



# Guide de la culture des données

Rentabilisez plus rapidement l'analytique et l'IA



# Sommaire

Introduction	03
<b>Chapitre 1 : Développer votre stratégie data et IA</b>	<b>05</b>
<b>Chapitre 2 : Autonomiser vos équipes pour tirer profit des données</b>	<b>09</b>
<b>Chapitre 3 : Évoluer vers la maturité des données</b>	<b>12</b>
Conclusion	15





# Introduction

Ce guide est destiné aux dirigeants d'entreprise et aux responsables Data/IT qui souhaitent découvrir les avantages d'une culture des données et comment en créer une.

## Qu'entendons-nous exactement par « culture des données » ?

La culture des données, c'est la somme des valeurs et comportements communs qui encouragent l'utilisation des données et de l'IA pour enrichir la prise de décisions au sein de l'entreprise. Elle apporte à tous les partenaires de l'entreprise des insights intuitifs et productifs pour relever des défis commerciaux complexes.

## Impératifs de l'IA et rôle des données

### 86 % des décideurs techniques s'accordent à penser que la qualité de l'IA dépend de la qualité des données<sup>1</sup>

Notre monde est sur le point de changer. L'IA révolutionne les entreprises et transforme fondamentalement notre façon de travailler. Selon Coursera, la maîtrise de l'IA est désormais la compétence la plus recherchée au niveau mondial, ce qui souligne la nécessité pour les entreprises de s'adapter<sup>3</sup>. L'évolution du travail exige plus que de simples changements organisationnels ou de nouveaux outils. Pour tirer pleinement parti des puissantes fonctionnalités des data et de l'IA, vos équipes doivent toutes utiliser les mêmes processus et technologies.

Pour réimaginer l'avenir du travail avec l'IA, il faut tout d'abord comprendre le rôle essentiel des données, notamment si vous faites face à des lacunes en matière de compétences et à un manque de confiance. La plupart des entreprises ont investi dans des applications cloud, semant ainsi le chaos dans leurs données. Cette situation montre la nécessité d'une meilleure intégration et automatisation. Les entreprises s'intéressent de plus en plus à la manière dont les expériences basées sur l'IA et les agents autonomes peuvent améliorer les plateformes dédiées aux analyses et aux données. Ce changement influence les données et l'analytique de deux façons clés, car l'IA booste à la fois la productivité et l'efficacité.

Cependant, les résultats de l'IA dépendent de la qualité des données. Une culture des données solide garantit des données de haute qualité et encourage l'adoption généralisée des résultats de l'IA. Cette transparence au niveau des données accélère la prise de décision et l'innovation. Une culture des données solide facilite l'intégration des données et de l'IA : un environnement centré sur les données vous permet ensuite d'aborder cette transformation en gardant une longueur d'avance sur vos concurrents.

## Solution

### Une culture des données

La création d'une culture des données vous permet d'accélérer la valeur des analyses et de l'IA. Elle offre une prise de décision plus rapide et de meilleure qualité au sein de l'entreprise, ainsi qu'une base transparente de données fiables.

Une culture des données représente un investissement important en termes de temps et de coût, et requiert une participation à l'échelle de toute l'entreprise, mais elle est essentielle pour préparer vos données et vos équipes à l'ère de l'IA. Ce guide présente les étapes clés pour créer et cultiver votre culture des données afin de garantir le succès de votre entreprise à long terme.

### Les avantages d'une culture des données solide<sup>1</sup>

- 1 Meilleure productivité
- 2 Innovation
- 3 Meilleur service client
- 4 Prise de décision fiable
- 5 Économies



18,8 x plus rentable<sup>2</sup>

Nous allons voir ensemble comment élaborer une stratégie Data et IA solide (chapitre 1), comment investir dans l'apprentissage continu pour aider vos équipes à maîtriser les données et l'IA (chapitre 2) et, enfin, comment évoluer vers la maturité des données (chapitre 3).

<sup>1</sup> [Rapport « Focus sur les data et l'analytique »](#)

<sup>2</sup> [McKinsey, « 5 Facts: How Customer Analytics Boosts Corporate Performance »](#)

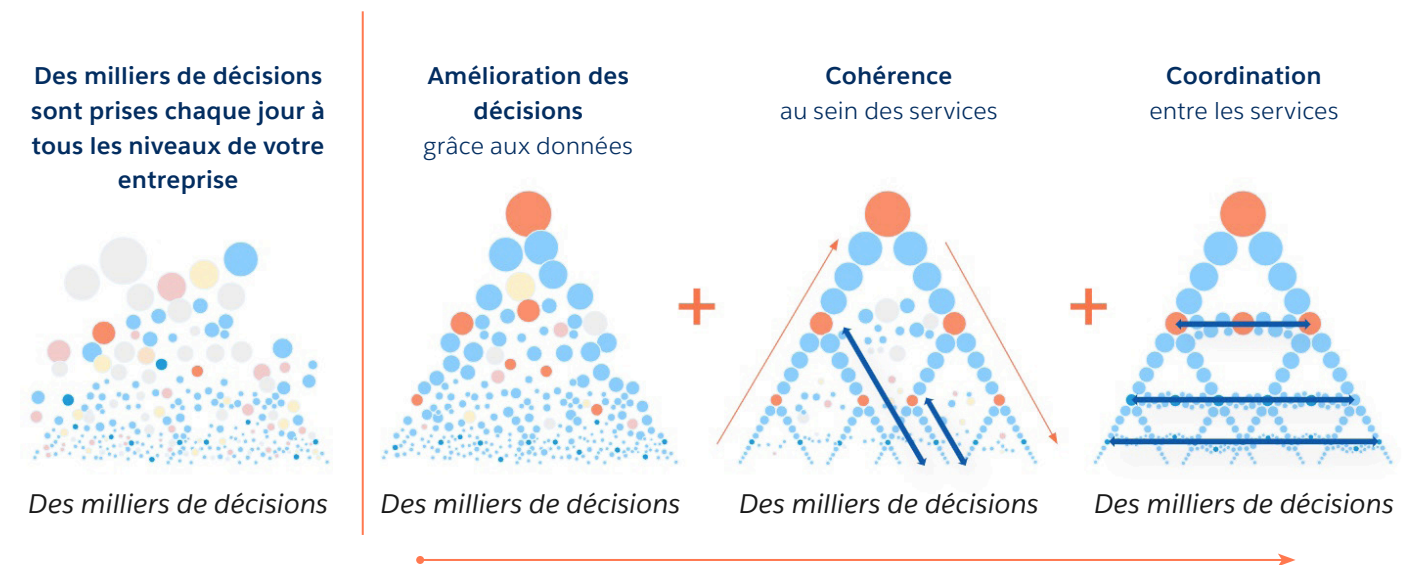
<sup>3</sup> [Rapport de Coursera Enterprise : « Global Skills 2024 »](#)

# La valeur d'une culture des données solide

Bien que la création d'une culture des données semble complexe, une bonne stratégie est un outil clé pour conquérir les données et l'IA.

Ce guide propose des étapes simples mais efficaces pour établir une culture des données. Il est conçu pour aider les dirigeants d'entreprise et les responsables IT à comprendre comment leurs équipes peuvent utiliser des informations basées sur les données, ou « data-driven », pour améliorer la prise de décision et extraire une valeur ajoutée de leur culture des données.

# Une culture des données booste l'efficacité, la confiance et les résultats



Souvenez-vous que le développement d'une culture des données n'est pas un processus linéaire : il s'agit d'un organisme vivant en constante évolution. Ces étapes peuvent être exécutées puis répétées, aussi bien au moment de la création de votre culture des données que lors de son expansion.

Chaque chapitre comprend une étude de cas pour vous donner des idées, ainsi qu'une liste d'étapes à suivre pour atteindre votre objectif.

**Êtes-vous prêt à développer une base solide pour l'IA et à préparer votre avenir grâce à une culture des données ? C'est parti !**

Chapitre 1 :

# Développer votre stratégie Data et IA



## Votre stratégie repose sur vos équipes

Les données sont les fondements des stratégies d'IA. Il est donc impératif de fournir des données fiables et de haute qualité au plus grand nombre d'utilisateurs pour pouvoir exploiter pleinement le potentiel de l'IA. Une culture des données solide peut vous aider à offrir à vos employés des technologies, des méthodes et des informations appropriées, afin que toute votre entreprise soit axée sur les données.

**78 %**

des responsables analytiques et IT déclarent que leur entreprise peine à mettre les données au service des priorités métier<sup>4</sup>.

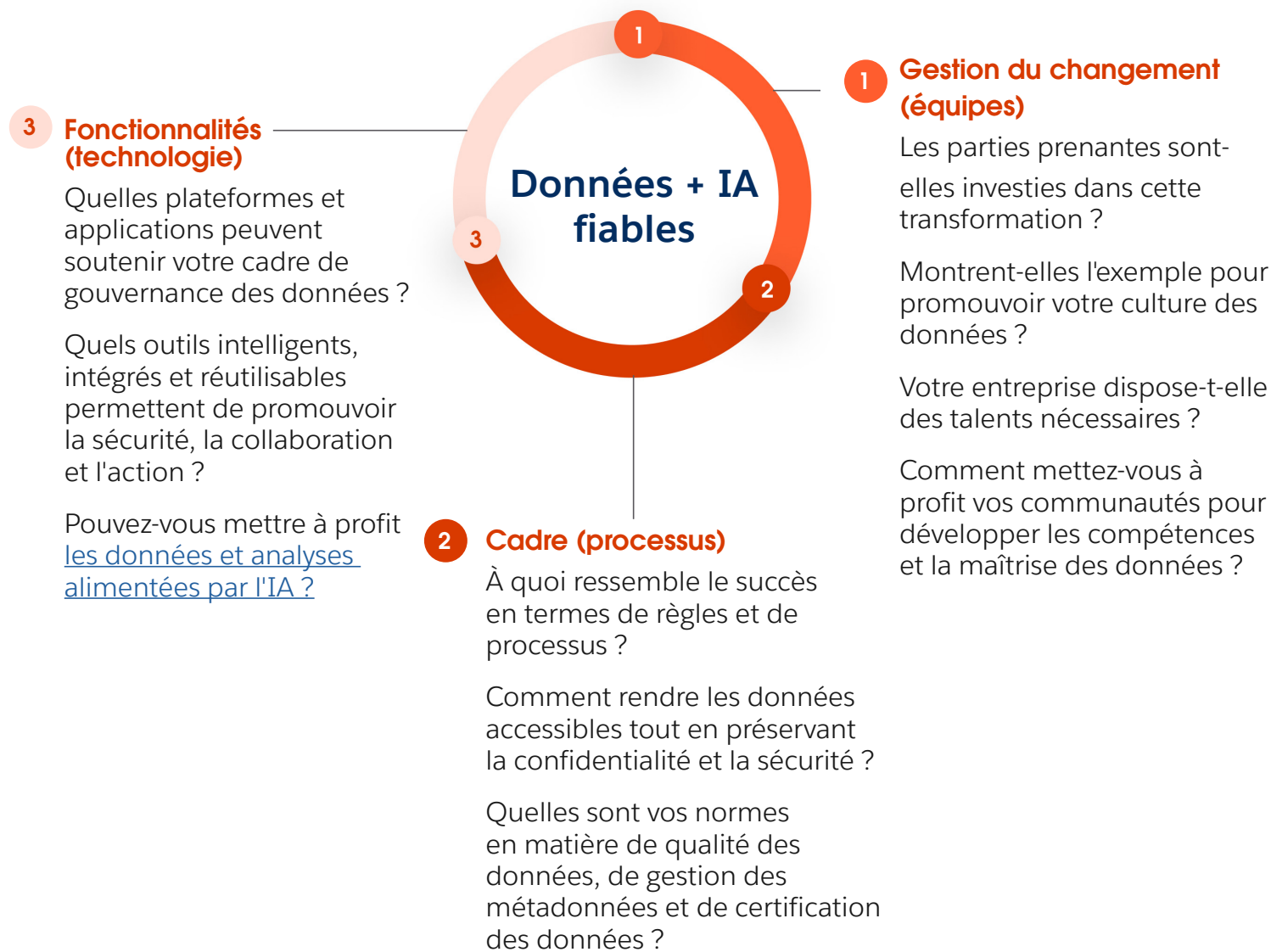
**85 %**

s'accordent (plus ou moins fortement) à dire que les progrès de l'IA font de la gestion des données une stratégie hautement prioritaire<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Salesforce, « Focus sur les data et l'analytique », 2023

<sup>5</sup> Salesforce, « Focus sur les data et l'analytique », 2023

# Éléments clés de la gouvernance des données avec des fonctionnalités d'IA



## Solution

### Stratégie des données

Pour combler le manque de confiance dans l'IA et accroître l'utilisation des données au sein de votre entreprise, vous devez élaborer une stratégie des données. Cette stratégie vous permettra d'accroître votre efficacité opérationnelle et vos sources de revenus.

Pour obtenir des informations exploitables (ou « insights »), vous devez associer des analyses fiables à la puissance de l'IA. C'est par l'intégration d'[une IA générative fiable](#) à l'ensemble de votre plateforme que vous allez tirer parti de la puissance de l'IA, en favorisant l'utilisation d'insights à grande échelle. L'analytique et l'IA, combinées à l'expertise data de vos équipes, vous permettent d'injecter dans votre flux de travail les insights générés par l'IA, afin de maximiser vos investissements technologiques et de découvrir des opportunités qui stimulent votre stratégie métier et renforcent la confiance des clients.

#### Les 5 avantages clés de l'IA pour les responsables Data/IT

1. Prise de décision plus rapide
2. Efficacité opérationnelle
3. Plus de temps pour des activités clés
4. Flux de travail automatisés
5. Amélioration de la satisfaction client



# Comment créer une stratégie solide pour les données et l'IA

Lors de la planification des changements, il est important de prévoir la façon dont vous pouvez mobiliser votre personnel afin d'assurer une sensibilisation continue, le partage des connaissances et le développement de votre culture des données. Commencez par former une équipe interfonctionnelle afin de créer une communauté de champions ou un centre d'excellence (CoE). Sa mission :

- Déterminer les objectifs métier ou les contextes dans lesquels les données et l'IA peuvent accroître la productivité, vous aider à mieux comprendre les clients, réduire les tâches manuelles ou générer des résultats commerciaux ciblés.
- Examiner les cas d'utilisation et sélectionner des opportunités de progrès rapides.
- Définir et aligner les objectifs métier et les mesures de performance (OKR).

Une fois ce cadre établi, vous pouvez baser la gestion du changement sur les comportements et les valeurs que vous souhaitez diffuser dans toute l'entreprise. Pour commencer, vérifiez que vos parties prenantes sont investies dans ce changement et prêtes à passer à l'action. Ensuite, déterminez les étapes spécifiques à suivre pour :

- Former votre communauté afin de développer ses compétences Data et IA
- Établir un conseil de gouvernance des données
- Définir des objectifs réalistes pour votre modèle de maturité des données
- Progresser grâce à une boucle de rétroaction continue

« Les changements impulsés par l'IA sont trop importants pour ne concerner que les équipes de gestion des données et sont trop profonds pour attendre que les autres projets d'infrastructure soient prêts avant de lancer une mise en œuvre plus large. Les unités organisationnelles vont devoir s'activer. Il vaut mieux faire partie du changement que de s'isoler et perdre la pertinence de l'activité. »

SOLOMON KAHN  
FONDATEUR ET PDG, MEMBRE DU COMITÉ  
CONSULTATIF DE LA COUCHE DE LIVRAISON ET DU DLC



# Un engagement client faible et une confiance limitée dans les données

Les clients utilisent de plus en plus l'IA au quotidien, mais ils abordent cette technologie avec des sentiments mitigés.

**74 % du grand public s'inquiète des applications non éthiques de l'IA et 63 % de ses biais<sup>6</sup>.**

## Obstacles courants à la fiabilité de l'IA

- 1 **Problème** : écosystème analytique disparate  
**Cause** : données cloisonnées et mauvaise intégration avec les flux de travail
- 2 **Problème** : faible confiance dans la qualité des données et de l'IA  
**Cause** : absence de source unique de données fiables
- 3 **Problème** : propriété des données et responsabilités peu claires  
**Cause** : manque de définition des responsabilités liées à la gouvernance des données
- 4 **Problème** : insights inaccessibles  
**Cause** : possibilité limitée de découverte des données et accès basé sur les rôles
- 5 **Problème** : manque de compétences Data et IA  
**Cause** : maîtrise et adoption des données limitées

<sup>6</sup> Salesforce, « Focus sur les data et l'analytique », 2023

JPMORGAN  
CHASE & CO.

## Étude de cas

### JP Morgan Chase

Découvrez comment JP Morgan Chase, une société mondiale de services financiers, favorise une culture des données parmi ses employés pour innover plus rapidement, améliorer l'expérience client et prendre des décisions fondées sur des insights à l'échelle de toute l'entreprise, le tout dans un secteur hautement réglementé.



## Étapes à suivre

- 1 Créez une communauté data interne ou un centre d'excellence.
- 2 Donnez la priorité aux données dans la prise de décisions et les processus métier.
- 3 Identifiez et analysez les causes profondes des problèmes rencontrés avec les données, puis définissez une stratégie pour les résoudre.
- 4 Consolidez les éléments clés de la [gouvernance des données](#) : cadre, gestion du changement et outils.
- 5 Adoptez des comportements data-driven : alignez vos données, vos analyses et votre IA sur vos résultats commerciaux.
- 6 Rejoignez le [Data Leadership Collaborative \(DLC\)](#), dont le but est de rassembler des responsables Data pour leur permettre d'échanger, d'apprendre et de s'entraider dans le cadre de la création d'entreprises data-driven.



## Chapitre 2 :

# Autonomiser vos équipes pour tirer profit des données



## Priorité aux compétences et aux outils fiables

Pour tirer le meilleur parti de vos données, la technologie seule ne suffit pas. Grâce au développement de compétences Data à tous les niveaux, les équipes peuvent utiliser efficacement des données fiables et des outils assistés par l'IA pour exploiter des insights et améliorer la prise de décision.

# N°1

Selon les responsables IT, la pénurie de talents et de compétences dans le domaine de l'IA est l'ennemi n° 1 des entreprises<sup>7</sup>.

# 24 %

des grands employeurs ajoutent désormais le développement de ces compétences clés à leur stratégie d'entreprise<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Salesforce, « The AI-IT Disconnect », 2024

<sup>8</sup> BCG, 2023

# Comment résoudre la pénurie de compétences Data

Tous vos employés possèdent-ils les compétences, les outils et la curiosité nécessaires pour tirer profit des données ? C'est peu probable. Commencez par évaluer les compétences et les connaissances de vos collaborateurs afin d'identifier les lacunes qui peuvent les empêcher de prendre des décisions éclairées. Le soutien de votre direction est essentiel pour évaluer les compétences actuelles et les besoins des équipes, afin de déterminer les apports nécessaires à une bonne utilisation des données.

Un audit vous permettra d'évaluer les besoins de votre personnel et de votre entreprise en matière d'analytique et de compétences IA en alignant vos cas d'utilisation sur les compétences des employés. Par exemple, quelles compétences Data et IA attendez-vous d'un responsable produit par rapport à un analyste financier ? Vous pouvez créer une matrice qui montre les compétences actuelles et futures (état idéal) de vos équipes en fonction des comportements qui favorisent la maturité des données (voir chapitre 3).

Des solutions innovantes peuvent également vous aider à combler le déficit de compétences Data plus rapidement et dans toutes vos équipes. Vous pouvez utiliser l'IA dans des solutions Tableau pour démocratiser l'analytique et simplifier la consommation d'insights à grande échelle. Grâce à des suggestions intelligentes et à des conseils intégrés au produit, Tableau Pulse accélère le délai de rentabilisation et réduit le volume de tâches répétitives à effectuer par les analystes. Notre IA repose sur la couche de confiance Einstein : votre entreprise bénéficiera ainsi d'expériences d'IA fiables, éthiques et ouvertes, le tout sans compromettre la sécurité et la confidentialité des données, ce qui est essentiel à mesure que vous ouvrez l'accès aux analyses et à l'IA et que vous développez les compétences Data.

<sup>9</sup> Étude sur les compétences IA numériques, Salesforce, 2023

## Solution

### Apprentissage continu

La gestion du changement est un élément clé qui permet de développer les compétences et les connaissances de vos employés. Votre investissement dans des outils dans le domaine des données et de l'IA ne garantit en effet pas que vos employés sauront les utiliser. C'est justement l'importance de la formation et du développement. L'apprentissage continu (formation, enseignement et participation à la communauté data) garantit que vos équipes possèdent les compétences nécessaires pour utiliser vos outils. Il s'agit d'un investissement constant qui doit être pleinement aligné sur votre stratégie d'entreprise.

Il peut être utile de l'aborder comme un processus en deux étapes. Pour commencer, vous devez développer les compétences de vos employés actuels dans le domaine [des données et de l'IA](#). La deuxième étape consiste à recruter et à embaucher des talents qui correspondent à votre stratégie Data et IA.

**60 %**  
des dirigeants RH estiment  
que l'essor de l'IA et de  
l'automatisation accentuera  
l'importance des  
compétences en matière de  
sécurité des données<sup>9</sup>.

# Investissement dans les technologies et l'accès aux données

En optimisant vos investissements analytiques et en capitalisant sur le potentiel transformateur des données, vous permettez à chaque employé, quel que soit son niveau de compétence, de découvrir des insights et d'agir en conséquence. Plutôt que de se fier à leur instinct ou à des impressions, vos collaborateurs chercheront activement à s'appuyer sur les données pour prendre des décisions. Encouragez la formation des utilisateurs, mesurez l'adoption et la participation, et stimulez l'utilisation de l'analytique au sein de votre entreprise pour soutenir les décisions basées sur des insights.

Les fonctionnalités d'IA permettent d'aller encore plus loin, en intégrant des explications automatisées et claires à vos tableaux de bord en quelques secondes. Les utilisateurs peuvent ainsi découvrir le « pourquoi » derrière les insights grâce à des visualisations dynamiques permettant une exploration approfondie. [Une IA autonome, accessible via des agents](#), apporte des prévisions et des recommandations fiables et transparentes.

De plus, l'IA de Tableau permet à vos équipes de bénéficier d'une IA générative fiable. Tableau supprime les données sensibles traitées par les LLM à l'aide d'outils de masquage des données. En parallèle, les données propriétaires ne sont jamais stockées par Salesforce en dehors de sa plateforme ni utilisées pour entraîner des LLM. Non seulement les réponses sont analysées pour détecter toute toxicité et tout biais et sont soumises à des critères de conformité, mais toutes les invites et réponses générées sont « oubliées » dès qu'un modèle externe traite une invite. Lors de l'examen de vos besoins, il est bon de vous assurer que l'ensemble du processus d'IA générative est sûr, sécurisé et digne de confiance.



Étude de cas

## Staysure

Découvrez comment Staysure utilise Tableau Cloud pour briser les silos de données fragmentés, éliminer les goulots d'étranglement et encourager l'exploration des données et la fluidité des analyses.



### Étapes à suivre

- 1 Évaluez les besoins de vos équipes et de votre entreprise en matière de compétences Data/IA.
- 2 Établissez un plan de gestion des talents exploitable pour le recrutement, la rétention et le développement du personnel.
- 3 Offrez un accès aux données et des outils adaptés à vos collaborateurs.
- 4 Créez une communauté pour les aider à interagir avec les données et l'IA et à développer leurs connaissances grâce aux autres.



## Chapitre 3 :

# Évoluer vers la maturité des données



## Créez des processus qui soutiennent la maturité de vos données

Votre entreprise est sur la voie de la maturité des données. La maturité des données nécessite d'identifier les meilleures pratiques qui vous permettront de tirer parti de l'IA.

**Les participants qui disposent d'une maturité des données élevée sont 2 x plus susceptibles de disposer des données de qualité nécessaires pour bien utiliser l'IA<sup>10</sup>.**

Selon [Forbes](#), la maturité des données indique la capacité d'une entreprise à bien utiliser les données, ainsi que la manière dont elle exploite ces fonctionnalités. Lorsqu'une entreprise atteint la maturité des données, cela signifie qu'elle peut déployer ses ressources data pour atteindre une série d'objectifs. Dans de nombreux cas, cela se traduit non seulement par des décisions basées sur les données, mais aussi par une meilleure accessibilité aux ressources data dans toute l'entreprise.

Votre maturité des données et votre niveau de préparation peuvent être visualisés comme une courbe de maturité qui progresse vers le haut et vers la droite, favorisant ainsi votre capacité à aborder et à exploiter l'ère de l'IA.

**Les clients de Tableau bénéficient d'une création 25 % plus rapide de modèles génératifs et prédictifs personnalisés<sup>11</sup>.**

<sup>10</sup> [Salesforce](#), « Focus sur les data et l'analytique », 2023

<sup>11</sup> Source : Tour d'horizon mondial des indicateurs de réussite de Salesforce 2024. Données agrégées recueillies auprès de 2 165 clients dans 10 pays.

# La maturité des données : définition et modèle

Votre capacité à tirer parti de l'IA dépend des comportements de vos employés et de leur aptitude à gérer les données. Plus ces capacités sont grandes, plus votre maturité en matière de données est élevée. Il est clair que ce n'est pas un processus que vous pouvez réaliser du jour au lendemain. Il ne s'agit pas d'une opération unique et ponctuelle. Cependant, plus vos collaborateurs, vos processus et vos technologies seront alignés, plus vous progresserez vers la maturité des données, ce qui permettra à vos équipes d'utiliser les données pour prendre en toute confiance les bonnes décisions pour votre entreprise.

## Capacités data nécessaires pour tirer parti de l'IA

	Maturité des données faible	Maturité des données moyenne	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 %
Capacité de sécurité/conformité	32 %	39 %	55 %

## Solution

### Meilleures pratiques pour la maturité des données

Pour progresser vers la maturité des données, envisagez de mettre en œuvre ces bonnes pratiques :

- 1 Créez un modèle et mesurez vos progrès.**

Définissez à quoi ressemble la maturité des données et ce qu'elle signifie pour votre entreprise.

Fixez des standards de compétences et de capacités pour les équipes, les processus et les technologies.

Mesurez votre retour sur investissement à l'aide des indicateurs de performance clés suivants : performance commerciale, productivité analytique, alignement à l'échelle de l'entreprise, satisfaction de la communauté et adoption.
- 2 Vos sources de données doivent correspondre à un ou plusieurs aspects de vos processus métier.**

Créez des sources de données prêtes à l'analyse pour répondre aux questions clés.

Centralisez, sécurisez, traitez et organisez de grandes quantités de données afin que vos équipes puissent accéder aux données unifiées dont elles ont besoin à partir d'un seul emplacement.
- 3 Encouragez une prise de décision basée sur les données et alimentée par l'IA.**

Utilisez la découverte de données associée à des analyses basées sur l'IA pour booster la productivité.

Obtenez l'engagement de la direction, pour montrer l'exemple et allouer un budget à la gestion du changement.

Automatisez les analyses et stimulez la collaboration autour des données.

# Votre parcours vers la maturité des données

Votre feuille de route vers la maturité des données doit inclure votre stratégie analytique, votre approche de la gouvernance, un déploiement agile ou flexible, ainsi que la reconnaissance et l'encouragement de la communauté qui soutient les analyses.

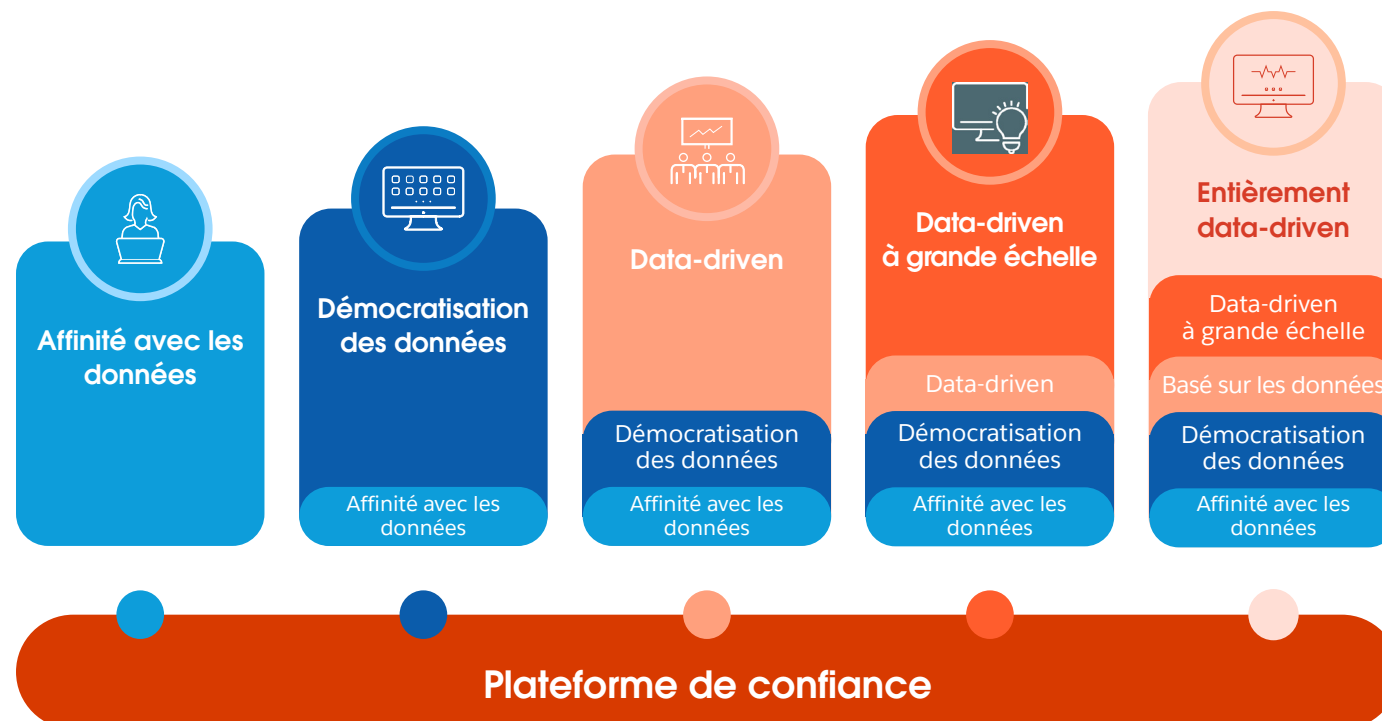
## Rationalisation des processus :

Examinez l'intégration de l'IA pour automatiser et améliorer les processus data

## Changement culturel :

Mettez en place ou encouragez une communauté qui inspire et met en lumière les réussites.

### Accélération de votre parcours Data et IA



## Étude de cas

# John Lewis Partnership

Regardez cette vidéo pour découvrir comment John Lewis Partnership utilise les données et l'IA pour transformer l'expérience client et améliorer la rentabilité.



## Étapes à suivre

- 1 Créez un modèle et mesurez vos progrès. Définissez à quoi ressemble la maturité des données et ce qu'elle signifie pour votre entreprise.
- 2 Vérifiez que vos sources de données sont sécurisées, unifiées, accessibles et alignées sur un ou plusieurs aspects d'un flux de travail métier pour accompagner vos décisions clés.
- 3 Encouragez une culture de la découverte de données à grande échelle, et associez-la à des analyses basées sur l'IA pour booster la productivité.



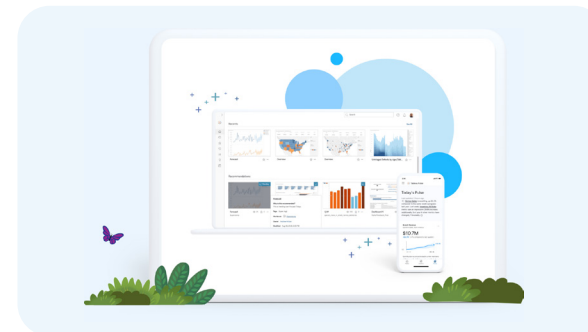
# Conclusion

Grâce à Tableau, vous disposez d'outils fiables pour les données, les analyses, l'IA et les visualisations pour pouvoir créer une culture des données au sein de votre entreprise et accélérer la valeur de l'analytique et de l'IA.

Votre parcours data commence sur notre Plateforme, qui offre une source unique et fiable d'informations à toute votre entreprise. L'IA intégrée à Tableau exploite ensuite vos données, révèle des tendances et des modèles, et vous aide à découvrir des informations exploitables pour une prise de décision à la fois précise et rapide, le tout sans impacter vos investissements technologiques existants ni compromettre la sécurité et la confidentialité des données.

Pour commencer à créer votre culture des données, suivez les étapes décrites dans ce guide et consultez les ressources à droite.

## Étapes suivantes



### Bases de l'analytique : échange et démo

Explorez nos produits pour découvrir comment nous aidons les spécialistes Data à produire des résultats à moindre coût.

[Demander une démo](#)

### Essayez Tableau gratuitement

Lancez-vous dès aujourd'hui pour explorer les données et faire des découvertes.

[Essayer Tableau](#)

### Webinaires virtuels

Rejoignez les événements et webinaires de Tableau, créés pour aider les responsables Data.

[Rejoindre notre prochain webinaire](#)



### À propos de Tableau (Salesforce)

Tableau est une plate-forme analytique alimentée par l'IA exceptionnelle. Elle offre des expériences data intuitives, soutenues par des fonctionnalités d'IA génératives et prédictives, afin de stimuler vos découvertes dans votre environnement de travail. Grâce à une suite d'outils d'analyse et de BI, Tableau transforme les données fiables en informations exploitables afin que vous puissiez toujours prendre la bonne décision. Tableau offre le plus grand choix et la plus grande flexibilité pour votre architecture au fil de l'évolution de vos outils et de votre stratégie d'IA. Votre entreprise peut maintenir son agilité face à de nouveaux besoins, tout en plaçant la sécurité, la gouvernance des données et la conformité au premier plan.

Tableau s'engage à répondre aux besoins uniques des entreprises du monde entier grâce à un écosystème de partenaires et de soutien inégalé. Notre communauté Tableau rassemble notamment une armée de passionnés qui sont prêts à répondre à vos questions, à vous soutenir, à vous pousser à aller toujours plus loin et à célébrer avec vous chaque étape de votre parcours d'IA. L'avenir vous appartient : commencez par les données et allez plus loin avec Tableau. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.tableau.com/fr-fr](http://www.tableau.com/fr-fr)