



مدرسة علوم المعلومات
+952H | +C6006dX | 04YEX0I
ECOLE DES SCIENCES
DE L'INFORMATION
I S C H O O L . M A

**Royaume du Maroc
Haut-Commissariat au Plan (HCP)
Ecole des Sciences de l'Information (ESI)**

Cours /élément de module : 2.5.2 – E-services (S2)

Module: 2.5 E-services et gestion de contenu de l'entreprise

Niveau et option : 1^{ère} année Cycle Ingénieur-Tronc Commun- Filières ICSD, ISITD, IIN & ISSIC

Charge horaire globale : 24 heures

Année universitaire : 2022-2023

Professeur : Dr. Amine SENNOUNI

Chapitre 2: E-services: une vue générale



Introduction

E-services : définition

Domaines d'application

E-services et Web service

Les risques

Conclusion



Introduction

Introduction

Définition

Domaines d'application

E-services et web services

Risques

Conclusion

**Développement des
Technologies de l'Information
et de la Communication (TIC)**

**Economie des plateformes
(nouveaux business model des
entreprises)**



E-services



- E-Service : Electronic Service
- Représente une application accessible via le web, fournissant un ensemble de fonctionnalités aux entreprises ou individus [Casati01]
- Composant fourni par un organisme pour être assemblé et réutilisé dans un environnement distribué basé sur Internet. [Mecella01]
- Actuellement, dans le jargon du web, représente à peu **près tout ce qui est fait en ligne**, toute application web utilisable par un humain à travers une interface utilisateur



E-services

- **Ouvert**: indépendant, dans la mesure du possible de plateformes spécifiques;
- **Développé pour des applications inter-organisationnelles**: pas uniquement pour des applications au sein de la même organisation;
- **Facilement composable**: son assemblage et intégration dans une application inter- organisationnelle n'exige pas le développement d'adaptateurs complexes.



Composantes:

- **Le fournisseur du service;**
- **Le consommateur du service;**
- **Les canaux de distribution du service.**



Amélioration de l'image de l'entreprise et gain d'avantages compétitifs

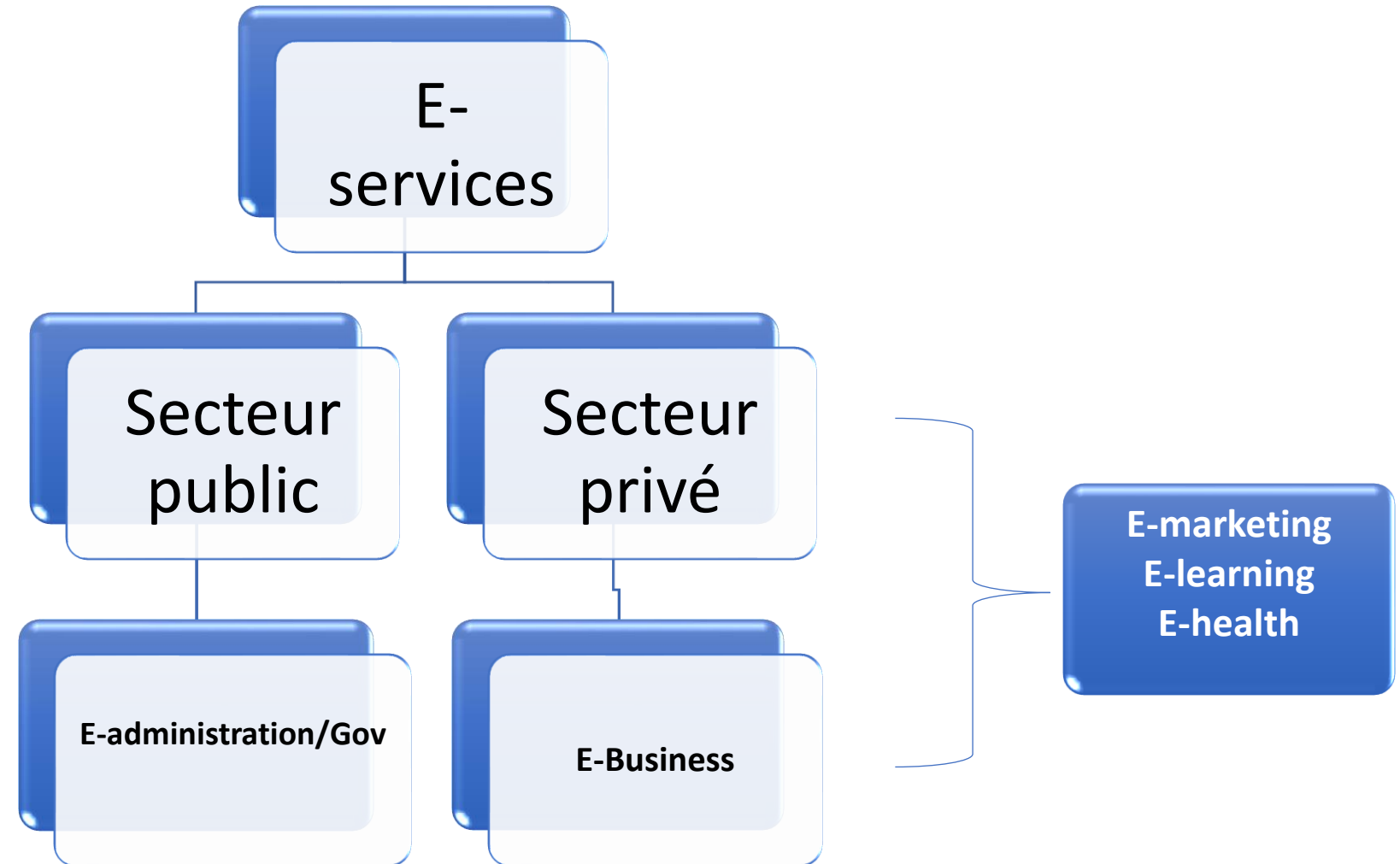
Accès à un plus grand nombre de clients et élargissement de la portée du marché

Nomadité du client

Canal alternatif de communication avec les clients

Augmentation des services fournis aux clients

Transparence et ouverture des services publics





E-Business

- Réalisation d'affaires sur Internet
- Achat, vente, fourniture de services aux clients et collaboration entre partenaires
- Exemples :
 - **Le commerce électronique** : vente en ligne, échange de biens, services et informations entre réseaux informatiques
 - **La gestion électronique des approvisionnements** : sélection des fournisseurs, passage et suivi des commandes
 - **La gestion de la chaîne logistique** : traitement électronique des ordres, le service à la clientèle et les relations entre partenaires



Introduction

Définition

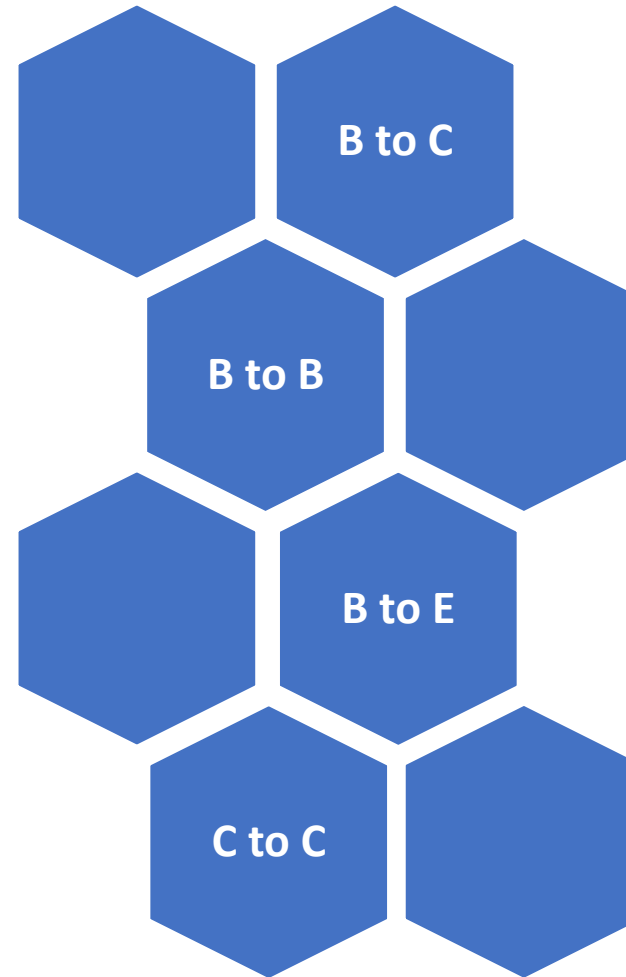
Domaines d'application

E-services et web services

Risques

Conclusion

E-Business





E-Administration E-Government

- Utilisation des TICs (*Technologies de l'Information et de la Communication*) pour interagir avec les citoyens et fournir des services et informations publics
- Catégories
 - **G2C** :Government to Citizen (Feuille de route du gouvernement)
 - **G2B** :Government to Business (e-procurement: échange de biens et services entre gouvernement et entreprises)
 - **G2G** :Government to Government (Echange d'informations entre départements ou pays)
 - **G2E** :Government to Employee (Paieement des employés, formations...)



E-Administration E-Government

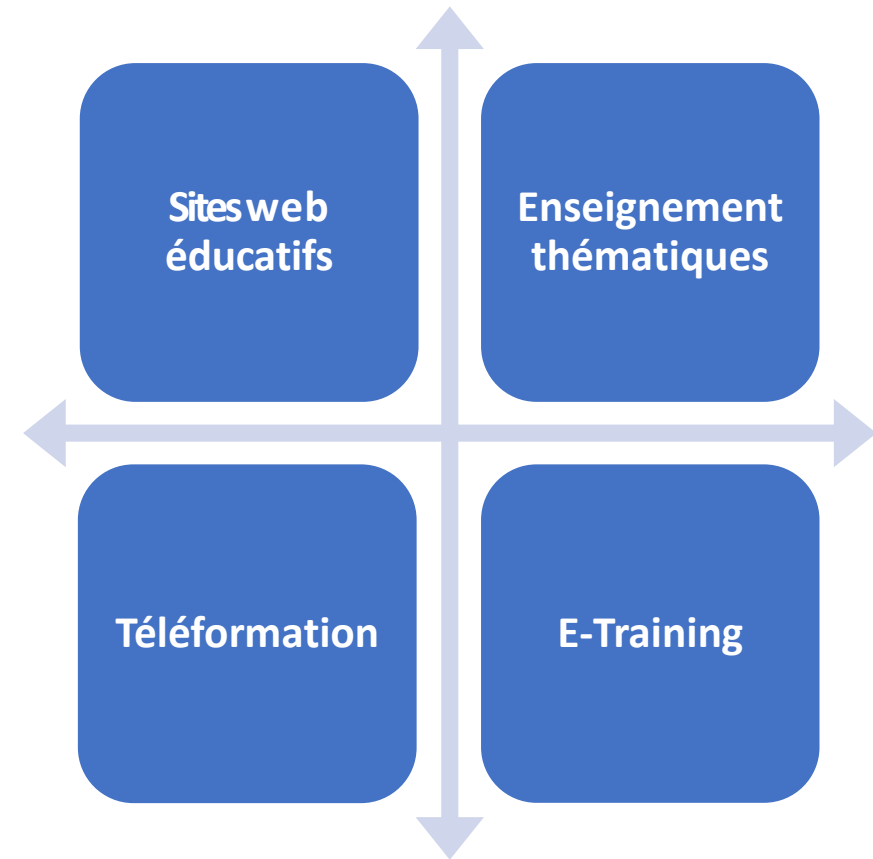
➤ Définit 3 piliers:

- **E-Development** : Internet au service du développement durable
- **E-Democracy** :
 - Implication des citoyens dans le processus politique via les TICs.
 - Réflexions sur les conditions sociales et opinions politiques
 - Introduit une autre catégorie au e-gouvernement: **C2C** (Citizen to Citizen)
- **E-Administration** :
 - Utilisation des TICs dans les administrations publiques
 - Implique des changements au niveau de l'organisation et de nouvelles aptitudes du personnel
 - Permet d'améliorer les services publics, et les rendre accessibles
 - Implique idéalement une relation **A2A** (Administration to Administration)



E-Learning

- **Apprentissage en ligne**
- **Ensemble de solutions et moyens permettant l'apprentissage par des moyens électroniques**





E-Health E-Santé

- (E-Santé) Pratique des soins médicaux supportés par les TICs
- Comprend :
 - Communication des informations sur le patient entre plusieurs professionnels de santé
 - Télémédecine : traitements physiques et psychologiques à distance
 - Accès aux informations médicales en ligne (journaux médicaux...)



E-Services

Fourniture d'un service via Internet

**Composant logiciel fourni sur le web;
Peut être invoqué par un autre composant ou application client(e).**

Web Services

Pour construire un e-service, un concepteur peut avoir besoin d'utiliser ou d'invoquer plusieurs web services.



- Exclusion de certaines catégories de la population : personnes moins favorisées, malvoyantes, analphabètes, âgées...
- Problème de disponibilité
- Besoin d'accompagnement pour suivre les procédures
- Compromettre la protection de la vie privée et de la confidentialité des données : dispersion des données entre les administrations
- Problèmes informatiques :
 - Manque d'outils adaptés (haut débit, ordinateur, serveur..)
 - Manque de compétences informatiques de agents publics
 - Barrière culturelle (résistance au changement)
 - Sécurité



Importance des E-services dans le quotidien

E-services : dématérialisation partielle ou complète

Autres E-services: E-culture, E-sport, etc.

De votre attention!

