

Lancez votre programme de gestion des données de référence

Le guide étape par étape

Table des matières

Chapitre 1 : Introduction à la gestion des données de référence (MDM)	04
Qu'est-ce que la gestion des données de référence (MDM) ?	04
Les avantages du MDM	05
Chapitre 2 : Étapes clés pour construire un programme MDM	06
Définir les objectifs et les priorités métier	06
Évaluer les capacités actuelles de gestion des données	07
Élaborer une feuille de route MDM	08
Mettre en place un cadre de gouvernance des données	08
Chapitre 3 : Bonnes pratiques pour la gouvernance, la qualité et l'intégration des données	09
Définir des politiques et des procédures de gouvernance	09
Mettre en place des indicateurs et des contrôles de qualité	10
Assurer l'intégrité des données via l'intégration	10
Chapitre 4 : Surmonter les défis liés à la mise en œuvre du MDM	11
Réduire la résistance organisationnelle au changement	11
Aligner les objectifs métier et IT	12
Traiter les problèmes de qualité des données	12
Chapitre 5 : Exemples concrets et études de cas	13
Chapitre 6 : Comment Semarchy aide les organisations à obtenir un ROI rapide grâce au MDM	14



Lancez votre programme de gestion des données de référence : Le guide étape par étape

Les organisations modernes utilisent souvent une multitude de systèmes et d'applications répartis entre différents départements ou entités. Vous participez à l'explosion mondiale du volume de données, estimée à 97 zettaoctets produits chaque année.

Le problème ? Lorsque les données sont dispersées dans des systèmes et applications hétérogènes, elles deviennent fragmentées, dupliquées ou obsolètes. Les silos de données empêchent l'accès aux informations critiques pour ceux qui en ont besoin, ce qui nuit à la qualité des décisions prises.

C'est pourquoi la gestion des données de référence (Master Data Management, ou MDM) s'impose de plus en plus comme une solution clé pour les organisations souhaitant reprendre le contrôle de leurs données. Ce guide s'adresse aux entreprises qui débutent dans ce domaine, mais aussi à celles qui souhaitent renforcer un programme MDM déjà en place.

Vous y découvrirez :

- Ce qu'est la gestion des données de référence (MDM)
- Les bénéfices du MDM
- Les étapes essentielles pour structurer votre programme MDM
- Les bonnes pratiques de gouvernance et de qualité des données
- Les principaux défis à surmonter lors de la mise en œuvre
- Comment Semarchy peut vous accompagner vers un retour sur investissement rapide

1. Introduction à la gestion des données de référence

La gestion des données de référence (Master Data Management, ou MDM) est une discipline relativement récente dans le domaine de la gestion de l'information. Elle vise à améliorer la qualité des données et à optimiser leur usage à l'échelle de l'organisation.

Si votre entreprise est confrontée à des silos de données ou à des problèmes de qualité, le MDM peut constituer une solution durable et stratégique.

Qu'est-ce que la gestion des données de référence (MDM) ?

La gestion des données de référence (MDM) désigne un ensemble de processus et de technologies qui garantissent que vos données soient exactes, à jour, complètes et cohérentes dans l'ensemble de l'entreprise. Elle permet de créer une version unique et fiable des données clés de l'activité, en harmonisant les définitions et en facilitant la consolidation des données issues de sources multiples.

Les principales entités concernées incluent généralement :

- Les clients
- Les fournisseurs
- Les collaborateurs
- Les sites / implantations
- Les produits
- Les composants / pièces
- Les partenaires / prestataires
- Les contrats
- Les politiques



Un défi courant : ces données de référence sont souvent disséminées dans différents services et systèmes. Chaque unité métier peut en outre appliquer ses propres définitions ou règles à une même donnée, en fonction de ses objectifs spécifiques.

Prenons l'exemple des données clients : chaque service enregistre ses propres informations selon ses besoins, alors qu'il s'agit pourtant d'un seul et même client. Résultat : une expérience incohérente, des doublons, et une frustration pour le client, qui doit répéter les mêmes informations à chaque interaction.

Les piliers d'une stratégie MDM efficace

Les piliers d'une stratégie MDM efficace

- Une démarche d'amélioration continue de la qualité des données
- Une approche orientée métier, centrée sur la résolution de problématiques concrètes
- Une stratégie de gouvernance et de qualité des données clairement définie
- Des technologies dédiées à la gestion des données
- Une infrastructure en hub, garantissant une source unique de vérité
- Un cadre de gouvernance robuste

Une stratégie MDM performante repose sur tout ou partie de ces composantes.

Les avantages de la gestion des données de référence

La mise en place d'un programme de gestion des données de référence (MDM) offre de nombreux bénéfices pour une organisation. Avant tout, elle permet de résoudre les problèmes métier liés à la mauvaise qualité des données. Ces dernières représentent un coût colossal pour les entreprises — on estime que la mauvaise qualité des données entraîne une perte de 3 000 milliards de dollars de PIB rien qu'aux États-Unis.

Mais comment en arrive-t-on là ? Cette situation résulte souvent d'un enchaînement de facteurs : des systèmes disparates, des données non identifiées ou mal catégorisées, et l'absence de contrôles adéquats pour éviter les doublons, les données obsolètes ou inutiles. Le rôle du MDM est précisément de centraliser ces données dans un système unique, en appliquant des règles de qualité en continu. L'objectif est clair : permettre des décisions fondées sur des données fiables et cohérentes, et ainsi récupérer une partie des revenus perdus.

Le MDM présente également un avantage technologique majeur. Comment traiter de grands volumes de données avec précision et efficacité ? Ce travail est pratiquement impossible à effectuer manuellement. Pourtant, nombre d'organisations, encore dépendantes de systèmes obsolètes, s'appuient sur des processus manuels lourds. Une plateforme MDM permet d'automatiser et d'optimiser ces processus, réduisant considérablement les délais tout en augmentant la précision des résultats.

Enfin, une donnée fiable et actualisée procure à l'entreprise un atout stratégique de taille : l'agilité. Disposer d'informations en temps réel permet de générer des insights plus rapidement qu'avec les systèmes traditionnels. Résultat : votre organisation peut adopter une posture plus proactive — un avantage décisif pour suivre les évolutions du marché, anticiper les changements réglementaires ou lancer en priorité une nouvelle offre à forte valeur ajoutée.

2. Étapes clés pour créer un programme MDM

Lorsqu'on initie un programme de gestion des données de référence, il est essentiel de concevoir une approche qui réponde aux véritables enjeux de l'entreprise. Les bonnes pratiques ne manquent pas, mais un déploiement réussi repose toujours sur une adaptation aux besoins spécifiques de l'organisation.

Cela dit, certaines étapes sont universelles et doivent être prises en compte par toute entreprise engagée dans une démarche MDM.

Définir les objectifs et priorités métier

Un programme MDM efficace est avant tout une réponse à des problématiques métier concrètes. L'initiative doit donc être portée par les métiers, avec une définition claire des résultats attendus. Ces objectifs doivent idéalement être SMART : Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temporellement définis. Il doit être évident de quelle manière le succès sera mesuré.

Lorsque les objectifs sont nombreux, il peut être utile d'établir une hiérarchisation. Cela vous permettra également de déterminer quelles initiatives doivent être mises en œuvre en priorité : que faire, et dans quel ordre ?



Évaluer les capacités actuelles de gestion des données

Il est indispensable de connaître votre point de départ pour mesurer la maturité de votre organisation en matière de gestion des données. Voici quelques questions essentielles à se poser :

- Quels systèmes, processus et applications utilisons-nous actuellement pour gérer nos données ?
- Qui est responsable de ces données ?
- Quels sont les défis métier liés à notre gestion actuelle des données ?
- Quelles sont nos capacités internes en matière de gouvernance et de qualité des données ?
- Avons-nous les compétences nécessaires en interne ?
- Notre organisation a-t-elle la bande passante pour mettre en œuvre un programme MDM ?
- Dispose-t-on du soutien de la direction ?
- Notre culture d'entreprise est-elle favorable à une adoption du MDM à l'échelle de l'organisation ?

Construire un business case pour le MDM

Élaborer un business case solide est une étape clé pour obtenir l'adhésion des parties prenantes. Les dirigeants, responsables opérationnels et métiers doivent comprendre la valeur ajoutée du MDM et son lien direct avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Comment y parvenir ? En mettant en lumière les irritants quotidiens auxquels les équipes sont confrontées et en montrant de manière concrète comment le MDM peut les résoudre. La mise en œuvre d'un tel programme constitue un projet d'envergure. L'un des facteurs d'échec les plus fréquents est le manque de soutien interne. En montrant le lien clair entre MDM et performance business, vous renforcez l'engagement des décideurs et maximisez les chances d'obtenir les financements nécessaires.

Élaborer une feuille de route MDM

La feuille de route est le plan opérationnel de mise en œuvre de votre programme MDM. Elle s'appuie sur les objectifs définis, l'évaluation de la maturité organisationnelle et le business case.

Elle doit permettre de guider l'organisation de son état actuel vers l'état cible souhaité. Chaque feuille de route est unique, mais elle inclut généralement :

- Une vision claire de votre approche MDM
- Le périmètre fonctionnel et technique du programme
- Un calendrier de déploiement prévisionnel
- L'identification des parties prenantes clés
- L'analyse des risques et des dépendances
- Les activités d'accompagnement et de conduite du changement
- Une estimation des coûts associés

Mettre en place un cadre de gouvernance des données

Le cadre de gouvernance est un pilier fondamental de tout programme MDM. Il définit les rôles, responsabilités, politiques et processus qui garantissent la conformité et la maîtrise de la gestion des données au sein de l'organisation.

Chaque entreprise a ses propres moteurs de performance. La gouvernance des données doit être alignée sur ces priorités stratégiques, qu'il s'agisse de se conformer à un cadre réglementaire strict ou de protéger des données sensibles. Par exemple, la loi HIPAA est essentielle dans le secteur de la santé aux États-Unis, tandis que le RGPD est incontournable pour toute entreprise opérant dans l'Union européenne.

[Téléchargez notre guide pour structurer un cadre de gouvernance des données efficace ici](#)





3. Bonnes pratiques en matière de gouvernance, de qualité et d'intégration des données

La gouvernance, la qualité et l'intégration des données constituent les trois piliers fondamentaux du Master Data Management (MDM). Voici quelques bonnes pratiques essentielles à prendre en compte pour garantir le succès de votre programme.

Élaborer des politiques et procédures de gouvernance des données

La gouvernance des données regroupe l'ensemble des pratiques visant à garantir que votre organisation utilise des données de haute qualité, tout en respectant les réglementations en vigueur. Comme évoqué précédemment, la conformité doit également être alignée sur les priorités métier qui sous-tendent la performance de votre entreprise.

Vos politiques de gouvernance doivent répondre aux objectifs suivants :

- Collecter des données cohérentes, précises et exploitables
- Gérer efficacement de grands volumes de données selon des processus uniformes
- Encadrer l'usage des données (qui y accède, à quel moment, et depuis quel système)
- Définir des normes communes pour l'interprétation et l'utilisation des données
- Garantir la conformité réglementaire dans votre secteur d'activité
- Apporter des réponses concrètes aux problématiques métiers
- Mettre en œuvre des mécanismes de contrôle qualité pour maintenir un haut niveau d'exigence

Définir des indicateurs de qualité et mettre en place des contrôles

Les indicateurs et les contrôles de qualité sont des éléments structurants d'une gouvernance efficace. La qualité ne peut être améliorée que si elle est mesurée de manière cohérente et pertinente.

Une bonne pratique consiste à sélectionner des indicateurs alignés avec vos priorités stratégiques, et à s'assurer que les données collectées servent réellement à éclairer les prises de décision. Dans un contexte où les volumes de données explosent, il est facile de se perdre dans des détails peu significatifs. L'essentiel est de se concentrer sur les données à forte valeur métier.

Les audits de qualité réguliers sont également recommandés. Ils permettent d'identifier les écarts, de les corriger rapidement et de renforcer durablement la fiabilité de vos données.

Assurer l'intégrité des données par une intégration maîtrisée

Le MDM implique l'intégration de données provenant de multiples sources internes et externes. Pour garantir une intégration réussie, l'intégrité des données doit être une priorité absolue.

Des erreurs humaines, des migrations mal gérées ou encore des failles de sécurité peuvent compromettre cette intégrité. Voici quelques bonnes pratiques pour la préserver :

- Mettre en place des processus rigoureux de nettoyage et de normalisation des données
- Utiliser le profilage des données pour analyser les sources et en comprendre les caractéristiques
- Définir des règles de qualité afin d'identifier et d'écartier les données douteuses ou incomplètes

4. Surmonter les défis courants liés à la mise en œuvre du MDM

La mise en œuvre d'un programme de gestion des données de référence est un chantier complexe. Il est donc fréquent de rencontrer des obstacles en cours de route. Voici comment anticiper et dépasser les principaux freins à son adoption.

Gérer la résistance organisationnelle au changement

La résistance au changement est souvent l'un des principaux freins à la réussite d'un projet MDM. Selon Gartner, la résistance interne figure parmi les défis les plus fréquents des initiatives de transformation digitale. Il n'est donc pas surprenant que seuls 7 % des programmes de transformation soient intégralement mis en œuvre.

Comment lever ces résistances ? Commencez par en identifier les causes profondes. Pourquoi les équipes hésitent-elles à adopter le MDM ? Une cause fréquente est la réticence naturelle à abandonner des pratiques familières, même inefficaces. L'adage « si ce n'est pas cassé, ne le répare pas » reflète bien cette inertie.

Face à cela, il est essentiel de démontrer en quoi les systèmes actuels sont limités ou obsolètes, et comment le MDM peut concrètement améliorer les résultats métiers et simplifier le quotidien des collaborateurs.

Gartner souligne également l'existence d'un phénomène de « fatigue du changement » : seuls 38 % des employés se disent prêts à soutenir une nouvelle initiative de transformation. Il est donc crucial d'impliquer les collaborateurs dans la planification et les décisions, de les accompagner activement et de maintenir une communication ouverte et transparente tout au long du projet.





Aligner les objectifs métiers et informatiques

Le MDM repose sur des solutions technologiques souvent pilotées par la DSI. Or, considérer le MDM uniquement comme un projet technique est une erreur fréquente. Le véritable enjeu est de faire converger les priorités métier et IT.

Les programmes les plus réussis sont ceux où les équipes métiers et informatiques collaborent étroitement pour soutenir les objectifs stratégiques. Prenons un exemple : les métiers souhaitent un système simple et intuitif ; l'IT se concentre sur la stabilité et la performance technique. Le MDM doit permettre de satisfaire ces deux exigences, en devenant un véritable pont entre les besoins métiers et les contraintes techniques.

L'un des apports clés du MDM est de démocratiser l'accès aux données. Alors que les équipes IT jouaient autrefois un rôle d'intermédiaire, un programme MDM bien conçu donne aux utilisateurs métiers les moyens d'accéder directement aux données pertinentes. Il est donc fondamental que la DSI perçoive cette évolution comme un levier d'efficacité, et non comme une perte de contrôle.

Surmonter les problèmes de qualité des données

La mauvaise qualité des données résulte bien souvent de lacunes dans les processus. Dans le cadre d'un projet MDM, l'un des plus grands défis est d'intégrer des données issues de sources variées — avec des formats différents, des logiques divergentes, ou des données obsolètes ou incomplètes.

Il n'existe pas de solution unique à ce problème. Chaque organisation doit définir ses propres contrôles qualité en fonction de ses priorités métier. Un facteur de réussite clé est d'associer le MDM à un cadre de gouvernance solide. Cela permettra d'identifier, de mesurer et de corriger les problèmes de qualité dès l'origine — là où les données sont créées.



5. Exemples concrets et études de cas

Voici quelques exemples d'organisations ayant déployé avec succès un programme de gestion des données de référence :

Groupe Chantelle

Chantelle Lingerie souhaitait mener une transformation digitale en unifiant les données issues de plusieurs marques, canaux et systèmes d'information. Présent en B2B comme en B2C, le groupe avait besoin d'une solution capable de s'adapter à ces deux modèles. Grâce à Semarchy xDI, il a pu mettre en place une solution flexible, offrant une vision plus précise de ses données métier.

Elsevier

Elsevier, acteur mondial dans le domaine de l'information scientifique, collabore avec les plus grandes organisations pour générer des insights exploitables. L'entreprise avait besoin d'une vue à 360° de ses clients et de ses produits, dans un environnement en constante évolution. En adoptant une approche agile avec Semarchy xDM, Elsevier a gagné en réactivité et en avantage concurrentiel.

6. Comment Semarchy aide les organisations à générer un retour sur investissement rapide grâce au MDM

La plateforme de gestion des données de référence Semarchy xDM permet une mise en œuvre rapide, avec des résultats visibles en quelques semaines seulement. Grâce à une approche sans code, des automatisations puissantes et une interface intuitive, les entreprises peuvent rapidement transformer leurs données en un atout stratégique.

Nos experts vous accompagnent dès le départ pour :

- Définir le périmètre de votre initiative MDM
- Évaluer la maturité de votre organisation en matière de gestion des données
- Identifier les cas d'usage prioritaires et les objectifs à fort impact

La **modélisation agile** des données avec xDM permet de livrer des applications MDM opérationnelles en sprints courts. Résultat : vous répondez rapidement aux enjeux métiers tout en minimisant les risques et en maximisant la valeur créée.

Prêt à tester Semarchy dans votre organisation ?

Contactez-nous dès maintenant pour lancer votre programme MDM et générer un retour sur investissement mesurable dès les premières semaines.

