



4) La dimension organisationnelle du système d'information

Contrat de prestations de services • Diagnostic du SI • Entreprise de services numériques • Infogérance • Internalisation • Réseaux sociaux • Site Web • Spécialisation • Transition numérique

1) La transition numérique des entreprises

Définition

La **transition numérique** désigne le processus d'évolution d'une organisation lui permettant de profiter pleinement du potentiel offert par les technologies numériques.

A) Le périmètre



Développez votre activité avec le numérique



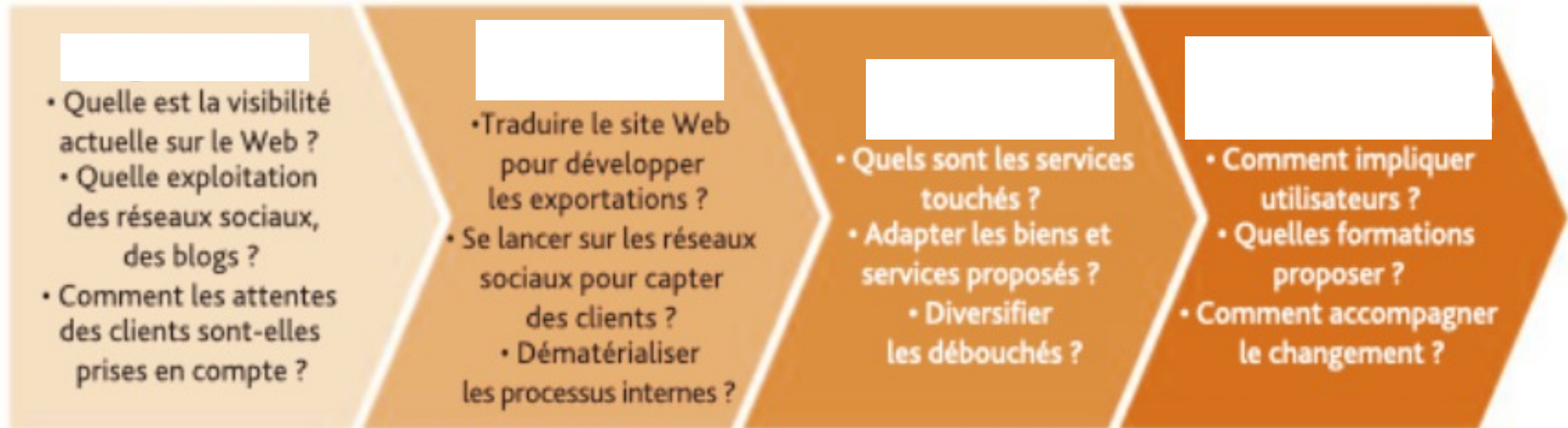
Formations gratuites pour expérimenter le numérique : programme et inscriptions

Suivez une formation gratuite pour démarrer ou accélérer votre transformation numérique. Ces modules courts de sensibilisation ou d'accompagnement permettent d'expérimenter une solution ou un usage en réponse à un besoin concret. Passez à la pratique !



B) Le processus de transition numérique

La transition numérique s'organise en quatre étapes principales (fig. 4.1).



2) Les principaux acteurs = Les entreprises de services numériques (ESN)

ESN : définition

Une Entreprise de Services du Numérique (ESN) est une société qui apporte des solutions informatiques aux entreprises. Pour cela, elle mobilise des consultants qui sont envoyés dans les entreprises pour répondre à leurs besoins.

Une ESN est une entreprise BtoB (Business to business), ses clients sont des entreprises. Une ESN (ex SSII) propose des expertises sur tous les services numériques. Cela englobe des métiers très différents :

- le conseil,
- l'ingénierie,
- la conception,
- le développement,
- la maintenance,
- la formation,
- etc.

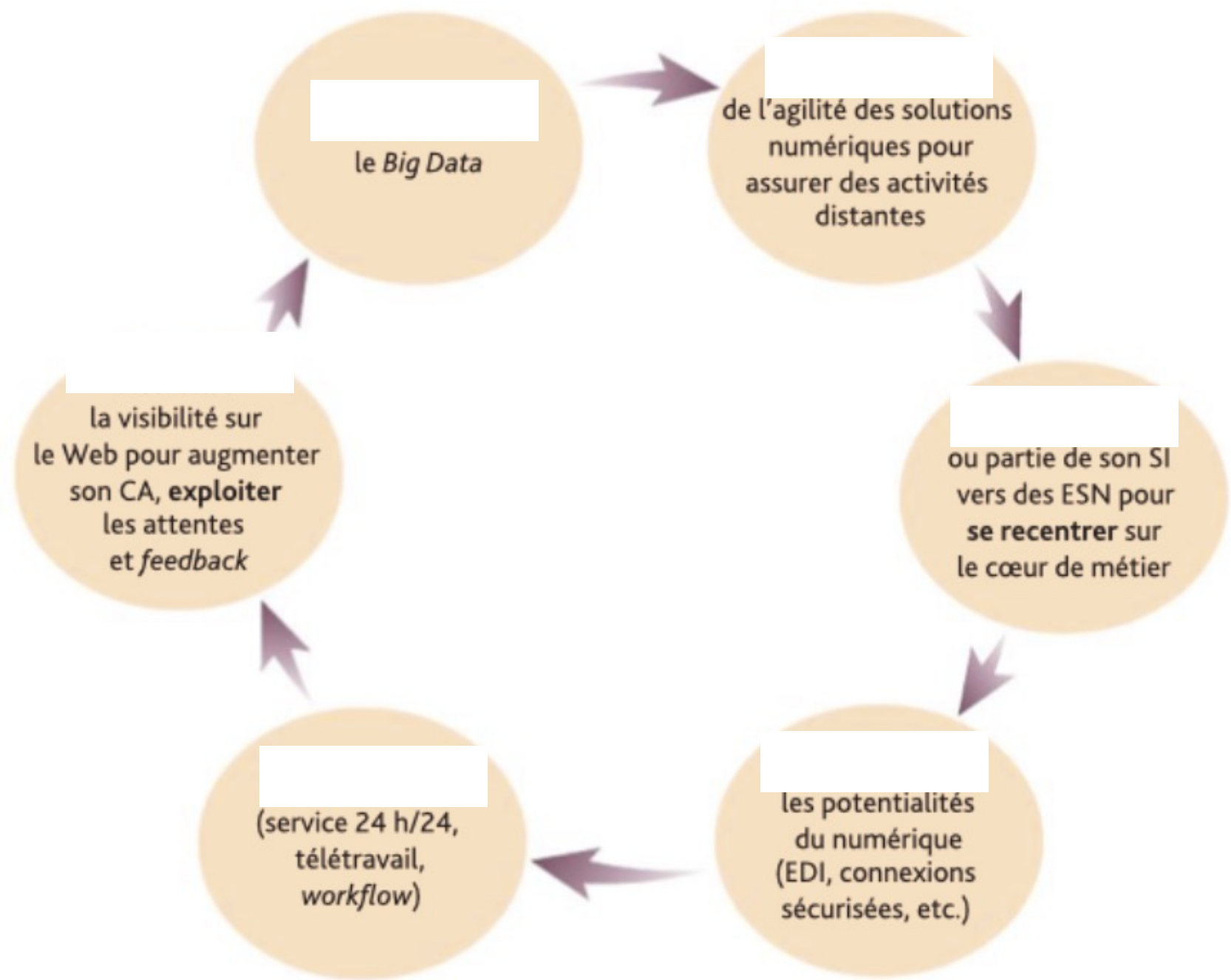
	<ul style="list-style-type: none">• Diagnostic du SI, audit du parc informatique, tableaux de bord du numérique• Rédaction d'un cahier des charges (projet SI à réaliser)• Évaluation des besoins d'évolution du SI (fusion d'entreprises, croissance du SI)• Transformation digitale, valorisation de l'e-réputation• Choix technologiques (caractéristiques, poste client léger, nomadisme, télétravail)• Gestion électronique de documents (GED, 👉 chapitre 19)• Mise en place du télétravail
	<ul style="list-style-type: none">• Lieux d'hébergement, de stockage, d'archivage des données (data)• Sauvegardes externalisées dans l'informatique en nuage (cloud)• Tests de résistance du SI aux cyber-attaques, aux intrusions• Administration d'un réseau, gestion des droits d'accès• Processus de cybersécurité intégrée (protéger, surveiller, traquer, renforcer)
	<ul style="list-style-type: none">• Création d'un site Web, audience et analyses du trafic d'un site Web• SEO (<i>Search Engine Optimization</i>) du site Web (référencement)• Analyse des données sur les réseaux sociaux et décisions-réponses clients• Clients connectés, échanges de données et analyses en temps réel• VoIP (voix IP) : leviers de réduction des coûts, mobilité
	<ul style="list-style-type: none">• Progiciel de gestion intégré (PGI)• Logiciel CRM (relation client)• Logiciel GCL (logistique)• Logiciel de gestion des points de vente, d'e-commerce• E-learning• Community manager• Comportement et compétences en sécurité informatique
	<ul style="list-style-type: none">• Prise en charge de tout ou partie du SI (infrastructure matérielle et applicative)• Support technique (câblage informatique, assistance technique) et <i>hotline</i>• Maintenance matérielle et logicielle (préventive, corrective, évolutive)• Développement et maintenance des applications métier• Solutions SaaS (logiciels en ligne facturés à l'utilisation)

Classement 2022 des 10 ESN France avec le plus gros chiffre d'affaires

Voici le classement de l'année 2022 des 10 ESN France : Capgemini, IBM France, SCC, Atos, Sopra Steria, Accenture, Econocom, CGI France, Alten et Inetum. Celui-ci se base sur le chiffre d'affaires réalisé en 2021 par chaque ESN en milliers d'euros.

Rang	Nom de l'ESN	Chiffre d'affaires 2021
1	Capgemini	3 443 000 000 €
2	IBM FRANCE	2 216 174 000 €
3	SCC	1 856 762 000 €
4	Atos	1 778 000 000 €
5	Sopra Steria	1 655 630 000 €
6	Accenture	1 635 461 000 €
7	Econocom	1 446 000 000 €
8	CGI France	1 128 622 000 €
9	Alten	907 480 000 €
10	Inetum	848 996 000 €

Les ESN apportent une expertise qui fait souvent défaut en interne. Elles compensent l'absence de compétences informatiques dans l'entreprise cliente. Ces prestations donnent lieu à des contrats informatiques (R3.11)



3) Les enjeux de l'internalisation ou de l'externalisation du SI

Les organisations ont trois possibilités :

- mettre en œuvre leur ;
- à une ESN (prestation de service) ;
- adopter un en ne déléguant que certaines tâches

Définition

- L'**internalisation** est la prise en charge d'une tâche ou d'une mission par les ressources humaines de l'organisation.
- L'**externalisation** consiste à confier une tâche ou une mission à un prestataire extérieur spécialisé. Dans le cas du SI, on parle d'infogérance.

Décision stratégique Faire ou externaliser

<ul style="list-style-type: none">• Compétences déjà présentes en interne• Volonté de garder la maîtrise du SI• Culture de l'indépendance• Interlocuteurs SI connus, proximité avec les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none">• Manque de compétences en interne• Nouvelle mission spécialisée (site Web)• Coût moindre• Flexibilité des besoins

► Le diagnostic du SI

Les systèmes d'information s'insèrent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'existant.

1. Le diagnostic couvre les domaines suivants :

- état des lieux du SI : matériels, logiciels, organisationnel, humain ;
- anticipation d'évolutions à venir : croissance de l'organisation, Web ;
- dysfonctionnements, exposition aux risques, cyber-attaques ;
- état des compétences internes et évolution des besoins
- qualité, fiabilité des données ;
- accès au réseau, connectivité, nomadisme ;
- mesure des dysfonctionnements au travers d'indicateurs
- travail collaboratif (ou groupware) opérationnel ;
- aptitude de l'organisation à mettre en place un télétravail performant.

2. La collaboration à un diagnostic : Le diagnostic de l'existant peut être découpé en une série d'actions :

- enquêtes sur les pratiques, sur la satisfaction des utilisateurs ;
- consultation des inventaires matériels et applicatifs ;
- mesures des temps d'accès au réseau, des espaces de stockage des données, etc. ;
- évaluation de la concordance des potentiels actuels du SI avec les besoins réels ;
- mise en place performante du télétravail.

Ces missions ne peuvent être réalisées sans implication des ressources humaines de l'organisation (recueil des pratiques et données, collecte des témoignages et constats de l'existant). Chaque utilisateur du SI doit être associé à la phase d'audit interne.

3. Les conclusions du diagnostic :

La finalité d'un diagnostic est de déclencher des actions en matière de :

- de matériels et logiciels ;
- répartition des responsabilités des acteurs ;
- , recrutement ;
- du SI ;
- , le cyber-rançonnage.

