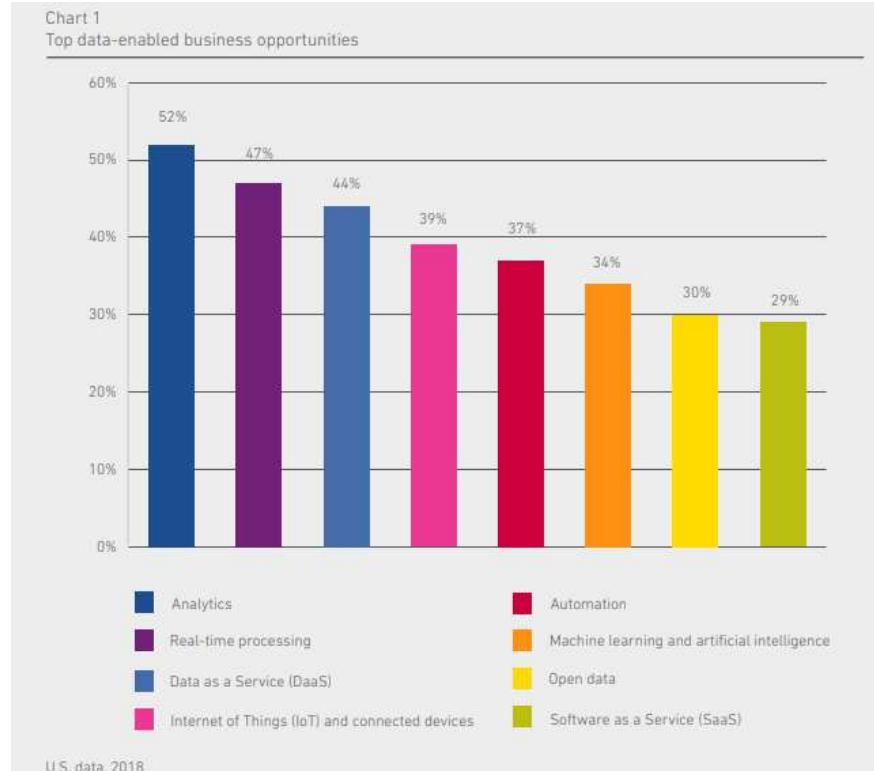


La gouvernance des données chez les opérateurs de transport, par Maxence PETIT (VA Transport), encadré par Vincent CADORET, Chief Data Officer chez Keolis Group

Ce mémoire a pour sujet d'étude la notion de gouvernance des données, qui désigne l'organisation et les procédures mises en place pour encadrer les pratiques de collecte et d'utilisation des données au sein d'une organisation, notamment au sein de Keolis Group. Il intègre alors des concepts tels que le *Big Data* et les entreprises *Data-Driven*, qui sont des concepts encore flous et qui doivent donc être explicités et quantifiés.

Au cours des dix prochaines années, l'utilisation intelligente des données pourrait devenir l'un des plus grands avantages concurrentiels d'une entreprise. Dans le même temps, la perte ou la mauvaise gestion des données, ou plus largement de l'information, est l'un des risques les plus importants pour les entreprises modernes. Alors que les consommateurs sont de plus en plus conscients des problèmes de sécurité et de la valeur de leurs données, la politique en matière de données se rapproche d'un modèle qui responsabilise l'entreprise à chaque étape du processus au lieu de veiller à d'aveugles consentements. Ce changement fondamental dans la pratique devra être reflété dans la politique de gestion des données de chaque entreprise.

Alors que ces mêmes entreprises font face à des demandes sans précédent de la part des consommateurs, à des besoins essentiels en matière d'innovation, beaucoup pensent à se tourner vers leurs données pour prendre des décisions stratégiques via des méthodes dites « *Big Data* » qui permettent de relever ces défis, jusqu'à considérer ces données comme un actif monétisé et plus comme une simple ressource informatique.



Notre approche mêle alors deux approches plus classiques, dont l'approche *top-down*, dont le modèle repose sur la définition d'une stratégie *Big Data* et d'une feuille de route avec des offres allant à terme jusqu'à la monétisation de la data, des pistes pour mieux exploiter les data internes ainsi qu'un programme d'enrichissement du patrimoine data de l'entreprise. Dans ce premier cas, c'est le top-management qui insuffle la transversalité et incite les filières métiers à travailler ensemble sur les projets *data*. Cependant, les délais de mise en place et de retours sur investissements peuvent être relativement longs.

De plus, la gouvernance des données est une démarche d'amélioration continue et son déploiement doit donc être mesuré par le taux de réutilisation des données, les mesures de qualité, les délais de conduite des projets, qui ne peuvent se faire qu'à l'aide d'une approche *bottom-up*, ou « *test & learn* », qui a pour objectif le lancement de projets au niveau opérationnel afin de valider les avancées et bénéfices potentiels à en tirer, ces projets étant issus de l'analyse du champ des possibilités offertes par le *Big data*. Ce modèle permet d'avoir des résultats d'impacts concrets sur l'entreprise et les utilisateurs, un effet d'apprentissage sur les équipes et le lancement de plusieurs projets en parallèle.

Cette composante *bottom-up* a déjà été amorcée via plusieurs projets locaux qui ne peuvent qu'être bénéfiques car :

- Ils améliorent les modèles et la manière d'inclure les données
- Ils sont des exemples de gouvernance, à reproduire ou à éviter (apprentissage continu)
- Ils servent au développement du savoir-faire au sein du groupe
- Ils participent donc plus globalement à l'alimentation du cercle vertueux de la donnée

Parmi eux, nous retrouvons par exemple les projets présentés au public via les Rapports d'activités annuels des années 2015 et 2018 :

- Keolis Rennes précurseur de l'Open Data
- La data pour maximiser la fréquentation à Québec avec Keolis Canada