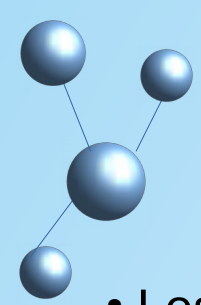
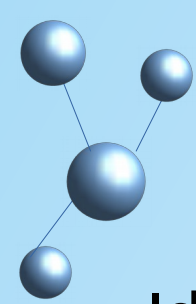


Dimension organisationnelle du Système d'Information



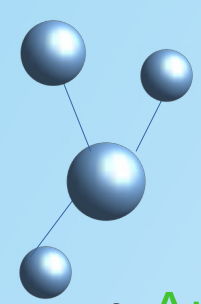
Introduction

- Les évolutions dans les SI donnent lieu à de très nombreuses possibilités pour reconsidérer les organisations et les processus.
- Les partenaires de l'entreprise évoluent et de nouvelles formes de concurrence ou de collaboration apparaissent.
- L'environnement général lui-même est évolutif
- Des possibilités, mais aussi des limites et des risques à prendre en considération.



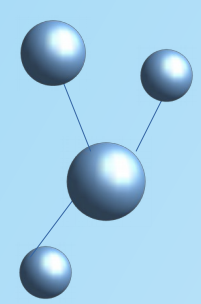
Transition numérique ?

- Idée que les organisations évoluent avec les possibilités nouvelles offertes par les technologies du numérique
- Les exemples sont nombreux.
 - Ex : diagnostics automatiques dans les hôpitaux, consultations en ligne
 - Ex : le travail à plusieurs sur un document
 - Ex : écritures comptables automatiques
 - Ex : déterminer les publicités efficaces pour une personne



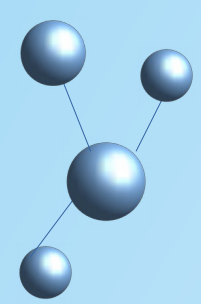
Enjeux de la transition numérique

- Améliorer la création de valeur
 - S'adapter face à la concurrence
 - Maîtriser les compétences numériques et conserver sa capacité d'innover
 - Image perçue par les partenaires
- Risque de sur-investir
 - Trajectoire technologique risquée et verrouillée
 - Risque de désorganisation dans la transition
 - Résistance au changement
 - De nouveaux risques



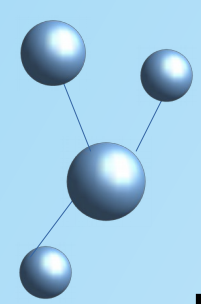
Sommaire

- 1) Organisation Interne et processus**
- 2) Le SI et les partenaires externes de l'organisation
- 3) L'environnement des organisations



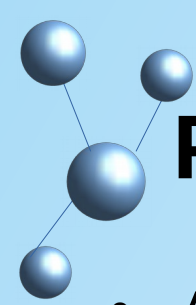
Organisation interne

- L'organisation peut beaucoup évoluer avec le numérique
- Des processus qui sont profondément modifiés
- Des processus nouveaux qui apparaissent.



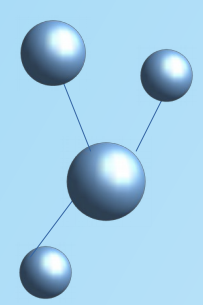
Processus : travail collaboratif

- Beaucoup d'outils le permettent
- Agenda partagés, documents partagés, documents rédigés à plusieurs mains, co-conception, discussion et forum...
- Des exemples nombreux → efficacité et nouvelles possibilités.



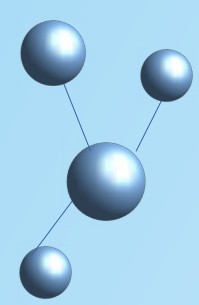
Processus : diagnostic du SI et évolution

- Audit / analyse du SI
- On audite tout ou partie du système : qualités de l'information (cf chapitre 1), processus, sécurité, parc logiciel, relations avec les prestataires ...
- Processus qui doit être constant



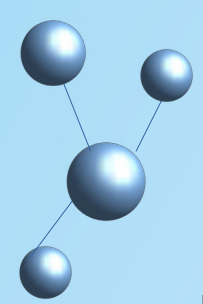
Processus : veille informationnelle

- Approche de la veille
- Veille sur le SI
- Veille par le SI



Processus : gestion des connaissances

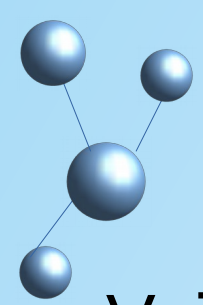
- Quantité notable des connaissances produites
- Documents numérisés, tagués, consignés, exploitables.
- Connaissances accessibles par les membres de l'organisation



Processus : GED

- Numérisation des documents

- Numérisation des processus



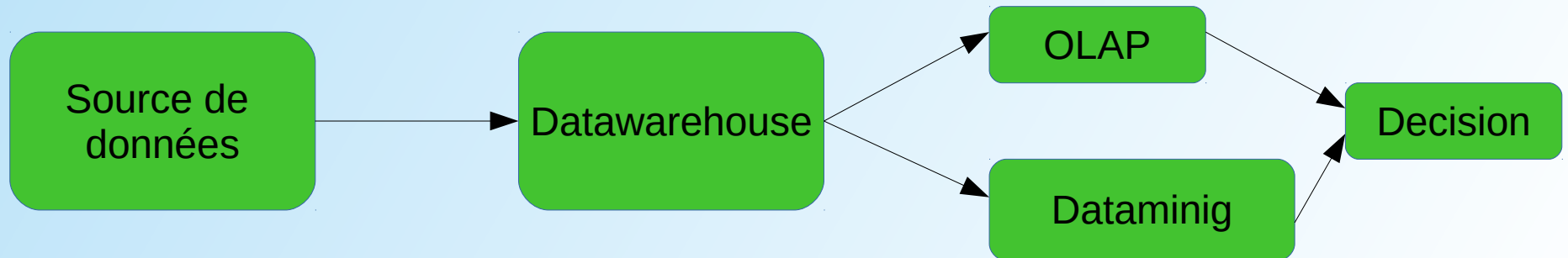
Processus : Sécurité informatique

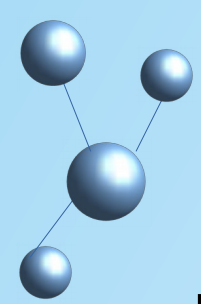
Voir le cours dédié (C10)



Processus : analyse des données

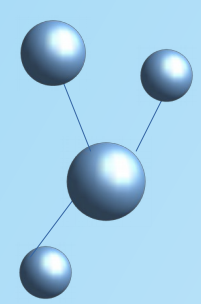
- Big data / SIAD / Decision Support system.
- Les organisations produisent ou ont accès à des masses considérables de données.



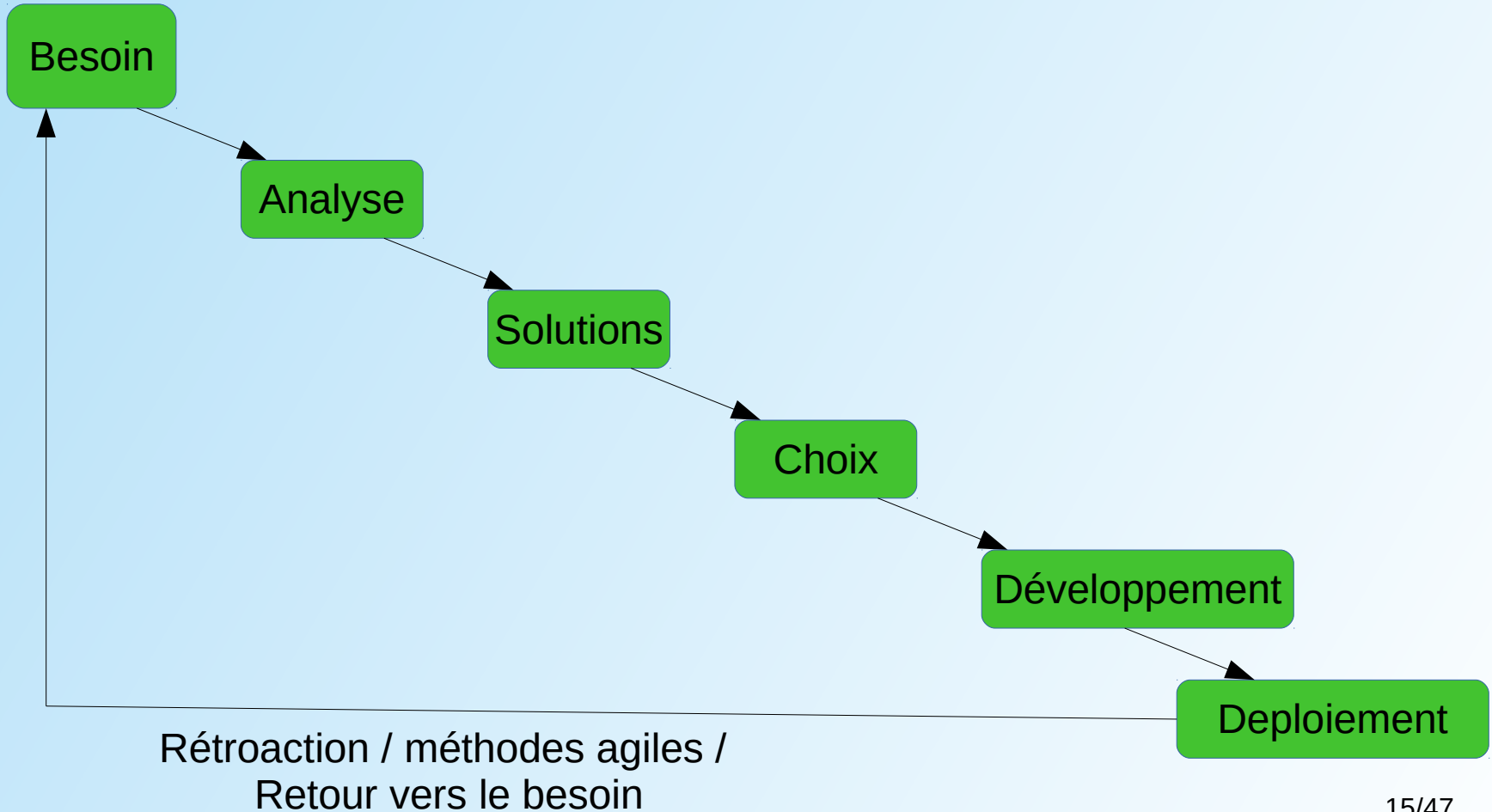


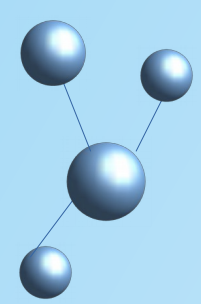
Gestion des projets / par les projets

- Evolution constante des technologies, de l'environnement
=> les organisations ont toujours des projets en cours.
- Les projets SI peuvent poser beaucoup de difficultés :
 - Dépassement des délais,
 - Dépassement des coûts
 - Non conformité du produit final aux attentes



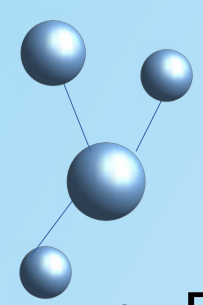
Gestion des projets / par les projets





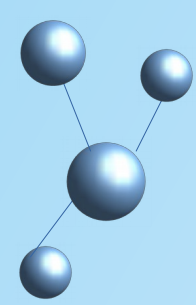
Gestion des projets / par les projets

- Facteur de réussite : une équipe indépendante.
- Facteur de réussite : un chef de projet identifié.
- Facteur de réussite : une approche pluridisciplinaire.



Gestion des projets / par les projets

- Ex : déploiement d'un PGI
- Ex : déploiement d'un outil CRM
- Ex : ouverture d'un extranet vers les partenaires.
- Ex : numérisation des factures (GED)

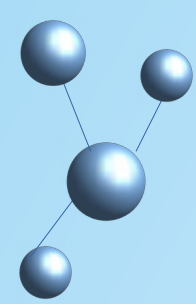


Dysfonctionnements du SI

Le SI doit être :

- Disponible,
- Sécurisé
- Sûr
- Efficient
- Performant
- Dimensionné

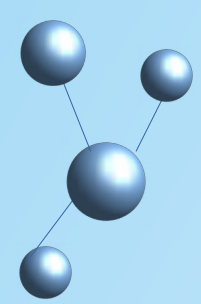
Quid d'un SI sans ces propriétés ?



Dysfonctionnements du SI

Les signes à scruter :

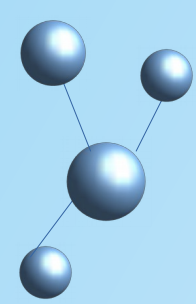
- Départs de compétences techniques et fonctionnelles
- Logiciels qui ne sont plus maintenus
- Retard dans les projets
- Arrêts récurrents
- Pertes d'information
- Process lourds
- Utilisateurs qui n'appellent plus le support.



Dysfonctionnements du SI

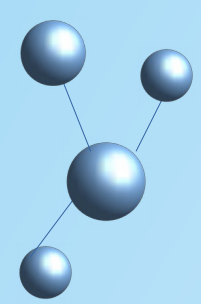
Les risques :

- La démobilisation des personnels
- La baisse de la qualité de la production de l'organisation
- Une sureté qui n'est plus assurée.
- Insatisfaction des équipes dédiées



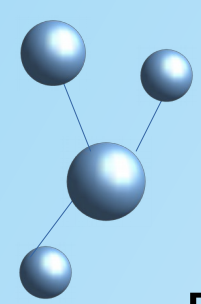
Sommaire

- 1) Organisation Interne et processus
- 2) **Le SI et les partenaires externes de l'organisation**
- 3) L'environnement des organisations



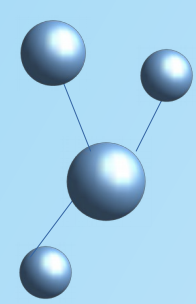
Externalisation

- Beaucoup de processus peuvent être externalisés.
- L'externalisation consiste à confier à un prestataire un processus que l'on pourrait faire en interne ou que l'on assurait en interne



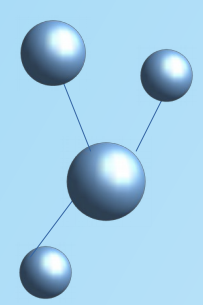
Externalisation

- En anglais : outsourcing.
- Quasiment tous les processus de l'organisation peuvent aujourd'hui être externalisés.
- Le développement des technologies numériques et des réseaux offre des possibilités considérables d'externalisation.



Externalisation

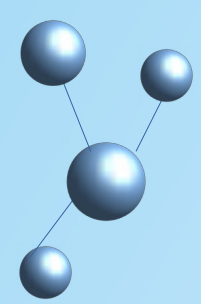
- Infogérance : sous-traitance de tout ou partie de l'exploitation d'un SI.
- BPO ou Business processing outsourcing : des fonctions métiers sont externalisées. Par exemple, la fonction RH, la relation client...
- TMA ou Tierce Maintenance Applicative : les applications de l'entreprise sont maintenues par un tiers.



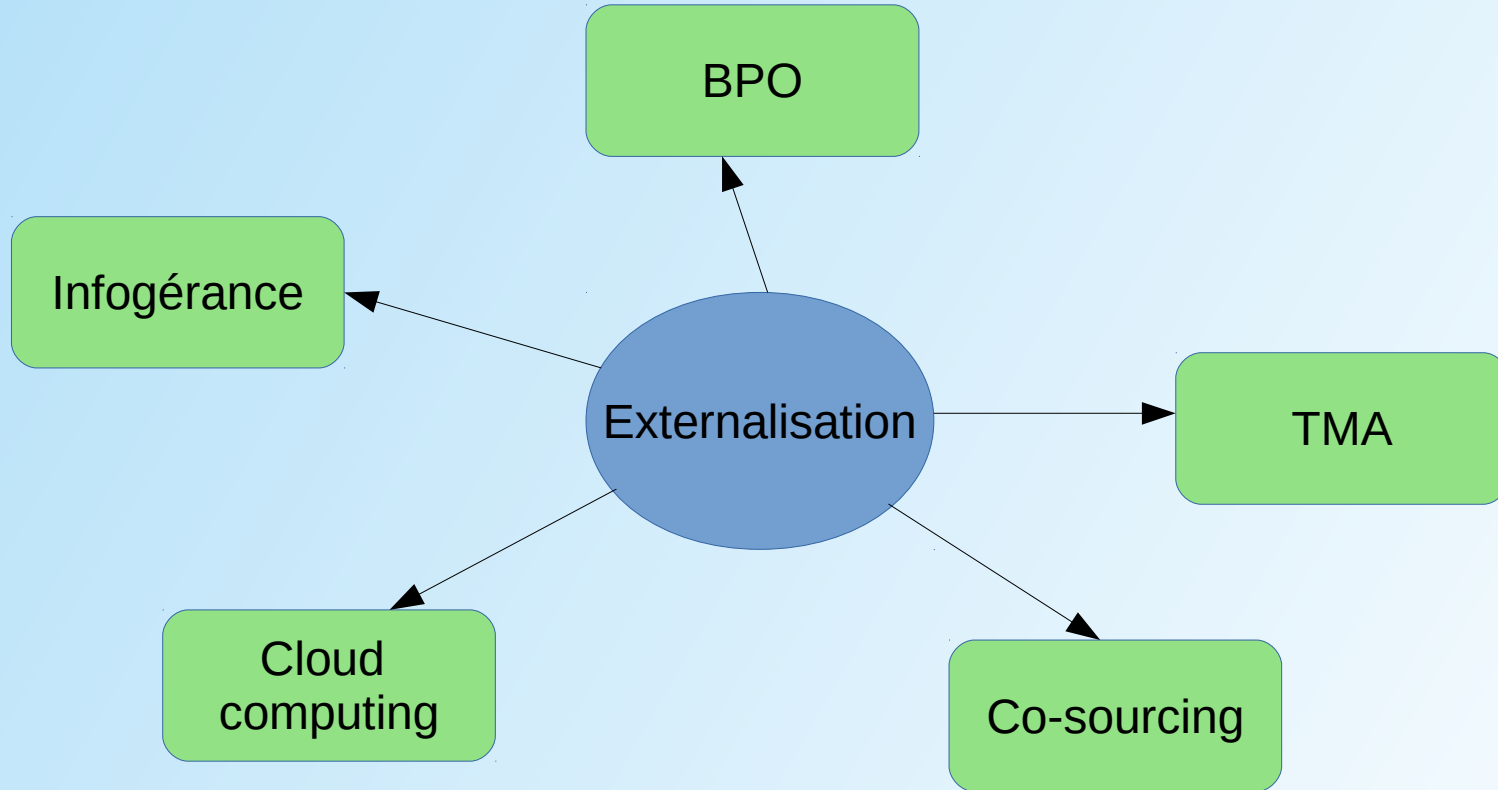
Externalisation

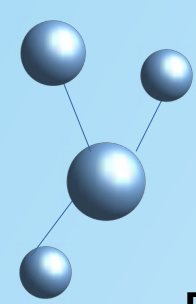
- Co-sourcing : le client et le prestataire créent une structure pour assurer l'externalisation

- Cloud-Computing



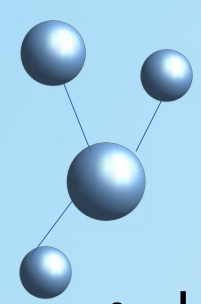
Externalisation





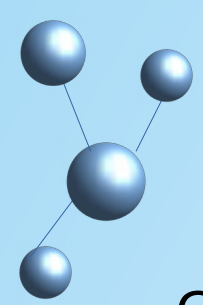
Externalisation

- Exemple d'externalisation
 - Avril 2018 : La SNCF externalise la maintenance des 80 applications assurant la gestion de son personnel. La gestion sera assurée par deux centres dédiés créés par CGI.
 - 2015 : Norbert Dentressangle, faisant partie du groupe XPO Logistics, doit revoir sa plateforme numérique de communication avec les clients. Le choix est fait de déployer un nouvel outil, d'externaliser les infrastructures en conservant l'administration des outils (IAAS)
 - Externalisation par la Banque Populaire Occitane de la gestion de ses archives auprès de Pro Archives Systems.



ESN

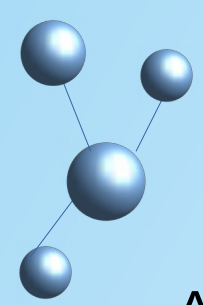
- Les entreprises de services numériques.
- On parle aussi de SSII (Sociétés de services en ingénierie informatique) ou SS2I
- IT services providers
- De nombreuses entreprises
- Qui proposent des services
- Dont des services d'externalisation ...
- ... mais pas seulement



ESN

Quelques grandes sociétés en France :

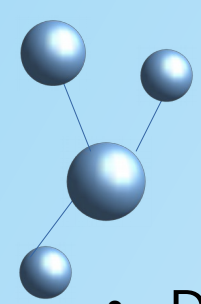
- CapGemini
- IBM
- ATOS
- Logica
- Orange Business Services
- HP
- Accenture
- ...



ESN

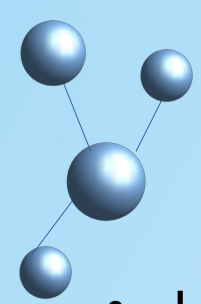
Au niveau mondial :

- Accenture
- TCS
- Intellectsoft
- CGI
- McKinsey & Company
- IBM
- Cap Gemini
- ...



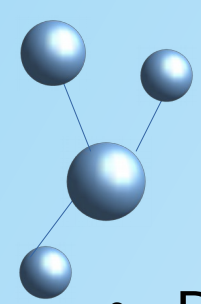
ESN

- Des sociétés aux origines diverses
- Des sociétés créées dans le secteur (CapGemini, CGI...)
- Des sociétés issues du monde du matériel ou des telecommunications qui basculent vers les services (IBM, Orange...)
- Des sociétés prestataires de service interne d'un groupe qui proposent leurs services à d'autres entreprises.



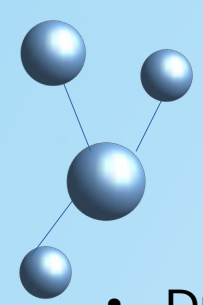
ESN : prestations

- Locations de serveur
- Hébergement
- Location de logiciels
- Tierce-maintenance
- Conception de logiciels
- Audit et analyse
- Intégration
- Référencement
- Conseil en projets
- Déploiement de PGI
- Formation
- Conception de sites
- Communication numérique
- Sécurité
- GED
- Publicité en ligne



Contrats IT - Rémunération

- Définir le mode de rémunération
- Fixe / forfait
- Régie / facturation au réel, proportionnelle au temps, proportionnelle à l'usage
- Rémunération souvent hybride.



Contrats IT – Autres aspects

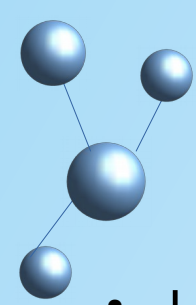
- Durée du contrat
- Reversibilité
- Portabilité
- Interruption avant la fin du contrat
- Juridiction compétente



Avantages et inconvénients de l'externalisation

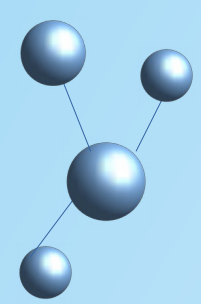
- Profiter d'un prestataire expert
- Moins de personnel à gérer + évolution des compétences
- Pas de veille
- Mutualisation par le prestataire
- Libre choix du prestataire.
- Amélioration de la création de valeur
- Réduction des coûts d'investissement
- Apparition d'acteurs très compétents

- Dépendance vis à vis du prestataire.
- Risque sur les données / prestataire
- Risque sur les données / réseaux
- Pertes de compétences => Impossibilité d'évaluation, manque de réversibilité.
- Résistance au changement



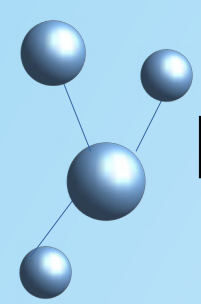
Tendance actuelle

- La tendance est à l'augmentation forte de l'externalisation.
- Levier du nombre et de la qualité des prestataires.
- Quelques réinternalisations ont pu être constatées ponctuellement ... ou des services qui restent internes.
 - Le cas des organisations qui souhaitent garder des développeurs en interne pour qu'ils soient plus proches des préoccupations
 - Le cas des organisations qui constatent des services insuffisants de la part de leurs prestataires.



Sommaire

- 1) Organisation Interne et processus
- 2) Le SI et les partenaires externes de l'organisation
- 3) **L'environnement des organisations**



Des groupes qui gèrent la normalisation

- IETF
- IEEE
- W3C



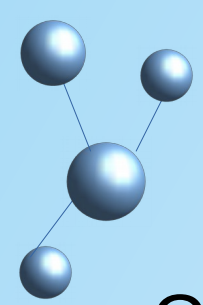
Des tentatives pour définir les "bonnes pratiques"

- Importance des bonnes pratiques.
- Référentiels de normes, grilles de lecture.
- Expérience accumulée.



Des tentatives pour définir les "bonnes pratiques"

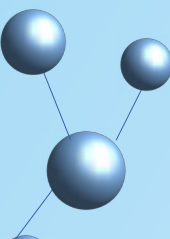
- Les organismes publics (ministères, agences d'État). Par exemple, "guide d'audit des SI"
- COBIT
- ITIL
- CNC



Des groupes divers

- CIGREF

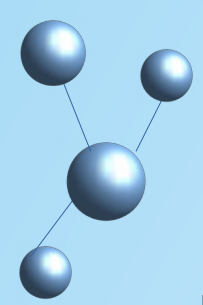
- Divers clubs de DSI



Des entreprises qui structurent le secteur numérique

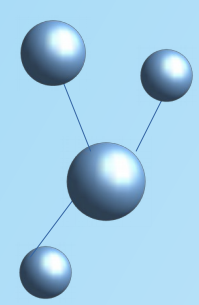
- Google
- Facebook
- Amazon
- FAI, hébergeurs...
- Microsoft
- SAP
- Verizon
- Oracle

=> Voir le TD 4.2



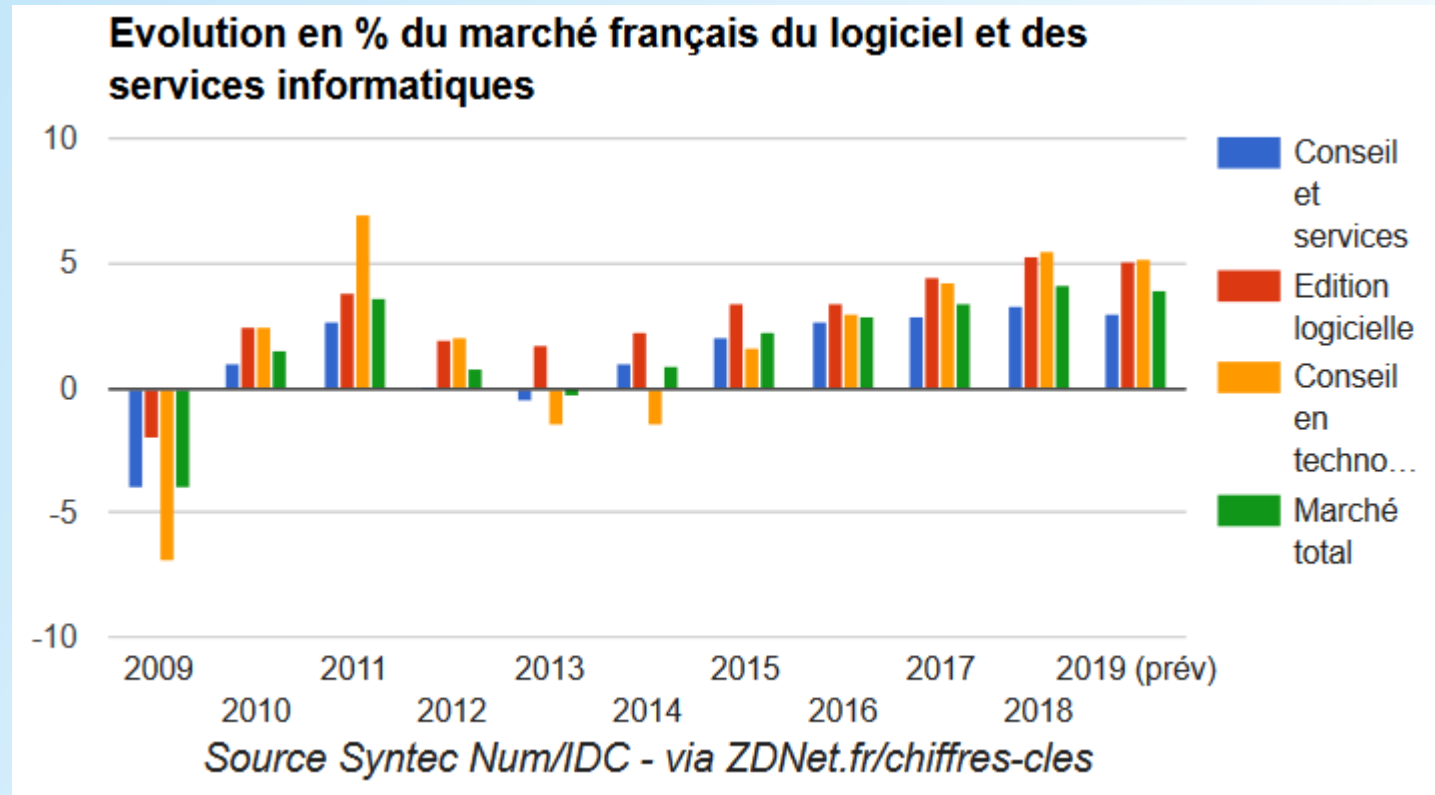
Des Lois et règlements

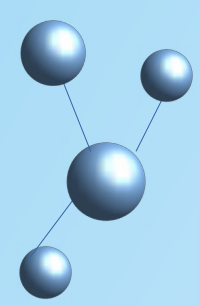
- Loi française qui se développe et s'adapte.
- RGPD
- Voir le C11



Evolution du marché

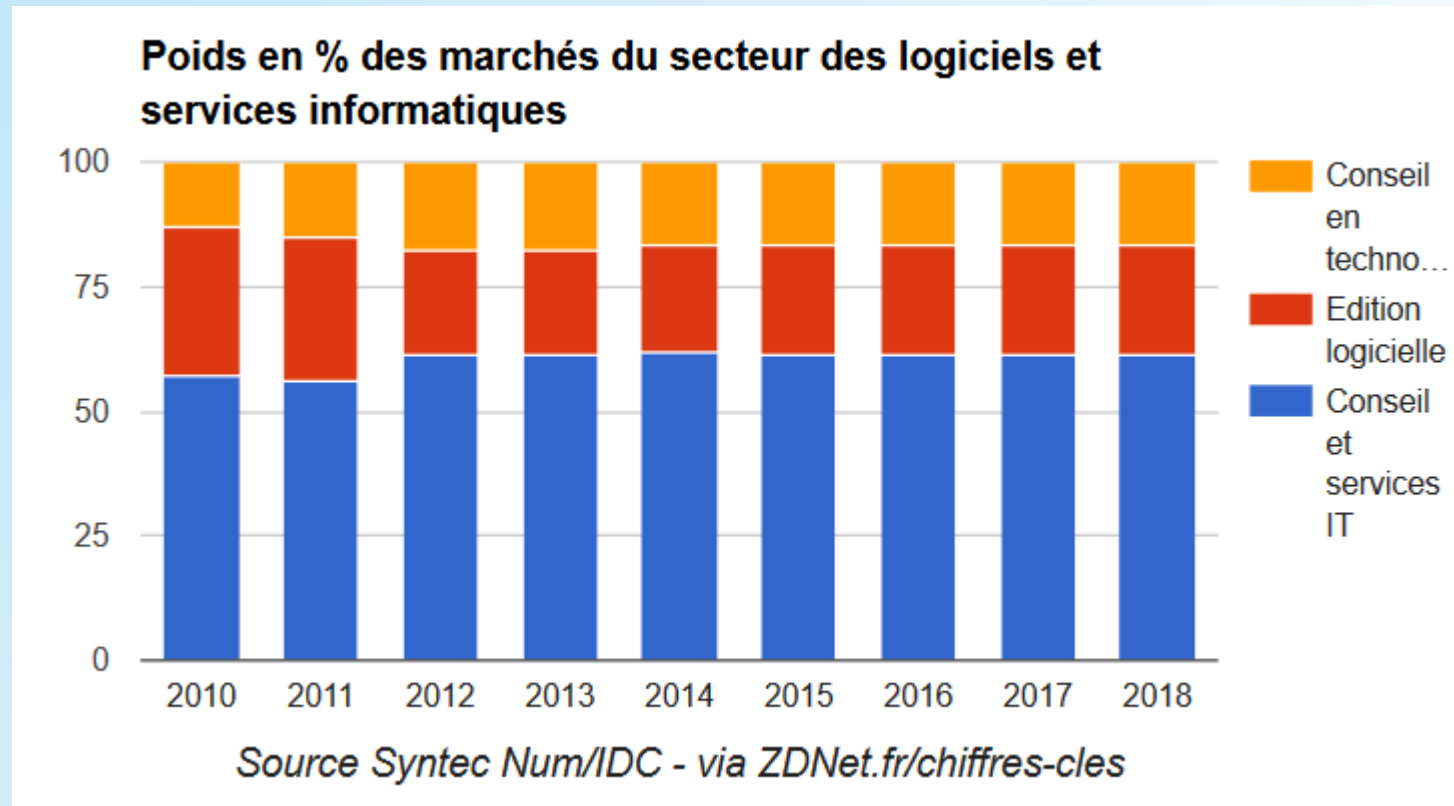
Depuis zdnet

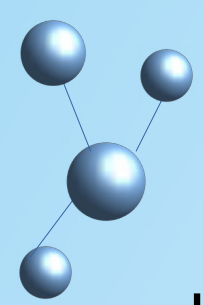




Evolution du marché

Depuis zdnet





Evolutions du marché

- Les GAFAM
- Le secteur comprend de nombreux rachats d'entreprises dans les derniers temps : YouTube, Whatsapp...
- Vers des tentatives de régulations de monopoles naturels ?