

TD1 - Gouvernance de la Donnée & Hygiène Système

Principe fondateur : « 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). »

1. L'Emplacement : La SSOT face au Shadow IT

Où vit la donnée dans l'organisation ?

La SSOT (Single Source of Truth)

Une donnée métier essentielle (coordonnées d'un compte, tarif négocié, statut contractuel) ne possède **qu'un seul domicile officiel** dans l'entreprise.

Dès lors que le commerce, la comptabilité et les opérations s'appuient sur des sources disjointes, l'entreprise pilote à l'aveugle.

Le risque du Shadow IT

Le Shadow IT correspond aux outils et pratiques non officiels adoptés par les collaborateurs (notes sur bloc-notes, échanges WhatsApp non centralisés, classeurs Excel locaux).

Les 3 risques majeurs du Shadow IT :



- **Opérationnel** : Erreurs de facturation, promesses commerciales non transmises, retards de livraison.
- **Légal & Sécurité** : Données professionnelles et personnelles hébergées hors périmètre sécurisé (non-conformité RGPD).
- **Patrimonial** : Lors du départ d'un collaborateur, son historique d'échange et la relation client quittent l'entreprise avec lui.



Règle d'or : Tout ce qui n'est pas consigné dans l'outil de référence officiel n'existe pas pour l'organisation.

2. La Structure : Typage strict vs Champ libre

Comment formater la donnée pour la rendre actionnable ?

Le problème du champ libre

Laisser des champs de saisie ouverts pour des informations critiques empêche toute exploitation automatique.

Exemple dans le suivi commercial : Une même étape de conversion est saisie de façons hétérogènes :

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



Impacts sur le pilotage :

- Impossibilité de trier, filtrer ou segmenter la base de données.
- Rapports de prévision des ventes (forecasting) faussés ou irréalisables.
- Échec des automatisations de relance ou de routage d'information.

Le principe de normalisation

Pour alimenter les tableaux de bord et fiabiliser les processus :

- **Listes déroulantes fermées (Select/Dropdown) :** Obligatoires pour les statuts, motifs d'échec ou typologies de clients.
- **Typage strict :** Dates (format AAAA-MM-JJ), montants (format numérique *Devise*), booléens (*Oui/Non*).
- **Champ texte libre :** Réservé exclusivement à la prise de notes qualitative et au compte-rendu d'échange.



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

3. La Gouvernance : Modèle PPT & Contrat de saisie

Comment garantir l'adoption des outils sans surcharger les équipes ?

L'alignement PPT (People - Process - Technology)

Dans tout projet digital, l'efficacité dépend de l'équilibre entre trois composantes :

- **People (L'Humain)** : Adhésion, charge mentale et niveau d'usage des collaborateurs.
- **Process (La Méthode)** : Étapes claires du parcours métier (qui saisit quoi, à quel moment et dans quel but).
- **Technology (L'Outil)** : Le support technique, qui vient outiller le process sans le remplacer.



Le piège du solutionnisme digital : Installer un outil complexe ne corrige pas un manque de méthode. Lorsque la technologie impose une charge excessive aux équipes, celles-ci la contournent et réactivent le Shadow IT.

Le Contrat de Saisie Minimal Viable (CSMV)

Le volume de données requis doit être calibré sur la capacité réelle de saisie des équipes :

- **Minimisation** : Plus un formulaire impose de champs, moins la qualité de saisie est assurée.
- **Données bloquantes (Gatekeepers)** : Champs strictement nécessaires pour franchir une étape (ex. numéro SIRET pour générer un devis).
- **Données secondaires** : Informations complémentaires, à renseigner ultérieurement ou à enrichir automatiquement.

Matrice d'arbitrage des 4 familles de données

Famille	Finalité	Exemples	Exigence Système	Erreur type à proscrire
1. Identité	Identifier précisément (<i>Qui ?</i>)	Nom, Raison sociale, SIRET, Email pro	Unicité absolue (SSOT)	Doublons de comptes, adresses emails perso
2. Quantitative	Mesurer et planifier (<i>Combien ? Quand ?</i>)	Montant opportunité, Échéance, Quantité	Typage strict (Zéro texte)	Saisir « ~5000 € » dans une cellule de montant
3. Qualitative	Donner du contexte (<i>Pourquoi ?</i>)	Historique relationnel, besoins spécifiques	Champ libre autorisé	Restreindre artificiellement un compte-rendu
4. Descriptive	Segmenter (<i>Quel profil ?</i>)	Secteur, Effectif, Outil en place	Minimisation / Arbitrage	Formulaire exhaustif de 20 champs facultatifs

4. Méthodologie d'assainissement d'un jeu de données

Pour auditer une base de données opérationnelle et restaurer son hygiène système :

1. **Identifier la source de référence** : Localiser les doublons et décréter l'enregistrement officiel (SSOT).
2. **Normaliser les données clés** : Remplacer les champs libres incohérents par des types stricts ou des menus déroulants standardisés.
3. **Élaguer le superflu** : Supprimer les données orphelines, non exploitées ou non maintenues.
4. **Poser les règles de gouvernance** : Rédiger la charte de saisie (champs bloquants, formats attendus, interdiction des canaux parallèles).

From:

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

Permanent link:

<http://slamwiki2.kobject.net/rda/pilotage/td1?rev=1791397056>

Last update: **2026/10/07 20:17**

