

Vincent Lalanne

Maître de Conférences en informatique

LIUPPA, CPSA, EA 3000

Université de Pau et des Pays de l'Adour, E2S UPPA

Mail : vincent.lalanne@univ-pau.fr

www : <http://lalannev.perso.univ-pau.fr/>

Titre : Qualité et fiabilité des données métier

La qualité des données est définie comme étant liée au processus de préparation des données afin qu'elles répondent aux besoins spécifiques des utilisateurs de l'entreprise, elle se réfère à la conformité des données aux usages prévus, dans les modes opératoires, les processus, les prises de décision, et la planification (Joseph Moses Juran, 1951)

Les principales mesures de la qualité des données collectées et entreposées sont :

- la précision,
- l'intégrité,
- la cohérence,
- l'exactitude,
- la singularité,
- validité.

Cette exigence de qualité des données de l'entreprise intervient dans toute la chaîne décisionnelle dans un processus d'amélioration continue : la chaîne logistique, la gestion des stocks, les logiciels de gestion intégrés, etc...

De plus certains secteurs doivent règlementairement assurer l'interopérabilité de leurs échanges entre les systèmes d'information : Santé et pharmacie, agroalimentaire et grande distribution, etc...

Pourquoi une entreprise doit avoir des données de qualité ?

Les données erronées n'ont jamais été aussi problématiques.

« Garbage in, garbage out » ou GIGO (à données inexactes, résultats erronés) prévaut.

Les données de mauvaise qualité compromettent toute l'entreprise à de nombreux niveaux tandis que les données de bonne qualité constituent un atout pour comprendre leur activité et prendre des décisions stratégiques et commerciales pertinentes.

Les données de mauvaise qualité apparaissent sous différentes formes et proviennent de n'importe quel service de l'entreprise : commercial, ventes, marketing ou ingénierie.

La correction de ces données nécessite du temps et donc beaucoup d'argent pour l'entreprise : il vaut mieux fournir des données valide que de devoir les corriger.

Quelques exemples d'impacts organisationnels : des adresses e-mail erronées, les détails personnels imprécis, des adresses de livraison erronées, des dimensions de produit inexactes, l'exécution des tâches peut prendre un temps très considérable (x10), Les employés peuvent avoir accès à des données qui ne leur sont pas destinées, les amendes liées au RGPD peuvent être exorbitante.

Problématiques :

Voici quelques scénarios qui vont peut-être nous permettre quelques échanges :

- Quid de la responsabilité d'une entreprise qui va fournir des données de mauvaise qualité à un sous-traitant ou cas inverse un sous-traitant qui va livrer des données erronées à une entreprise ?
- Un employé se trompe et récolte des données fausses qui impactent toute la chaîne de traitement.
- ...