

DU DOCUMENT À LA PLATEFORME DÉCISIONNELLE

Pourquoi les processus et la gouvernance sont décisifs dans la gestion réussie de l'information

Les exigences réglementaires croissantes, l'augmentation des volumes de données, les modèles de travail hybrides et l'intelligence artificielle changent profondément la manière dont est utilisée l'information. Dans ce domaine, une question prend alors toute son importance: la gestion de l'information et des documents. De fait, c'est cette étape qui détermine si les informations sont opérationnelles ou si elles freinent les processus.

Un permis de construire passe par sept bureaux. Le dossier d'un patient est partagé sur trois systèmes. Et dans une entreprise de construction mécanique, une approbation manquante bloque la livraison. Il ne s'agit pas de cas isolés, mais de symptômes caractéristiques de flux d'information insuffisamment structurés – avec leurs impacts non négligeables sur les délais, la clarté des décisions et la compétitivité.

Dans de nombreux cas, les organisations y réagissent en introduisant un système de gestion documentaire. Leurs attentes: plus d'ordre, plus de transparence et moins d'intervention manuelle. Néanmoins, dans la pratique, elles doivent souvent déchanter. Les informations sont disponibles, mais elles ne sont pas intégrées judicieusement aux processus ni pertinentes sur le plan décisionnel.

Alors comment expliquer que, souvent, des initiatives de numérisation partant d'une bonne intention ne répondent pas aux attentes en matière de gestion de l'information?

L'archivage numérique n'est pas synonyme de transformation numérique

La gestion de l'information vue comme une opération technique au niveau de l'infrastructure est une approche trop simpliste. En fait, il s'agit de structurer les flux d'information de manière ciblée. En effet, les documents font partie intégrante de processus commerciaux critiques et sont à la base de la responsabilité, de la logique décisionnelle et de la force juridique contraignante.

Tant que cette interaction n'est pas reconnue, la numérisation reste ce qu'elle est aujourd'hui dans de nombreuses organisations: une copie numérique d'opérations analogiques. Les processus y sont représentés, mais non optimisés. Certes, les informations sont disponibles, mais elles n'apportent aucune valeur ajoutée.

Les organisations ne seront efficaces et parées pour l'avenir que si elles considèrent la gestion de l'information comme un environnement décisionnel intégré, et non pas seulement comme un simple système d'archivage.



L'auteure

Katharina M. Mäder
Product Manager, Information Management Solutions chez Canon (Suisse) SA. Experte en extraction de données, classification et gestion des données et processus nourries par l'IA au service de flux de travail efficaces et conformes à la réglementation.

katharina.maeder@canon.ch

La plateforme décisionnelle: de la gestion à la maîtrise de l'information

Les plateformes décisionnelles sont le prochain stade d'évolution des systèmes classiques de gestion documentaire et de flux de travail. Elles assurent la liaison entre l'information, les processus et la logique décisionnelle dans une structure continue de bout en bout. Ce faisant, elles se basent non pas sur des documents en particulier, mais sur le contexte dans lequel ces derniers sont utilisés.

Les plateformes décisionnelles sont le prochain stade d'évolution des systèmes classiques de gestion documentaire et de flux de travail. Elles assurent la liaison entre l'information, les processus et la logique décisionnelle dans une structure continue de bout en bout. Ce faisant, elles se basent non pas sur des documents en particulier, mais sur le contexte dans lequel ces derniers sont utilisés.

Dans la pratique, elles s'avèrent utiles, par exemple, dans des procédures soumises à de nombreuses autorisations telles que les permis de construire ou les cessions de contrats. Au lieu d'être transmis manuellement entre les services, les dossiers sont acheminés via des logiques décisionnelles définies, les délais sont surveillés et les données manquantes sont identifiées de manière précoce. Cela a pour effet de réduire sensiblement la durée des cycles, d'optimiser la traçabilité et de décharger le personnel sans qu'il faille pour autant remplacer les environnements système existants. La valeur ajoutée est créée via l'intégration et l'orchestration, et complétée par des mécanismes basés sur des événements reliant les contenus entre eux sur le plan contextuel.

Intelligence artificielle: l'efficacité liée au contexte

L'IA a des effets sur la performance de la gestion de l'information – et se différencie largement de la recherche manuelle de l'information. La recherche manuelle de documents, suivie de la comparaison des versions ou statuts d'approbation sur plusieurs systèmes, prend entre 20 et 60 minutes. Une recherche sémantique nourrie par l'IA, et qui interprète les contenus et leur signification au lieu de simplement faire correspondre des mots-clés, fournit les mêmes résultats en quelques secondes – à partir de sources multiples et sous forme de synthèse.

Cela dit, le progrès décisif réside dans le contexte: les informations ne sont pas analysées de façon



Les plateformes décisionnelles intègrent les informations, processus et domaines de compétence au sein d'un flux de travail continu de bout en bout.

isolée, mais attribuées de manière ciblée à des projets, clients ou étapes de processus concrets. Au lieu de listes de correspondances confuses, elles fournissent des réponses précises et permettent de visualiser les corrélations, ce qui serait pratiquement impossible en mode manuel. Les bases de décision obtenues sont solides et les risques sont identifiés à temps.

Dans la pratique, néanmoins, le constat est clair: l'utilité de l'IA dépend moins de la technologie en soi que de la qualité des informations dont elle se nourrit. Lorsque les métadonnées ne sont pas homogènes, les responsabilités mal définies ou les documents classés à plusieurs endroits, l'IA automatise surtout les imprécisions existantes. C'est pourquoi les structures d'information claires, la gestion cohérente des données et les règles contraignantes de gouvernance constituent le facteur d'influence décisif.

Si ces conditions de base sont réunies, l'IA crée une valeur ajoutée: en matière de gestion des contrats, les délais de résiliation, options de prorogation et clauses critiques sont identifiés automatiquement et visualisés de manière proactive. Les réponses aux questions spécifiques – par exemple pour savoir quels contrats expirent dans les trois prochains mois – sont ciblées et intégrées directement aux processus décisionnels.

La compréhension du secteur et des processus: fondement de la gouvernance efficace

La compréhension du secteur et des processus: fondement de la gouvernance efficace Ce qui prévaut dans l'administration publique, ce sont les décisions traçables assorties de délais contraignants et d'une obligation de rendre des comptes très stricte; dans le secteur de la santé, ce seront la protection des données, la traçabilité et la collaboration interdisciplinaire et, dans les secteurs très réglementés des finances ou de l'industrie, avant tout la conformité et l'auditabilité. En fait, ce qui est efficace dans un contexte peut d'emblée signifier une infraction aux règles en vigueur dans un autre.

Les solutions standardisées atteignent vite leurs limites si ces différences ne sont pas prises en compte. Il est donc essentiel de structurer la gestion de l'information. Cela permettra de mettre en œuvre les exigences spécifiques dans les processus, modèles et systèmes.

Cela ne va pas sans une compréhension approfondie des processus commerciaux et conditions-cadres légales en présence. Ainsi, les approches couronnées de succès sont uniquement celles qui allient systématiquement la technologie, la gouvernance et les processus – avec des rôles clairs, des structures de données cohérentes et des environnements système intégrés.

Conclusion

Les organisations qui considèrent encore la gestion de l'information comme un simple archivage documentaire passent à côté d'un fort potentiel. Il s'agit d'organiser les informations de manière à ce qu'elles contrôlent les processus, identifient les responsabilités, déchargent le personnel et motivent les décisions – tous systèmes confondus, pour qu'elles soient auditable et conformes à la protection des données. **Michael Maunz, Head of Solutions chez Canon (Suisse) SA**, nous donne son éclairage à ce sujet: «Pour les CIO, le défi réside moins dans le choix de tel ou tel outil que dans le fait de rendre les informations exploitables comme instrument de contrôle. Pour cela, il est décisif d'avoir un partenaire qui intègre les systèmes, relie les processus en continu et mette en place des structures de gouvernance solides.»

C'est précisément à ce niveau qu'intervient Canon (Suisse) SA: en reliant intelligemment les environnements système existants, en visant systématiquement des processus de bout en bout et en établissant des modèles de responsabilité et de décision clairement définis. Les services gérés complémentaires procurent des modèles d'exploitation stables et déchargent les services informatiques dans leur travail quotidien.

D'ailleurs, les effets sont mesurables: dans le cadre de projets réalisés pour des clients suisses, les coûts d'archivage ont été divisés par deux et les processus basés sur des documents, comme le traitement des factures, ont été accélérés jusqu'à 50%.

Canon Information Management Solutions

Canon a acquis plus de 1 000 projets et met en réseau les systèmes, les processus et les données pour créer des solutions basées sur l'IA..

fr.canon.ch/ims

Scannez le code QR pour télécharger le dernier livre blanc d'InforSource sur l'avenir de l'automatisation des processus métier..

