

Dans le cadre du module de stratégie et management des systèmes d'informations, nous avons été amenés à réaliser un travail empirique sur l'entreprise E-monsite.

Au vu de la taille de cette société ainsi que son secteur d'activité notre champ d'investigation a été limité à la question suivante :

Quels sont les moyens mis en place par E-monsite dans le secteur du web ?

Pour tenter de répondre le plus précisément possible à cette question nous présenterons dans un premier temps, l'entreprise dans son ensemble, comment elle a été pensée dès le début jusqu'à maintenant.

Dans un second temps, nous expliquerons brièvement les raisons qui font que la société est organisée de façon pyramidale.

Nous analyserons ensuite sa stratégie par thématique puis nous évoquerons des problèmes en interne liés à un mauvais management.

Enfin nous terminerons ce rapport par une conclusion générale.

SOMMAIRE

Travail empirique.....	4
<i>I. Présentation de l'entreprise</i>	<i>5</i>
Histoire	5
Aujourd'hui.....	6
<i>II. Une organisation pyramidale</i>	<i>7</i>
Pourquoi ce type d'organisation ?	7
Les équipes fonctionnelles	7
<i>III. Analyse stratégique par thématique</i>	<i>8</i>
Economie.....	8
Gestion	8
Communication.....	9
<i>IV. Un manque d'indépendance et de pouvoir.....</i>	<i>11</i>
<i>V. Sources</i>	<i>13</i>
<i>VI. Conclusion.....</i>	<i>14</i>
Annexes.....	15
Annexe 1 : Page d'accueil de la plateforme	16
Annexe 2 : Structure organisationnelle des équipes	17
Annexe 3 : Des clients mécontents	18
Annexe 4 : Quelques concurrents	19

Travail empirique



I. Présentation de l'entreprise

Histoire

E-monsite est une société créée en 2004 par M. Arnaud Jibaut et située à Amiens (80). Son statut est celui de concepteur de site web, spécialisée dans le secteur de la programmation informatique.

Elle a pour vocation de permettre à n'importe qui de créer un site gratuitement de qualité à partir de son outil de création de sites internet en ligne.

Son fondateur était passionné par la création de site internet et a décidé d'ouvrir sa société.

Il a créé avec quelques développeurs un CMS¹ fait maison qui très rapidement a été adopté par des milliers de webmasters qui souhaitaient créer leur site seul.

A l'époque, Internet ne ressemblait pas à ce que l'on connaît aujourd'hui.

Les grands géants du web n'existaient pas encore (Facebook, YouTube, Twitter etc.).

Aucune plateforme n'était disponible pour créer un site simplement et rapidement.

Seul quelques développeurs étaient capables de faire ça et non pas le grand public.

C'est sur ce constat qu'E-monsite fut fondée.

L'idée originale, qui est restée la ligne directrice depuis, est de permettre à toute personne de disposer d'un espace sur le web afin d'y mettre ses réalisations, ses passions, son entreprise, son association, etc.

Le développement de ce nouvel outil commence au début de l'année 2004 et aboutit à une mise en ligne de la première version le 29 avril 2004.

Très rapidement, plusieurs dizaines de sites sont créés chaque jour sur la plateforme.

Les fonctionnalités de l'outil de création de site sont basiques mais essentiel comme la création de pages, les albums photos, la gestion des commentaires, etc.

Il était déjà possible de modifier plusieurs éléments graphiques tel que les couleurs, l'intégration d'une image d'arrière-plan et son logo.

¹ **CMS** : Signifie Content Management System (CMS) en anglais. Il fait partie d'une catégorie de logiciels qui permettent de concevoir, gérer et mettre à jour des sites web ou des applications mobiles de manière dynamique.

Au fur à mesure des années, E-monsite a sorti plusieurs versions de son outil. Chacune des versions avaient de nouveaux contenus encore plus riches les uns des autres.

En 2009, elle a décidé de lancer ses services à l'international, ainsi l'outil est disponible dans plusieurs langues.

Finalement, elle a cherché constamment à développer de nouvelles fonctionnalités tel que la personnalisation du design du site, de nouveaux modules (boutique, blog, espace membres, etc.), l'intégration d'API² permettant d'attirer de nouveaux clients et de les fidéliser (*voir **Annexe 1 : Page d'accueil de la plateforme***).

La société n'ayant pas été prévue à la base pour un tel volume de données et un tel trafic, des ajustements techniques ont été nécessaires au fur et à mesure du temps.

Aujourd'hui

E-monsite est devenu une communauté qui regroupe plusieurs milliers de webmasters. Depuis 2004, plus de 1 384 619 sites ont déjà été créés et 800 nouveaux sont créés chaque jour. Mais c'est aussi :

- 850 000 utilisateurs soit le nombre de personnes habitant la ville de Marseille
- 20 langues utilisées en moyenne sur E-monsite par des utilisateurs du monde entier
- 6 759 156 pages créées avec le module pages soit 4 fois plus que sur Wikipédia (1 470 000 pages)
- 16 modules créés en fonction des besoins des clients
- 12 643 224 images sur le serveur soit l'équivalent de 172 terrains de football recouverts
- 3000 sites de e-commerce qui font confiance à E-monsite pour vendre leurs produits
- 174 thèmes gratuits qui permettent aux clients de créer un site qui leur ressemble
- 18 324 349 € de chiffre d'affaire effectué par les boutiques soit le salaire annuel du nouveau Directeur Général de Microsoft.

² **API** : Signifie Application Programming Interface. C'est est un ensemble normalisé de classes, de méthodes ou de fonctions qui sert de façade par laquelle un logiciel offre des services à d'autres logiciels.

II. Une organisation pyramidale

Pourquoi ce type d'organisation ?

La société est organisée depuis sa création de la manière suivante : Elle regroupe ses salariés ayant des compétences similaires dans des équipes spécifiques pour la répartition des tâches. Tout est basé sur les fonctions de chaque équipe. Certaines personnes ont plus de facilité à manager et à piloter certaines équipes. Ainsi la notion de hiérarchie est présente.

Ce type d'organisation permet à la société de répondre précisément à ses besoins organisationnels à savoir la créativité et l'innovation.

Les équipes fonctionnelles

Comme indiqué ci-dessus, l'organisation d'E-monsite est basée sur les différents besoins de la société et principalement dans le secteur du web (voir **Annexe 2 : Structure organisationnelle des équipes**). Il y a 4 équipes :

- Pilotage : qui comme son nom l'indique pilote les salariés. Arnaud est le fondateur et donne ses directives à Clément qui lui est en charge de synchroniser les équipes entre elles pour le bon déroulement des opérations.
- Commerciale et administrative : qui est en charge du démarchage de nouveaux clients / partenaires mais aussi de la gestion administrative (ex : fiche de paye, congé etc.).
- Technique : qui regroupe les développeurs et un designer. Les développeurs sont en charge de la réalisation des nouveautés de l'outil mais aussi la correction de bug remonté par le support. Le designer quant à lui se charge d'intégrer le travail des développeurs et créer/modifie certains thèmes graphiques proposées dans l'outil aux utilisateurs.
- Support : qui regroupe des assistants techniques. Ils sont en charge d'aider les utilisateurs constamment dans la création de leurs sites internet. Miriam parlant plusieurs langues est également en charge des traductions de l'outil dans les différentes langues. Enfin Laurie est community manager, elle est en charge d'animer les réseaux sociaux et de répondre aux clients rapidement.

III. Analyse stratégique par thématique

Comme il a été dit précédemment, E-monsite a pensé à tout en matière d'organisation. Analysons dès à présent sa stratégie et plus particulièrement sur des thématiques précises (économie, gestion, communication) afin d'avoir une vision globale de ses plans d'actions.

Economie

La principale mesure de richesse de la société est liée aux abonnements des utilisateurs.

En effet, diverses offres sont proposées aux utilisateurs,

Par exemple, on peut avoir un site gratuit puis passer à une "offre pro" qui procurera plusieurs avantages comme des fonctionnalités plus avancées, un meilleur référencement, aucune publicité, plus d'espace de stockage, des modules supplémentaires etc.

Il existe 5 types d'offres chacune permettant de répondre à des besoins spécifiques.

La stratégie est simple.

On laisse une personne tester la création de son site gratuitement. Elle se familiarise avec l'outil et voit comment il fonctionne. Par la suite, elle décidera ou non d'aller plus loin dans sa recherche en passant par une offre.

Cela s'appelle le modèle freemium³.

Cela a des avantages comme des inconvénients.

Il arrive parfois que des utilisateurs franchissent le cap tandis que d'autres restent cantonnés sur la version gratuite.

Il arrive aussi que certains utilisateurs abandonnent tout simplement leur site.

Gestion

Ce qui est le fil conducteur dans l'efficacité d'E-monsite est l'aide aux utilisateurs.

Il s'agit de la stratégie principale de la société.

La mise en place de l'aide aux utilisateurs est donc primordiale, ainsi du contenu à leurs destination et souvent réalisé (tutoriels, foire aux questions, blog de la société etc.).

De plus le support en ligne est joignable 6 jours sur 7.

³ **Freemium** : Être attiré par le gratuit pour le transformer en payant.

Le but est d'accompagner les utilisateurs dans leurs créations de site internet.
La hotline est gratuite et un système de gestion de tickets⁴ a aussi été mise en place
La réponse est généralement donnée par email dans les 24 heures maximum qui suivent.

Le but est à la fois économique mais aussi humain, on cherche à "humaniser" un service.

Cela permet aux personnes d'aller plus loin dans le développement de leur site web et pour la plupart d'entre eux, avoir l'envie d'acheter une offre payante.

Cependant, il arrive parfois que le support soit débordé et ne puisse pas donner une réponse rapide ou pertinente aux utilisateurs.

Ainsi la société perd de temps en temps des clients par manque de réactivité (*voir Annexe 3 : Des clients mécontents*).

Il y a encore des choses à améliorer au sein de son système d'information car il n'est pas sans faille.

Autre processus d'efficacité de la société est le contenu riche de son outil.

Parmi les 3/4 des concurrents, E-monsite permet de créer du contenu dynamique et non pas que fixe.

L'ajout d'un agenda, d'un annuaire, d'une boutique etc.

Tout est possible.

Le graphisme est également 100% personnalisable par les utilisateurs.

Du contenu sort régulièrement suivant les tendances du marché.

Cette pleine liberté est donc une force pour la société.

Néanmoins, c'est surtout l'aide aux utilisateurs qui permet à la société de se dégager des autres.

Communication

Au sein de la société la communication se fait de plusieurs façons.

Des outils en lignes sont utilisés.

Slack est un outil de tchat.

Il est utilisé afin de pouvoir communiquer rapidement entre les différents services.

Différentes chaines sont créées selon le sujet ou la thématique (général, développement, serveurs etc.).

La majorité de la communication passe donc par cet outil.

Malheureusement il est arrivé à plusieurs reprises que le tchat soit momentanément indisponible.

Cela a paralysé à maintes reprises la société.

⁴ **Gestion de tickets** : Simplifie le travail et apporte une réponse aux questions et demandes d'assistance que le support reçoit des clients. Cela garantit que le processus se déroule bien, sans erreur, et facilite l'assistance pour le support et les personnes impliquées.

La communication a dû se faire physiquement en allant voir les personnes dans les différents services (perte de temps et d'efficacité).

À ce jour aucune modification de la communication n'a eu lieu.

La société est principalement dépendante de ce tchat.

Il arrive aussi de communiquer entre collègues par email.

Des réunions sont également organisées de temps en temps et prévues un minimum à l'avance.

Concernant le suivi du travail, l'utilisation de la plateforme Trello⁵ est utilisée.

C'est principalement l'équipe technique qui l'utilise et le support.

Selon les besoins du marché et les remontées de bugs par le support, des tâches sont créées.

Généralement une tâche passe par 7 phases :

- A faire : elle sera réalisée prochainement
- En attente d'info : elle est mise de côté temporairement car un complément d'informations est nécessaire.
- En cours : elle est en cours de réalisation.
- Attente d'intégration : le designer doit passer derrière certaines modifications.
- Attente publication : les modifications sont prêtes à être envoyées en production.
- A vérifier : une fois en ligne, on vérifie bien s'il n'y a pas de bug.
- Terminé : la tâche est archivée, on ne reviendra plus dessus.

Concernant la dernière étape, ce n'est pas tout le temps vrai.

Il arrive parfois qu'une tâche passe de la phase "Terminé" à la phase "A vérifier".

Les contrôles / tests ont mal été effectués par les développeurs ou le support technique a entre-temps trouvé une anomalie.

Les procédures ne sont pas tout le temps respectées.

⁵ **Trello** : Outil de gestion de projet en ligne, lancé en septembre 2011.

Il est basé sur une organisation des projets en planches listant des cartes, chacune représentant des tâches.

IV. Un manque d'indépendance et de pouvoir

Comme dans toutes les entreprises, le pouvoir est présent (hiérarchie).

La plupart des nouveautés à mettre en place au sein d'E-monsite sont demandées par le fondateur de la société, Arnaud Jibaut, assisté de "son bras droit", Clément Egger.

Arnaud donne des directives à Clément qui lui est en charge de transmettre les informations à l'ensemble des équipes (technique et support) et s'assurer du bon déroulement du travail.

C'est donc Clément qui dicte la conduite au niveau des fonctionnalités à réaliser par les développeurs.

L'équipe du support quand a elle sait exactement ce qu'elle à faire en générale.

Clément est consultant informatique de métier.

La notion de pouvoir est présente entre le consultant informatique (qui n'a pas le rôle de manager) et l'équipe technique.

Comme dit précédemment, c'est lui qui dicte les grands axes à prendre pour l'avenir d'E-monsite et les prochaines fonctionnalités à intégrer dans l'outil.

De plus, il n'est présent en moyenne que 2 à 3 jours par semaine dans les locaux.

Il travaille pour plusieurs sociétés et l'équipe technique ne sait jamais à l'avance quand il sera là.

Il est tout de même possible de communiquer avec lui sur Slack malgré qu'une communication en face à face serait plus efficace.

Il arrive également qu'il soit en vacances et que les équipes ne soient même pas prévenues à l'avance.

Un dernier évènement en date a eu lieu. Il s'agit de l'arrivée de son stagiaire un Lundi ou celui-ci était en vacances la même semaine !

Ce sont alors les développeurs de la société qui lui ont confié du travail. Ce ne sont pas leurs rôles et cela à mobiliser temporairement une partie d'entre eux.

Clément s'occupe également des "agences". Ce sont d'importants clients d'E-monsite. Il faut constamment les relancer, faire des maintenances sur leurs sites, proposer des offres / partenariats etc.

Pendant qu'il est en vacances, c'est un salarié du support qui s'occupe de son travail.

Autre évènement récent, un membre du support a démissionné.

Les équipes avaient été informés qu'une nouvelle personne viendrait le remplacer.

À ce jour, il n'y a toujours personne et la charge de travail supplémentaire a été répartie entre les différents membres du support.

Lorsque l'on interroge le consultant sur le sujet, il reste évasif.

Le manque d'indépendance se fait aussi ressentir entre l'équipe technique et le support.

Lorsque que des bugs apparaissent en production (ce qui n'est pas normal), des clients mécontents appellent le support.

Il arrive dans certaines situations qu'un membre du support aille voir l'équipe technique afin d'apporter un correctif rapidement si le client râle trop...

Même des personnes externes à l'entreprise ont du pouvoir.

L'équipe technique est donc constamment dirigée par les différents services / personnes.

Elle s'est d'ailleurs plainte plusieurs fois notamment vis-à-vis du support qui demande certaines modifications rapidement coutant du temps et de l'argent pour quelques clients bornés parmi tous les autres.

Beaucoup d'évènements inhabituels arrivent régulièrement dans les locaux.

Cela perturbe la capacité de production de l'entreprise et démontre un réel problème autour de la communication et de l'auto-gestion.

Comme le dit si bien **Hannah Arendt**⁶, l'autorité requiert toujours l'obéissance, on la prend souvent pour une forme de pouvoir ou de violence.

Malheureusement c'est le cas dans cette entreprise.

⁶ **Hannah Arendt** : Né à Hanovre le 14 octobre 1906 et morte le 4 décembre 1975 à New York, est une politologue, philosophe et journaliste allemande naturalisée américaine, connue pour ses travaux sur l'activité politique, le totalitarisme, la modernité et la philosophie de l'histoire

V. Sources

<https://www.e-monsite.com/blog/do/tag/histoire-d-e-monsite/>

<https://www.e-monsite.com/pages/a-propos.html>

<https://www.e-monsite.com/pages/l-equipe.html>

<https://www.youtube.com/channel/UC78TrmL0AHjQ4lKO8lZcQhQ>

<https://vimeo.com/11073277>

Ainsi qu'un entretien individuel d'environ 20 minutes avec le tuteur entreprise d'un alternant du groupe qui travaille dans cette société.

VI. Conclusion

E-monsite a su gagner en notoriété durant le début des années 2000 lors de l'émergence d'internet.

C'est pendant cette période que la société a su s'imposer sur le marché.

Malgré de nombreux problèmes en interne survenus avec le temps, sa stratégie est convaincante dans sa globalité.

La concurrence sur le marché de la création de sites internet s'intensifie avec le temps (voir **Annexe 4 : Quelques concurrents**).

La société devra surement, par la suite, modifier ses plans d'actions afin de "survivre".

Annexes



Annexe 1 : Page d'accueil de la plateforme

e-monsite


Démarrer la création d'un site


Inscrivez-vous en deux minutes et commencez la création de votre site web.

Prénom


Nom


E-mail

Choisissez un nom d'utilisateur 

Choisissez un mot de passe 

Confirmez le mot de passe


 Créer un compte avec Google

 Créer un compte avec Facebook

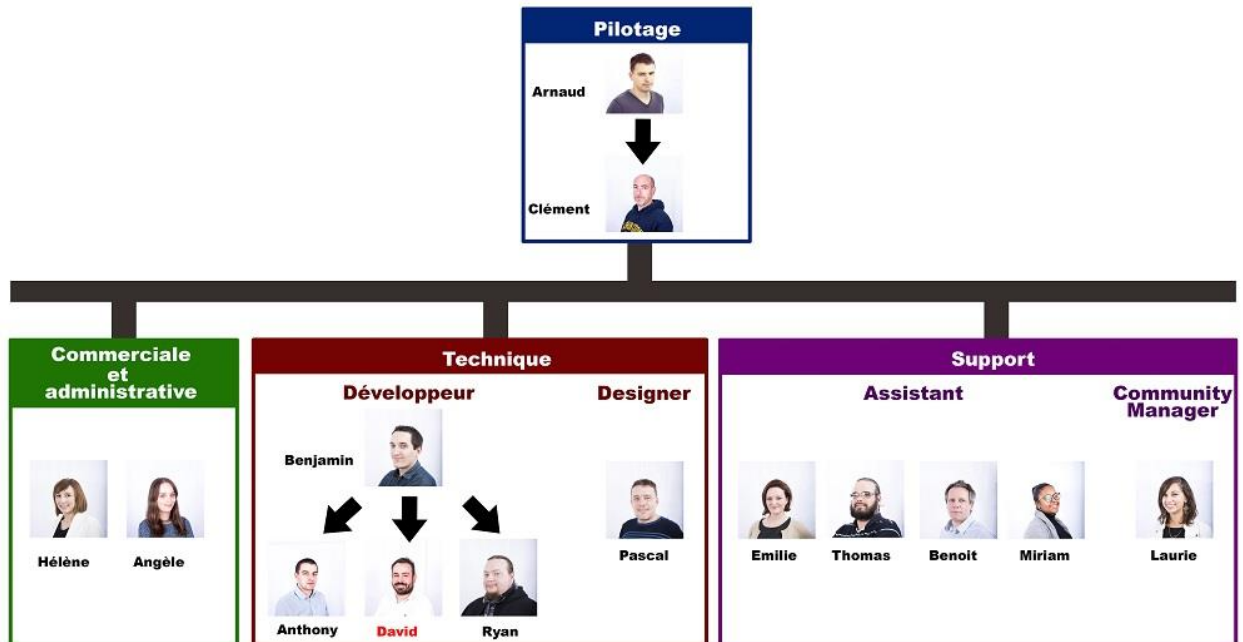
☐ J'accepte les [Conditions Générales d'Utilisation](#) et je m'engage à ne proposer sur mon site aucun contenu illégal ou pornographique.

☐ Je souhaite recevoir la newsletter sur l'actualité de e-monsite (une fois par mois maximum)

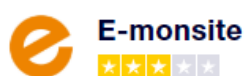
Anti-spam

☐ Je ne suis pas un robot 

Annexe 2 : Structure organisationnelle des équipes



Annexe 3 : Des clients mécontents



tel

1 avis



15 mai 2018

Mauvaise plateforme

Mauvaise plateforme, perte de temps pas possible pour la moindre chose, détail, que l'on veut améliorer, pas du tout intuitif et pas d'assistance technique....j'ai des questions sans réponse depuis mars 2018, impossible pour moi d'avancer sur mon site pro. Merci E-monsite!
Je dégage de là, dès l'abonnement terminé.

Utile Partager

Signaler



pol

3 avis



9 nov. 2017

pas du tout gratuit

pas du tout gratuit , les fonctions gratuites , c'est beaucoup de travail et sans arrêt des soucis pour enregistrer le travail , puis un message vous disant , passer à la version pro pour ceci ou cela , , et en gratuit rien n'est en ligne

Utile 1 Partager

Signaler

Annexe 4 : Quelques concurrents

