

## Chapitre #3 – Gouvernance des données et ses aspects légaux

Le présent chapitre porte sur les thèmes suivants :

1. Définition de la gouvernance des données et de son importance pour une organisation
2. •Analyse du contexte juridique actuel et de ses répercussions sur la gouvernance des données
3. •Présentation des bonnes pratiques en ce qui concerne les cinq domaines décisionnels de la gouvernance des données.
4. •Conseils pour développer une culture de la gouvernance des données dans une organisation

### Partie 1. Qu'est-ce que la gouvernance des données ?

La gouvernance des données est un concept qui s'impose de plus en plus dans le quotidien des entreprises.

En effet, les données sont d'importants actifs à gérer et à protéger, au même titre que toutes les autres ressources d'une organisation (ressources humaines, ressources financières, ressources matérielles, etc.), et qui demandent donc une attention particulière.

**Établir une gouvernance de données, c'est :**

- Définir ce que vous voulez faire avec vos données ;
- Identifier les personnes qui sont responsables de vos données ;
- Déterminer les pratiques qui encadrent l'utilisation de vos données.

**La gouvernance des données, ce n'est pas :**

- De la gestion des données, dont l'objectif est plutôt de mettre en application votre gouvernance de données ;
- De la stratégie de données, qui est quant à elle un plan pour optimiser la valeur de vos données.

Au niveau organisationnel, ne pas s'intéresser à la gouvernance de ces actifs est dangereux et peut vous rendre vulnérable face à :

- Des risques légaux ;  
Les lois françaises et européennes définissent plusieurs responsabilités et obligations au niveau de l'utilisation des données.
- Des risques réputationnels, soit la perte de confiance de vos clients et de vos partenaires d'affaires ;
- Des cyberattaques, soit des activités qui visent à compromettre la sécurité de vos données.

De plus, avec l'essor de l'intelligence artificielle et du big data, les possibilités de croisement et de combinaison des données sont maintenant presque infinies.

Devant ces possibilités, de nombreuses organisations cherchent à **partager et à mettre en commun des données** pour répondre à des questions d'intérêt général.

Avec ces projets de partage de données viennent **d'importants défis liés à la gouvernance de données** :

- Comment partager des données tout en respectant la vie privée des personnes ?
- Comment définir de bons modèles d'affaires pour les projets de données mutualisées ?

---

### À vous de jouer !

Faites-vous déjà de la gouvernance de données ?

- Avez-vous une liste de vos bases de données ?
- Est-ce que votre site web possède des conditions générales d'utilisation ?
- Partagez-vous des données avec d'autres organisations ?
- Avez-vous établi des règles qui concernent la collecte, le partage et le stockage des données ?

Si vous répondez oui à au moins une de ces questions, vous faites déjà de la gouvernance de données !

---

## Partie 2. Contexte juridique de la gouvernance de données

En France, plusieurs lois encadrent la collecte et l'utilisation des données numériques par les organisations. **Avant de définir votre gouvernance de données, il est donc important de bien connaître ce contexte juridique afin de prendre de meilleures décisions.**

### Un contexte qui varie selon le type de données

#### Données d'usage

Il s'agit de données qui offrent de l'information sur un consommateur. Elles proviennent des interactions entre vous et vos consommateurs. Par leur nature, ces données sont souvent sensibles et requièrent une attention particulière sur le plan de la gouvernance des données.

À titre d'exemples, les données d'usage incluent notamment :

- Le profil d'un consommateur (âge, nom, ID, ville de résidence) ;
- L'historique de transaction d'un client (mode de paiement, montant, carte de crédit) ;
- Les données de navigation sur le web ;
- Les données collectées via des téléphones mobiles ou des objets connectés (applications, appels, localisation).

## Données descriptives

Dans le contexte des événements et des attractions, les données descriptives sont des éléments de catalogage qui offrent de l'information sur un spectacle, une exposition, une excursion, etc. Puisqu'elles ne contiennent pas de renseignements personnels, les données descriptives ne sont pas assujetties au même contexte juridique que les données d'usage.

À titre d'exemples, les données descriptives incluent notamment :

- Le nom et la date d'un événement ;
- Le lieu d'une excursion (coordonnées GPS) ;
- Le format d'une captation d'un festival (encodage vidéo, durée, taille du fichier, etc.).

## Métadonnées

Les métadonnées sont des données « qui renseignent sur la nature de certaines autres données et qui permettent ainsi leur utilisation pertinente ». Elles sont importantes dans le numérique puisqu'elles permettent de contextualiser les nombreuses données d'usage collectées.

Dans le cas d'une transaction en ligne pour l'achat d'un laissez-passer pour un festival ou une attraction, par exemple, en plus des données qui concernent directement le contenu de la transaction, plusieurs métadonnées sont générées : on peut penser à **la durée de la transaction, à la localisation de l'internaute et à son adresse IP ou encore du type de navigateur web (Chrome, Edge, etc.) qui a été utilisé**. Puisque ces métadonnées offrent de nombreux renseignements sur la vie privée des consommateurs, **elles méritent également une attention particulière et doivent être protégées au nom du droit à la vie privée**.

## Protection de la vie privée et renseignements personnels

Au niveau national, la **Loi française sur la protection des données**, également connue sous le nom de **Loi Informatique et Libertés**, est un cadre juridique conçu pour protéger les données personnelles et garantir la vie privée des citoyens français.

La Loi sur la protection des données s'applique aux responsables du traitement des données, c'est-à-dire aux entités qui déterminent le but et la méthode de traitement des données personnelles. Elle s'applique également aux tiers tels que les sous-traitants agissant au nom du responsable du traitement des données.

S'ajoute à cela le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de l'Union européenne (UE)** entré en vigueur le 25 mai 2018. Ce règlement relatif à la protection de la vie privée vise à donner aux particuliers de l'UE le pouvoir de contrôler la façon dont les données qui les concernent sont traitées et utilisées.

---

### Attention !

Le contexte juridique autour des données est en constante évolution. Pour mettre en place une gouvernance de données efficace, il est donc important de toujours se tenir à jour !

---

---

## À vous de jouer !

### Quelques questions pour réfléchir au contexte juridique de votre organisation

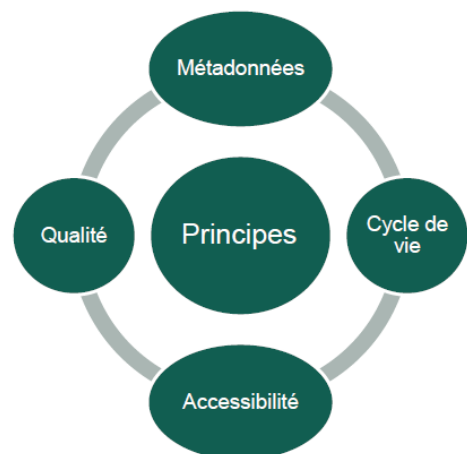
- Quelles sont les lois qui s'appliquent à votre organisation ? Pensez aux données que vous collectez.
  - Est-ce qu'il est facile de se désinscrire de votre infolettre ?
  - Avez-vous des procédures pour détruire ou anonymiser les renseignements personnels lorsqu'ils ne sont plus utiles ?
  - Avez-vous un plan en cas de fuite de données personnelles ?
  - Avez-vous identifié un ou plusieurs membres de votre équipe comme étant responsable des renseignements sensibles ?
- 

## Partie 3. La gouvernance des données en cinq catégories de décisions stratégiques

Il est possible de diviser les décisions stratégiques pour la mise en œuvre d'une gouvernance de données solide et efficace en cinq grandes catégories<sup>1</sup> :

1. Principes liés aux données
2. Évaluation de la qualité des données
3. Gestion des métadonnées
4. Accessibilité des données
5. Cycle de vie des données

Cette façon de décomposer le processus de décision vous aidera à vous poser les bonnes questions et à identifier ce que vous voulez mettre en place comme gouvernance de données.



### Principes liés aux données

Les principes liés aux données sont en quelque sorte les valeurs et les balises que vous souhaitez mettre de l'avant dans votre gouvernance de données. Ils sont au cœur de votre gouvernance et guident toutes vos autres décisions liées aux données.

L'identification de principes a notamment pour but d'être transparent quant à vos l'utilisation de vos données et ainsi de mettre en confiance vos partenaires et vos clients. Les principes font également la promotion des comportements souhaitables chez vos employés et encadrent les différents processus de gestion des données.

---

<sup>1</sup> Khatri, V., & Brown, C. V. (2010). Designing data governance. *Communications of the ACM*, 53(1), 148-152.

Pour exemple, voici plusieurs principes qui sont pertinents dans le contexte de la gouvernance des données des **organismes du secteur des événements et des attractions** :

- **La sécurité des données et le respect de la vie privée**,  
un incontournable si vous travaillez avec des renseignements personnels ;
- **L'accessibilité et la lisibilité des données**,  
important notamment si vous partagez des données descriptives sur vos événements, vos excursions, etc. ;
- **L'interopérabilité des données**,  
soit la capacité des données à être partagées et utilisées sur d'autres systèmes de façon simple et fluide ;
- **La qualité des données**,  
soit le fait d'avoir des données aussi complètes et précises que possible ;
- **La responsabilité et la transparence de votre gouvernance des données**,  
utiles pour mettre en confiance vos clients et vos partenaires.

---

### À vous de jouer !

#### Identifier vos principes !

- Comment utilisez-vous les données dans votre organisation ?  
À quoi servent-elles ?
- Que voulez-vous communiquer concernant l'usage de vos données ?
- Est-ce que vous souhaitez montrer à vos clients que la sécurité des données est une priorité ou encore prouver à vos partenaires qu'il sera facile de travailler avec vos données parce qu'elles sont de bonne qualité ?
- Quelles sont les comportements liés aux données que vous souhaitez favoriser chez vos collaborateurs/employés ?

---

### Évaluation de la qualité des données

L'évaluation de la qualité des données représente une étape cruciale à l'instauration d'une gouvernance des données, car l'on s'assure ainsi d'en tirer le plein potentiel.

Pour évaluer la qualité de vos données, demandez-vous si elles sont :

- **Exactes** : Dans quelle mesure reflètent-elles la réalité ?  
Par exemple, une fiche client avec un mauvais numéro de téléphone est inexacte.
- **Complètes** : Répond-elle à vos attentes en matière d'exhaustivité ?  
Par exemple, avez-vous le code postal de tous vos clients ou seulement certain d'entre-deux ?
- **Cohérentes** : Les informations stockées à un endroit correspondent-elles à celles stockées ailleurs ?  
En d'autres termes, est-ce que vos revenus de billetterie concordent à ce qui est noté dans vos rapports comptables ?

- **Ponctuelles** (Timeliness) : Les informations sont-elles disponibles quand vous en avez besoin ?  
Êtes-vous capable d'obtenir rapidement vos données de ventes ou devez-vous attendre plusieurs semaines avant de pouvoir les utiliser ?
- **Valides** : Est-ce que vos données sont dans un format pertinent pour vos besoins ?  
Un numéro de téléphone peut être invalide, par exemple, s'il manque l'indicatif régional ou encore s'il est collecté dans un format inhabituel.
- **Uniques** : est-ce que certaines de vos données apparaissent par erreur plus d'une fois ?

## Gestion des métadonnées

Souvent définies comme étant des « **données à propos de données** », les métadonnées renseignent sur la nature d'autres données et permettent ainsi leur utilisation pertinente.

Voici quelques exemples de métadonnées :

- Le lieu de stockage d'une fiche client ;
- Le nom de l'employé qui a saisi une donnée ;
- La définition exacte d'une variable d'un de vos jeux de données ;
- Le niveau de sensibilité d'une donnée ;
- L'adresse IP d'un consommateur.

La mise en place de **bonnes pratiques** de gestion des métadonnées permet de s'assurer que **tous les membres de votre personnel/ équipe qui utilisent vos données puissent les trouver rapidement**, les interpréter facilement, les enrichir et les partager, selon leurs besoins.

---

## À vous de jouer !

Améliorer la qualité de vos données et de vos métadonnées :

- Avez-vous une **documentation** à propos de vos données ?
    - Est-ce que chacune de vos bases de données possède une liste de toutes les variables qui s'y trouvent avec leurs définitions ?
    - Avez-vous une **liste de toutes vos bases de données** ?
  - Comment sont **mises à jour** les métadonnées ?
    - Qui s'en occupe dans votre équipe ?
    - Est-ce que le processus est automatique ou manuel ?
  - Avez-vous identifié **les standards de qualité à respecter** lors de la collecte et de la saisie de vos données ?
-

## Accessibilité des données

La gestion de l'accès à vos données est intimement liée à leur valeur ainsi qu'aux risques qui y sont associés.

Par exemple, si votre organisation collecte des renseignements personnels provenant de transactions de clients, il faudra trouver un équilibre entre le fait de rendre accessibles ces données au personnel qui s'occupe de la promotion, et de protéger de façon responsable la vie privée de ces clients.

Dans certains contextes, il peut s'avérer intéressant de partager des données avec un réseau de partenaires pour mieux comprendre votre secteur et faciliter les démarches promotionnelles (voir encadré).

### Mettre l'accent sur l'accessibilité des données : le cas d'Apidea Tourisme

Depuis 2015, le projet Apidea Tourisme permet aux acteurs du secteur touristique français de saisir, stocker et exploiter des données d'information touristique de façon collaborative, afin de mieux renseigner les clients potentiels.

En 2022, la plateforme Apidea offre à ses clients plus de 414.000 fiches d'information touristique provenant de plus de 23.800 utilisateurs. Ce partage de données permet notamment à des régions touristiques de mettre en place des dépliants promotionnels, d'améliorer la fiabilité des données sur des applications mobiles, etc.

---

### À vous de jouer !

Comment réfléchir sur la gestion de l'accès à vos données ?

- Quelle est la valeur d'affaires de vos données ?  
Avez-vous intérêt à les garder confidentielles ou gagneriez-vous à les partager ?
- Quels sont vos procédures et standards pour l'accès ?  
Qui a accès à vos données ? Qui décide de l'accès ? Avez-vous mis en place des mesures de protection particulières ?

**Remarque :** Pour déterminer la **valeur d'affaires** des données, il faut se demander comment celles-ci contribuent à l'organisation et à son offre de service :

- Est-ce que les données servent à programmer de meilleures activités ?
  - Est-ce qu'un tiers est prêt à payer en échange de l'accès aux données ?
  - Est-ce que le partage des données permet d'améliorer la promotion ?
-



## Cycle de vie des données

La dernière catégorie de décisions stratégiques à mettre en œuvre dans la conception d'une gouvernance de données efficace est celle liée au cycle de vie de vos données. Étudier leur cycle de vie – de la collecte à leur mise en retraite en passant par leur stockage – permet notamment de mieux évaluer combien de temps une donnée doit être conservée, et du même coup, de diminuer les coûts liés à son hébergement et son stockage.

### Le cycle de vie de données en 6 étapes

#### 1 Collecte

D'où **proviennent vos données** ?

Sont-elles acquises de l'extérieur (par exemple, via un logiciel de billetterie ou un réseau social) ou sont-elles saisies par vos employés ?

#### 2 Entreposage

Avez-vous identifié les processus qui permettent de dire quelles sont les données qui **sont entreposées** (c.à.d. stockées et protégées) ?

#### 3 Traitement

Est-ce que vous prenez le temps de **nettoyer** vos données, c'est-à-dire vous assurer qu'elles sont correctes, cohérentes et utilisables, avant de les analyser ?

#### 4 Analyse

**Attention !** Les analyses deviennent des données qui elles aussi ont un cycle de vie.

#### 5 Sauvegarde

Est-ce que des processus sont mis en place dans l'équipe pour déterminer qu'elles sont les données qui doivent être **conservées à long terme** ?

#### 6 Réutilisation ou destruction

Pour les renseignements personnels qui **doivent être supprimés ou anonymisés** trois ans après la collecte, est-ce cette procédure est validée ou vérifiée par quelqu'un de l'équipe ?



## Partie 4. Vers une culture de la gouvernance de données

Pour que la gouvernance des données fonctionne efficacement dans une organisation, il est important d'y développer ce qu'on pourrait appeler une « culture de la gouvernance ».

En effet, une organisation qui possède une bonne structure de gouvernance et des protocoles clairs de gestion des données, mais dont les employés ne sont pas bien sensibilisés à l'importance de ces enjeux ne sera pas en mesure de transposer ses intentions en actions concrètes et quotidiennes.

Cette culture de la gouvernance repose principalement sur l'amélioration des communications, la formation continue et l'optimisation de la coordination entre les différents acteurs.

Concrètement, voici les mesures à mettre en place dans une organisation :

- **Former le personnel sur l'éthique et la sécurité des données ;**  
D'après IBM, un ¼ de toutes les brèches de sécurité des données sont dues à des erreurs humaines.  
Avec un personnel bien formé, vous réduisez la probabilité qu'une erreur humaine ne mette en péril les renseignements personnels des clients.
- **Encourager le développement d'une culture des données dans l'ensemble de l'organisation ;**  
Une organisation qui possède cette culture place les données au cœur de ses décisions stratégiques et les utilisent à travers tous ses champs d'action.
- **Établir des communications constantes dans l'équipe et avec les partenaires de données.**  
Discuter fréquemment avec le fournisseur de logiciel de billetterie pour choisir les meilleures métadonnées.  
Agencer les formulaires de collectes de données avec ceux des plus importants joueurs de votre milieu ou des bailleurs des fonds.

### En conclusion

Grâce à ce chapitre sur la gouvernance de données et ses aspects légaux, vous êtes maintenant prêt à mettre en place une gouvernance de données pertinentes pour une organisation.

De plus, vous en savez maintenant plus sur le contexte juridique actuel qui encadre l'utilisation des données.

Attention ! Une gouvernance des données sera amenée à se transformer dans le temps, selon l'évolution de l'organisation et du contexte juridique.