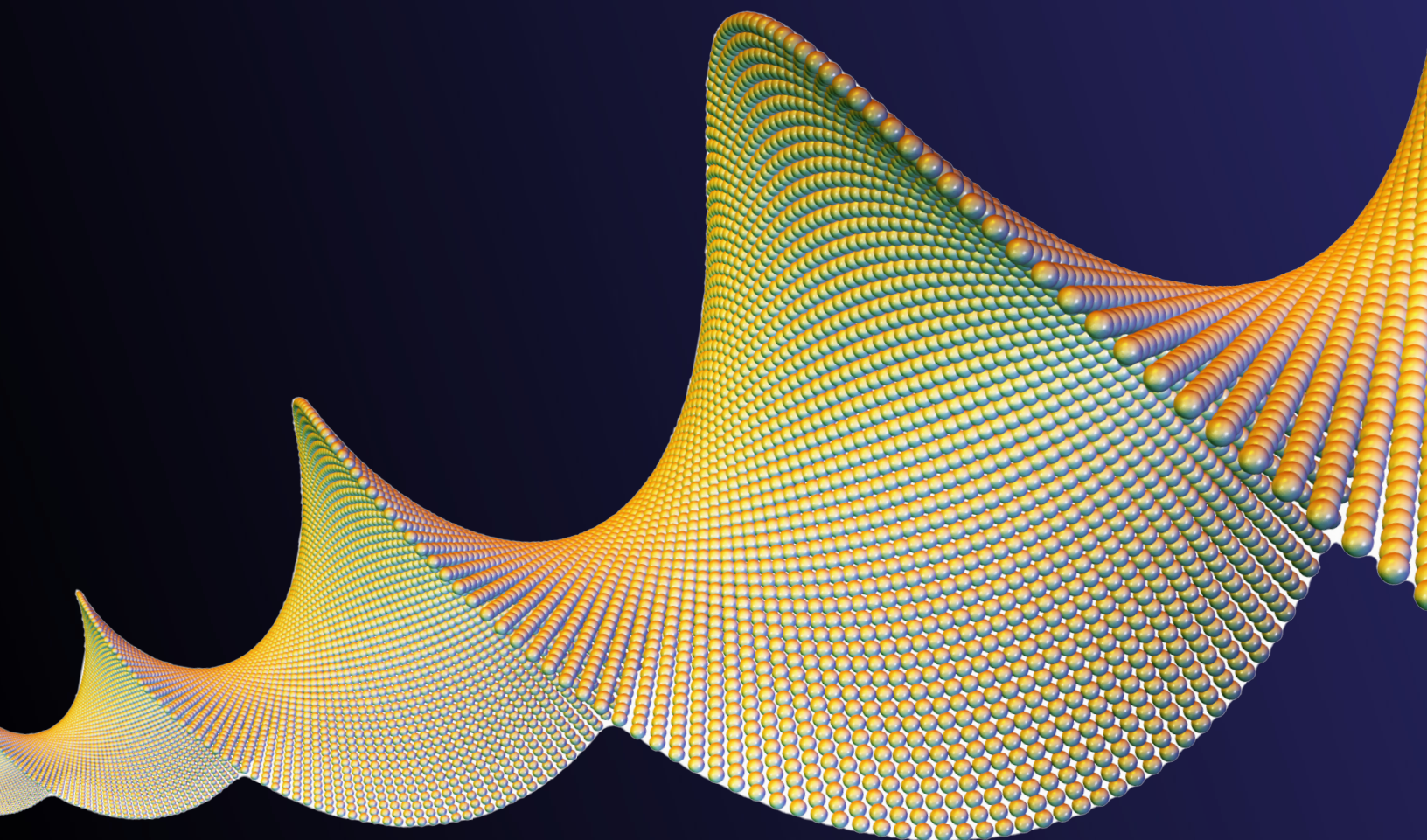


LE DILEMME DE L'IA

CONSIDÉRATIONS DE GOUVERNANCE
DE L'INFORMATION DANS LE
DÉPLOIEMENT DE L'IA GÉNÉRATIF



RÉSUMÉ

L'adoption de l'IA générative s'accompagne d'occasions et de risques inégaux. L'établissement d'un programme de gouvernance de l'information robuste avant le déploiement est essentiel pour assurer la sécurité, la conformité et un rendement optimal.

CONTENU

Introduction	3
Le paysage actuel de la gouvernance de l'information et de l'IA	3
Risques sans gouvernance de l'information	5
Création d'un programme de gouvernance de l'information robuste	5
Cadre et collaboration	6
Principaux éléments de gouvernance de l'information	6
Exigences d'intégration : Plateformes ERP, CRM et ECM	6
La valeur d'une intégration transparente	6
Modèle de maturité de la gouvernance de l'information	7
Le chemin vers la maturité transformationnelle	7
Politiques de gouvernance de l'information essentielle pour le déploiement de l'IA	8
La valeur de l'automatisation des processus	8
Cadre technologique pour une IA générative sûre et efficace	9
Équilibrer les risques liés à la conformité, à la confidentialité et à la propriété intellectuelle	9
Considérations pour le déploiement légal et éthique de l'IA	9
Études de cas : Organisations s'occupant des IG avant le déploiement de l'IA	10
Feuille de travail d'IA générative : Microsoft Copilot	12
Prochaines étapes	14
Ressources	15

INTRODUCTION

La majorité des entreprises cherchent à adopter l'IA pour exploiter pleinement les avantages qu'elle offre. Le véritable défi réside dans l'intégration de l'IA à l'échelle de l'entreprise, tout en garantissant le niveau de sécurité requis.

Cela nécessite l'élaboration d'une stratégie et d'un cadre rigoureux de gouvernance de l'information (GI) afin de prévenir des risques majeurs tels que l'inexactitude des données, les violations de conformité, les fuites de propriété intellectuelle et les sanctions juridiques.

Chez Ricoh, nous exploitons des technologies avancées d'IA, des cadres de gouvernance de l'information solides et des services de conseil stratégique pour accompagner les entreprises dans leur transition vers l'ère numérique. Cela permet d'améliorer l'efficacité et l'innovation au sein de l'organisation en intégrant des solutions d'automatisation des processus, de capture intelligente, de traitement du langage naturel et de maintenance prédictive.

Ce document a pour objectif de mettre en lumière le rôle clé de la gouvernance de l'information dans l'adoption de l'IA générative, en abordant les exigences d'intégration, la maturité des pratiques de gouvernance et les stratégies de gestion des risques, afin de générer une valeur mesurable.

LE PAYSAGE ACTUEL DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ET DE L'IA

La gestion de la volumétrie croissante des données au sein des organisations nécessite une compréhension approfondie des informations détenues, de leur utilisation, des contextes dans lesquels elles sont exploitées et des mesures de protection appropriées. Pour les professionnels de la gouvernance de l'information (GI), de l'intelligence artificielle (IA) et des technologies de l'information (TI), cet environnement est particulièrement complexe, d'autant plus que de nouvelles technologies émergent régulièrement.

Les organisations se trouvent souvent confrontées au défi de déployer l'IA sans cadres de gouvernance adéquats. Dans de tels contextes, l'intégrité des données, les risques de non-conformité et les enjeux de confidentialité sont considérablement amplifiés en l'absence de programmes de gouvernance solides. Voici quelques conclusions clés qui influencent les décisions stratégiques de nombreuses entreprises.

Le potentiel de l'IA générative est énorme.

25G\$

Le marché de l'IA générative a dépassé les 25 milliards de dollars en 2024¹.

41,52%

Le taux de croissance annuel composé (TCAC) prévu pour la période 2025-2030 indique que la taille du marché atteindra un volume de 365 milliards de dollars d'ici 2030.²

321

Le nombre de cas d'utilisation réels de l'IA générative au sein des plus grandes organisations mondiales continue de croître, illustrant l'adoption accrue de cette technologie dans divers secteurs³

Mais il y a des défis que les organisations doivent surmonter en matière de données.

55%

Des CXO affirment que leur principal problème avec l'IA générative est l'inexactitude.⁴

50%

Des directeurs des données et des analyses estiment qu'ils ne sont pas en mesure de favoriser l'innovation en exploitant pleinement les potentialités des données.⁵

70%

Des organisations font état de difficultés à développer des processus efficaces de gouvernance des données et à intégrer rapidement ces dernières dans les modèles d'IA.⁶

3 février

Des entreprises disent que 30 % ou moins de leurs preuves de concepts d'IA de générative seront mises en œuvre.⁷



La nécessité de la gouvernance de l'information devient donc de plus en plus importante.

62%

Des répondants déclarent que la gouvernance des données est un défi majeur pour les initiatives d'IA et, par conséquent, ils priorisent les programmes d'IG pour aider à améliorer l'intégrité des données.⁸

71%

Des organisations déclarent qu'elles ont un programme de gouvernance des données, comparativement à 60 % en 2023.⁹

≤ 50%

Des organisations ont des politiques de conservation des données matures et appliquées de façon constante, et pour les plateformes essentielles comme les médias sociaux et la vidéoconférence, les politiques de conservation chutent à 30 à 44 %..¹⁰

58%

Parmi les principaux avantages des programmes de gouvernance des données, 58 % des répondants soulignent l'amélioration de la qualité des analyses et des perspectives des données, 58 % mentionnent une amélioration de la qualité des données, et 57 % notent une augmentation de la collaboration.¹¹

90%

L'IA générative a permis d'exploiter 90 % des données non structurées auparavant inaccessibles, telles que les vidéos, les photos, les discussions en ligne, les courriels et les évaluations de produits.¹²

400%

D'ici 2027, l'IA générative favorisera une utilisation accrue d'autres technologies d'IA (à l'exception de l'IA générative) de l'ordre de 400 %..¹³

RISQUES SANS GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

Le déploiement de l'IA générative sans un cadre de gouvernance de l'information mature expose les organisations à des risques considérables, pouvant entraîner des défis tels que l'incohérence des données, des violations de données personnelles, des résultats erronés et des sanctions réglementaires. Une gouvernance appropriée permet de préparer les données de manière adéquate et de réduire les risques dans les flux de travail alimentés par l'IA. Les risques clés suivants soulignent la nécessité d'une gouvernance de l'information (GI) robuste :

- **Intégrité et qualité des données** : Des structures de données défaillantes et un manque de gouvernance peuvent entraîner des systèmes d'IA générative produisant des résultats incorrects ou trompeurs, ce qui affecte la crédibilité de l'organisation. Les données doivent être régies tout au long de leur cycle de vie pour garantir leur exactitude.
- **Non-conformité réglementaire** : Le non-respect des réglementations telles que le RGPD, la HIPAA, ou les législations émergentes sur l'IA (par exemple, la loi européenne sur l'IA) expose les organisations à des vulnérabilités juridiques et à des sanctions potentielles.
- **Préjugés et discrimination** : Les systèmes d'IA peuvent amplifier les biais sociaux, comme la discrimination, lorsque les données de formation manquent d'équité, de gouvernance adéquate et de processus de validation rigoureux.
- **Risques liés à la propriété intellectuelle (PI)** : En l'absence de processus de gouvernance pour vérifier le contenu et valider la propriété, les résultats générés par l'IA peuvent involontairement enfreindre les droits d'auteur ou les droits de propriété intellectuelle de tiers.
- **Menaces de cybersécurité** : Les systèmes hérités non structurés et les données mal sécurisées augmentent les risques de violations de sécurité. Les vulnérabilités de sécurité (86 %), la surveillance (83 %) et les problèmes de confidentialité (83 %) sont parmi les risques les plus pressants associés à l'utilisation de l'IA. Un quart des organisations ont signalé une augmentation des incidents liés à l'IA (par exemple, des violations de données) au cours du dernier exercice financier, bien que deux organisations sur cinq ne disposent pas d'un mécanisme de signalement pour les requêtes ou incidents relatifs à l'utilisation de l'IA en entreprise.¹⁴
- **Inexactitude des données** : Selon le rapport Outlook 2025 : Tendances et perspectives en matière d'intégrité des données, 67 % des organisations expriment un manque de confiance dans la qualité et la gouvernance de leurs données, ce qui compromet leur capacité à soutenir efficacement les applications d'IA avancées.¹⁵

Des politiques et des cadres de gouvernance de l'information solides sont cruciaux pour atténuer ces risques, garantissant que l'IA générative produise des résultats fiables, précis et conformes, tout en protégeant les organisations contre les risques opérationnels, juridiques et les atteintes à leur réputation.

CRÉATION D'UN PROGRAMME DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ROBUSTE

Un programme de gouvernance de l'information (GI) bien structuré réunit les personnes, les processus et la technologie nécessaires pour régir efficacement l'IA et les données qu'elle utilise, constituant ainsi la base d'un déploiement réussi de l'IA. La GI équilibre les coûts, les risques et la valeur, assurant une gestion transparente des données et garantissant la conformité à l'échelle de l'organisation.

Cadre et collaboration

La gouvernance de l'information (GI) est une initiative interfonctionnelle qui requiert une collaboration étroite entre les équipes des technologies de l'information (TI), juridiques, des risques, de conformité et de science des données. La définition de rôles et de responsabilités clairs, incluant des professionnels de la gouvernance de l'IA formés, garantit une surveillance efficace, l'atténuation des risques et l'adoption de pratiques de gouvernance cohérentes.

Principaux éléments de gouvernance de l'information

Un programme de gouvernance de l'information (GI) solide repose sur des politiques, des normes et des processus automatisés pour gérer le cycle de vie des données, améliorant ainsi leur qualité, leur exactitude et leur sécurité, des éléments cruciaux pour les outils d'IA générative. Selon KPMG, les organisations qui adoptent des cadres de gouvernance de l'information peuvent renforcer la fiabilité des données et réduire les risques au sein des flux de travail de l'IA.¹⁶

Les principaux composants de la gouvernance de l'information (GI) comprennent :

- **Politiques de conservation et d'élimination des données** : Automatiser les processus de conservation et d'élimination des données permet de supprimer les données redondantes, obsolètes et désuètes (ROT), réduisant ainsi les coûts de stockage et minimisant les risques associés à la gestion des données.
- **Normes et gestion des métadonnées** : Normaliser la classification et l'étiquetage des données améliore la recherche, soutient la conformité et optimise la gestion des modèles d'IA, assurant ainsi une utilisation plus efficace des données.
- **Pistes de contrôle d'accès et de vérification** : Mettre en œuvre des autorisations basées sur les rôles et des pistes de vérification détaillées pour protéger les données sensibles, tout en assurant la responsabilité et la conformité avec les exigences légales et réglementaires.

En établissant ces éléments fondamentaux — politiques, rôles et systèmes — les organisations peuvent garantir que leurs données sont bien gérées, fiables et sécurisées. Cela permet à l'IA générative de fonctionner de manière optimale, de générer de la valeur et de maintenir la conformité aux exigences réglementaires.

EXIGENCES D'INTÉGRATION : PLATEFORMES ERP, CRM ET ECM

Le succès de l'IA générative repose sur une intégration fluide avec les systèmes d'entreprise essentiels tels que les plateformes ERP, CRM et Enterprise Content Management (ECM). Une intégration efficace améliore la prise de décision, garantit la cohérence des données et favorise des résultats orientés vers la valeur au sein de l'organisation.

- **Systèmes ERP** : L'intégration de l'IA dans les systèmes ERP optimise l'efficacité opérationnelle en améliorant les prévisions financières et les processus de gestion des stocks, permettant ainsi des décisions plus rapides et basées sur des données précises.
- **Systèmes CRM** : L'IA générative améliore l'engagement client et la personnalisation en analysant des données régies unifiées, assurant des informations précises qui renforcent les relations clients et optimisent les résultats commerciaux.

- **Plateformes ECM** : Un contenu régulé garantit que l'IA génère des communications externes exactes, conformes et de haute qualité, tout en protégeant contre l'utilisation abusive ou les inexactitudes des données.

La valeur d'une intégration transparente

L'interopérabilité, c'est-à-dire la capacité des applications à échanger et à exploiter l'information, est cruciale pour le développement d'un cadre de gouvernance de l'information (GI) robuste et pour l'amélioration de l'efficacité opérationnelle. L'intégration de vos systèmes et données avec des outils d'IA générative peut améliorer les résultats, en renforçant la productivité, la conformité et la confiance. Si vos données ne sont pas prêtes pour l'IA générative, votre organisation ne l'est pas non plus, et la capacité à connecter vos données devient essentielle pour cette préparation.

« En fait, il est fort probable que, dans les trois prochaines années, tout ce qui n'est pas lié à l'IA soit perçu comme obsolète ou inefficace. »¹⁷

- **Précision et flux des données** : Les applications qui suivent et maintiennent l'affiliation des données jouent un rôle crucial pour valider l'exactitude et la confiance dans les résultats générés par l'IA.¹⁸ L'interopérabilité entre les systèmes est indispensable pour garantir cette précision, comme le souligne le « Corps de connaissances AIGP » des professionnels de la gouvernance de l'IA. Les données connectées améliorent également la précision en réduisant les duplications manuelles et les erreurs, assurant ainsi une meilleure qualité et cohérence des informations à travers les systèmes.
- **Efficacité de la prise de décision** : Lorsque les données sont connectées, elles favorisent une plus grande transparence, permettant d'intégrer diverses perspectives et de stimuler la collaboration, ce qui accélère le processus décisionnel.
- **Gains de productivité** : Selon une étude d'Adobe, les systèmes disjoints sont responsables de 47% de l'inefficacité dans la récupération et le partage des données. L'intégration des outils d'IA avec les plateformes ERP, CRM et ECM permet de briser les silos, favorisant un partage de données fluide, cohérent et régulé.¹⁹

MODÈLE DE MATURITÉ DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

Le modèle de maturité de la gouvernance de l'information, tel que défini dans le Livre de connaissances sur la gouvernance de l'information de l'ARMA et le Livre de connaissances de l'AIGP, offre une feuille de route structurée permettant aux organisations d'évaluer et d'améliorer leurs capacités de gouvernance pour soutenir efficacement le déploiement de l'IA. Ce modèle présente quatre niveaux de maturité :

1. **Déficient** : Absence de politiques ou de processus formels ; approches ponctuelles et incohérentes.
2. **De base** : Les politiques existent, mais sont appliquées manuellement de manière incohérente, avec des pratiques de conservation limitées.
3. **Géré** : Les politiques standardisées et les cadres de gouvernance sont appliqués de manière cohérente sur toutes les plateformes, avec une automatisation partielle.

- 4. Transformationnel :** Une maturité de la gouvernance de l'information à l'échelle de l'entreprise, avec des flux de travail automatisés, des outils de recherche performants et une intégration complète de l'IA, garantissant ainsi une gouvernance transparente et une utilisation optimale des données.²⁰

Le chemin vers la maturité transformationnelle

Pour progresser vers une maturité transformationnelle, les organisations doivent :

- **Effectuer des évaluations IG :** Analyser l'état actuel de la maturité de la gouvernance pour identifier les lacunes et les opportunités d'optimisation.
- **Établir des rôles de leadership en matière d'IG :** Désigner des professionnels spécialisés dans l'infrastructure et des responsables de la gouvernance de l'IA pour piloter la stratégie et renforcer la responsabilisation.
- **Intégrer les politiques de gouvernance de l'IA :** Normaliser les processus de rétention, de contrôle d'accès et de conformité à travers tous les systèmes pour soutenir les initiatives d'IA.

Malgré l'adoption rapide de l'IA, près de 80 % des entreprises sont encore en train de se transformer numériquement. Cependant, 90 % de ces entreprises rencontrent des obstacles majeurs dans leur parcours de transformation. Cette réalité met en lumière l'importance pour les organisations de prioriser l'amélioration de la gouvernance de l'information comme fondation pour un déploiement réussi de l'IA.²¹

Par conséquent, les organisations rencontrent des difficultés à intégrer l'IA lorsqu'elles n'ont pas atteint un niveau de maturité transformationnelle. Selon un rapport de l'ARMA, seulement 66,4 % des organisations disposent de capacités de base pour gérer et récupérer les données, tandis que seulement 3,3 % ont atteint la maturité transformationnelle, avec des systèmes centralisés et l'automatisation en place. Cela démontre qu'il reste encore un long chemin à parcourir pour atteindre cette maturité.

En tirant parti des cadres de maturité de la gouvernance de l'information et en progressant vers des niveaux transformationnels, les organisations peuvent permettre à leurs systèmes d'IA de fonctionner avec confiance, précision et efficacité, tout en atténuant les risques et en atteignant des résultats commerciaux mesurables.

POLITIQUES DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION ESSENTIELLE POUR LE DÉPLOIEMENT DE L'IA

Il existe quatre politiques de gouvernance de l'information (IG) essentielles à aborder pour toute initiative de développement de l'IA :

1. Conservation et élimination automatisées des données

- Soutient la conformité avec les réglementations sur le cycle de vie des données, telles que le GDPR et la HIPAA, en automatisant la conservation et l'élimination des données redondantes, obsolètes et désuètes (ROT).
- Garantit que les données sont régies tout au long de leur cycle de vie, réduisant ainsi les risques juridiques et les coûts de stockage.

2. Gestion normalisée des métadonnées

- Améliore la capacité de recherche, la classification et l'organisation des données, ce qui améliore la précision des résultats générés par l'IA et facilite la conformité.

- Des structures de métadonnées appropriées simplifient la formation du modèle d'IA en garantissant la cohérence et l'accessibilité des données.

3. Contrôles et autorisations d'accès

- Met en œuvre des contrôles d'accès basés sur les rôles pour limiter l'accès non autorisé à l'IA et protéger les données sensibles.
- Soutient la conformité et assure que seules les personnes autorisées peuvent interagir avec les données critiques utilisées par les outils d'IA.

4. Évaluations de l'impact algorithmique (AIA)

- Effectue des évaluations régulières pour identifier les risques liés à l'IA, assurer la transparence et valider les résultats afin de garantir l'intégrité, l'exactitude et la sécurité des systèmes.
- Favorise la responsabilité dans la gouvernance de l'IA et atténue les biais ou les conséquences involontaires.

La valeur de l'automatisation des processus

L'automatisation des flux de travail en gouvernance de l'information (GI) constitue un levier majeur pour accroître l'efficacité opérationnelle et générer des économies substantielles. Selon un rapport de recherche récent, « l'automatisation des flux de travail d'entreprise pourrait générer des gains de productivité évalués à 4 billions de dollars par an » ²¹.

Les organisations réalisent des économies significatives en adoptant des solutions telles que la conservation automatisée des données, la gestion intelligente des accès et l'intégration transparente des flux de travail. L'automatisation des processus permet d'éliminer la saisie manuelle des données et la duplication des efforts, deux sources fréquentes d'erreurs coûteuses et de pertes d'efficacité.

En mettant en œuvre des politiques fondamentales de gouvernance de l'information — telles que la conservation automatisée, la gestion normalisée des métadonnées, le contrôle granulaire des accès et les évaluations algorithmiques — les organisations sont en mesure de gouverner efficacement les systèmes d'intelligence artificielle (IA), garantissant ainsi la conformité réglementaire, la sécurité des données et une performance optimale, tout en minimisant les risques opérationnels. ²²

CADRE TECHNOLOGIQUE POUR UNE IA GÉNÉRATIVE SÛRE ET EFFICACE

Dans un récent rapport d'IDC, ²⁴ les analystes formulent plusieurs recommandations clés afin d'accroître les chances de succès dans l'adoption de l'IA générative :

- Structurer une gouvernance efficace de l'IA

La direction des TI, les unités d'affaires et les responsables de l'IA doivent collaborer étroitement pour aligner les processus opérationnels sur les technologies émergentes.

La désignation de rôles spécialisés, tels qu'architectes d'affaires et responsables de la gouvernance de l'IA, devient indispensable pour assurer des déploiements réussis au-delà des phases pilotes et des preuves de concept (PoC).

- Renforcer les compétences en intelligence artificielle

Il est essentiel d'investir dans la formation continue des collaborateurs afin de développer des compétences en modélisation des données, en élaboration de cas d'usage, en ingénierie de prompts, et en composition de solutions IA.

La mise en place d'une infrastructure fiable et centralisée, l'adoption de politiques robustes, d'indicateurs de performance clés (KPI) adaptés et d'outils de gouvernance sécurisés constitue la base d'une utilisation responsable et conforme de l'IA.

Un Centre d'excellence IA, en partenariat avec des fournisseurs de services spécialisés, peut accompagner cette montée en maturité.

- Aligner l'IA sur les initiatives de transformation numérique

Le déploiement de l'IA générative doit compléter les investissements existants dans le cloud, l'analyse de données, ainsi que les outils de développement low-code/no-code, en favorisant une approche numérique intégrée.

Au-delà des considérations technologiques, l'IA doit être pensée comme une stratégie d'affaires transversale ayant un impact direct sur les modèles opérationnels et organisationnels.

- Mettre à l'échelle les cas d'usage de l'IA générative

Identifier et prioriser un ensemble ciblé de cas d'usage où l'IA générative peut soit automatiser complètement les tâches, soit optimiser la prise de décision métier.

- Explorer les agents virtuels autonomes

Initier des projets pilotes visant à tester et intégrer des agents IA autonomes dans les processus métiers et les flux de travail, en anticipation de la maturité rapide de ces technologies.

- Étendre l'usage de l'IA au sein de l'écosystème technologique

Exploiter les marchés applicatifs et les environnements de modélisation informatique pour favoriser des approches partagées en intelligence artificielle, apprentissage automatique, IA générative et agentique, en collaboration avec des partenaires stratégiques.

Le déploiement de l'IA générative nécessite des technologies avancées telles que des plateformes de gestion de contenu d'entreprise (ECM) centralisées, des outils de recherche d'entreprise performants et des systèmes de rétention automatisés pour assurer une gestion et une gouvernance des données efficaces et cohérentes.

ÉQUILIBRER LES RISQUES LIÉS À LA CONFORMITÉ, À LA CONFIDENTIALITÉ ET À LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le déploiement de l'IA générative nécessite des IG rigoureuses pour relever les défis juridiques, réglementaires et éthiques. Les organisations doivent trouver un équilibre entre l'innovation et le respect des cadres de conformité pour atténuer les risques et assurer des résultats dignes de confiance en matière d'IA.

Considérations pour le déploiement légal et éthique de l'IA

1. Règlementations sur la confidentialité des données

- La conformité aux lois sur la protection des données personnelles, telles que le RGPD, la HIPAA et la CCPA, requiert la mise en œuvre de mécanismes automatisés d'anonymisation des données ainsi que de contrôles d'accès rigoureux afin de protéger les informations sensibles.
- L'adoption de mesures de confidentialité adaptées garantit que les systèmes d'intelligence artificielle ne compromettent pas les droits des individus et ne soumettent pas les organisations à des risques de sanctions réglementaires.

2. Conformité en matière de propriété intellectuelle (PI)

- Déployer des processus systématiques de vérification du contenu afin de prévenir la génération d'extraits par l'IA susceptibles d'enfreindre les droits de propriété intellectuelle de tiers.
- Assurer une validation formelle de la titularité des contenus permet de protéger les organisations contre les litiges juridiques et de préserver leur réputation institutionnelle.

3. Surveillance continue de la conformité

- Intégrer des outils avancés de gestion des risques liés à l'IA pour maintenir un alignement proactif avec les réglementations émergentes, telles que la Loi européenne sur l'intelligence artificielle (EU AI Act).
- Procéder à une évaluation régulière de la conformité afin de valider les résultats produits par l'IA par rapport aux standards légaux et éthiques.
- En anticipant les principaux enjeux juridiques et éthiques — notamment la protection de la vie privée, la préservation de la propriété intellectuelle et la conformité réglementaire —, les organisations peuvent déployer l'intelligence artificielle de manière responsable, en minimisant les risques tout en favorisant l'innovation durable.

ÉTUDES DE CAS : ORGANISATIONS S'OCCUPANT DES IG AVANT LE DÉPLOIEMENT DE L'IA

Ces études de cas illustrent des organisations ayant mis en place, avec succès, des programmes robustes de gouvernance de l'information avant de procéder au déploiement de l'IA générative, démontrant des avantages concrets tels qu'une amélioration de la conformité, une réduction significative des risques et des économies de coûts mesurables.

La mise en œuvre de cadres solides de gouvernance de l'information ne constitue plus uniquement une exigence de conformité ; elle devient un levier stratégique de productivité et un réducteur majeur de risques.

40%

Cabinet de services financiers : Mise en œuvre de politiques de rétention automatisées, ayant permis une réduction de 40 % des données redondantes avant l'intégration de solutions d'analyse basées sur l'IA²⁵

30 minutes

Caisse populaire : Déploiement d'une plateforme de gestion de contenu pour automatiser les processus d'approbation hypothécaire, entraînant une réduction du délai d'approbation de 30 minutes par transaction.²⁶

15% ↓

Entreprise de vente au détail : Intégration d'outils d'IA aux systèmes ERP, optimisant la gestion des stocks et permettant une réduction des coûts opérationnels de 15 %²⁷

L'automatisation des processus, l'utilisation d'outils avancés de recherche documentaire et la normalisation des métadonnées ne sont plus de simples avantages accessoires : ils sont désormais essentiels pour maintenir l'efficacité organisationnelle tout en limitant l'exposition aux risques juridiques et en cybersécurité.

Les organisations qui investissent de manière proactive dans la gouvernance de l'information récupèrent des milliers d'heures de productivité, tout en bâtissant des systèmes plus résilients et agiles.

Les solutions d'IA générative offrent des opportunités de transformation majeures dans tous les secteurs, qu'il s'agisse de l'automatisation des flux de travail ou de l'optimisation des processus décisionnels.

Aujourd'hui, il ne s'agit plus seulement d'assurer sa survie dans une économie axée sur les données — il s'agit de prospérer durablement dans un environnement numérique en constante évolution.

FEUILLE DE TRAVAIL D'IA GÉNÉRATIVE : MICROSOFT COPILOT

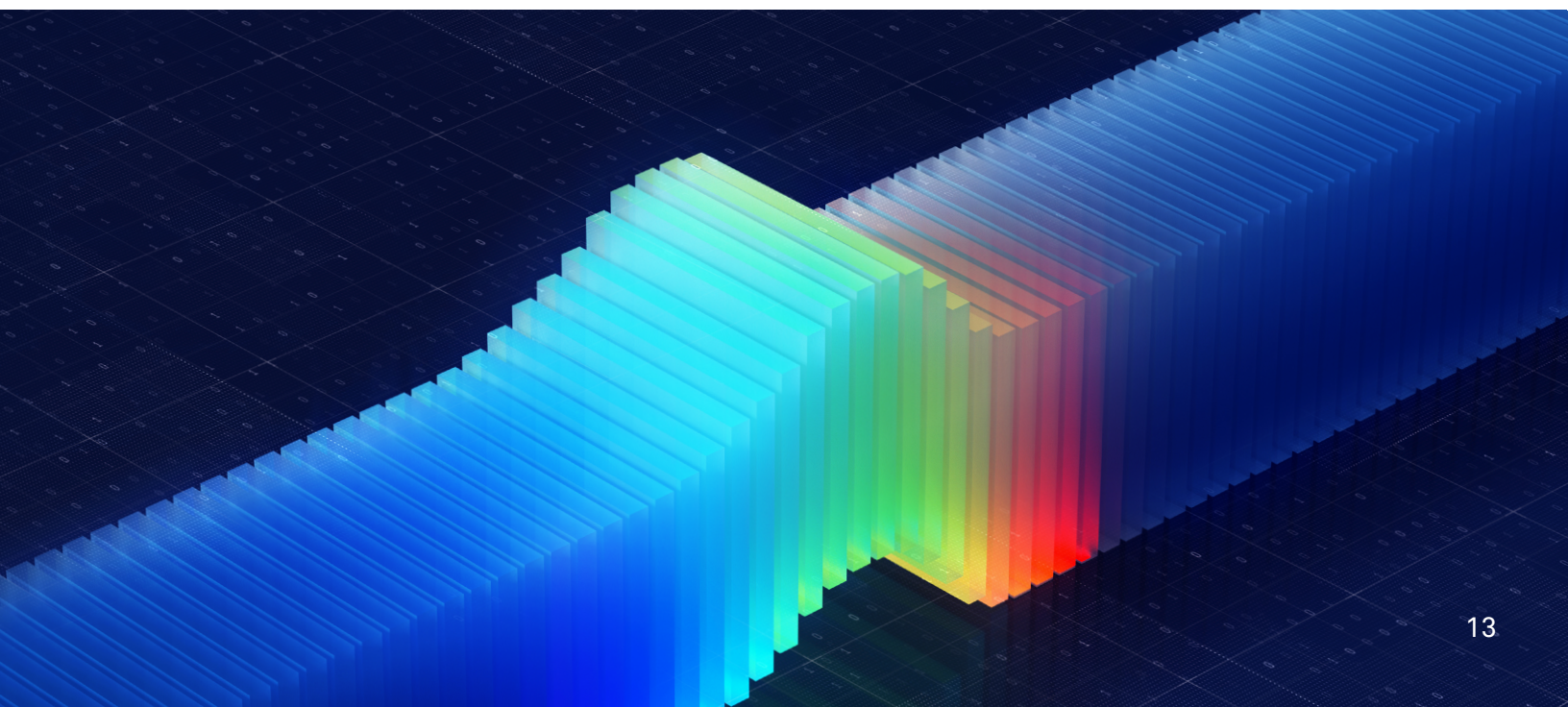
L'adoption d'une approche multidimensionnelle combinant technologies, politiques organisationnelles et initiatives de formation est indispensable pour atténuer les risques liés au déploiement de l'IA générative.

En mettant en œuvre les stratégies décrites ci-dessus, les organisations peuvent maximiser les bénéfices offerts par l'IA générative tout en assurant la protection des données sensibles et en maintenant une conformité stricte aux exigences éthiques et réglementaires.

La matrice présentée ci-dessous constitue un outil pratique pour accompagner les organisations dans la gestion des défis spécifiques liés à l'utilisation de Microsoft Copilot.

Activité	Risque	Remédiation
Violations de la confidentialité des données	Copilot traite les invites et peut les stocker temporairement afin d'améliorer le service, de surveiller les abus ou de résoudre des problèmes techniques.	• Éviter de saisir des informations personnelles, sensibles ou confidentielles dans Copilot. • Configurer les paramètres de gestion des données pour se conformer aux lois sur la protection des données (ex. : RGPD, HIPAA). • Demander l'exclusion des données de votre organisation afin d'empêcher Microsoft de conserver les saisies à des fins d'amélioration des modèles. • Mettre en œuvre des techniques d'anonymisation des données lorsque cela est applicable.
Accès non autorisé	Des permissions inappropriées ou un accès non autorisé à Copilot peuvent entraîner une exposition de données sensibles.	• Appliquer des contrôles d'accès basés sur les rôles (RBAC). • Activer l'authentification multifacteur (MFA). • Auditer régulièrement les droits d'accès. • Mettre en œuvre des politiques d'accès conditionnel.
Fuite de données	Les réponses générées par Copilot peuvent révéler involontairement des informations confidentielles.	• Sensibiliser les utilisateurs à ne pas réutiliser Copilot pour des sujets non liés. • Activer Microsoft Purview Information Protection. • Surveiller les journaux pour détection d'anomalies.
Risques de conformité	Utiliser Copilot peut entraîner des violations involontaires des obligations réglementaires ou contractuelles.	• Consulter les équipes juridiques et conformité avant le déploiement. • Tenir à jour les accords de traitement de données. • Déployer des outils de surveillance de la conformité.
Vulnérabilités système	Copilot pourrait exposer des failles dans Microsoft 365 ou des modules tiers.	• Appliquer les mises à jour de sécurité régulièrement. • Réaliser des tests de pénétration. • Activer Microsoft Defender pour Office 365.

Activité	Risque	Remédiation
Menaces internes	Un usage malveillant ou abusif de Copilot peut compromettre des données sensibles.	• Appliquer des politiques d'utilisation strictes. • Former les utilisateurs à l'utilisation acceptable. • Utiliser Microsoft Sentinel pour la détection des anomalies.
Risques liés aux intégrations	Les outils tiers intégrés à Copilot peuvent exposer les données.	• Utiliser le chiffrement TLS. • Limiter les intégrations aux outils fiables. • Réviser régulièrement les permissions API.
Biais et hallucinations des modèles d'IA	Copilot peut produire des résultats inexacts ou biaisés.	• Valider humainement les réponses avant diffusion. • Signaler les erreurs à Microsoft. • Réaliser des tests internes de biais.
Logiciels malveillants et phishing	Copilot peut être détourné pour propager des menaces.	• Former les employés à reconnaître les tentatives de phishing. • Utiliser Microsoft Defender. • Restreindre les documents avec macros non fiables.
Risques liés aux fournisseurs tiers	Les données sensibles sont stockées chez un tiers (Microsoft).	• Vérifier les certifications de Microsoft. • Intégrer des SLA clairs. • Réviser régulièrement les évaluations de risque fournisseur.
Risques de sauvegarde et récupération	Copilot peut compliquer l'intégrité des sauvegardes.	• Planifier des sauvegardes immuables régulières. • Utiliser des outils natifs et tiers pour la redondance. • Tester régulièrement les plans de reprise après sinistre.



PROCHAINES ÉTAPES

Les services de gouvernance de l'information de Ricoh garantissent la conformité réglementaire, la gestion efficace des documents et des dossiers tout au long de leur cycle de vie, ainsi que l'intégrité, la sécurité et l'accessibilité des données associées.

Nos services consultatifs fournissent une expertise stratégique en matière d'optimisation des flux de travail, de gestion du changement et de prise de décision basée sur l'analyse des données.

En s'appuyant sur ces piliers, les organisations peuvent rationaliser leurs opérations, renforcer la protection de l'information et favoriser une croissance durable et résiliente.

Pour déployer l'IA générative avec succès, les organisations doivent accorder la priorité à la gouvernance de l'information (GI). Les recommandations incluent l'établissement de cadres de gouvernance, l'intégration des systèmes, l'assurance de la conformité, ainsi que l'exploitation de l'automatisation des processus et des technologies modernes pour renforcer la gouvernance.

Après avoir effectué l'évaluation, les organismes recevront un aperçu de leur état actuel et des conseils sur l'amélioration de leur stratégie de gouvernance de l'information.

Répondez au questionnaire sur la maturité de la gouvernance de l'information [ici](#) pour examiner votre niveau de maturité.

RICOH, UN PARTENAIRE DE CONFIANCE

Aujourd'hui, pour plus de 1,4 million de clients à travers le monde, Ricoh libère la puissance de l'information afin de créer de meilleures expériences en milieu de travail, de rationaliser et connecter les flux de travail grâce à l'automatisation des processus, et d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Travaillons ensemble pour découvrir comment nous pouvons mettre l'information au service de votre organisation.

Notes de fin

- ¹ Analyse IdO. « Les principales entreprises d'IA générative. » 4 mars 2025.
- ² Statista. « AI générative – Mondiale. » Mars 2024.
- ³ Google. « 321 cas d'utilisation de l'IA de génération réelle provenant des plus grandes organisations du monde. » 19 décembre 2024.
- ⁴ McKinsey & Company. « L'IA de génération dans les fonctions d'entreprise : Regarder au-delà des gains d'efficacité. » 23 octobre 2024.
- ^{5,6} McKinsey & Company. « Tracer un chemin vers l'entreprise axée sur les données et l'IA de 2030. » 5 septembre 2024.
- ⁷ Deloitte. « L'état de l'IA générative de Deloitte dans l'entreprise. » Janvier 2025.
- ^{8,9} Précis. « Perspectives de planification 2025 : L'adoption de la gouvernance des données a considérablement augmenté. » 9 décembre 2024.
- ¹⁰ Congélateur de page. « Rapport 2024 sur la gestion des risques et la préparation aux litiges de l'ESI. » 2024.
- ¹¹ Précis. « Perspectives de planification 2025 : L'adoption de la gouvernance des données a considérablement augmenté. » 9 décembre 2024.
- ¹² McKinsey & Company. « Tracer un chemin vers l'entreprise axée sur les données et l'IA de 2030. » 5 septembre 2024.
- ¹³ Gartner®. « Guide d'innovation pour les technologies d'IA génératives. » 10 février 2025 - ID G00793932. GARTNER est une marque déposée et une marque de service de Gartner, Inc. et/ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et à l'étranger et est utilisée dans le présent document avec autorisation. Tous droits réservés.
- ¹⁴ Deloitte. « L'IA à la croisée des chemins. » 2 décembre 2024.
- ¹⁵ Précis. « De nouvelles recherches mondiales indiquent que le manque de qualité et de gouvernance des données est un obstacle majeur à la préparation à l'IA. » 18 septembre 2024.
- ¹⁶ KPMG. « L'IA responsable et le défi du risque d'IA. » 2023.
- ¹⁷ McKinsey & Company. « Au-delà du battage médiatique : Saisir le potentiel de l'IA et de l'IA de génération dans les domaines de la technologie, des médias et des télécommunications. » Février 2024.
- ¹⁸ centre de gouvernance iappai. « L'AIGP Body of Knowledge (BOK) ». 20 juin 2023
- ¹⁹ Adobe. « L'impact de l'organisation numérique sur les employés et le lieu de travail. » 29 septembre 2023.²⁰ ARMA International. « L'ensemble de connaissances sur la gouvernance de l'information. » 2024.
- ²¹ CxO. « L'état de la transformation numérique 2025 : Ce que les CxO doivent savoir. » 3 février 2025.
- ²² Consensus. « Rôle du système de gestion des documents pour l'optimisation des processus d'affaires. » 15 septembre 2024.

Ressources

- Ministère de la Défense : [DOD MANUAL 8180.01](#). PLANIFICATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION POUR LA GESTION DES DOSSIERS ÉLECTRONIQUES
- Commandement d'essai d'interopérabilité conjoint : [Instruction DoD 5015.02](#). CRITÈRES DU PROGRAMME DE GESTION DES DOSSIERS DU DOD
- [Évaluation de la préparation du copilote Microsoft](#)
- Atténuer les risques avec le livre électronique sur la gouvernance de l'information
- Site Web et brochure de [RICOH Information Governance Consulting](#)
- [Webinaire](#) : Un parcours sécurisé grâce à la transformation des processus d'affaires axée sur l'IA
- [Webinaire](#) : Calmer la tempête de données : Une base pour l'élaboration d'une stratégie de gestion de l'information prête pour l'avenir



Ricoh Canada Inc., 400-5560 Explorer Drive, Mississauga, ON L4W 5M3, 1-888-742-6417.

© 2025 Ricoh Canada, Inc. Tous droits réservés. Ricoh® et le logo Ricoh sont des marques de commerce de Ricoh Company, Ltd. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Le contenu de ce document, de même que l'apparence, les fonctions et les caractéristiques des produits et des services de Ricoh peuvent changer de temps à autre sans préavis. Les produits montrés comportent des fonctions optionnelles. Même après avoir pris toutes les précautions possibles pour assurer l'exactitude de l'information, Ricoh ne fait aucune déclaration ni ne garantit l'exactitude de l'information contenue dans le présent document et n'accepte aucune responsabilité à l'égard de toute erreur ou omission dans ledit texte. Les résultats réels peuvent varier selon l'utilisation faite des produits et des services, ainsi que les conditions et les facteurs pouvant affecter la performance. Les seules garanties relatives aux produits et services de Ricoh sont exposées dans les énoncés de garantie formelle s'y rattachant.