

TD1 - Gouvernance de la Donnée & Hygiène Système

Fil rouge pédagogique : « Une transition digitale ne rate jamais à cause du logiciel, elle rate à cause de la qualité de la donnée et du rejet des équipes (Garbage In, Garbage Out). »

0. Introduction : Le syndrome GIGO (Garbage In, Garbage Out)

Durée indicative : 5 minutes (en rebond du brise-glace de 15 minutes).

- **Constat terrain :** Synthétiser les irritants remontés par les étudiants (doublons, CRM devenus des poubelles, fichiers Excel perdus sur des bureaux).
- **La posture du RDA :** L'hygiène système n'est pas une préoccupation technique réservée à la DSI. C'est un impératif business pour :
 - Piloter et fiabiliser les prévisions de vente (*Forecasting*).
 - Facturer vite et sans litiges.
 - Automatiser les tâches chronophages sans propager d'erreurs en cascade.

Pilier 1 : L'Emplacement — La SSOT face au poison du Shadow IT

Où doit vivre la donnée ?

1. Le concept : La SSOT (Single Source of Truth)

Une donnée métier essentielle (coordonnées, tarif négocié, statut contractuel) ne possède **qu'un seul domicile officiel**. Si le service commercial, la comptabilité et la logistique exploitent trois versions divergentes d'une même fiche client, l'entreprise pilote à l'aveugle.

2. Le symptôme : L'explosion du Shadow IT

Le commercial note une remise dans un groupe WhatsApp, gère son pipe sur un carnet papier ou maintient un tableur Excel sur son poste local.

Les 3 bombes à retardement du Shadow IT : * **Court terme (Opérations) :** Erreurs de facturation, promesses clients non tenues, retards de livraison. * **Moyen terme (Légal & RGPD) :** Données personnelles et stratégiques stockées sur des téléphones privés ou des outils non sécurisés. * **Long terme (Patrimoine) :** Le jour où le collaborateur quitte l'entreprise, le portefeuille et l'historique partent avec lui.

3. La règle managériale RDA

Règle d'or : « *Tout ce qui n'est pas dans l'outil de référence officiel n'existe pas.* »

Aucune validation de commission, de remise ou d'expédition ne se fait sur la foi d'un message Slack ou WhatsApp.

Pilier 2 : La Structure — Typage vs Champ Libre

Comment la donnée doit-elle être saisie pour créer de la valeur ?

1. Le piège du champ libre : La fausse simplicité

Pour « faire simple et aller vite », on multiplie les zones de texte libre.

Exemple concret dans un pipe commercial : 5 commerciaux désignent la même étape de 5 manières différentes :

- « *Intéressé* »
- « *Chaud patate* »
- « *À relancer le 12* »
- « *En attente devis* »
- « *R1 fait* »

Conséquences directes : * Impossible de filtrer, trier ou segmenter la base. * Impossible de générer un reporting automatique de prévision de ventes. * Impossible de programmer des déclencheurs automatisés (ex: relance email automatique à J+7).

2. Le principe de normalisation

Pour qu'une donnée soit exploitable par un système et un manager, elle doit être **strictement contrainte** :

- **Listes fermées (Select / Dropdown / Tags) :** Réservées aux statuts, motifs de perte, typologies d'acheteurs.
- **Typage strict :** Dates (format AAAA-MM-JJ), montants (format *Devise* numérique sans texte), booléens (*Oui/Non*).
- **Usage circonscrit du champ libre :** Uniquement pour les comptes-rendus narratifs (la valeur relationnelle humaine).

3. La règle managériale RDA

Règle d'or : « *Des champs fermés pour piloter et automatiser, des champs libres pour raconter.* »

Pilier 3 : La Gouvernance — Le Modèle PPT & Le Contrat de Saisie

Combien de données exiger sans bloquer l'équipe commerciale ?

1. Le Modèle PPT : People → Process → Technology

Le piège du solutionnisme digital : Croire qu'un abonnement CRM (Technology) va compenser un manque de rigueur méthodologique (Process) ou des équipes débordées (People).

Dans tout projet digital, la valeur suit un ordre immuable :

1. **1. People (L'Humain)** : Charge mentale, compétences réelles, adhésion au changement.
2. **2. Process (La Méthode)** : Règles claires du parcours commercial (qui saisit quoi, quand et pourquoi).
3. **3. Technology (L'Outil)** : Vient automatiser le process, jamais le compenser.

Si l'outil est trop complexe pour l'équipe, celle-ci le contourne : le Shadow IT réapparaît immédiatement.

2. Le Contrat de Saisie Minimal Viable (CSMV)

- **Principe de Data Minimization** : Plus un formulaire impose de champs, moins il est renseigné avec rigueur.
- On ne collecte pas la donnée qu'on *aimerait avoir un jour*, mais celle dont on a *absolument besoin pour passer au stade suivant*.
- **Arbitrage clé** :
 - **Données bloquantes (Gatekeepers)** : Obligatoires pour franchir une étape (ex. Numéro de SIRET obligatoire pour générer un devis).
 - **Données accessoires** : Optionnelles ou enrichies ultérieurement par des outils tiers.

3. La Matrice des 4 familles de données

Famille de donnée	Question clé	Exemples terrain	Exigence Système	Erreur fréquente à bannir
1. Identité	Qui ?	Nom, Email pro, SIRET, Raison sociale	Unicité absolue (SSOT)	Doublons, usage de boîtes personnelles
2. Quantitative	Combien ? Quand ?	Montant opportunité, Date closing, Volume	Typage strict (aucun texte)	Écrire « env. 5k€ » dans un champ numérique
3. Qualitative	Pourquoi ? Comment ?	Contexte de vente, freins exprimés, besoins	Champ libre autorisé	Forcer un dropdown là où il faut du narratif
4. Descriptive	Quel profil ?	Secteur d'activité, Effectif, Solution en place	Minimisation / Arbitrage	Formulaire de 30 champs décourageant la saisie

Transition TD : La Grille d'Audit pour les Équipes

Consigne équipes (4 étudiants) : Analyser le jeu de données fourni, l'assainir et définir la gouvernance à appliquer.

1. **1. Unicité** : Détecter les doublons et identifier quelle source doit être désignée comme SSOT.
2. **2. Standardisation** : Repérer les champs libres chaotiques et proposer la liste fermée (valeurs dropdown) ou le type strict correspondant.
3. **3. Minimisation** : Identifier les colonnes superflues à supprimer pour alléger le contrat de saisie.
4. **4. Règles d'or** : Rédiger la charte de saisie en **3 à 5 règles non négociables** à destination de l'équipe terrain (support pour la restitution orale).

From:

<http://slamwiki2.kobject.net/> - **SlamWiki 2.1**

Permanent link:

<http://slamwiki2.kobject.net/rda/pilotage/td1?rev=1791396157>

Last update: **2026/10/07 20:02**

