

# NETTOYER SA BASE DE DONNÉES SUR UN ERP PAR OÙ COMMENCER



Pour améliorer la capacité des entreprises à prendre des décisions, tant dans leur qualité que dans leur rapidité, la donnée s'est imposée comme une ressource essentielle.

Les entreprises le savent et tâchent désormais d'investir, en premier lieu, dans un socle data suffisamment performant.

**Ainsi, pour 2024, 39% des entreprises interrogées considèrent l'analyse de la donnée comme le principal défi à relever.**

*Baromètre TVH Consulting - 2024*

Dans un monde où la donnée est devenue un levier stratégique pour la prise de décision, la qualité des informations stockées dans un ERP conditionne directement la performance et la réactivité de votre société.



Un ERP mal entretenu, avec des doublons, des informations obsolètes ou erronées, peut rapidement devenir un **frein** à l'efficacité opérationnelle et à la fiabilité des analyses.

Pourtant, entreprendre un nettoyage de sa base de données peut sembler complexe :



- PAR OÙ COMMENCER ?
- COMMENT GARANTIR UNE AMÉLIORATION DURABLE ?
- COMMENT S'ASSURER DE NE RIEN PERDRE ?

Dans ce livre blanc, nous vous partageons nos conseils pour structurer votre démarche, mobiliser vos équipes et automatiser certaines tâches afin de maximiser la valeur des données de votre ERP.

## MOBILISER LES ÉQUIPES & CONDUIRE LE CHANGEMENT

La qualité des données est essentielle à la performance de votre entreprise. Mais sans l'implication des équipes, les erreurs persistent. Comment transformer cette démarche en un levier collectif et durable ?



## POURQUOI IMPLIQUER LES ÉQUIPES DANS LE NETTOYAGE DES DONNÉES ?

La donnée est considérée comme un actif de votre entreprise : si la donnée fonctionne bien, votre entreprise fonctionne bien.

Il s'agit d'un enjeu clé dans votre croissance :



**EN AMONT** : SI LA DONNÉE EST CLAIRE, LISIBLE, FACILE À TROUVER POUR VOS ÉQUIPES, CELA LEUR PERMET DE TRAVAILLER EFFICACEMENT.

**EN AVAL** : SI LA DONNÉE EST CORRECTEMENT QUALIFIÉE DANS VOTRE ERP, VOUS ÊTES EN MESURE DE PILOTER VOTRE ACTIVITÉ VIA DES TABLEAUX DE BORD FIABLES.



La qualité des données dans votre ERP est une responsabilité partagée : chacun.e doit être sensibilisé.e et impliqué.e dans ce projet. L'objectif n'est pas de remplir 100 % des champs de votre ERP, mais d'identifier les données essentielles pour piloter et analyser efficacement votre activité.

Lorsque vous êtes en capacité de définir des règles de saisie claire, que vous avez parfaitement briefé et formé vos équipes à ce sujet, vous constaterez que la donnée devient naturellement propre, pertinente et fiable.

## STRATÉGIES POUR ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Avant de se lancer dans une opération de nettoyage, quelques pré-requis doivent être étudiés. **Il peut être tentant d'aller directement regarder la donnée à nettoyer et d'essayer d'agir directement dessus, mais vous ne parviendrez pas alors à résoudre le problème durablement.**

Définissez d'abord les objectifs que vous souhaitez atteindre :

- Où souhaitez-vous emmener votre ERP ?
- Quelle est la finalité ciblée ?

---

Identifiez ensuite les jalons de ce projet :

- Modules concernés
- Priorités du projet
- Équipes concernées

---

Créez ensuite un plan d'actions pour atteindre votre objectif :

- Extractions à réaliser pour faire un état des lieux,
- Opérations que vous allez pouvoir faire en masse,
- Actions manuelles requises par vos équipes s'il y'en a.

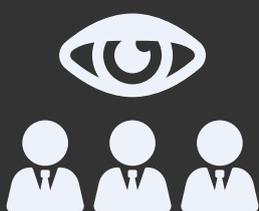


Et enfin, mobilisez les bonnes personnes autour de cette opération de nettoyage : vous pouvez mettre en place des référents “qualité” qui seront vos relais auprès des équipes, à la fois pour sensibiliser aux bonnes pratiques et neutraliser les résistances internes.



Une opération de nettoyage nécessite une véritable direction de projet sur le long terme, tant pour le déploiement du plan d'actions que pour son suivi dans la durée.

## ALERTES ET SYSTÈMES DE SUIVI POUR AIDER LES ÉQUIPES



Dissipons tout de suite un malentendu : toute action de contrôle de la donnée ne doit pas être interprétée comme une menace pour vos équipes. En tout cas, nous sommes convaincus que ce n'est pas une méthode pérenne !

On observe encore trop souvent des mesures de suivi qui se résument à une démarche autoritaire :



- ON POINTE DU DOIGT UNE ERREUR (VIA UNE ALERTE AUTOMATIQUE PAR EXEMPLE),
- ON DEMANDE UNE CORRECTION IMMÉDIATE DE LA PART DE L'UTILISATEUR,
- L'UTILISATEUR CORRIGE,
- FIN DU PROCESSUS.

Dans ce contexte, l'utilisateur ne comprend pas forcément quelle était l'erreur en question, et notamment quel était son impact, il a juste exécuté ce qu'on lui a demandé. **Et il reproduira probablement cette même erreur plus tard de manière complètement involontaire.**

Il faut garder à l'esprit que chaque collaborateur est concentré sur ses propres enjeux et objectifs (et on ne peut pas leur en tenir rigueur) : par exemple, un ADV va soigneusement contrôler ses dates de factures, données essentielles pour sa comptabilité.



Mais peut-être va-t-il négliger les dates de périodes de facturation, non essentielles pour son périmètre. Toutefois, quand votre directeur financier va vouloir analyser son CA facturé par période, dans le cadre d'une analyse de trésorerie par exemple, ses données vont être obsolètes. Si vous n'expliquez pas cet enjeu à votre ADV, alors il ne va pas comprendre l'intérêt de bien saisir ces données, il ne pourra pas ajuster ses pratiques.

NETTOYER DES DONNÉES, C'EST AVANT TOUT  
COORDONNER VOS COLLABORATEURS !



Vos alertes, tableaux de bord, outils de contrôle doivent vous aider à piloter la qualité de la donnée, mais vous devez (et c'est essentiel) constamment sensibiliser et former vos équipes à cette qualité. Il n'y a qu'en instaurant et en animant les bonnes pratiques que vous allez être en mesure d'atteindre vos objectifs.



## LE SAVIEZ-VOUS ?

### L'EFFONDREMENT DES POPULATIONS D'INSECTES SOUS-ESTIMÉ EN RAISON DE DONNÉES ERRONÉES

En octobre 2024, des chercheurs français, Laurence Gaume et Marion Desquilbet, ont mis en évidence de graves erreurs dans InsectChange, la plus grande base de données sur l'évolution des populations mondiales d'insectes.

Leur étude, publiée dans le Peer Community Journal, révèle que des erreurs et des biais méthodologiques ont conduit à sous-estimer la gravité du déclin des populations d'insectes.

Contrairement aux conclusions antérieures suggérant une perte de 9 % des populations terrestres d'insectes par décennie, la situation serait en réalité beaucoup plus critique.

Cette affaire souligne l'importance cruciale de la qualité et de la rigueur dans la gestion des données scientifiques pour obtenir des conclusions fiables.

*Le Monde*

# PLAN D'ACTION PAR PÉRIMÈTRE MÉTIER

“

**La qualité est l'affaire de tous**

”

*William Edwards Deming, statisticien, qualicien, professeur d'université, auteur et consultant américain*



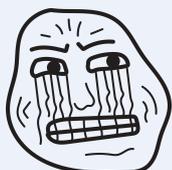
## NETTOYAGE DES DONNÉES CRM PAR OÙ COMMENCER ?

Il y'a un débat récurrent quant à la saisie des données dans une base CRM :



MES COMMERCIAUX NE QUALIFIENT PAS CORRECTEMENT LA CRM, IL FAUDRAIT RENDRE CERTAINS CHAMPS OBLIGATOIRES !

J'AI DÉFINI CERTAINS CHAMPS COMME OBLIGATOIRES DANS MA CRM. RÉSULTAT : MES COMMERCIAUX REMPLISSENT N'IMPORTE QUOI ET J'AI DES DONNÉES QUI SONT INEXPLOITABLES."



Ok donc, dans tous les cas, c'est la faute des commerciaux ? ;)

**Nous pensons au contraire que si le processus de qualification de la CRM est bien défini avec les équipes, et que chacun.e est mobilisé.e et engagé.e dans ce processus, les données deviennent naturellement propres. Testé et approuvé chez nos clients !**

Votre approche doit combiner motivation, formation et suivi.



**Alors quelles actions mettre en place avec vos équipes ?**

Une fois par mois, vos commerciaux doivent faire le point sur leur portefeuille client :

### **IDENTIFIER ET METTRE À JOUR DES CONTACTS OBSOLÈTES**

Les coordonnées sont-elles à jour, ce contact fait-il toujours partie de la société, est-il toujours dans ce service ?

L'occasion parfaite d'investiguer sur l'actualité de ses contacts, et d'améliorer son suivi client. Des requêtes booléennes vous permettent d'identifier rapidement les contacts sans email ou téléphone renseigné.

### **NORMALISER LES DONNÉES**

Les champs respectent-ils le format attendu, les données permettent-elles des recherches optimales, ai-je bien qualifié les données attendues, **selon les règles de qualification définies au sein de l'équipe** ?

Vous pouvez montrer à vos équipes comme une extraction peut aider à contrôler cela.

### **GÉRER LES PROSPECTS INACTIFS**

Des prospects qui n'ont jamais été approchés (faute de données, faute d'opportunités ou parce que hors cible) ?

**Sortez-les du portefeuille de vos commerciaux, ils ne font qu'alourdir leur charge mentale, segmentez-les à part dans votre CRM, ou supprimez-les !**

Vous pouvez rapidement identifier les fiches qui n'ont fait l'objet d'aucune mise à jour depuis longtemps.

### **GÉRER LES CLIENTS ENDORMIS**

Des clients avec qui il n'y a plus aucun projet depuis longtemps ?

**Attribuez-leur un état spécifique, et embarquez vos équipes dans un plan d'action pour relancer des opportunités.**

**Toutes ces pratiques visent à mobiliser vos équipes autour d'une donnée propre et pertinente, qui apporte une véritable valeur ajoutée à leurs actions commerciales. Faites de votre CRM un critère de performance, encadrez et responsabilisez vos équipes sur cet enjeu.**

## BASE CANDIDATS DIFFICILE DE NE PAS ABORDER LE RGPD N'EST-CE PAS ?

Le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) est un règlement européen entré en vigueur en 2018, visant à protéger les données personnelles des citoyens de l'UE. Il impose aux entreprises et organisations de collecter, traiter et stocker ces données de manière transparente, sécurisée et avec le consentement des personnes concernées. Il accorde aussi des droits aux individus, comme l'accès, la rectification et l'effacement de leurs données.

Dans le cadre de votre recrutement, vous devez donc veiller à :



OBTENIR UN CONSENTEMENT CLAIR ET EXPLICITE SUR LA MANIÈRE DONT VOUS ALLEZ UTILISER LES DONNÉES PERSONNELLES DE VOS CANDIDATS

DÉFINIR UNE DURÉE DE CONSERVATION LIMITÉE, AVANT DE RENOUVELER CE CONSENTEMENT



ET ENFIN, PERMETTRE À VOS CANDIDATS D'EXERCER LEURS DROITS (MODIFICATION, SUPPRESSION, OPPOSITION ET PORTABILITÉ) À TOUT INSTANT



## QU'EST-CE QU'UNE DONNÉE PERSONNELLE ?

Toute information se rapportant à une **personne physique identifiée ou identifiable**, de façon directe ou indirecte. Par exemple : nom, prénoms, diplômes, certifications, évaluations, tests techniques, expériences professionnelles ... Contenue dans les CVs ou stockées dans vos fiches candidats.

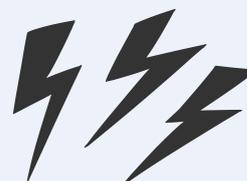
## COMMENT GÉRER LA COLLECTE DU CONSENTEMENT ?

La CNIL n'impose **aucun dispositif**, elle demande juste une **preuve écrite**. Un simple email du candidat peut suffire, bien qu'un formulaire en ligne vous facilitera grandement la tâche ! L'essentiel est que ce consentement soit "libre, spécifique, éclairé et univoque". Pour prouver la validité du consentement, il est donc recommandé de documenter les conditions dans lesquelles il a été recueilli. Cette documentation vous permettra tout autant de communiquer auprès de vos candidats afin qu'ils sachent comment exercer leurs droits.

## QUAND DOIS-JE RENOUELER LE CONSENTEMENT DES CANDIDATS ?

Les candidats n'ayant fait l'objet **d'aucune mise à jour ni action de votre part depuis au moins 2 ans** doivent faire l'objet d'un renouvellement. Vous pouvez dans ce cas les contacter pour leur demander l'autorisation de conserver leurs données. En l'absence de réponse ou en cas de réponse négative de leur part, vous devez procéder à la suppression de leurs données. Notez que cette mécanique peut être automatisée !

**Objectifs de qualité versus objectifs de volumes dans le recrutement : tapons du poing sur la table !**



**Nous observons encore trop souvent un manque de cohérence dans les objectifs de recrutement définis dans les ESN. Là où la stratégie commerciale de nombreuses ESN repose sur leur capacité à trouver les meilleurs talents dans un délai très court pour leurs clients, nous constatons encore des objectifs de volumes pour les recruteurs qui sont tout simplement aberrants et non efficaces.**

Inciter vos recruteurs à créer un maximum de candidats dans votre base (ou dit autrement, à aspirer un maximum de CVs), sans plan d'action clair, ni aucun consentement, génère des bases énormes de candidats sur lesquels ... personne ne travaille, faute de temps. Alors certes, il est peut-être satisfaisant d'avoir beaucoup de profils, mais si vous n'en faites rien, abstenez-vous.

**Tout candidat créé dans votre base doit faire l'objet d'un processus de :**

### **SÉLECTION**

Sous quelles conditions puis-je le créer, quelles informations dois-je vérifier avant ? (disponibilité, mobilité ...).

### **QUALIFICATION**

Quelles données dois-je saisir dès sa création pour rendre sa fiche exploitable dans la suite de mon processus ? Exemple : ne pas créer de candidats si je n'ai pas son email + son téléphone - si ce profil ne donne pas facilement accès à ces données, peut-être ne souhaite-t-il tout simplement pas être contacté.



## NETTOYAGE DES PROJETS

Vos projets et ressources sont le cœur de votre activité : pour piloter efficacement votre activité au quotidien, vos données doivent être parfaitement **qualifiées, classées et organisées**.

Cela vous permet non seulement de mesurer vos performances, mais également de vous positionner auprès des plus grands comptes qui vont vous challenger sur votre capacité à répondre à leur cahier des charges ... et donc répondre avec des KPIs.



DÉPLOYEZ UNE HYGIÈNE STRICTE DANS VOS PROJETS ET PRESTATIONS

- Identifiez les projets terminés qui doivent être archivés.
- Incitez vos commerciaux à contrôler régulièrement les dates de fin de leurs prestations, la vue Plan de charge de Boond est faite pour cela ;) Cela vous donnera une vision en temps réel de la disponibilité de vos consultants, et vous permettra donc d'anticiper les intercontrats.
- Nettoyez également vos projets internes : cela vous aidera à mieux gérer l'activité non facturée de vos consultants.
- Sur vos projets de grande envergure avec plusieurs consultants : nommez des chefs de projet. Ils seront les référents du commercial et seront d'une aide précieuse sur le suivi de la consommation (contrôle des temps saisis par consultant).



## ÉDUQUEZ VOS ÉQUIPES À L'ANALYSE FINANCIÈRE

Cette analyse doit vous permettre de **contrôler la rentabilité** de votre activité. Par exemple, sur une prestation, qualifier le TJM, le nombre de jours vendus et s'assurer que le consultant a bien un CJM renseigné permet d'obtenir une première vue d'ensemble sur les finances d'un projet :

	CA	COÛT	MARGE	RENTABILITÉ
Signé	$TJM \times Nbe \text{ jours vendus}$	$CJM \times Nbe \text{ jours vendus}$	CA - Coût	$Taux \text{ de marque} : 100 \times (CA - Coût) / CA$ ou $Taux \text{ de marge} : 100 \times (CA - Coût) / Coût$
Produit	$TJM \times Nbe \text{ jours pointés}$	$CJM \times Nbe \text{ jours pointés}$	CA - Coût	$Taux \text{ de marque} : 100 \times (CA - Coût) / CA$ ou $Taux \text{ de marge} : 100 \times (CA - Coût) / Coût$
Facturé	CA Produit ou CA Signé	Coût produit	CA - Coût	$Taux \text{ de marque} : 100 \times (CA - Coût) / CA$ ou $Taux \text{ de marge} : 100 \times (CA - Coût) / Coût$

Inciter vos équipes à suivre ces indicateurs simples (marge, rentabilité) les incitera à maintenir les éléments du calcul au propre.

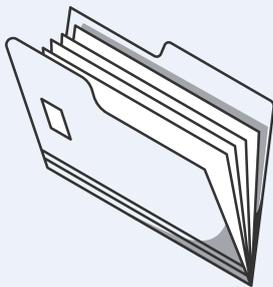
Le cas échéant, des erreurs impacteront votre capacité à analyser votre activité : rentabilité à 0% car le TJM n'a pas été renseigné, rentabilité à 100% car le consultant n'a pas de CJM contrat qualifié ... **ces erreurs peuvent facilement être évitées !**

## GESTION DES RESSOURCES

Au cœur de la machine, le parcours et la carrière de vos consultants doivent être suivies de (très) près. Vos collaborateurs sont le moteur de votre performance, commerciaux et RH doivent être alignés sur la manière de les qualifier dans votre système d'informations.

### GESTION DES CONTRATS

Assurez-vous que les contrats et avenants soient à jour - procédez à une extraction si nécessaire. Au delà du suivi administratif, ces données vous permettent de suivre au plus près les coûts de votre activité.



### GESTION DES DOCUMENTS

Vérifiez que le schéma de dépôt des pièces jointes est clair pour tout le monde (= où doit être stocké chaque type de document dans votre système d'informations ?), facilitant ainsi la mise à disposition de ces données aux bonnes personnes chez vous.

### GESTION DE CARRIÈRE

Vous devez être capable d'indexer l'ensemble des compétences qui composent vos équipes, et d'assurer une MAJ continue. Vous pouvez d'ailleurs activer la possibilité que les dossiers techniques soient renseignés par vos ressources elles-mêmes. Ces données vous aideront à améliorer vos recherches, et donc à positionner plus facilement des ressources existantes au lieu de lancer de nouvelles opérations de sourcing. Vos RH et commerciaux doivent disposer d'une nomenclature claire pour normaliser les dossiers techniques.





## NETTOYAGE DES DONNÉES FINANCIÈRES

Les données financières impactent directement votre capacité à mesurer votre activité. Des données propres sont la clé pour consolider vos tableaux de bord.

### COORDONNÉES DE FACTURATION

Faites le tri et supprimez les coordonnées dont vous n'avez plus besoin, **engagez vos équipes sur une mise à jour régulière**, un vrai gain de temps au moment de générer vos commandes.

### PÉRIODES DE FACTURATION

Assurez-vous que les périodes de facturation sont **correctement saisies sur vos factures**, elles vous permettront une analyse plus fine de votre activité, et de bien suivre votre trésorerie.

### CLÔTURE DE PÉRIODE

La clôture de période vous permet **d'empêcher la modification des données de production et de facturation** sur les périodes clôturées. Vous vous assurez ainsi de figer ces données.

## LE SAVIEZ-VOUS ?

### LE PARADOXE DES "DONNÉES SALES"

Il est souvent dit que **80 % du temps** dans un projet de data science ou d'analyse de données est consacré au **nettoyage et à la préparation des données**, tandis que seulement 20 % est dédié à l'analyse proprement dite. Par ailleurs, de la donnée "sale" nécessite des extractions hors de l'outil, du retraitement, et génère un manque de confiance dans les chiffres produits.

Cette disproportion souligne l'importance cruciale du nettoyage de données pour obtenir des résultats fiables.



## AUTOMATISATION DU NETTOYAGE DES DONNÉES

L'automatisation de la gestion des données permet d'alléger la charge des équipes, d'améliorer la qualité des informations et de garantir leur conformité en continu.



## POURQUOI AUTOMATISER LE NETTOYAGE DES DONNÉES ?

Pour appuyer vos équipes et les guider dans la bonne direction ! Car cette hygiène de données ne peut pas reposer sur leurs épaules seules.

### L'AUTOMATISATION VA VOUS OFFRIR :

- Un gain de temps considérable pour contrôler et corriger les erreurs de saisie.
- Une meilleure granularité de contrôle (meilleure gestion de l'erreur humaine).
- Un maintien de la conformité (RGPD, audits...)
- Et une actualisation continue (sans interventions fréquentes de vos équipes requises).



## APPROCHES ET STRATÉGIES D'AUTOMATISATION

Pour vous aider à vous projeter, voici quelques exemples de réalisations effectuées par nos équipes :



### NETTOYAGE INITIAL DES DONNÉES



- **Définition d'un responsable qualité** : souvent un administrateur ERP ou référent ERP.
- **Réalisation d'un état des lieux complet** : extraction de données et analyse des résultats (sur Excel le plus souvent). Le but est d'établir un plan d'action et se rendre compte des volumétries à traiter, ainsi que d'évaluer la complexité et la faisabilité des opérations à mener.
- **Mise en place d'une stratégie de maintien de la propreté des données** : contrôles récurrents, mises en place d'alertes, automatisation de l'archivage et du formatage des données lorsque cela est possible.
- **Internalisation des compétences** : formation à l'utilisation des API Boond pour être en mesure d'administrer non seulement l'ERP, mais aussi et surtout la donnée qu'il contient.



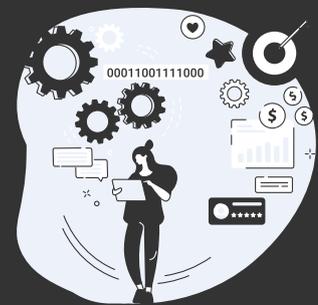
## AUTOMATISER L'ASSURANCE QUALITÉ



- **Identifier** les données fréquemment erronées et les saisies manuelles incomplètes.
- **Lister tous les cas possibles sur ces données**, afin de concevoir les chemins logiques qui seront pilotés automatiquement.
- **Réaliser les automatisations** pour faire disparaître ces problèmes de saisie sans forcer la main aux utilisateurs.



## SUIVRE LA QUALITÉ



- **Se doter d'un dashboard dédié qualité** : taux de complétion des données, taux de données "vivantes" VS "mortes", cohérence des montants saisis, stats de créations/modifications/suppressions, etc..
- **Communiquer aux utilisateurs les niveaux de qualité** pour les sensibiliser et les responsabiliser dans la démarche (surtout les nouveaux arrivants).



## LE SAVIEZ-VOUS ?

### LES ERREURS DE NOMS DE GÈNES DANS EXCEL

Dans le domaine de la génétique, il est courant d'utiliser des abréviations pour nommer les gènes, comme SEPT2 ou MARCH1. Cependant, Microsoft Excel, en raison de ses fonctionnalités d'automatisation, **convertissait automatiquement ces noms en dates**, transformant SEPT2 en "2-sept" (2 septembre) et MARCH1 en "1-mars" (1er mars). Cette conversion automatique a conduit à des erreurs dans de nombreuses études scientifiques.

#### Conséquences :

- Une étude publiée en 2016 a révélé que près de 20% des articles scientifiques en génomique contenaient des erreurs dues à cette conversion automatique.
- Face à ce problème, le Comité HUGO de nomenclature du gène a dû modifier les noms de certains gènes pour éviter ces conversions indésirables, décision qui a généré de nombreux débats dans la communauté scientifique.

# LE MOT DE LA FIN

Le nettoyage d'une base ERP est un processus continu, essentiel pour un système fiable et performant.

En impliquant les équipes, en définissant des règles claires et en automatisant certaines tâches, vous améliorez la qualité des données, optimisez le travail et assurez la conformité.

Notre pôle Professional Services vous accompagne avec une expertise dédiée : stratégie adaptée, bonnes pratiques et solutions efficaces pour garantir la pérennité de vos données.

Avec un accompagnement personnalisé, vous maximisez l'impact de votre projet et optimisez la performance de votre ERP.

# QUI SOMMES-NOUS ?

BoondManager, l'ERP des ESN  
le plus simple du marché !

**1 800** clients purs ESN & ICT

**80K** utilisateurs à travers le monde

**98%** de nos clients renouvellent leur  
abonnement chaque année