



LE TAGÈTE

Vol. 3 n° 10, 15 mai 2013

Marcel JB Tardif

Plante herbacée cultivée pour ses fleurs ornementales jaunes ou orangées à senteur poivrée, appelée communément oeillet.

ERREURS

Les organisations, dit-on, doivent être *ouvertes* à l'erreur. De fait, les hommes et les femmes de l'organisation sont sujets à l'erreur, et celle-ci ne doit pas être retenue contre eux, à moins qu'elle ne se reproduise trop fréquemment. Mais l'erreur dont il est ici question n'est pas celle liée à l'essai, mais celle récurrente, et largement sous-estimée, liée aux données sur lesquelles les décisions stratégiques de l'organisation se fondent. La recherche démontre que 20 pourcent de l'ensemble des données de l'organisation sont fausses, désuètes ou inutiles¹.

La prise de données est inadéquate (erreurs d'entrée), le traitement est impropre (erreurs de croisement), la consultation est incomplète (erreurs d'interprétation). L'information qui en découle est au mieux risquée et au pire fatale. L'informatique a pris le relai du traitement manuel des données, ce qui a rendu l'accumulation et l'usage de celles-ci plus fréquents. Or, les erreurs de codification des données sont monnaie courante. Ce qui rend l'information qu'on en tire moins fiable, et les décisions qu'elles tendent à fonder dans l'organisation moins utiles. Pourtant, les dirigeants n'en continuent pas moins de faire comme si tout allait de soi, alors qu'une proportion impressionnante de données auxquelles ils recourent pour décider de leurs stratégies opérationnelles comme institutionnelles sont sujettes à caution.

Les organisations déclinent tout ou presque en statistiques, lesquelles sont le résultat d'entrées de données en partie contre-indiquées en termes de décisions à rendre parce, que non fiables. Et les retours sur systèmes informatiques sont rares, sauf en ce qui concerne le débogage, la remise en route et le remplacement des équipements jugés désuets. Le formatage des données, la prise de données et le traitement des données font rarement l'objet d'une reconsidération profonde dans l'organisation, trop pressée qu'elle est de *se mesurer* sans cesse à coups de statistiques propres... même si elles sont impropres une fois sur cinq.

Nos modes, méthodes et pratiques de gestion sont souvent mécanistes. Nous ne remettons plus en cause les données qui fondent nos décisions, mais les acteurs qui agissent en fonction de celles-ci pour répondre au besoin d'accélération de la tâche en pays de profitabilité.

Les indicateurs de mesure, sans être toujours appropriés, peuvent être indiqués, compte tenu de la spécificité de l'activité de l'organisation; mais si les données de lecture qu'on en dégage sont fausses une fois sur cinq, cela veut dire que les indicateurs de mesure de la performance sont à côté de la plaque une fois sur cinq également ! Les erreurs de jugement ne sont pas à confondre avec les erreurs de données d'information. Mais les informations fondées sur des données fausses peuvent mener à des erreurs de jugement dans l'activité à mener.

¹ Goff, J., (2003), 'Drowning in data', CFO Magazine, <http://www.cfo.com/printable/article.cfm/3010723>

Experts estimate that anywhere from 10 percent to 30 percent of the data flowing through corporate systems is bad—inaccurate, inconsistent, formatted incorrectly, entered in the wrong field, out of a value range, and so on. In its most recent study of corporate data integrity, the Seattle-based Data Warehousing Institute found that nearly half the surveyed companies had suffered "losses, problems, or costs" due to poor data. The estimated cost of the mistakes? More than \$600 billion.