

Les données (data), un élément clé du patrimoine immatériel de l'entreprise.

Antérieure au « *big data* » (métadonnées), plus prégnante dans une société de l'information, une économie de la connaissance, où règne une véritable « guerre du savoir », la maîtrise de ses données et de celles de son environnement est essentielle pour durer et dégager des profits.

La valorisation des données, autant que leur sécurité, est un vrai sujet de gouvernance.

1) La sécurité : protection, intégrité, qualité.

Spontanément, on pense vol, altération malveillante. Et aussi mauvaise qualité lors de l'acquisition, dans le traitement, dans la conservation. Et dans l'usage ?

La sécurité (des données) est normalement une des composantes d'un dispositif de maîtrise des risques des activités (*internal control*). Elaborer et faire vivre un tel dispositif relève de la direction générale. Il est de la responsabilité (et de l'intérêt) du conseil d'administration / de surveillance (CA/CS) de s'assurer de l'existence, de l'efficacité et l'efficience de ce dispositif. Le comité des risques, s'il existe, a un rôle clé à jouer en ce domaine.

Une cartographie des risques comporte souvent « pérennité du système d'information », « intrusion dans le système d'information ». Plus rarement « atteinte à l'intégrité / confidentialité des données » : sans doute est-ce dû au secteur d'activité, à l'exposition internationale, à la maturité du dispositif lui-même. Presque toutes les cartographies identifient la (e)-réputation que l'on peut assimiler à la circulation d'informations (donc de données) erronées et/ou mensongères sur l'entreprise. Dans celles que j'ai vues, « exploitation des données » est rarement listée.

Les données étant la base des informations supports des décisions, aucune entreprise n'a les moyens de fonder ses décisions sur de mauvaises informations, quand elle a la possibilité d'agir sur la qualité des données.

Concernant les *data*, à quoi être attentif en tant que membre du CA/CS ? Par exemple, à l'identification des données « sensibles » pour l'entreprise et à l'existence - pertinence - efficience de mesures de protection (accès physiques et à distance, formation, tests de respect des consignes...). Chaque membre du conseil a-t-il signé un engagement de confidentialité ? C'est inhérent au mandat... Une signature est beaucoup plus engageante ; encore plus quand elle est renouvelée chaque année. Qu'en est-il des collaborateurs qui ont accès aux données sensibles ? Et pour ce qui est des échanges avec leurs proches ? La liste des fragilités comme des mesures est longue. Aux membres du CA/CS de vérifier que la carte est dressée et que les mesures sont mises en œuvre.

2) La valorisation : plein usage.

De quelles données s'agit-il ?

Celles issues des systèmes d'information de gestion (comptabilité–RH–production–GRC...). Les données des tableaux de bord : chiffre d'affaires, marge, pénétration de marché, rotation du personnel, respect des délais clients, trésorerie, cours d'une matière première stratégique, etc.

Celles issues des formulaires de contact, des enquêtes menées auprès des clients (souvent), des collaborateurs (parfois), des fournisseurs/partenaires (rarement). Les données, pré-identifiées comme importantes (en qualité d'information), ont été structurées et peuvent être analysées. Elles correspondent à la modélisation que se fait l'entreprise de son écosystème. Est-elle bonne... dans la durée ?

Et si l'entreprise (exécutifs et administrateurs) allait plus loin dans la lecture, voire changeait de grille ? En commençant par tirer profit des données non structurées. Les commentaires dans les enquêtes et les formulaires (ces zones infernales parce que chacun y met ses mots dans son référentiel). Les échanges sur les réseaux sociaux (que l'entreprise soit présente, active ou non, son nom, sa marque sont cités. Cf. la (e)-réputation).

Apparaît alors une mine à explorer, à exploiter. En réunissant, croisant et décryptant les mots et les expressions de son écosystème, l'entreprise peut apporter des nuances aux chiffres. Lisant autrement, elle peut mieux comprendre son environnement. Elle peut enrichir sa cartographie des acteurs, élément clé dans un environnement qui change très vite. Elle peut aussi voir évoluer ses risques.

Utile, indispensable même, pour ajuster sa stratégie et poursuivre son but.

Précieux pour s'assurer que vision, culture et valeurs de l'entreprise sont perçues comme escompté. Et si ce n'est pas le cas, pour s'adapter rapidement.

Précieux pour rencontrer sa cible actuelle, voir émerger une cible et des besoins et être dedans, mieux devant. Source d'innovation ? Observatoire de tendances ?

On retrouve le couple développement et pérennité de l'entreprise. Le monde digital est partout : autant en tirer bénéfice.

Décidément un sujet pour le conseil d'administration / de surveillance.