



# 4 meilleures pratiques pour développer votre stratégie Data

Préparez la transformation de votre  
entreprise pour l'ère des données.



# Tirez le meilleur parti de vos données

Votre entreprise dispose d'une quantité impressionnante de données, mais les utilisez-vous de façon efficace pour atteindre vos objectifs commerciaux ? D'après notre [rapport « Focus sur les data et l'analytique »](#), les dirigeants d'entreprise et les leaders IT estiment ne pas tirer pas le meilleur parti de leurs données. En effet, **94 %** d'entre eux pensent qu'ils devraient pouvoir extraire davantage de valeur de leurs données existantes. C'est toutefois peu surprenant : les récentes avancées alimentées par l'intelligence artificielle (IA) générative et l'analytique reposent toutes sur des données fiables et de qualité, ce qui nécessite une stratégie.

## Sommaire

Étape 1 :  
**Élaborer une stratégie data adaptée à vos objectifs commerciaux**

Étape 2 :  
**Donner priorité à la gouvernance des données**

Étape 3 :  
**Favoriser la maturité des données pour améliorer vos résultats d'IA**

Étape 4 :  
**Développer une culture data pour renforcer votre entreprise**

Conclusion :  
**Établir les bases de votre réussite sur les données**

## Étape 1

# Élaborer une stratégie data adaptée à vos objectifs commerciaux

Comment combler le fossé entre données et succès commercial ? Vous devez commencer par adapter votre **stratégie data** à vos objectifs commerciaux : c'est une première étape cruciale... mais pas si simple à mettre en place !

**41** %

des leaders de leur secteur déclarent que leur stratégie data n'est que partiellement, voire pas du tout, adaptée aux objectifs commerciaux de leur entreprise.

# 4 étapes pour mettre les données au service de votre entreprise

## 1. Définissez vos objectifs commerciaux.

Formez une équipe de collaborateurs métier et IT pour identifier et hiérarchiser les objectifs que vous souhaitez favoriser et suivre à l'aide des données. Concentrez-vous sur les objectifs clés pour la réussite de votre entreprise, comme la croissance des revenus, la satisfaction des clients, la réduction des coûts et l'expansion du marché.

Voici quelques exemples de la façon dont les données peuvent soutenir ces objectifs :

Objectif commercial	Cas d'utilisation des données
<b>Croissance des revenus</b>	Analyse de vos données pour identifier et cibler des segments de clientèle à forte valeur ajoutée, augmentant ainsi les ventes et les revenus.
<b>Satisfaction client</b>	Utilisation de données clients fiables pour personnaliser les expériences et offrir des recommandations sur mesure, améliorant ainsi la satisfaction et la fidélité.
<b>Réduction des coûts</b>	Analyse des données opérationnelles pour identifier les inefficacités et rationaliser les processus, ce qui se traduit par des économies et une meilleure rentabilité.
<b>Expansion du marché</b>	Examen des tendances du marché et des préférences des clients pour identifier de nouvelles opportunités et stratégies d'expansion sur de nouveaux marchés.

## 2. Définissez vos indicateurs clés.

Choisissez des indicateurs clés de performance (KPI) qui mesurent les progrès réalisés pour atteindre vos objectifs commerciaux. Exemples :

Objectif commercial	Cas d'utilisation des données
<b>Croissance des revenus</b>	<b>Taux de conversion</b> : mesure du pourcentage de clients potentiels qui sont convertis en clients payants.
<b>Satisfaction client</b>	<b>Taux de fidélisation de la clientèle</b> : suivi du pourcentage de clients actifs auprès de votre entreprise sur une période donnée.
<b>Réduction des coûts</b>	<b>Ratio d'efficacité opérationnelle</b> : comparaison du coût des opérations par rapport aux revenus générés.
<b>Expansion du marché</b>	<b>Taux d'acquisition de clients</b> : suivi du taux d'acquisition de nouveaux clients.

### 3. Évaluez vos ressources et votre budget.

Déterminez si vous disposez des systèmes, des outils et du budget nécessaires pour atteindre vos objectifs. Par exemple, il peut être nécessaire d'investir dans un **CRM plus avancé** ou dans une **plate-forme de données et d'analytique** pour suivre des KPI spécifiques. Si vous désirez personnaliser l'expérience client, vous devrez peut-être investir dans des solutions telles que **Data Cloud**, afin de centraliser toutes vos données client et de les mettre à profit.

Cette évaluation vous permettra de définir des objectifs réalistes pour votre entreprise.

### 4. Développez une culture data robuste.

La data est un sport d'équipe ! Vos équipes ont besoin de développer les compétences nécessaires pour comprendre et utiliser les données dans leur flux de travail et prendre des décisions plus éclairées. Envisagez de créer un **comité de direction axé sur les données** et d'adopter une approche détaillée pour **développer une culture des données**.

#### Check-list pour unifier vos équipes au sein de l'entreprise


- ✓ **Collaborez avec vos équipes métier et vos équipes IT pour identifier et hiérarchiser vos objectifs commerciaux.**
- ✓ **Développez vos KPI conjointement avec un large éventail d'équipes internes.**
- ✓ **Consultez les responsables d'équipe pour déterminer si vous disposez des systèmes, des outils et des budgets nécessaires pour atteindre vos objectifs.**
- ✓ **Investissez dans le développement des compétences et des comportements dont vos équipes ont besoin pour comprendre les données et les mettre au service de l'entreprise.**
- ✓ **Envisagez de rejoindre une communauté comme le [Data Leadership Council \(DLC\)](#) pour obtenir des conseils et des bonnes pratiques sur les moyens de stimuler votre culture des données.**

## Étape 2

# Donner priorité à la gouvernance des données

Le potentiel transformateur de l'IA fait le buzz. Il est toutefois important de comprendre que la puissance de l'IA repose sur la base de données solides. Quatre-vingt-six pour cent des leaders de l'analytique et de l'IT s'accordent à penser que **les résultats de l'IA dépendent entièrement de la qualité des données utilisées**. Ils savent que des données de haute qualité sont synonymes de maturité des données et de succès dans le cadre de l'IA.

Que faire pour améliorer la qualité de vos données ? Tout commence par une bonne **gouvernance des données**.



**92 %** des leaders de l'analytique et de l'IT estiment que la fiabilité des données n'a jamais été aussi importante qu'aujourd'hui.

– Rapport « Focus sur les data et l'analytique », 2023

**La gouvernance des données** nécessite la mise en place de normes internes sur la manière dont vos données sont collectées, stockées, traitées et éliminées. Il s'agit d'une combinaison de contrôles, rôles et processus reproductibles permettant d'établir un sentiment de fiabilité et de confiance dans les données et les analyses de votre entreprise. La gouvernance contribue à créer une culture de confiance à l'égard des données : lorsque vos équipes savent que les données qu'elles utilisent sont fiables, leurs décisions sont plus faciles à prendre.

## Suivez ces six étapes pour poser les bases d'une stratégie de gouvernance des données solide :

1. Réunissez-vous avec les parties prenantes concernées pour connaître les indicateurs clés et les données indispensables à leur travail. Vérifiez que vos politiques de gouvernance couvrent bien tous les cas d'utilisation et flux de travail critiques. Familiarisez-vous avec la façon dont vos équipes utilisent les données, afin que tous les aspects de votre stratégie soient pertinents.

2. Définissez ce que la « qualité des données » signifie pour votre entreprise. Pour ce faire, vous devez tenir compte de ces critères clés :

**Exhaustivité** : vos enregistrements incluent-ils tous les champs de données nécessaires ?

**Obsolescence** : vos données représentent-elles l'état actuel de l'entreprise et ses objectifs stratégiques ? Sont-elles mises à jour régulièrement ?

**Validité** : respectent-elles les règles, les contraintes et les directives de gouvernance ?

**Utilisation** : à quelle fréquence sont-elles utilisées dans des rapports et des applications ?

**Précision** : vos ensembles de données sont-ils régulièrement mis à jour à l'aide de sources fiables ? Les données reflètent-elles avec précision ce qu'elles sont censées représenter ?

**Cohérence** : des normes de mise en forme des données sont-elles requises pour toutes les sources de données, voire au sein d'un même ensemble de données ?

**Fiabilité** : les données ont-elles conservé leur qualité et leur cohérence sur de longues périodes ?

3. Développez un processus complet pour le contrôle de la qualité. Des processus standardisés pour la saisie, le nettoyage, la déduplication, la fusion et l'archivage des données sont nécessaires dans le cadre d'une gouvernance efficace des données. Tirez parti des outils de nettoyage des données basés sur l'IA et de leurs fonctionnalités intégrées pour la déduplication, la validation et l'enrichissement du profilage des données.

4. Prévoyez des évaluations et des mises à jour régulières de votre gouvernance. Votre entreprise évolue constamment : il est donc important d'examiner régulièrement votre stratégie de gouvernance. Mettez du temps de côté pour ces mises à jour.

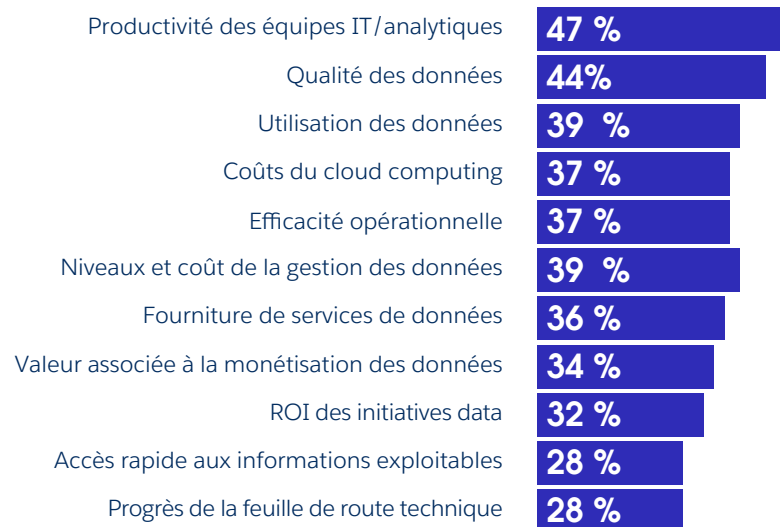
5. Sensibilisez tous les membres de votre entreprise aux exigences relatives au traitement des données. Vous devez mettre en place des mesures de sécurité et des autorisations pour préserver la confidentialité et garantir le respect des réglementations. Veillez également à mettre à la disposition des équipes un moyen rapide de signaler et de résoudre les problèmes liés aux données, par exemple grâce à un canal Slack dédié.

6. Définissez des indicateurs de réussite. Les indicateurs de réussite sont un moyen inégalé d'identifier les domaines d'amélioration et d'encourager une prise de décisions basée sur les données. Examinons plus en détails les KPI associés à la gouvernance...

## Priorité à la qualité des données

Selon notre rapport « Focus sur les data et l'analytique », plus de six leaders de l'IT et de l'analytique sur dix déclarent ne pas connaître les indicateurs clés, notamment la qualité des données, leur utilisation et l'accès rapide aux informations exploitables. Or, ces indicateurs sont essentiels car ils aident les équipes à mesurer l'efficacité de leurs initiatives data.

Voici un récapitulatif des indicateurs clés, comparés à leur taux de suivi réel en entreprise selon les participants à l'enquête :



Examinons de plus près ces indicateurs pour comprendre leur rôle et leur importance pour votre stratégie data.

- **L'indicateur d'utilisation des données** définit la façon dont vous utilisez vos données. Cette utilisation est étroitement liée à vos ressources globales, notamment vos équipes, vos plates-formes et vos processus.
- **L'indicateur de qualité des données** évalue la qualité de vos données par rapport aux normes de gouvernance que vous avez définies.
- **L'indicateur de génération d'insights** vous permet d'identifier les goulots d'étranglement entre informations et actions, afin de combler les écarts.

Comment traduire ces indicateurs en KPI intelligents ? Commencez par définir pour chaque indicateur des objectifs qui peuvent être mesurés et atteints dans un délai précis. Réfléchissez ensuite à la façon dont ces KPI peuvent être suivis et analysés par les équipes, sans toutefois compliquer les processus existants.



Les exemples suivants illustrent la transformation d'indicateurs de gouvernance en KPI intelligents et traçables :

Mesure	Exemple de KPI intelligent	Mode d'emploi
<b>Qualité des données</b>	Amélioration de 4 % de la qualité des données à la fin de chaque trimestre.	Associez des valeurs à la fréquence, à l'utilisation, au taux d'achèvement du flux de préparation et au taux d'avertissement d'erreur, puis révisiez-les souvent.
<b>Utilisation des données</b>	Augmentation de 30 % de l'utilisation des données clients pour la prise de décisions au cours des 12 prochains mois.	Déterminez des indicateurs pertinents à mesurer, tels que l'accès des employés et les taux de connexion, et définissez la fréquence de suivi et d'analyse de ces données.
<b>Vitesse de génération des insights</b>	Accélération de l'intégration de <customer event> dans les tableaux de bord des services sur le terrain, avec un gain de 10 minutes d'ici la fin du prochain trimestre.	Comparez la vitesse moyenne de génération des insights par rapport à la moyenne de votre secteur ou à des résultats antérieurs.

Une gouvernance ferme est essentielle pour favoriser l'utilisation et l'adoption de l'analytique dans votre organisation tout en préservant la sécurité et l'intégrité de vos données. La mise en place d'une stratégie solide pour la qualité de vos données constitue une bonne base pour des opérations et la prise de décision alimentées par l'IA.

Voici une liste des étapes à suivre pour favoriser la qualité des données :

### Check-list sur la qualité des données

- ✓ Définissez ce que signifie la qualité des données pour votre entreprise
- ✓ Consultez les représentants d'équipes pour connaître les données nécessaires à leur travail
- ✓ Utilisez des outils de nettoyage des données basés sur l'IA, comme [Tableau Data Prep](#)
- ✓ Aidez l'équipe de direction à comprendre les [principes fondamentaux du nettoyage des données](#)

## Étape 3

# Favoriser la maturité des données pour améliorer vos résultats d'IA

## À quoi ressemble la maturité des données ?

**Les entreprises atteignent la maturité des données lorsque :**

**Les stratégies data accompagnent les objectifs commerciaux.** Vos équipes utilisent les données pour guider chaque mouvement stratégique, ce qui vous permet de transformer vos informations exploitables en plans d'action et en résultats mesurables.

**Les clients bénéficient de l'approche centrée sur les données de l'entreprise.** Vous obtenez des informations pertinentes qui vous aident à anticiper leurs besoins, avant même que vos clients n'en aient pleinement conscience, et à leur proposer des expériences personnalisées.

**La sécurité et la confiance sous-tendent chaque initiative data.** Des normes à l'échelle de l'entreprise garantissent que vos données et celles de vos clients sont toujours protégées.

## Comment la mettre en place ?

**Vous devez prendre les engagements suivants :**

- 1. Créer une stratégie data** où les équipes métier et les équipes chargées des données s'accordent sur la manière d'utiliser les données pour faire progresser les objectifs commerciaux.
- 2. Établir une bonne gestion et gouvernance des données** afin de garantir leur intégrité et fiabilité.
- 3. Adopter des solutions analytiques** qui transforment les données en informations pertinentes.
- 4. Faire de la sécurité des données une priorité absolue** pour les protéger contre les violations et assurer leur conformité.
- 5. Développer une culture des données** afin que chacun dispose des compétences nécessaires pour voir, comprendre et agir sur la base des données.
- 6. Développer les compétences en data literacy au sein de votre entreprise.** Aider vos équipes à acquérir des compétences en matière de données permet à tous d'apprendre à s'appuyer sur des données fiables pour prendre des décisions au quotidien.

## Les avantages de la maturité des données

La maturité des données est un facteur clé d'une bonne adoption de l'IA. Les entreprises qui ont atteint un haut degré de maturité présentent une infrastructure, une stratégie et un alignement supérieurs par rapport aux entreprises où la maturité des données est faible.

**Les sondages indiquent** que les entreprises qui possèdent un haut niveau de maturité se sentent mieux préparées à tirer profit de l'IA :

	Maturité des données faible	Maturité des données modérée	Maturité des données élevée
Qualité des données	30 %	39 %	59 %
Infrastructure technologique	36 %	40 %	57 %
Stratégie IA	32 %	36 %	56 %
Talents/compétences techniques	33 %	36 %	56 %
Alignement des parties prenantes de l'entreprise	34 %	36 %	55 %
Capacités de sécurité/conformité	32 %	39 %	55 %

## Étape 4

# Développer une culture data pour renforcer votre entreprise

Les entreprises qui savent s'adapter et réagir rapidement aux évolutions du marché bénéficient d'un avantage concurrentiel certain. Quel facteur commun ces entreprises présentent-elles au-delà de leurs données et de leur technologie ? Elles favorisent une culture de pensée critique qui prône une prise de décision basée sur les données à tous les niveaux de l'entreprise, c'est-à-dire... une culture des données.

Les dirigeants comprennent sans nul doute la valeur d'une culture des données à l'échelle de l'entreprise, mais encore faut-il savoir comment la créer... Comment pouvez-vous créer une mentalité axée sur les données au sein de votre entreprise ?

**Voici quatre étapes qui vous aideront à favoriser la maturité des données et à en extraire davantage de valeur.**

### **1. Harmonisez les métriques de la direction et les priorités métier.**

Commencez par un audit de l'utilisation des données dans l'ensemble de l'organisation, en comparant la situation aux initiatives stratégiques, aux résultats visés et aux priorités métier. Créez un comité de direction data pour mieux comprendre les performances de l'entreprise par rapport à ces priorités, puis créez un ensemble de métriques clés et collaborez avec les bonnes personnes (généralement une équipe d'analystes) pour identifier, créer et aligner vos sources de données afin de mieux servir ces métriques.

### **2. Créez des sources de données pour répondre aux questions clés.**

Demandez aux responsables data et aux responsables métier de former une équipe pour traiter une problématique spécifique, en identifiant ou en créant des sources de données clés qui auront une incidence directe sur les métriques de toute l'entreprise. Les sources de données doivent correspondre à un ou plusieurs aspects d'un processus métier.

Identifiez ensuite les points de décision clés, où il faudra décider s'il convient d'ajouter, d'abandonner, de poursuivre ou de modifier certains aspects de votre approche. Appuyez-vous sur vos sources de données pour déterminer ces points de décision, explorer et modéliser les résultats potentiels et mesurer leur impact. Une source de données unique peut vous aider à optimiser de nombreux points de décision avant de passer au processus métier suivant, ce qui vous permet de vous assurer que les ressources data créées (et qui seront ensuite utilisées dans l'ensemble de l'entreprise) sont fiables.

### **3. Augmentez la valeur grâce à des cas d'utilisation spécifiques.**

Créez des cas d'utilisation qui correspondent à vos domaines clés, dans le but d'encourager chacun à interagir avec les données. Ces cas se présentent sous la forme de visualisations, de rapports, de tableaux de bord et/ou de classeurs à la fois efficaces et engageants. Les informations offertes permettent de résoudre des problématiques métier spécifiques. Chaque équipe peut adapter ces ressources en fonction de ses propres besoins et identifier d'autres domaines qui pourraient bénéficier de l'apport de ressources ou de sources de données.

Au fil de l'évolution de ces ressources, encouragez les équipes à consulter les définitions associées aux métriques de la direction, afin que tous les interlocuteurs soient sur la même longueur d'onde. Partagez leurs success stories : vous créez ainsi un cycle vertueux qui cultivera et renforcera l'engagement à l'échelle de l'entreprise.

### **4. Encouragez la découverte des données à l'échelle de l'entreprise.**

Une fois familiarisés avec les données, vos collaborateurs auront envie de poser des questions plus pointues et de créer leurs propres ressources. Cela signifie que les données doivent être bien décrites, bien gérées et accessibles. La datalphabétisation (c'est-à-dire la capacité d'explorer, de comprendre et de communiquer avec les données) doit être également présente dans toute l'entreprise. À cette étape, il est donc judicieux de mettre en place des programmes de datalphabétisation visant à enseigner les compétences de base.

Les initiatives communautaires offrent un espace dédié où il est possible de poser des questions, partager les meilleures pratiques et cultiver l'engagement. Ces programmes ne nécessitent pas forcément beaucoup de travail, surtout au début. Ils peuvent être mis en place là où ces conversations ont déjà naturellement lieu. À mesure que l'engagement se développe, vous pouvez formaliser votre projet avec des propriétaires, des dirigeants et des processus dédiés.

Pour en savoir plus sur la création d'une culture des données au sein de votre entreprise, consultez notre [Guide de la culture des données](#).

## Conclusion

# Établir les bases de votre réussite sur les données

L'arrivée de l'IA a mis en évidence la nécessité de disposer de données fiables et de haute qualité. Une base de données solide est essentielle pour offrir les réponses précises et pertinentes dont l'IA a besoin pour révolutionner vos opérations commerciales. Une fois cette base en place, elle ouvre la voie à des cas d'utilisation de l'IA transformationnels tout en aidant vos équipes à prendre des décisions plus rapides et plus éclairées dans leurs flux de travail quotidiens.

**Suivez ces étapes pour tirer le meilleur parti de vos données :**

**Élaborez une stratégie data** adaptée à vos objectifs commerciaux. C'est ce travail en amont qui facilitera ensuite la transformation de l'entreprise.

**Privilégiez la gouvernance des données** afin de garantir la qualité et la fiabilité nécessaires pour les cas d'utilisation d'analytique avancée et d'IA.

**Encouragez les compétences data** pour que tous les membres de l'entreprise comprennent et apprécient les données. Vous obtiendrez ainsi de meilleures performances commerciales globales.

## À vous de jouer

Consultez le [rapport « Focus sur les data et l'analytique »](#) pour connaître la position de plus de 10 000 analystes, leaders IT et dirigeants d'entreprise à l'échelle internationale sur la gestion des données et la prise de décision à l'ère de l'intelligence artificielle.

Commencez à poser les bases nécessaires pour évoluer vers des données de qualité et obtenir des résultats d'IA favorables dans votre entreprise. Démarrez votre [évaluation gratuite de Tableau](#) sans plus attendre.

