

LE MANIFESTE SUR LA GOUVERNANCE DES DONNÉES

Définition claire des critères qui permettent d'assurer la qualité des données et la cohérence de l'information

par John Walton, Architecte Solutions, CTG





Les données sont comme du pétrole brut numérique. Chaque entreprise dispose d'un vaste réservoir de données brutes qui ont peu ou pas de valeur tant qu'elles ne sont pas transformées pour être exploitées et devenir décisives pour votre stratégie.

25 %

des entreprises

ont le sentiment que leur gestion des données d'entreprise est parfaitement au point, **contre 31 % en 2015**.¹

Seulement 3 %

des données d'entreprise

sont conformes aux normes de qualité²; **60-73 % ne sont jamais utilisées de manière stratégique**.³

Seules 20 %

des entreprises

qui investissent dans la gouvernance des données réussiront à traverser l'année 2022.⁴

Malgré ces difficultés omniprésentes, la gouvernance des données consiste à s'assurer en premier lieu que les parties prenantes de votre entreprise aient accès à des données fiables, des données dont elles ont besoin pour prendre les bonnes décisions.

Ce livre blanc définit les objectifs d'une bonne stratégie de gouvernance des données et fournit les trois étapes essentielles que les entreprises doivent suivre pour garantir la qualité des données afin de pouvoir transformer les « données brutes » en ressources d'informations définies et approuvées de manière cohérente. Ces mesures permettront d'améliorer la satisfaction des clients et des parties prenantes, pour prendre les meilleures décisions, accroître la productivité et réduire les coûts.

Quels sont les objectifs d'une stratégie efficace de gouvernance de données ?

Les entreprises bien gérées sont capables de mesurer les progrès par rapport aux objectifs stratégiques et de prendre des décisions basées sur les données. La mesure des évolutions nécessite des indicateurs clés de performance (KPI) clairement définis, et les décisions opérationnelles judicieuses reposent sur des faits fiables basés sur des données fiables et qualitatives, qui ont été recueillies à partir d'une multitude de sources, pour être transformées en informations stratégiques directement exploitables et définies de manière cohérente.

¹ <https://connect.comptia.org/content/research/data-management-trends-survey>

² <https://hbr.org/2017/09/only-3-of-companies-data-meets-basic-quality-standards>

³ <https://www.forrester.com/blogs/hadoop-is-datas-darling-for-a-reason/>

⁴ <https://www.gartner.com/en/conferences/emea/symposium-uae/featured-topics/bi-da>

Les données sont une matière première. L'information est un produit dérivé de cette matière première et n'est utile que si elle est de haute qualité. Ainsi, les objectifs principaux d'une stratégie solide de gouvernance des données sont de garantir la qualité des données et d'assurer la cohérence des informations.

Il y a plusieurs années, j'ai rencontré l'équipe de direction d'un projet de plan de santé régional dans l'ouest de l'État de New York. Ils avaient du mal à comprendre l'importance de la stratégie de gouvernance des données. J'ai donc demandé à leur PDG : « Combien de membres votre entreprise assure-t-elle ? » Il m'a donné une réponse et j'ai ensuite reçu un chiffre différent de la part de chaque membre de la direction. Les chiffres fournis n'étaient pas incorrects ; ils avaient simplement été calculés différemment en fonction de différentes règles opérationnelles. Cela montre comment l'indicateur clé de performance le plus important d'une organisation peut souvent être incohérent, ce qui entrave véritablement la capacité à mesurer et à rendre compte de son succès.

Quelles sont les causes premières des problèmes de qualité des données et de cohérence des informations ?

Il existe quatre principaux types de problèmes de qualité des données et de cohérence des informations :

1. **Donnée incomplètes** : les données nécessaires à la création de rapports et à l'analyse ne sont pas saisies.
2. **Donnée non valides** : les modifications effectuées dans les applications sources ne reflètent pas les règles opérationnelles de la qualité des données.
3. **Texte libre** : les champs texte non structurés doivent être analysés pour permettre une extraction des informations utiles.
4. **Définitions inappropriées des rôles et des processus opérationnels** : votre entreprise ne dispose pas des méthodes ou des responsabilités nécessaires pour identifier et corriger les problèmes de qualité des données, ou pour s'assurer que les définitions et les formules des indicateurs clés de performance et autres mesures, sont cohérentes dans toute l'entreprise.

La résolution des trois premiers problèmes peut sembler simple. Cependant, en réalité, de nombreux paramètres complexes entrent en jeu. Dans un monde parfait, les fournisseurs d'applications mettent en place des champs obligatoires, imposent des vérifications strictes et limitent le nombre de champs texte. Toutefois, un trop grand nombre de ces champs et des contrôles obligatoires peuvent rendre ce processus de saisie des données pénible et fastidieux, ce qui nuira forcément à la qualité des données.

Prenons un exemple concret pour un établissement de santé. Les cliniciens doivent se concentrer sur l'interaction avec le patient avant de recueillir toutes les données nécessaires pour la création de rapports et l'analyse sur le lieu de soins. Ils préfèrent généralement documenter la majeure partie de la rencontre avec le patient dans des notes cliniques en format libre ou saisir les données requises ultérieurement.

Une structure de saisie de données rigide entraverait la rencontre avec le patient en surchargeant les cliniciens de la saisie de données, ce qui compromettrait l'efficacité de la rencontre dans son ensemble. Mais, si le clinicien n'est pas en mesure d'assumer des responsabilités supplémentaires en matière de qualité des données et que les fournisseurs d'applications ne peuvent pas non plus les gérer, que peut faire l'entreprise ?

Trois étapes pour résoudre vos problèmes de qualité et de cohérence des données.

Étape 1 : Définir des objectifs clairs en matière de gouvernance de données

Les programmes efficaces de gouvernance de données consistent en premier lieu à définir trois objectifs clés pour maintenir la qualité et la cohérence des données, pour inciter les évolutions et les changements.

Je recommande aux entreprises :

1. **D'identifier les problèmes de manière proactive** : déterminez comment votre entreprise va profiler les données dans les applications sources (l'approche préférable) ou avant qu'elles ne soient chargées dans

1. l'entrepôt de données. Le profilage des données est une méthodologie, les outils associés permettront d'analyser une source de données, tel qu'un fichier ou une base de données, afin d'identifier les données manquantes, inexactes ou incomplètes. Cela vous permet d'identifier les problèmes avant qu'ils ne deviennent complexes et coûteux.

Questions à poser : Quel outil votre entreprise utilisera-t-elle pour cela ? Qui le fera ? Quels processus opérationnels sont nécessaires pour le faire ?

2. **De résoudre les problèmes qui surviennent :** de nombreuses entreprises ne disposent pas de processus opérationnels efficaces pour résoudre les problèmes de qualité des données une fois qu'ils ont été identifiés. Pour être efficace, le plan d'action et les responsabilités associées doivent être clairs.

Questions à poser : Si un responsable trouve une erreur flagrante sur un tableau de bord, comment ce problème est-il signalé et suivi ? Qui est responsable de la résolution du problème et qui doit approuver la solution ? Quels sont les processus opérationnels nécessaires ?

3. **D'appliquer les normes :** les problèmes de cohérence des informations sont causés par l'absence de définitions de données et de règles opérationnelles approuvées pour les indicateurs clés de performance et autres mesures opérationnelles.

Questions à poser : Qui crée la définition d'un KPI ainsi que les règles opérationnelles pour le calculer ? Qui approuve ces définitions et règles opérationnelles ? Comment obtenir un consensus, si de nombreuses personnes doivent être impliquées dans le processus d'approbation ? Quels sont les processus opérationnels nécessaires pour que tout cela soit possible ?

Etape 2 : Définir les rôles, les responsabilités et les processus opérationnels de la gouvernance des données

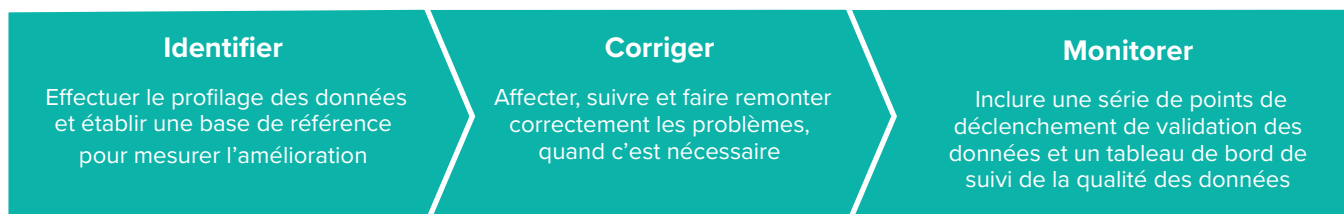
Votre entreprise doit définir clairement les rôles, les responsabilités et, surtout, les processus opérationnels que vous prévoyez d'utiliser pour garantir la qualité des données et la cohérence des informations. Voici les rôles, responsabilités et processus opérationnels de haut niveau que je vous recommande d'établir en amont :

Rôles et responsabilités

 Propriétaire des données	 Responsable opérationnel	 Responsable des données techniques	 Gardien des données
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la qualité et de la cohérence globales des données • Coordonne les efforts des responsables des données techniques et opérationnelles • Approuve les définitions de données et les règles opérationnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectue le profilage des données pour identifier de manière proactive la qualité des données • Améliore les processus opérationnels • Prépare les définitions de données et les règles opérationnelles • Détermine les solutions en matière de qualité des données 	<ul style="list-style-type: none"> • Soutient les efforts de profilage des données des responsables des données opérationnelles • Coordonne la mise en œuvre des solutions de qualité des données • Effectue des analyses d'impact 	<ul style="list-style-type: none"> • Saisit les problèmes de qualité des données et les attribue au responsable des données • Surveille l'état de résolution et génère des rapports hebdomadaires • Signale les problèmes au propriétaire des données, quand c'est nécessaire

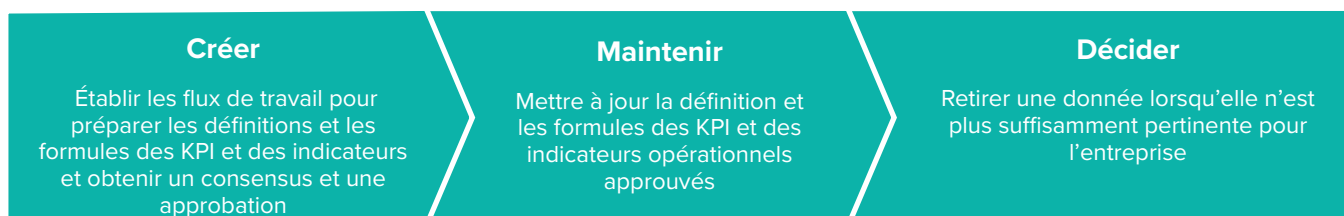
Processus opérationnels pour assurer la qualité des données

Une méthodologie de qualité des données fondée sur les meilleures pratiques se compose de trois processus de haut niveau qui, ensemble, permettront d'identifier et de résoudre les problèmes de manière proactive, pour fournir un suivi et une analyse continus :



Processus opérationnels pour assurer la cohérence des informations

Une méthodologie de cohérence des informations basée sur les meilleures pratiques se compose de trois processus de haut niveau qui, ensemble, permettent d'appliquer des définitions et des formules de calcul standard, ce qui apporte de la clarté à vos indicateurs clés de performance et à vos indicateurs de réussite opérationnelle :



Étape 3 : Intégrer les rôles et responsabilités en matière de gouvernance des données dans les descriptions de poste

Les comportements sont importants pour garantir la qualité des données. C'est pourquoi la dernière étape, et sans doute la plus difficile, de la mise en place de votre programme de gouvernance des données consiste à mettre à jour les descriptions de poste des consultants responsables de la propriété et de la gestion des données de votre entreprise. Cette étape nécessite une bonne collaboration avec votre service des ressources humaines pour bien définir les responsabilités et les attentes en matière de gouvernance des données dans les profils recherchés .

Je ne saurais trop insister sur l'importance de cette étape pour la réussite de votre initiative de gouvernance des données.

La mise en œuvre de la qualité des données et de la cohérence des informations garantit que chacun puisse comprendre très clairement son rôle en matière de gouvernance de données et est évaluée en

Vous pouvez également faire appel à un partenaire de confiance pour qu'il s puissent vous proposer leurs expertises, dans les processus et les technologies évoqués ci-dessus, en mode d'intervention de services gérés. Chez CTG, nous avons lancé une solution DataOps unique qui comprend la gouvernance des données en tant que service, ce qui permet de libérer vos ressources pour vous donner toutes les chances de rester concentrés sur d'autres impératifs stratégiques.

En résumé

Votre entreprise doit considérer, et traiter, les données nécessaires aux rapports et aux analyses de l'entreprise comme étant l'une de ses ressources les plus précieuses dans le cadre de la transformation digitale . En tant que matière première, les données doivent être nettoyées et transformées en ressources d'informations définies de manière cohérente. Cette transformation nécessite des objectifs, des rôles et des responsabilités clairement définis qui doivent être documentés dans les descriptifs de postes et les processus opérationnels. Si vous rencontrez toujours des difficultés avec des données de mauvaise qualité et des informations incohérentes, il est temps de prendre les trois mesures concrètes fournies dans ce manifeste pour commencer à constater les avantages indéniables d'une stratégie de gouvernance de données réussie.

Pour en savoir plus sur la façon dont CTG peut vous aider à résoudre vos problèmes de gouvernance de données, contactez nos spécialistes en solutions DataOps à l'adresse solutions@ctg.com ou consultez notre site web à l'adresse www.ctg.com



A propos de CTG CTG (NASDAQ: CTG) est l'un des principaux fournisseurs de solutions et de services de transformation numérique qui accélèrent la vitesse des projets des clients et l'obtention des résultats SI (informatiques) et commerciaux souhaités. Nous avons acquis la réputation d'être un partenaire fiable, axé sur les résultats, qui se concentre sur l'amélioration de la prise de décision basée sur les données, l'amélioration significative des performances de l'entreprise, les expériences nouvelles et améliorées des clients et l'innovation continue. CTG est présent en Amérique du Nord, en Amérique du Sud, en Europe occidentale et en Inde. La société publie régulièrement des nouvelles et d'autres informations importantes en ligne au <https://fr.ctg.com/>.

