informatiques.
	Compétence d'Information Management (business expertise) <small>Compétence des supérieurs et des employés pour appliquer les principes de l'Information Management</small>	Aucune connaissance en matière d'Information Management	Sensibilisation croissante à la nécessité de réglementations en matière d'Information Management. Des règlements sont créés.	Il existe des règlements et des instances chargés de traiter des thématiques liées à l'Information Management.	L'Information Management tel que défini par l'organisation (supérieure) est pratiqué au quotidien dans la vie professionnelle.	L'organisation valorise les compétences de ses employés en matière d'Information Management.
	Compétence de processus (process) <small>Compétence des responsables de processus pour analyser et piloter les processus d'affaires</small>	Aucune connaissance de la gestion des processus disponible.	Les processus fondamentaux sont analysés et documentés.	Les processus sont modélisés et mis en œuvre.	Les processus sont pilotés dans toutes les organisations, sans rupture de support dans les systèmes intégrés.	L'organisation valorise les compétences de tous les employés en matière de processus à des fins d'optimisation des processus.
	Compétence d'intégration (alignment) <small>Compétence de l'organisation pour développer la coopération entre les domaines spécialisés (Business) et l'informatique ainsi que la compréhension mutuelle.</small>	Les domaines spécialisés et l'IT ne sont pas intégrés.	Les premières intégrations contrôlées par l'IT sont réalisées.	Les interactions entre les domaines spécialisés et l'IT dans le système d'Information Management sont régies dans la pratique.	Les stratégies en matière d'IT et d'affaires sont mises en œuvre de manière coordonnée.	Le développement de la stratégie entre les domaines spécialisés et l'IT se fait de manière simultanée et en étroite collaboration.
I N F O R M A	Données primaires et métadonnées (content / metadata) <small>L'ampleur dans laquelle les objets d'information (documents et métadonnées) sont régis dans les systèmes d'Information Management</small>	Pas de réglementation disponible pour les données primaires et les métadonnées.	Les exigences minimales en matière de données primaires et de métadonnées sont respectées.	La gestion des données primaires et des métadonnées dans le système d'Information Management est standardisée.	Les données primaires et les métadonnées sont gérées de manière automatisée et contrôlée dans le système d'Information Management. Les métadonnées spécifiques à un domaine sont	Les métadonnées confèrent un avantage dans les données primaires et dans le pilotage des affaires. Un contrôle qualité est mis en œuvre pour les données

T I O N					complétées et utilisées de manière coordonnée.	primaires et les métadonnées.
	Cycle de vie (depth) L'ampleur dans laquelle les informations sont gérées tout au long du cycle de vie	Pas de gestion du cycle de vie disponible.	Les procédures de traitement et de conservation de la plupart des informations et documents sont effectuées sur une base individuelle.	Des procédures formelles de traitement et de conservation des informations et des dossiers sont élaborées.	Des procédures formelles de traitement et de conservation des informations et documents sont établies.	Les informations et les documents passent par les phases formelles du cycle de vie d'une manière contrôlée et surveillée.
	Direction / gouvernance d'entreprise (governance) L'ampleur dans laquelle les règles en matière d'Information Management sont introduites, mises en œuvre et appliquées	Aucune réglementation ni règles/instructions disponibles relatives à l'Information Management.	Uniquement des réglementations isolées concernant l'Information Management pour des sous-domaines individuels.	L'Information Management est réglementé de manière contraignante au niveau des instructions. Ces réglementations contiennent des règles portant sur les principes, l'organisation structurelle et procédurale tout au long du cycle de vie.	Les règles relatives à l'Information Management sont pratiquées. L'organisation fournit les moyens nécessaires. Un controlling régulier (contrôles et mesures) est bien en place.	Le développement continu de l'Information Management passe par une «Information Governance» établie.
	Réutilisation (re-use) L'ampleur dans laquelle les informations peuvent être réutilisées	Les informations peuvent être réutilisées selon des critères individuels.	Les informations peuvent être réutilisées au sein de chacun des domaines de tâches.	Les informations peuvent être réutilisées de manière uniforme au sein de plusieurs domaines de tâches.	Les informations peuvent être systématiquement réutilisées sur tous les domaines de tâches.	La réutilisation des informations est assurée tout au long du processus; elle fait l'objet de révisions et d'améliorations régulières.
	Repérabilité (findability) L'ampleur dans laquelle les informations peuvent être retrouvées	La repérabilité est limitée au contenu des informations et des métadonnées techniques du système d'exploitation.	La repérabilité profite des métadonnées de contenu.	La repérabilité profite des structures multidimensionnelles.	La repérabilité profite des critères de pertinence adaptés à l'utilisateur.	La repérabilité profite du recours à une intelligence artificielle.
T E C H N O L O G	Étendue des fonctions (scope) Étendue des fonctions d'un système d'Information Management	Il n'y a aucun système (électronique) d'Information Management en place.	Les systèmes d'Information Management sont utilisés aux seules fins du stockage de l'information.	Les systèmes d'Information Management combinent la conservation des données à des éléments de conduite des processus et de contrôle des affaires.	L'étendue des fonctions des systèmes d'Information Management est extensible au gré des sujets.	Les systèmes d'Information Management couvrent l'ensemble des exigences fonctionnelles et sont adaptés et développés en permanence.
	Champ d'application (breadth) Domaine d'application d'un système d'Information Management.	Aucun système en place.	Les systèmes d'Information Management sont des solu-	Les différents systèmes d'Information Management sont	Les systèmes d'Information Management sont déployés	Réduction des systèmes d'Information Management

I E / s y s t è m e			tions isolées pour des processus techniques ou domaines de tâches.	combinés ou intégrés dans l'ensemble des processus.	sur la base d'une architecture d'entreprise.	dans un souci d'éviter les redondances.
	Sécurité informatique (security) Degré de régulation de la sécurité informatique	Aucune règle disponible.	Il existe pour les systèmes d'Information Management, des règles individuelles de sécurité informatique.	Il existe pour les systèmes d'Information Management, des règles de sécurité informatique. Elles sont appliquées sur une base individuelle ou selon la situation.	Les règles relatives à la sécurité des systèmes d'Information Management font partie de la sécurité informatique qui s'applique et est pratiquée dans toute l'organisation.	Les règles en matière de sécurité des systèmes d'Information Management s'inscrivent dans la sécurité informatique de l'intégralité de l'organisation. Celles-ci sont normalisées et systématiquement vérifiées et perfectionnées.
	Applicabilité (usability) Ampleur des retours d'information relatifs à l'applicabilité d'un système d'Information Management et à sa mise en œuvre	Il n'y a pas de retour d'information possible concernant l'applicabilité.	Les retours d'information concernant l'applicabilité sont reçus et transmis selon la situation.	Les retours d'information concernant l'applicabilité sont recueillis. La mise en œuvre des retours d'information n'est pas encore systématique ou selon une base individuelle.	Les retours d'information concernant l'applicabilité font l'objet d'une sollicitation active. La mise en œuvre des retours d'information se fait sous une forme systématique.	Les retours d'information concernant l'applicabilité sont obtenus et gérés de manière systématique. La mise en œuvre des retours d'information est réalisée de façon active en coopération avec les partenaires de mise en œuvre.

Tableau 2: Modèle de maturité pour l'Information Management

7 Progrès

S'appuyant sur les exemples de progrès suivants, le modèle identifie les mesures et les conditions préalables requises pour atteindre un degré de maturité plus élevé.

7.1 Avancer au-delà de ce qui n'est pas contrôlé

Les mesures suivantes et d'autres mesures similaires peuvent être prises en vue d'atteindre un degré de maturité plus élevé:

- Obtenir l'engagement du niveau de direction suprême quant à l'Information Management.
- Développer une stratégie d'Information Management
- Enregistrement des processus; clarification des responsabilités et des rôles
- Initiation aux compétences fondamentales dans le domaine de l'Information Management (inventaires, systèmes de classement, constitution d'affaires, métadonnées)
- Mise sur pied d'une équipe transversale composée d'un vaste éventail de parties prenantes en vue d'explorer l'unification des processus transversaux et les possibilités en matière d'Information Management basé sur l'IT.
- Réalisation d'un premier état des lieux

7.2 Avancer au-delà du début

Les mesures suivantes et d'autres mesures similaires peuvent être prises en vue d'atteindre un degré de maturité plus élevé:

- Standardisation des réglementations, outils et technologies existants et développement d'objectifs reconnus pour un Information Government futur.
- Développement de stratégies et de méthodes pour que le succès des processus d'affaires ne soit plus tributaire de personnes clés.
- Analyse des processus et des structures
- Identification des différences entre les fonctions de l'Information Management et les besoins effectifs de l'administration
- Mise à disposition de programmes de formation destinés aux employés et portant sur l'Information Management
- Unification des métadonnées et des taxonomies
- Réalisation de tests d'applicabilité dans les systèmes d'Information Management en place [usability].

7.3 Avancer au-delà du formulaire

Les mesures suivantes ainsi que d'autres mesures semblables peuvent être prises en vue d'atteindre un degré de maturité supérieur:

- Accélération des programmes destinés à faire connaître les avantages de réglementations uniformes à l'échelle de l'entreprise.

- Implication des spécialistes des domaines Information Management, administration, droit et informatique dans l'élaboration des stratégies et des politiques.
- Mise en œuvre active des règles normatives.
- Intensification des efforts visant à réaliser de plus en plus le développement de stratégies IT et de processus dans le cadre d'une coopération interdisciplinaire.
- Mise à disposition de programmes de formation destinés aux employés et portant sur l'Information Management.
- Mise en place d'un controlling afin d'accroître la qualité des données et processus.
- Positionnement de l'Information Management dans le contexte des plateformes à l'échelle de l'organisation [shared services architecture].
- Renforcement de la priorité donnée à l'analyse des processus dans toute l'organisation dans le but de développer des solutions d'Information Management adaptées de manière optimale et des outils complémentaires.

7.4 Avancer au-delà de la partie opérationnelle

Les mesures suivantes et d'autres mesures similaires peuvent être prises en vue d'atteindre un degré de maturité plus élevé:

- Enseignements tirés de l'environnement (technologie, marché, organisations voisines par exemple) et recherche de collaborations.
- Évaluation constante des processus IT et d'affaires afin d'identifier et d'éviter les ruptures de support et autres «tueurs d'efficacité».
- Contrôle permanent des acquis afin de mettre en évidence les optimisations potentielles et mise en œuvre dans le cadre d'un Change Management établi.

7.5 Rester proactif

Une fois qu'une organisation a atteint le degré de maturité le plus haut, maintenir un tel degré requiert des efforts continus.

8 Sécurité

L'application du modèle de maturité à l'Information Management ne pose pas de problèmes affectant la sécurité.

9 Exclusion de responsabilité - droits de tiers

Les normes élaborées par l'Association **eCH** et mises gratuitement à la disposition des utilisateurs ainsi que les normes de tiers adoptées, ont seulement valeur de recommandations. L'Association **eCH** ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des décisions ou mesures prises par un utilisateur sur la base des documents qu'elle met à disposition. L'utilisateur est tenu d'étudier attentivement les documents avant de les mettre en application et au besoin de procéder aux consultations appropriées. Les normes **eCH** ne remplacent en aucun cas les consultations techniques, organisationnelles ou juridiques appropriées dans un cas concret.

Les documents, méthodes, normes, procédés ou produits référencés dans les normes **eCH** peuvent le cas échéant être protégés par des dispositions légales sur les marques, les droits d'auteur ou les brevets. L'obtention des autorisations nécessaires auprès des personnes ou organisations détentrices des droits relève de la seule responsabilité de l'utilisateur.

Bien que l'Association **eCH** mette tout en œuvre pour assurer la qualité des normes qu'elle publie, elle ne peut fournir aucune assurance ou garantie quant à l'absence d'erreur, l'actualité, l'exhaustivité et l'exactitude des documents et informations mis à disposition. La teneur des normes **eCH** peut être modifiée à tout moment sans préavis.

Toute responsabilité relative à des dommages que l'utilisateur pourrait subir par suite de l'utilisation des normes **eCH** est exclue dans les limites des réglementations applicables.

10 Droits d'auteur

Tout auteur de normes **eCH** en conserve la propriété intellectuelle. Il s'engage toutefois à mettre gratuitement, et pour autant que ce soit possible, la propriété intellectuelle en question ou ses droits à une propriété intellectuelle de tiers à la disposition des groupes de spécialistes respectifs ainsi qu'à l'Association **eCH** pour une utilisation et un développement sans restriction dans le cadre des buts de l'association.

Les normes élaborées par les groupes de spécialistes peuvent, moyennant mention des auteurs **eCH** respectifs, être utilisées, développées et déployées gratuitement et sans restriction.

Les normes **eCH** sont complètement documentées et libres de toute restriction relevant du droit des brevets ou de droits de licence. La documentation correspondante peut être obtenue gratuitement.

Les présentes dispositions s'appliquent exclusivement aux normes élaborées par **eCH**, non aux normes ou produits de tiers auxquels il est fait référence dans les normes **eCH**. Les normes incluront les références appropriées aux droits de tiers.

Annexe A – Références & bibliographie

Aucune

Annexe B – Collaboration & vérification

Bissegger, Arthur	Archives d'État du canton Berne
Bürki, Alexandra	Archives fédérales suisses
Egloff, Gregor	Archives d'État du canton Lucerne
Gollino, Erich	Chancellerie d'État du canton Saint-Gall
Hürlimann, Anton	Archives d'État du canton Lucerne
Jenzer, Dominik	Chancellerie fédérale suisse
Saieva, Irene	Chancellerie d'État du canton Lucerne

Annexe C – Abréviations et glossaire

GEVER	Gestion électronique des affaires
Informations	Le terme informations désigne toute information pertinente pour les affaires, disponible ou traitée dans un système sous forme de documents ou de métadonnées.
Document	Conglomérat d'informations non structurées, en général disponibles sous forme électronique. Un document physique est également appelé pièce. Un document constitue un sous-ensemble des informations.
Organisation	Unité juridiquement indépendante, telle que département, office, commission, personne morale.
Unité d'organisation	Une unité organisationnelle est un sous-ensemble de l'organisation et peut représenter un département, un secteur, une section, ou similaire.

Annexe D – Modifications par rapport à la version précédente

Il s'agit de la première version.

Annexe E – Liste des tableaux

Table 1 Exemple de première estimation – Synthèse des retours d’information..... 7