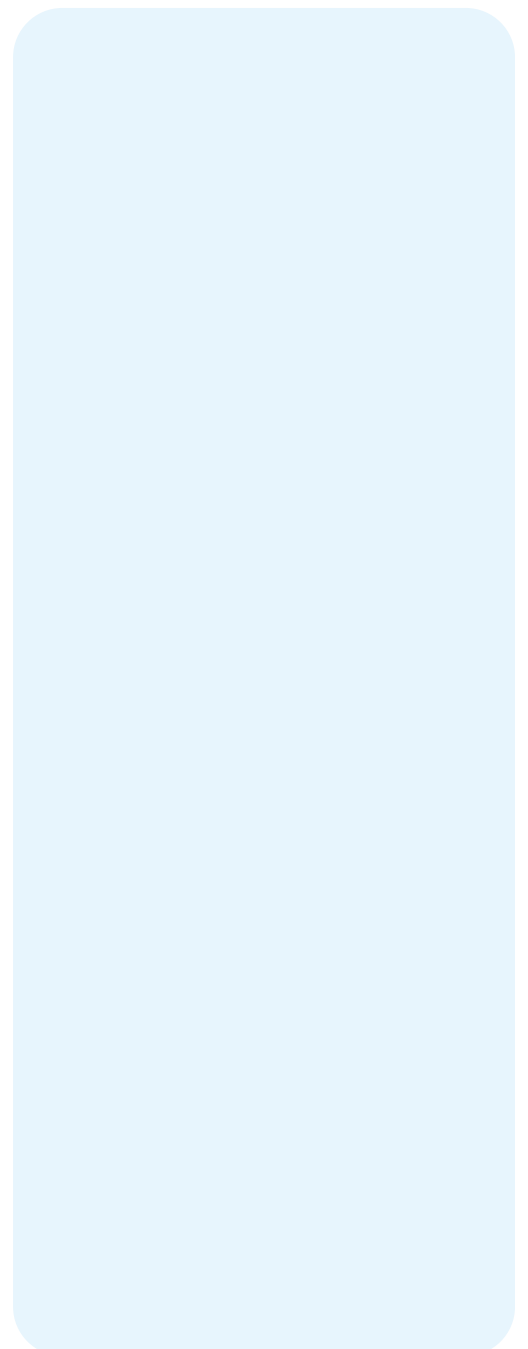
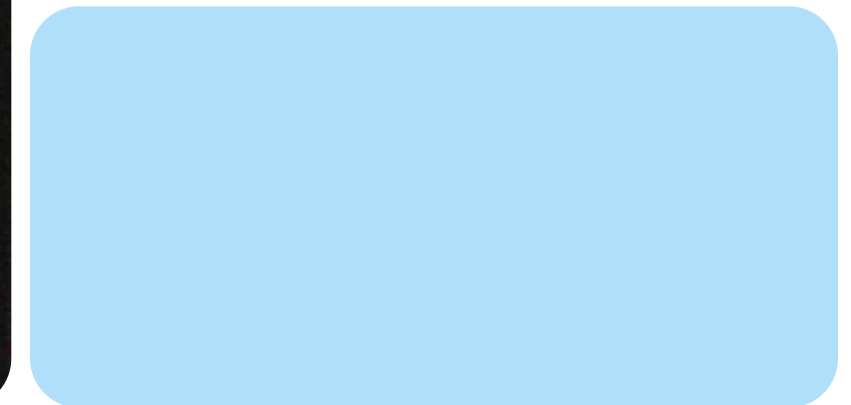
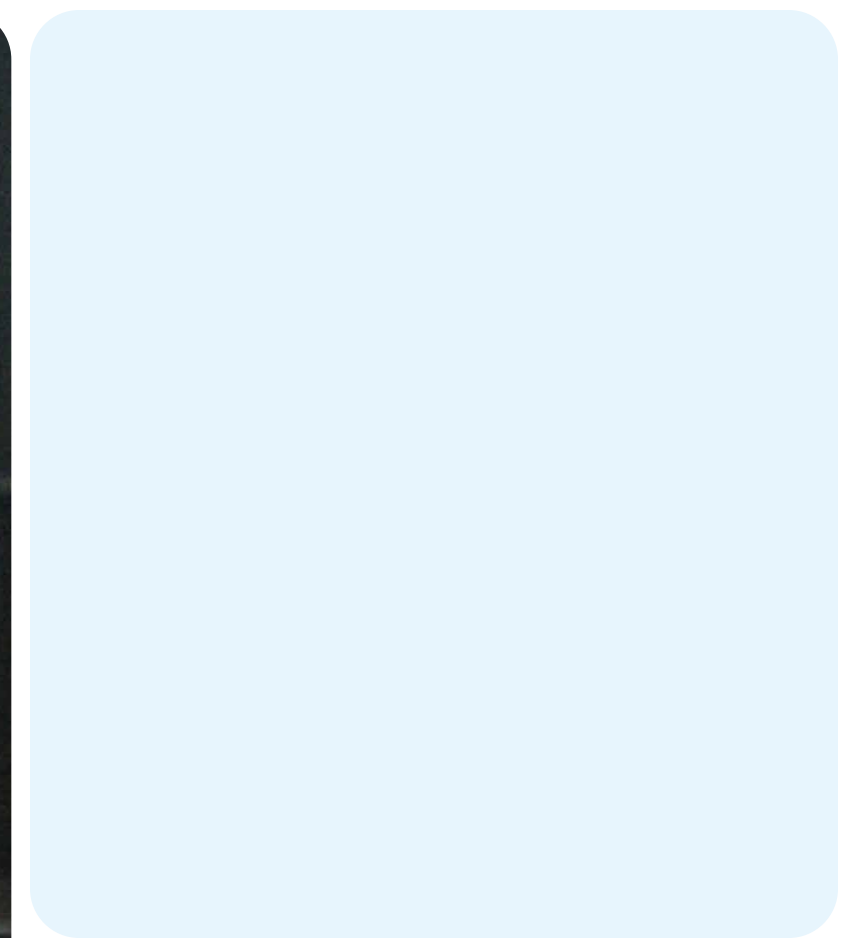
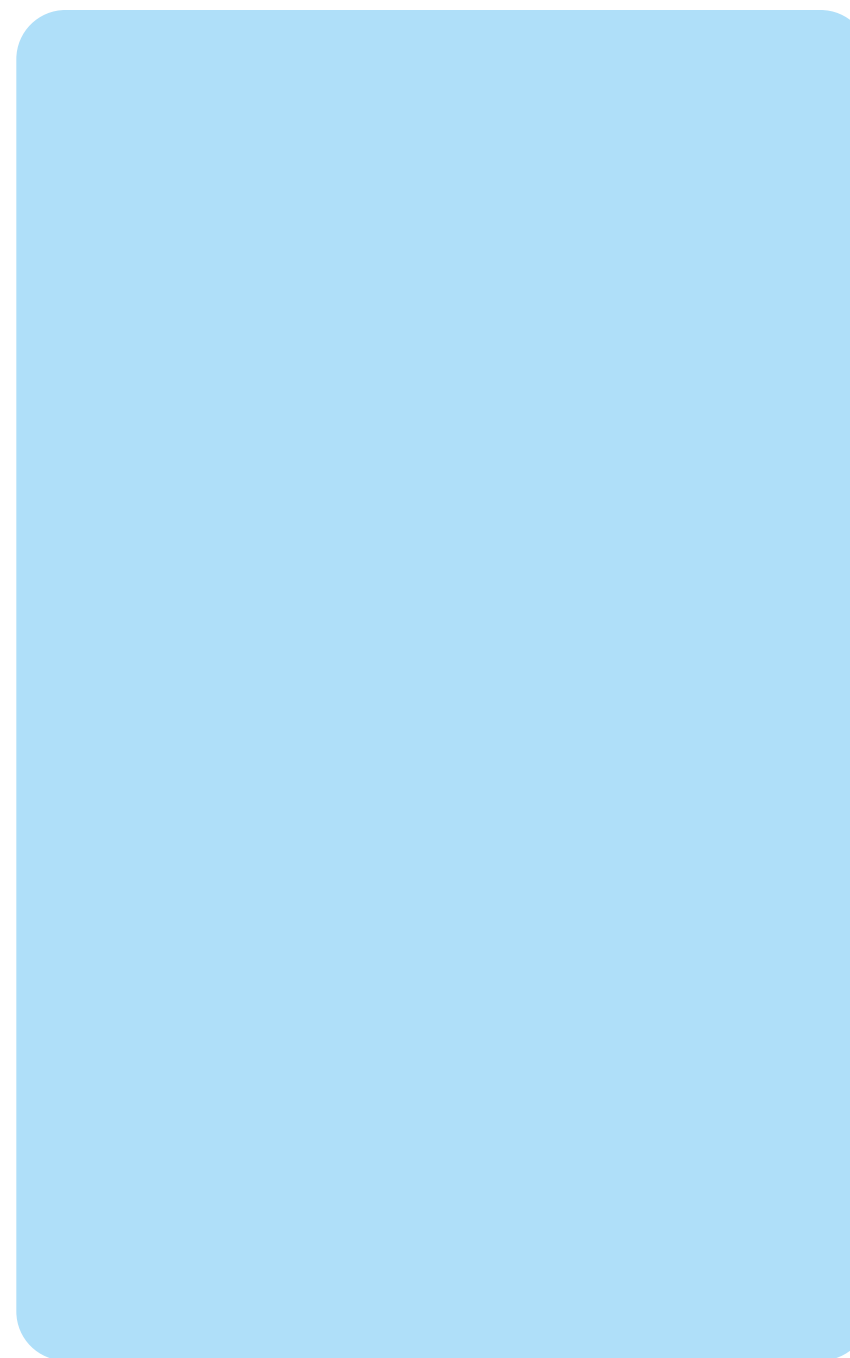


Votre organisation peut-elle vraiment **faire confiance** à son information ?

Un guide co-construit avec des experts
de la performance informationnelle

everIAL ✦



Pourquoi ce guide ?

Les organisations n'ont jamais disposé d'autant d'informations.

Documents, e-mails, applications métiers, espaces collaboratifs, données, contenus générés par IA : l'information circule partout. Pourtant, une question devient critique :

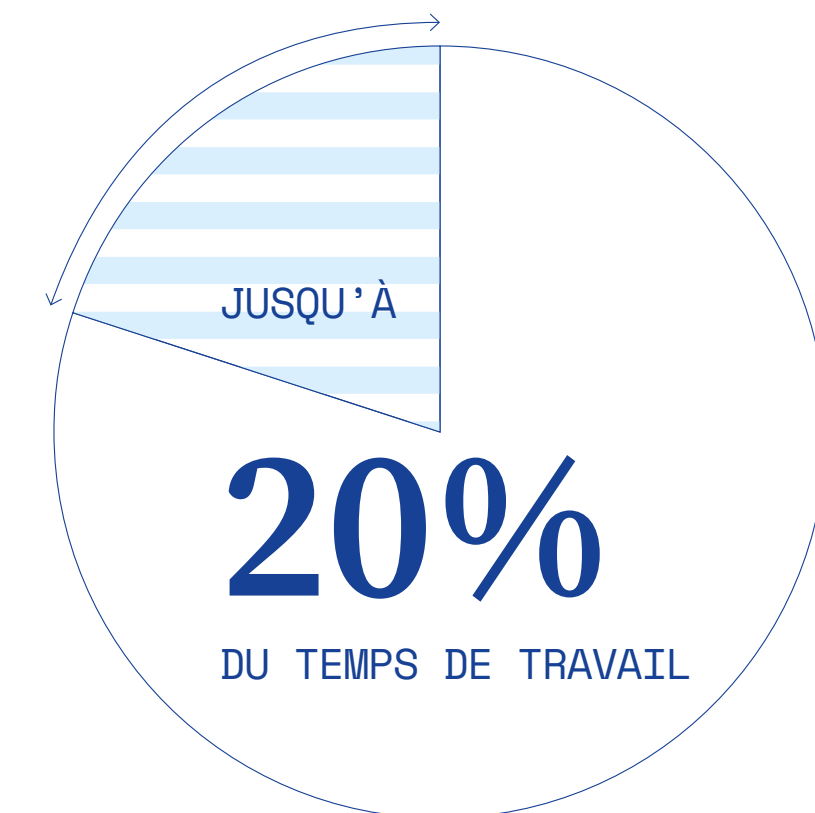
Peut-on réellement s'y fier pour décider, agir ou automatiser ?

Une information utile n'est pas seulement accessible. Elle doit être fiable, à jour, traçable, contextualisée et validée.

Ce guide vous aide à évaluer rapidement le niveau de confiance que vous pouvez accorder à votre information et à identifier les premiers leviers d'amélioration.

« Le sujet n'est plus seulement de stocker ou de retrouver l'information. Le vrai enjeu, aujourd'hui, c'est de pouvoir l'utiliser avec confiance : savoir d'où elle vient, si elle est à jour, qui l'a validée et dans quel contexte elle peut éclairer une décision. »

AURÉLIE ROCAMORA
Directrice Innovation, EVERIAL



PEUT ÊTRE CONSACRÉ À CHERCHER DE L'INFORMATION INTERNE OU À IDENTIFIER LES BONS INTERLOCUTEURS.



QUAND L'INFORMATION EST DISPERSÉE, LA PERTE DE TEMPS DEVIENT INVISIBLE, MAIS STRUCTURELLE.

Performer l'info

Pour aller plus loin, écoutez l'épisode du podcast

« Trop d'informations, plus assez de confiance : comment remettre de la fiabilité au cœur des organisations ? »

→ ÉCOUTER L'ÉPISODE

01

Les 5 signes qu'une organisation ne fait plus totalement confiance à son information

1. Les collaborateurs cherchent plus qu'ils n'agissent

Quand un collaborateur doit fouiller plusieurs outils, demander à un collègue ou vérifier un ancien mail, l'information n'est pas assez lisible.



Ce que cela produit

- ✦ Une perte de temps récurrente.
- ✦ Une dépendance aux personnes qui "savent où trouver".
- ✦ Une baisse de fluidité dans les processus.
- ✦ Une frustration des équipes.
- ✦ Une difficulté à garantir la continuité en cas d'absence.



QUESTION À SE POSER

—> Vos collaborateurs savent-ils immédiatement où trouver l'information fiable dont ils ont besoin ?

2. Plusieurs versions coexistent sans que l'on sache laquelle fait foi

Un contrat, une procédure, un tableau ou un document projet peut exister en plusieurs versions. Le risque apparaît lorsque personne ne sait clairement laquelle fait foi.



Ce que cela produit

- ✦ Des erreurs d'exécution.
- ✦ Des décisions prises sur des informations obsolètes.
- ✦ Des validations répétées.
- ✦ Des incompréhensions entre équipes.
- ✦ Une perte de confiance dans les outils.



QUESTION À SE POSER

—> Existe-t-il une source de vérité claire pour vos documents et informations critiques ?

« Une entreprise peut-être surinformée...
Et pourtant manquer de compréhensions. »

DANIEL-HAKIM HAMMADI,
Facilitateur, sociologue et entrepreneur

« La qualité de l'information se joue souvent dans les détails du quotidien : une version mal identifiée, une validation non tracée, une règle peu comprise. Ce sont ces petits écarts qui, cumulés, fragilisent la performance et la confiance. »

AUORE LAURENT,
Responsable conseil, EVERIAL

3. Les validations reposent encore trop sur des échanges informels

Un mail, un message Teams, une validation orale ou une annotation peuvent suffire au quotidien. Mais en cas d'audit, de litige ou de contrôle, l'absence de traçabilité devient un risque.



Ce que cela produit

- ✦ Une difficulté à prouver qui a validé quoi.
- ✦ Des responsabilités floues.
- ✦ Un risque de non-conformité.
- ✦ Une perte de confiance dans les processus.
- ✦ Une dépendance à la mémoire individuelle.

✦ QUESTION À SE POSER

Pouvez-vous retracer simplement le cycle de vie d'une information importante ?

4. Les équipes multiplient les contrôles pour se rassurer

Quand l'information manque de clarté, les collaborateurs compensent : ils recourent, relancent, vérifient, resaisissent, demandent confirmation. Ces contrôles invisibles pèsent fortement sur l'efficacité opérationnelle.



Ce que cela produit

- ✦ Une surcharge cognitive.
- ✦ Des décisions ralenties.
- ✦ Plus de tâches à faible valeur ajoutée.
- ✦ Une impression de complexité permanente.
- ✦ Des tensions entre équipes.

✦ QUESTION À SE POSER

Vos équipes vérifient-elles parce que le processus le prévoit, ou parce qu'elles doutent de l'information disponible ?

Le vrai signal faible

Quand les collaborateurs passent plus de temps à vérifier qu'à agir, la question n'est plus seulement documentaire.

Elle devient opérationnelle, managériale et **stratégique**.

5. L'IA révèle les fragilités existantes

L'IA peut aider à produire, synthétiser, classer ou automatiser.

Mais si les sources sont dispersées, obsolètes ou mal gouvernées, elle peut amplifier les erreurs au lieu de créer de la valeur.



Ce que cela produit

- ✦ Des contenus plus nombreux, mais plus difficiles à contrôler.
- ✦ Des risques d'erreur ou d'interprétation.
- ✦ Une confusion entre contenu produit, validé et fiable.
- ✦ Une nécessité accrue de gouvernance.
- ✦ Un besoin de clarifier ce que l'IA peut exploiter en confiance.



QUESTION À SE POSER

Vos informations sont-elles suffisamment fiables, structurées et contextualisées pour alimenter des usages d'IA ou d'automatisation ?

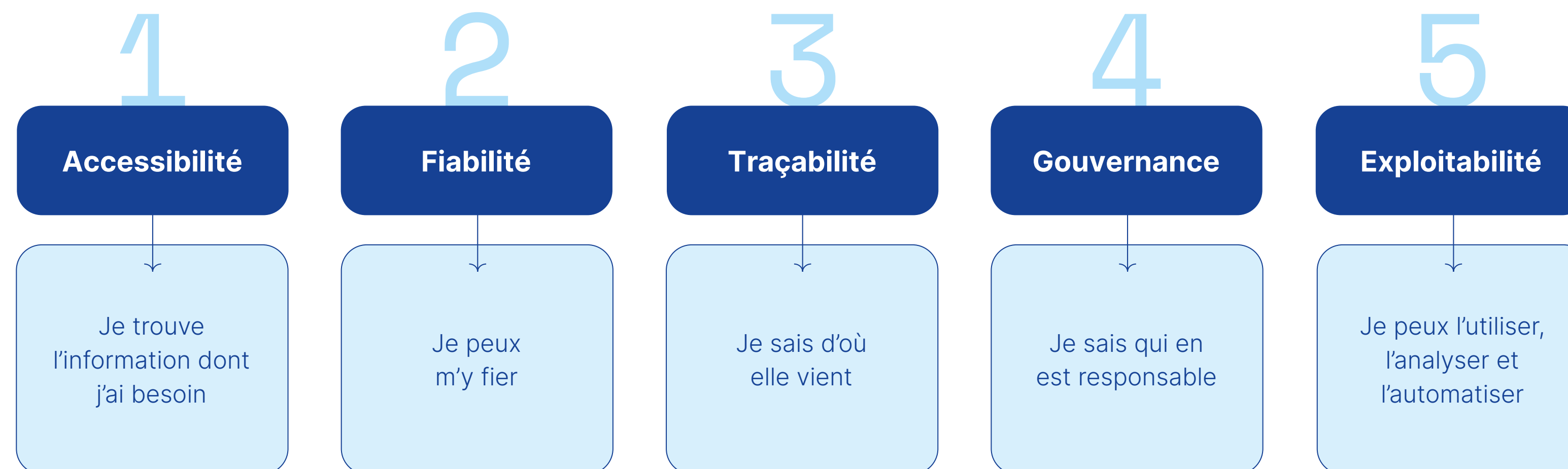
« Les organisations ne manquent pas d'informations. Elles manquent souvent de repères partagés pour transformer cette information en connaissance utile. La confiance ne se décrète pas : elle se construit dans les usages, les échanges et la capacité collective à donner du sens. »

DANIEL-HAKIM HAMMADI,
Facilitateur, sociologue et entrepreneur

02

Les 5 piliers de la confiance informationnelle

Avant d'entrer dans le détail, voici les 5 dimensions clés à observer :



« La plupart des entreprises ne manquent pas de données, elles manquent de certitudes. »

AURÉLIE ROCAMORA,
Directrice Innovation, EVERIAL

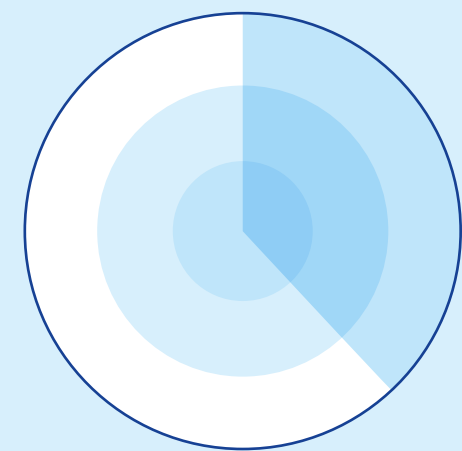
1

Accessibilité

Une information fiable doit être accessible aux bonnes personnes, au bon moment, dans le bon environnement. L'enjeu n'est pas de tout rendre accessible à tous, mais de garantir que chaque collaborateur trouve rapidement l'information utile à son rôle.

Une information accessible, c'est une information :

- ✦ Facile à localiser.
- ✦ Classée selon une logique comprise par les métiers.
- ✦ Disponible dans les outils réellement utilisés.
- ✦ Protégée selon les niveaux d'habilitation nécessaires.
- ✦ Retrouvable même en cas d'absence d'une personne référente.



JUSQU'À **-35%**
DE TEMPS PASSÉ À CHERCHER L'INFORMATION
LORSQUE LES CONTENUS SONT MIEUX
ORGANISÉS.

Rendre l'information
retrouvable, c'est
redonner du temps
utile aux équipes.

2

Fiabilité

La fiabilité désigne la capacité d'une information à être utilisée sans doute excessif. Une information fiable est à jour, complète, validée et clairement identifiable.

Une information fiable, c'est une information dont :

- ✦ La version de référence est identifiable.
- ✦ La date de mise à jour est connue.
- ✦ La source est qualifiée.
- ✦ Le statut est explicite : brouillon, validé, archivé, obsolète.
- ✦ L'usage est compris par les équipes.

**64%**

DES RESPONSABLES MARKETING B2B
DÉCLARENT QUE LEUR ORGANISATION
NE FAIT PAS CONFIANCE À SES MESURES
POUR PRENDRE DES DÉCISIONS.

Quand les données ne
sont pas fiables, c'est
la capacité à décider
qui est fragilisée.

3

Traçabilité

La traçabilité permet de comprendre le parcours d'une information : qui l'a créée, modifiée, validée, transmise ou archivée. Elle sécurise les décisions, facilite la conformité et limite les zones grises.

Une information traçable, c'est une information :

- ✦ Reliée à un historique clair.
- ✦ Associée à des responsabilités identifiées.
- ✦ Intégrée dans un circuit de validation maîtrisé.
- ✦ Consultable en cas d'audit, de litige ou de contrôle.
- ✦ Capable de prouver son intégrité.

« Une information fiable est aussi une information maîtrisée : on sait où elle se trouve, qui y accède, comment elle circule et comment elle est protégée. La confiance passe autant par la disponibilité que par la sécurité et la traçabilité. »

LAURENT PETIT
RSSI, EVERIAL

4

Gouvernance

La gouvernance donne un cadre à la circulation et à l'utilisation de l'information. Elle ne doit pas être vécue comme une contrainte, mais comme un moyen de clarifier les responsabilités, simplifier les usages et éviter les décisions prises sur des bases incertaines.

Une gouvernance utile, c'est une gouvernance :

- ✦ Compréhensible par les métiers.
- ✦ Adaptée aux usages réels.
- ✦ Partagée entre les équipes.
- ✦ Suffisamment claire pour limiter les interprétations.
- ✦ Suffisamment souple pour ne pas freiner l'action.

À retenir

Une organisation ne ralentit pas toujours parce qu'elle manque d'information.

Elle ralentit souvent parce qu'elle doute de **l'information dont elle dispose.**

5

Exploitabilité

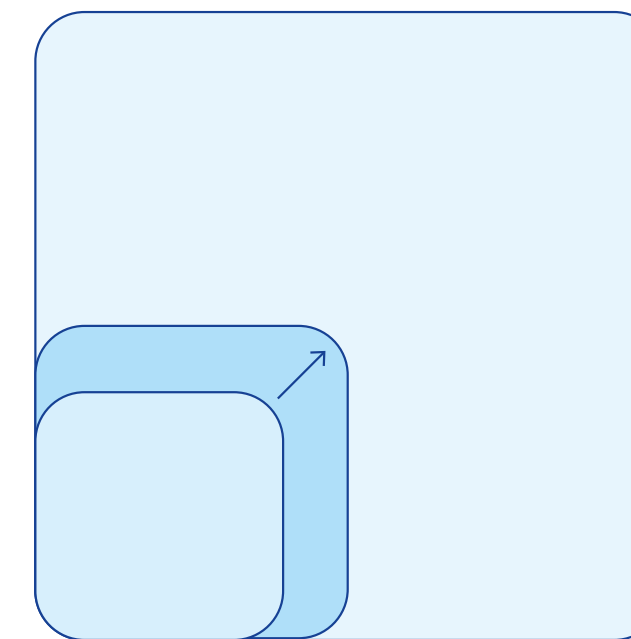
Une information fiable n'est pas seulement stockée. Elle est exploitable. Elle peut servir à piloter, analyser, automatiser, collaborer ou alimenter des usages d'IA.

Une information exploitable, c'est une information :

- ✦ Structurée de façon cohérente.
- ✦ Contextualisée.
- ✦ Connectable aux processus métiers.
- ✦ Utilisable pour produire des indicateurs ou des analyses.
- ✦ Suffisamment fiable pour soutenir des usages d'automatisation.

« Un outil ne règle pas à lui seul un problème de confiance. Pour que le digital crée de la valeur, il doit s'appuyer sur des flux clairs, des données qualifiées et des règles comprises par les métiers. Sinon, on ne fait que déplacer la complexité. »

LAURENT ROUSSET
Directeur du Digital, EVERIAL



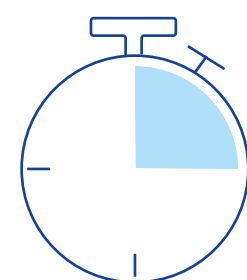
+20 à +25%

DE PRODUCTIVITÉ POTENTIELLE
GRÂCE À DE MEILLEURS USAGES
COLLABORATIFS ET INFORMATIONNELS.

La confiance dans l'information est un levier direct de performance collective.

03

Grille express d'auto-évaluation



TEMPS NÉCESSAIRE

3 minutes environ

Répondez aux 10 affirmations suivantes et calculez votre score sur 30 points pour obtenir une première estimation de votre maturité informationnelle.

Pour chaque affirmation, cochez la réponse la plus proche de votre situation.

Barème :

0

PAS DU TOUT

1

PARTIELLEMENT

2

OUI, DANS LA PLUPART DES CAS

3

OUI, DE MANIÈRE CLAIRE ET PARTAGÉE

Accessibilité

1. Nos collaborateurs savent où trouver les documents et informations dont ils ont besoin.

☐ 0

☐ 1

☐ 2

☐ 3

2. Les informations critiques restent accessibles même en cas d'absence d'une personne clé.

☐ 0

☐ 1

☐ 2

☐ 3

« S'auto-évaluer, c'est identifier ce qui freine encore la confiance dans l'information. »

LAURENT ROUSSET,
Directeur du Digital, EVERIAL

Fiabilité

3. Nous savons identifier facilement la version de référence d'un document.

- 0
- 1
- 2
- 3

4. Le statut des documents est clair : brouillon, validé, archivé, obsolète.

- 0
- 1
- 2
- 3

Traçabilité

5. Nous savons retracer qui a modifié, validé ou transmis une information importante.

- 0
- 1
- 2
- 3

6. En cas de contrôle, d'audit ou de litige, nous pouvons retrouver rapidement les éléments nécessaires.

- 0
- 1
- 2
- 3

Gouvernance

7. Les règles de gestion de l'information sont connues et appliquées par les équipes.

☐ 0

☐ 1

☐ 2

☐ 3

8. Les responsabilités sont claires : qui produit, qui valide, qui met à jour, qui archive.

☐ 0

☐ 1

☐ 2

☐ 3

Exploitabilité et IA

9. Nos informations sont suffisamment structurées pour alimenter des usages d'automatisation ou d'IA.

☐ 0

☐ 1

☐ 2

☐ 3

10. Les équipes sont accompagnées pour utiliser l'IA sans fragiliser la fiabilité de l'information.

☐ 0

☐ 1

☐ 2

☐ 3

04

Interpréter **votre score**



**Votre indice de confiance
informationnelle**

SCORE OBTENU

— / 30

DE 0 À 10 POINTS

Information à sécuriser



Votre organisation fonctionne probablement avec une forte incertitude informationnelle. Les informations existent, mais elles peuvent être dispersées, difficiles à qualifier ou insuffisamment tracées.

★ PRIORITÉS

- Identifier les documents critiques
- Repérer les points de dispersion
- Définir les sources de vérité
- Clarifier les circuits de validation
- Éviter d'automatiser avant d'avoir fiabilisé les bases

DE **11** À **21** POINTS

Information en structuration



Votre organisation dispose déjà de certaines bases, mais la fiabilité dépend encore des personnes, des habitudes ou des contrôles manuels.

★ PRIORITÉS

- Harmoniser les pratiques entre équipes
- Formaliser les responsabilités
- Renforcer la traçabilité
- Simplifier les circuits de validation
- Préparer les sources documentaires aux usages IA

DE **22** À **30** POINTS

Information de confiance



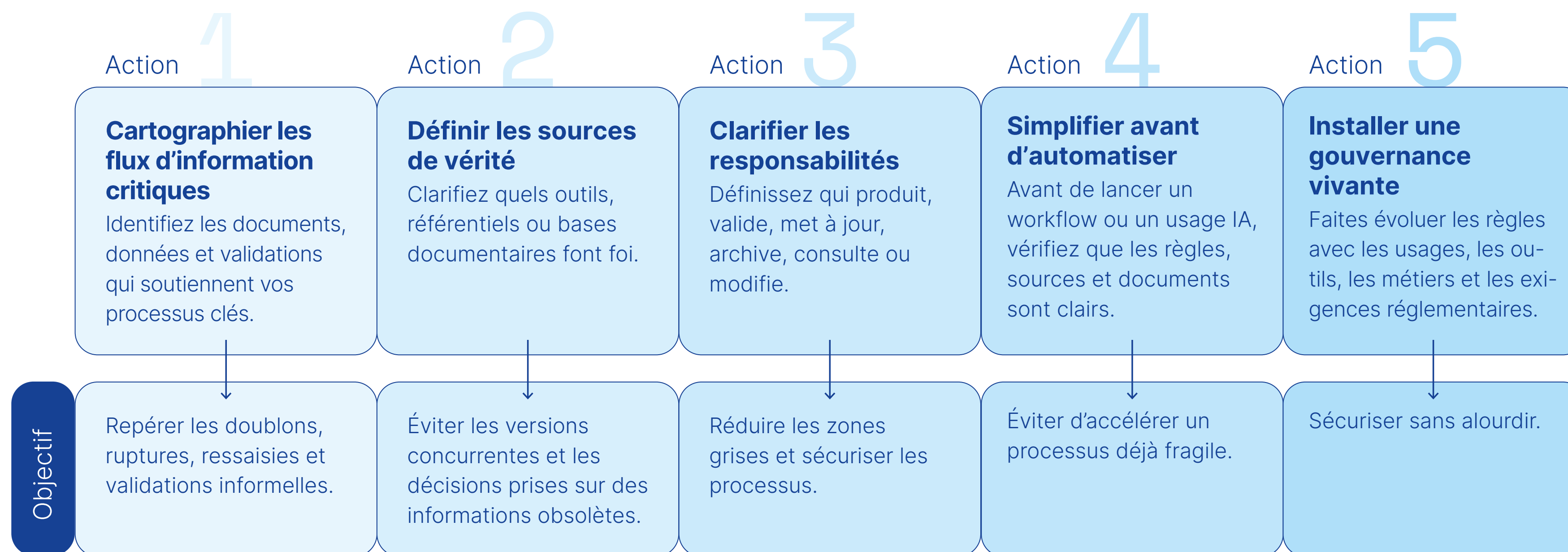
Votre organisation semble disposer de pratiques solides. L'enjeu est maintenant de mieux valoriser cette information : pilotage, automatisation, IA, transversalité, réduction de la charge opérationnelle.

★ PRIORITÉS

- Identifier les processus à automatiser
- Déployer des cas d'usage IA sur des sources fiables
- Maintenir une gouvernance vivante
- Mesurer les gains de temps et de qualité
- Faire de l'information un actif stratégique partagé

05

Les premières actions à lancer



Avant de demander à l'IA d'accélérer vos processus, posez-vous une question simple :
Les informations qu'elle utilise sont-elles **fiables, à jour et gouvernées** ?



↓

**Faire confiance à son information,
c'est retrouver de la capacité d'action**

La fiabilité de l'information n'est pas un sujet technique isolé.

C'est un enjeu de performance, de coopération,
de conformité, de qualité de vie au travail et de
transformation.

Dans un contexte où les outils se multiplient et où l'IA
accélère la production de contenus, les organisations
ont besoin d'une base informationnelle solide.

Pas seulement plus d'informations.

Mais plus de clarté,
plus de traçabilité,
plus de fiabilité,
plus de confiance.



1691 AVENUE DE L'HIPPODROME
69140 RILLIEUX-LA-PAPE

CONTACT@EVERIAL.COM
04 72 13 53 00

Échanger avec un expert EVERIAL

EVERIAL.COM