

Événements
Attractions
Québec

Gouvernance des données et ses aspects légaux

Guide pratique

d'Événements Attractions Québec

Troisième d'une série de trois guides pratiques sur l'exploitation des données

Gouvernance des données et ses aspects légaux

Troisième d'une série de trois guides pratiques sur l'exploitation des données

Ce projet a été rendu possible grâce
à la participation financière de :



Conception et rédaction :

L'équipe de Synapse C

Mars 2022



Table des matières

Préambule	3
Qu'est-ce que la gouvernance des données ?.....	4
Contexte juridique de la gouvernance de données.....	6
Un contexte qui varie selon le type de données.....	6
Protection de la vie privée et renseignements personnels	8
Pour aller plus loin.....	9
La gouvernance des données en cinq catégories de décisions stratégiques.....	11
Principes liés aux données	11
Évaluation de la qualité des données	13
Gestion des métadonnées.....	14
Accessibilité des données	15
Cycle de vie des données.....	16
Vers une culture de la gouvernance de données	17
En conclusion	18

☀ Préambule



Ce guide a été développé pour le Programme d'accompagnement numérique offert par Événements Attractions Québec (ÉAQ) dans le cadre de ses services aux entreprises aux membres. Ce programme a pour but d'accompagner les festivals et événements (ci-après appelé événements), et les attractions touristiques dans leur virage numérique. Plus précisément, le programme vise à accroître concrètement et rapidement l'appropriation et l'intégration optimisée des solutions numériques de billetterie, de réservation et de diffusion, ainsi que l'exploitation des données qui y sont liées. Info : www.numerique.eaq.quebec

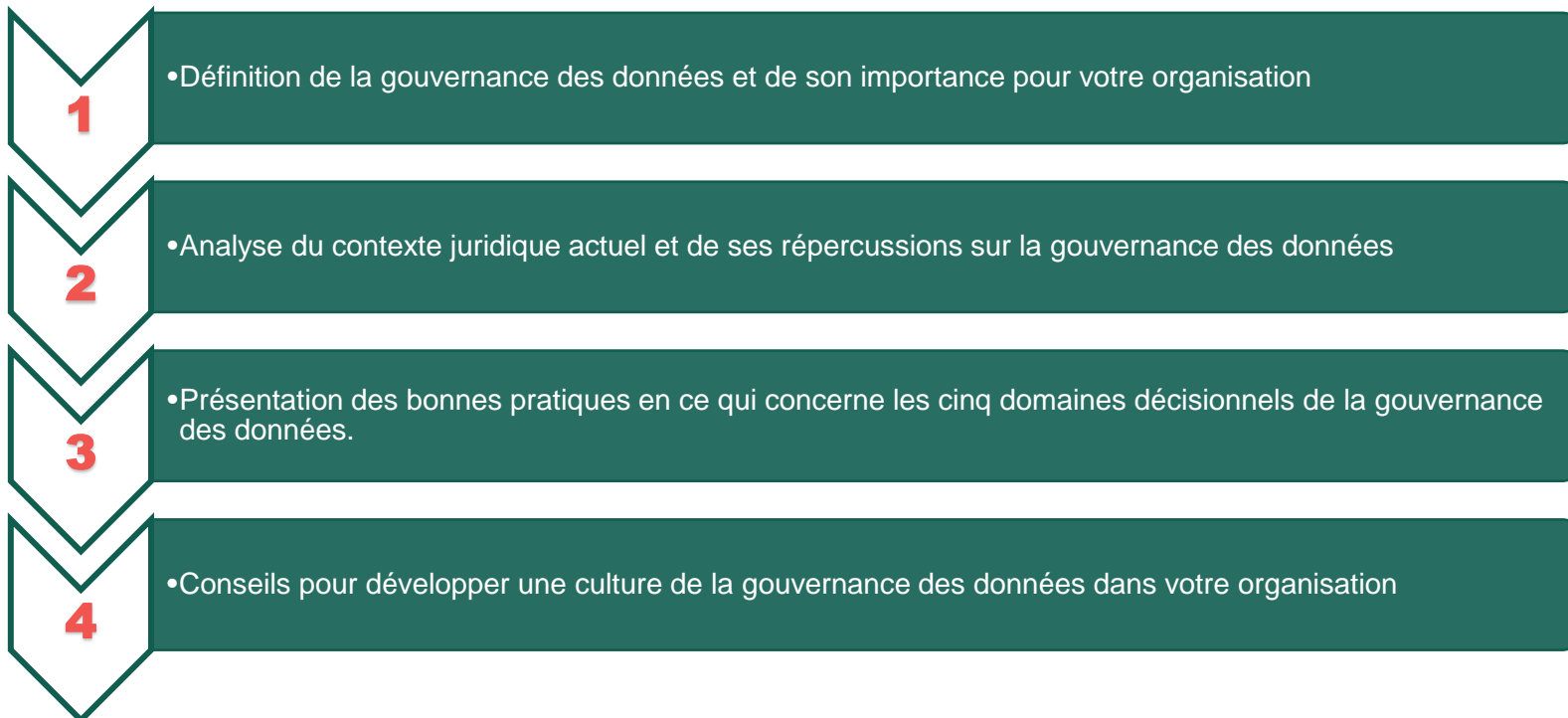


C'est dans ce contexte que l'équipe de Synapse C a développé une série de trois guides pratiques visant à accompagner les organisations dans leur processus d'exploitation des données. Le présent guide porte sur les thèmes suivants :

Guide 1 : Collecte de données et évaluation de leur qualité

Guide 2 : Analyse et visualisation de données

Guide 3 : Gouvernance des données et ses aspects légaux



1

Qu'est-ce que la gouvernance des données ?

La gouvernance des données est un concept qui s'impose de plus en plus dans le quotidien des entreprises.

En effet, **les données sont d'importants actifs à gérer et à protéger**, au même titre que toutes les autres ressources d'une organisation (ressources humaines, ressources financières, ressources matérielles, etc.), et **qui demandent donc une attention particulière**.

Établir une gouvernance de données, c'est :

- ☀ Définir ce que **vous voulez faire** avec vos données ;
- ☀ Identifier les personnes qui sont **responsables** de vos données.
- ☀ Déterminer les **pratiques qui encadrent l'utilisation** de vos données.

La gouvernance des données, **ce n'est pas :**

- ☀ De la **gestion des données**, dont l'objectif est plutôt de **mettre en application** votre gouvernance de données ;
- ☀ De la **stratégie de données**, qui est quant à elle **un plan pour optimiser la valeur de vos données**.

Au niveau organisationnel, **ne pas s'intéresser à la gouvernance de ces actifs est dangereux et peut vous rendre vulnérable face à :**



- **Des risques légaux ;**

- Les lois québécoises et canadiennes définissent plusieurs responsabilités et obligations au niveau de l'utilisation des données. Par exemple, il n'est plus permis depuis 2014 d'envoyer des courriels non sollicités à des consommateurs.



- **Des risques réputationnels**, soit la perte de confiance de vos clients et de vos partenaires d'affaires ;



- **Des cyberattaques**, soit des activités qui visent à **compromettre la sécurité** de vos données.

2

Contexte juridique de la gouvernance de données

Au Québec, plusieurs lois encadrent la collecte et l'utilisation des données numériques par les organisations.

Avant de définir votre gouvernance de données, il est donc important de bien connaître ce contexte juridique afin de prendre de meilleures décisions.

Un contexte qui varie selon le type de données

Pour bien comprendre comment le cadre juridique québécois s'applique à la situation de votre organisation, **il importe de distinguer les différents types de données qui existent et ceux que vous utilisez.**

En effet, les lois sur les données numériques s'appliquent différemment selon le type de données, et tout particulièrement, selon que celles-ci contiennent ou non des **renseignements personnels** (voir encadré).

Données d'usage

Il s'agit de données qui offrent de l'information sur un consommateur. Elles proviennent des interactions entre vous et vos consommateurs. Par leur nature, ces données sont souvent **sensibles et requièrent une attention particulière sur le plan de la gouvernance des données.**

À titre d'exemples, les données d'usage incluent notamment :

- Le profil d'un consommateur (âge, nom, ID, ville de résidence) ;
- L'historique de transaction d'un client (mode de paiement, montant, carte de crédit) ;
- Les données de navigation sur le web ;
- Les données collectées via des téléphones mobiles ou des objets connectés (applications, appels, localisation).

Un **renseignement personnel** est une information qui concerne une personne et qui permet de l'identifier.

Attention : Parfois, une donnée n'est pas « personnelle » lorsqu'employée seule, mais le devient lorsqu'on la croise avec d'autres données.

Par exemple, si un simple prénom ne permet pas d'identifier une personne en particulier, ce n'est plus le cas si on le croise avec d'autres données, comme une adresse.

Données descriptives

Dans le contexte des événements et des attractions, les données descriptives sont des éléments de catalogage qui offrent de l'information sur un spectacle, une exposition, une excursion, etc. **Puisqu'elles ne contiennent pas de renseignements personnels, les données descriptives ne sont pas assujetties au même contexte juridique que les données d'usage.**

À titre d'exemples, les données descriptives incluent notamment :



Le nom et la date d'un événement ;



Le lieu d'une excursion (coordonnées GPS) ;



Le format d'une captation d'un festival (encodage vidéo, durée, taille du fichier, etc.).

Métadonnées

Les métadonnées sont des données « qui renseignent sur la nature de certaines autres données et qui permettent ainsi leur utilisation pertinente »⁴. Elles sont importantes dans le numérique puisqu'elles permettent de contextualiser les nombreuses données d'usage collectées.

Dans le cas d'une transaction en ligne pour l'achat d'un laissez-passer pour un festival ou une attractions, par exemple, en plus des données qui concernent directement le contenu de la transaction, plusieurs métadonnées sont générées : on peut penser à **la durée de la transaction, à la localisation de l'internaute et à son adresse IP ou encore du type de navigateur web (Chrome, Edge, etc.) qui a été utilisé**. Puisque ces métadonnées offrent de nombreux renseignements sur la vie privée des consommateurs, **elles méritent également une attention particulière et doivent être protégées au nom du droit à la vie privée.**

*Pour en savoir plus sur les **métadonnées**, nous vous invitons à consulter [l'aperçu technique et juridique](#) sur les métadonnées, développé par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.*

⁴ Définition de l'OQLF, [Métadonnée](#) (page consultée en février 2022)

Protection de la vie privée et renseignements personnels



Au niveau fédéral, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* ([LPRPDE](#)) est la principale loi qui encadre les renseignements personnels et leur utilisation. Elle s'applique à toutes les organisations qui collectent, utilisent et partagent des renseignements personnels dans le cadre de leurs affaires.

De manière générale, la LPRPDE indique que chaque individu a le droit :

- **De connaître** les renseignements qu'une organisation souhaite détenir ou détient déjà sur lui ;
- **De corriger** les renseignements qui le concernent s'ils sont inexacts ;
- **De déposer une plainte** à une association industrielle ou au Commissariat à la protection de la vie privée au Canada au besoin ;
- **D'être notifié** lors d'une fuite ou d'une compromission des données le concernant.

À la LPRPDE s'ajoute également la Loi Canadienne anti-pourriel ([LCAP](#)) qui encadre les envois de masse de courriels (infolettre, liste de diffusion, etc.).

La LCAP prévoit notamment que **toute organisation qui souhaite envoyer des courriels publicitaires par envoi de masse doit :**

- **Recueillir le consentement des personnes visées** : Un consentement implicite s'applique lorsqu'une personne a fait une transaction avec votre organisation au cours des 24 derniers mois ;
- Permettre aux individus de se **désinscrire facilement de la liste d'envoi** ;
- S'assurer que **chaque message contienne des informations claires qui décrivent votre organisation** (nom, adresse physique, coordonnées, mécanismes de désabonnement).



Au Québec, les deux lois les plus importantes dans le contexte des données sont 1) la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, qui s'applique aux **organismes publics** et 2) la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* qui concernent **les entreprises privées** à but lucratif ou non.

Ces deux lois reposent principalement sur le respect du droit à la vie privée des individus. Ainsi, une organisation qui collecte des renseignements personnels doit :

- **Être transparente quant aux objectifs** de cette collecte ;
- **Détruire ou anonymiser** les renseignements lorsque les fins pour lesquels ils ont été recueillis sont accomplies ;
- Obtenir un **consentement manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques** de la part des consommateurs.



SE PRÉPARER POUR L'AVENIR : LE PROJET DE LOI 64

La *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (anciennement le projet de loi no 64) va apporter des modifications importantes aux lois québécoises sur la protection des renseignements personnels. Adoptée le 22 septembre 2021, elle entrera graduellement en vigueur **au cours des trois prochaines années**.

À titre d'exemple, les entreprises devront à partir du 22 septembre 2022 indiquer sur leur site **les coordonnées de la personne responsable de la protection des renseignements personnels**. Les entreprises devront également développer et mettre en œuvre des **politiques et des pratiques encadrant la gouvernance des données personnelles** d'ici le 22 septembre 2023.

La Commission d'accès à l'information du Québec a développé un [espace évolutif](#) qui présente un aperçu général des modifications apportées par la Loi, ainsi que ses nouvelles dispositions. Nous vous invitons à le consulter régulièrement pour rester à jour.

Pour aller plus loin

Voici une liste de sources pertinentes pour poursuivre vos réflexions :

- Un survol des obligations légales au Canada par [Cyber sain et sauf](#) ;
- Un tableau comparatif pour les gestionnaires sur la confidentialité et le marketing dans l'économie numérique développé par Inga Petri pour l'Association canadienne des organismes artistiques ([CAPACOA](#)) ;
- Un aperçu des règles sur le droit d'auteur dans le contexte des métadonnées par [Olivier Charbonneau, bibliothécaire-chercheur et docteur en droit](#) ;
- Un résumé du cadre juridique des données proposé par Territoires innovants en Économie sociale et solidaire ([TIESS](#)).

Attention !

Le contexte juridique autour des données est en **constante évolution**. Pour mettre en place une gouvernance de données efficace, il est donc important de toujours vous **tenir à jour** !



À vous de jouer :

Quelques questions pour réfléchir au contexte juridique de votre organisation

- Quelles sont les **lois qui s'appliquent à votre organisation** ? Pensez aux données que vous collectez.
- Est-ce qu'il est facile de se **désinscrire** de votre infolettre ?
- Avez-vous des procédures pour **détruire ou anonymiser** les renseignements personnels lorsqu'ils **ne sont plus utiles** ?
- Avez-vous un plan en cas de **fuite de données personnelles** ?
- Avez-vous **identifié** un ou plusieurs membres de votre personnel comme étant **responsable des renseignements sensibles** ?

3

La gouvernance des données en cinq catégories de décisions stratégiques

Il est possible de diviser les **décisions stratégiques** pour la mise en œuvre d'une gouvernance de données solide et efficace **en cinq grandes catégories**⁵ :

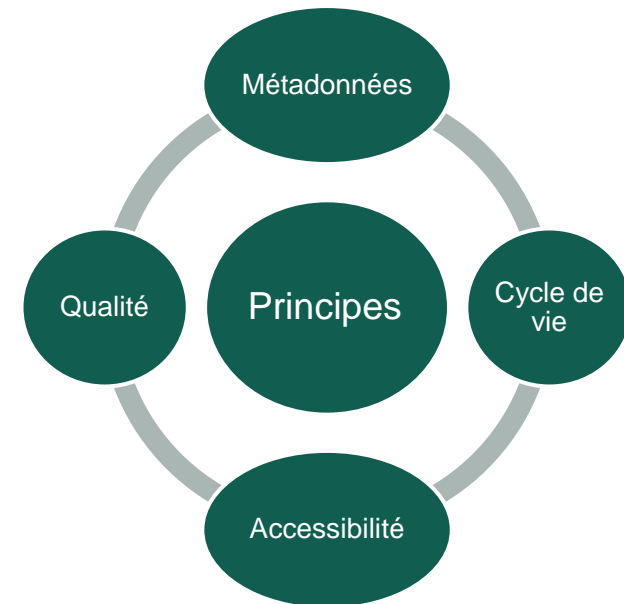
1. Principes liés aux données
2. Évaluation de la qualité des données
3. Gestion des métadonnées
4. Accessibilité des données
5. Cycle de vie des données

Cette façon de décomposer le processus de décision vous aidera à vous poser les bonnes questions et à identifier ce que vous voulez mettre en place comme gouvernance de données.

Principes liés aux données

Les principes liés aux données sont en quelque sorte les **valeurs et les balises que vous souhaitez mettre de l'avant** dans votre gouvernance de données. Ils sont au cœur de votre gouvernance et guident toutes vos autres décisions liées aux données.

L'identification de principes a notamment pour but **d'être transparent** quant à vos l'utilisation de vos données et ainsi **de mettre en confiance** vos partenaires et vos clients. Les principes font également la **promotion des comportements souhaitables** chez vos employés et encadrent les différents processus de gestion des données.



⁵ Khatri, V., & Brown, C. V. (2010). Designing data governance. *Communications of the ACM*, 53(1), 148-152.

À titre d'exemple, la Ville de Montréal présente ses principes liés aux données dans sa [charte des données numériques](#). Le gouvernement du Québec et les municipalités de Gatineau, de Laval, de Montréal, de Québec et de Sherbrooke font de même sur la plateforme de données ouvertes [Données Québec](#).

Pour nourrir votre réflexion, voici plusieurs principes qui sont pertinents dans le contexte de la gouvernance des données des organismes du secteur des événements et des attractions :



La sécurité des données et le respect de la vie privée,
un incontournable si vous travaillez avec des renseignements personnels ;



L'accessibilité et la lisibilité des données, important notamment si vous partagez des données descriptives sur vos événements, vos excursions, etc. ;



L'interopérabilité des données, soit la capacité des données à être partagées et utilisées sur d'autres systèmes de façon simple et fluide ;



La qualité des données, soit le fait d'avoir des données aussi complètes et précises que possible ;



La responsabilité et la transparence de votre gouvernance des données, utiles pour mettre en confiance vos clients et vos partenaires.



À vous de jouer : Identifier vos principes !

- Comment **utilisez-vous les données** dans votre organisation ? À quoi **servent-elles** ?
- Que voulez-vous **communiquer concernant l'usage** de vos données ? Est-ce que vous souhaitez montrer à vos clients que la sécurité des données est une priorité ou encore prouver à vos partenaires qu'il sera facile de travailler avec vos données parce qu'elles sont de bonne qualité ?
- Quelles sont les **comportements** liés aux données **que vous souhaitez favoriser chez vos employés** ?

Évaluation de la qualité des données

L'évaluation de la qualité des données représente une étape cruciale à l'instauration d'une gouvernance des données, car l'on s'assure ainsi d'en tirer le plein potentiel.

Pour évaluer la qualité de vos données, demandez-vous si elles sont :



Exactes : Dans quelle mesure **reflètent-elles la réalité** ?

Par exemple, une fiche client avec un mauvais numéro de téléphone est inexacte.



Complètes : Répond-elle à vos attentes en matière **d'exhaustivité** ? Par exemple, avez-vous le code postal de tous vos clients ou seulement certain d'entre-deux ?



Cohérentes : Les informations stockées **à un endroit** correspondent-elles à celles stockées **ailleurs** ? En d'autres termes, est-ce que vos revenus de billetterie concordent à ce qui est noté dans vos rapports comptables ?



Ponctuelles (*Timeliness*) : Les informations sont-elles disponibles **quand vous en avez besoin** ? Êtes-vous capable d'obtenir rapidement vos données de ventes ou devez-vous attendre plusieurs semaines avant de pouvoir les utiliser ?



Valides : Est-ce que vos données sont dans **un format pertinent pour vos besoins** ?

Un numéro de téléphone peut être invalide, par exemple, s'il manque l'indicatif régional ou encore s'il est collecté dans un format inhabituel.



Uniques : est-ce que certaines de vos données apparaissent par erreur **plus d'une fois** ?

Nous vous invitons à consulter le 1er guide de cette série pour plus de conseils sur l'évaluation de la qualité des données

Gestion des métadonnées

Souvent définies comme étant des « **données à propos de données** », les métadonnées⁶ renseignent sur la nature d'autres données et permettent ainsi leur utilisation pertinente.

Voici quelques exemples de métadonnées :

- Le lieu de stockage d'une fiche client ;
- Le nom de l'employé qui a saisi une donnée ;
- La définition exacte d'une variable d'un de vos jeux de données ;
- Le niveau de sensibilité d'une donnée ;
- L'adresse IP d'un consommateur.

La mise en place de **bonnes pratiques** de gestion des métadonnées permet de s'assurer que **tous les membres de votre personnel qui utilisent vos données puissent les trouver rapidement**, les interpréter facilement, les enrichir et les partager, selon leurs besoins.

- Le ministère de la Culture et des Communications du Québec a publié en 2021 [un guide de bonnes pratiques à ce sujet](#). Il peut vous servir d'inspiration.



À vous de jouer !

Améliorer la qualité de vos données et de vos métadonnées

- Avez-vous une **documentation** à propos de vos données ?
 - Est-ce que chacune de vos bases de données possède une liste de toutes les variables qui s'y trouvent avec leurs définitions ?
 - Avez-vous une **liste de toutes vos bases de données** ?
- Comment **sont mises à jour** les métadonnées ?
 - Qui s'en occupe dans votre équipe ?
 - Est-ce que le processus est automatique ou manuel ?
- Avez-vous identifié **les standards de qualité à respecter** lors de la collecte et de la saisie de vos données ?

⁶ Définition de l'OQLF, [Métadonnée](#) (page consultée en février 2022)

Accessibilité des données

La gestion de l'accès à vos données est intimement liée à **leur valeur ainsi qu'aux risques qui y sont associés**.

Par exemple, si votre organisation collecte des **renseignements personnels** provenant de transactions de clients, il faudra trouver un **équilibre** entre le fait de **rendre accessibles ces données au personnel** qui s'occupe de la promotion, **et de protéger de façon responsable la vie privée de ces clients**.

Dans certains contextes, il peut s'avérer intéressant de **partager des données** avec un réseau de partenaires pour mieux comprendre votre secteur et faciliter les démarches promotionnelles (voir encadré).

*Pour déterminer la **valeur d'affaires de vos données**, il faut vous demander comment celles-ci contribuent à votre organisation et à son offre de service :*

- *Est-ce que vos données servent à programmer de meilleures activités ?*
- *Est-ce qu'un tiers est prêt à payer en échange de l'accès à vos données ?*
- *Est-ce que le partage de vos données permet d'améliorer votre promotion ?*

Mettre l'accent sur l'accessibilité des données : le cas d'Apidea Tourisme

Depuis 2015, le projet Apidea Tourisme permet aux acteurs du secteur touristique français de saisir, stocker et exploiter des données d'information touristique de façon collaborative, afin de mieux renseigner les clients potentiels.

En 2022, la plateforme Apidea offre à ses clients plus de 414 000 fiches d'information touristique provenant de plus de 23 800 utilisateurs. Ce partage de données permet notamment à des régions touristiques de mettre en place des dépliants promotionnels, d'améliorer la fiabilité des données sur des applications mobiles, etc.



À vous de jouer ! Comment réfléchir sur la gestion de l'accès à vos données ?

- Quelle est la **valeur d'affaires** de vos données ?
 - Avez-vous intérêt à les garder confidentielles ou gagneriez-vous à les partager ?
- Quels sont vos **procédures et standards pour l'accès** ?
 - Qui a accès à vos données ? Qui décide de l'accès ? Avez-vous mis en place des mesures de protection particulières ?

Cycle de vie des données

La dernière catégorie de décisions stratégiques à mettre en œuvre dans la conception d'une gouvernance de données efficace est celle liée au **cycle de vie** de vos données. Étudier leur cycle de vie - de la collecte à leur mise en retraite en passant par leur stockage – permet notamment de mieux évaluer **combien de temps une donnée doit être conservée**, et du même coup, de **diminuer les coûts liés à son hébergement et son stockage**.

Le cycle de vie de vos données en 6 étapes



4

Vers une culture de la gouvernance de données

Pour que votre gouvernance des données fonctionne efficacement dans votre organisation, il est important d'y développer ce qu'on pourrait appeler une « **culture de la gouvernance** ».

En effet, une organisation qui possède une bonne structure de gouvernance et des protocoles clairs de gestion des données, **mais dont les employés ne sont pas bien sensibilisés à l'importance de ces enjeux ne sera pas en mesure de transposer ses intentions en actions concrètes et quotidiennes.**

Cette culture de la gouvernance repose principalement sur **l'amélioration des communications**, la **formation continue** et l'optimisation de la **coordination** entre les différents acteurs.

Concrètement, voici mesures à mettre en place dans votre organisation :

- ☀ **Former votre personnel sur l'éthique et la sécurité des données ;**
 - D'après [IBM](#), le ¼ de toutes les brèches de sécurité des données **sont dues à des erreurs humaines.**
 - **Avec un personnel bien formé, vous réduisez la probabilité qu'une erreur humaine** ne mette en péril les renseignements personnels de vos clients.

- ☀ Encourager le développement **d'une culture des données** dans l'ensemble de votre organisation ;
 - Une organisation qui possède cette culture **place les données au cœur de ses décisions stratégiques et les utilisent à travers tous ses champs d'action⁷.**

- ☀ Établir des **communications constantes** dans votre équipe et avec vos partenaires de données.
 - **Discuter fréquemment avec votre fournisseur** de logiciel de billetterie pour choisir les meilleures métadonnées.
 - **Agencer vos formulaires de collectes de données avec ceux** des plus importants joueurs de votre milieu ou **de vos bailleurs des fonds.**

⁷ Notre guide « Collecte et évaluation de la qualité des données » offre quelques conseils concernant le développement d'une culture des données dans votre organisation.

En conclusion

Grâce à ce guide sur la gouvernance de données et ses aspects légaux, vous êtes maintenant prêt à mettre en place une gouvernance de données pertinentes pour votre organisation.

De plus, vous en savez maintenant plus sur le contexte juridique actuel qui encadre l'utilisation des données.

Pour poursuivre le développement de vos connaissances, nous vous invitons à consulter les deux autres guides qui complètent cette série de guides pratiques sur l'exploitation des données :

- **Guide #1 : Collecte de données et évaluation de leur qualité**
- **Guide #2 : Analyse et visualisation des données**

Dans le premier guide, vous apprendrez comment planifier une collecte de données et nettoyer vos jeux de données afin qu'ils soient propres et utiles, c'est-à-dire exempts d'erreurs de saisies, de valeurs en double, de formats inappropriés, ou autres, et qu'ils soient, par conséquent, prêts à l'analyse. L'exploration d'un jeu de données à l'aide de statistiques descriptives et de visualisations simples fait l'objet du 2^e guide. De plus, vous y apprendrez à utiliser l'option Tableau croisé dynamique d'Excel pour explorer et analyser des données ou encore pour construire un tableau de bord avec vos principaux indicateurs de performance.

Nous vous invitons également à contacter le [service de recherche et d'intelligence d'affaires d'Événements Attractions Québec](#) pour tout support quant à l'exploitation de vos données ou pour toute autre question en lien avec ce guide.

Attention !

Votre gouvernance des données sera amenée à se **transformer dans le temps**, selon l'évolution de votre organisation et du contexte juridique.

Nous vous invitons à poursuivre vos lectures et à **réviser régulièrement** vos processus, normes et principes de données.