

Cours : thème 3 - Question 7

Question 7 : En quoi les systèmes d'information transforment-ils les échanges entre les acteurs de l'organisation ?

Notions abordées :

- De nouvelles façons d'échanger et de travailler : intranet, extranet, réseaux sociaux, crowdsourcing, réseaux sociaux d'entreprise ;
- De nouvelles façons de travailler : coopération et collaboration, crowdsourcing, télétravail, coworking, e-learning et visioconférence, fiabilité de l'information, sécurité de l'information et sécurité des échanges.


1. De nouvelles façons d'échanger

1.1. Partage et échanges d'informations


1.1.1. Partage de données

L'objectif du partage de documents est de rendre les documents accessibles partout (**accessibilité**), tout le temps (**disponibilité**), par celui qui en a besoin (**gestion de droits**) et, de préférence, de manière sécurisée (**authentification et cryptage des échanges**).


Le partage de documents est de ce fait destiné à faciliter le **travail collaboratif** et ainsi gagner en efficacité.

| Partage de documents en ligne | |
|--|---|
|  | <p><u>Exemples</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• Dropbox ;• OneDrive ;• Google drive. |
| <p><u>Avantages</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• Simple d'utilisation et d'administration.• Accessible partout (forte accessibilité).• Multiples fonctionnalités paramétrables : sauvegardes, utilisateurs, droits, etc.• Faible coût. <p><u>Inconvénients</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• Solution externalisée plus difficile à relier au SI (interopérabilité difficile).• Risque de sécurité puisque les échanges se font avec des serveurs distants.• Inaccessibilité sans connexion internet.• Echanges de données éventuellement longs car effectués avec des serveurs distants. | |

VS


| Serveur de fichiers | |
|--|---|
|  | <p><u>Exemple</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• Serveur FTP (non sécurisé) ;• Serveur SFTP (sécurisé). |
| <p><u>Avantages</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• Solution interne s'intégrant facilement au SI de l'organisation.• Echanges de données rapides si le serveur est local (sur le réseau interne).• Mise en place possible de règles de sécurité renforcée.• Liberté d'administration : sauvegardes, utilisateurs, droits, sauvegardes, fonctionnalités supplémentaires, etc. <p><u>Inconvénients</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• Complexité d'administration : requiert des connaissances en administration réseau. <p>Coût élevé : serveur(s) et de licences.</p> | |

1.1.2. Intranet et extranet



| | Intranet | Extranet |
|------------|---|---|
| Définition | Un intranet est un ensemble de ressources web mises à disposition au sein d'une organisation et à destination des utilisateurs du réseau interne de l'organisation. Un intranet requiert souvent une authentification de la part des usagers. Par extension, on qualifie souvent d'intranet un site internet disponible uniquement sur le réseau interne de l'organisation. | Un extranet est un ensemble de ressources web mises à disposition par une organisation auprès des acteurs externes. Il fournit des ressources en général en accès restreint et nécessite une authentification. Par extension, on qualifie souvent d'extranet un site intranet accessible de l'extérieur, hors du réseau interne, c'est-à-dire via internet. |
| Utilité | <ul style="list-style-type: none"> Centraliser et partager des informations plus facilement au sein de l'organisation. Fournir des services informatiques centralisés et accessibles sur tout le réseau interne. | <ul style="list-style-type: none"> Centraliser et partager des informations accessibles avec des acteurs externes. Proposer des services informatiques centralisés et accessibles hors du réseau interne |
| Intérêt | <ul style="list-style-type: none"> Simplifier le partage d'informations entre acteurs internes (salariés). Faciliter le travail collaboratif entre acteurs internes, faciliter les échanges. Informatiser des processus supports afin de gagner en efficacité, c'est-à-dire informatiser des processus qui, ne faisant pas intervenir les clients, ne participent pas directement à la création de valeur ajoutée pour l'entreprise. | <ul style="list-style-type: none"> Faciliter la diffusion d'informations auprès des acteurs externes (clients, fournisseurs, etc.) ; Faciliter le travail collaboratif et les échanges avec les acteurs externes ; Fournir de nouveaux services à ces dernier (exemple : commander en ligne, consulter ses documents commerciaux en ligne, etc.) ; Informatiser des processus faisant intervenir des acteurs externes, en particulier des processus métier, c'est-à-dire ceux faisant intervenir les clients. |

1.1.3. Réseaux sociaux



| | Réseaux sociaux professionnels | Réseaux sociaux d'entreprise |
|------------|--|---|
| Définition | Un réseau social professionnel est un réseau social à part entière, tout public, mais à usage professionnel. C'est donc sa finalité qui le distingue des réseaux sociaux tels que Twitter, Facebook ou encore Pinterest. Un réseau social professionnel vise ainsi à mettre en relation des professionnels : échanges commerciaux, recrutement, démarchage... | Un réseau social d'entreprise (RSE) est un réseau social, privé, à usage professionnel. Il est mis en place par une organisation aux fins d'encourager les échanges aux seins de l'entreprise et/ou avec ses partenaires (clients, fournisseurs, etc.). La finalité comme le caractère privé d'un réseau social d'entreprise le distingue des réseaux sociaux habituels. |
| Utilité | <ul style="list-style-type: none"> Démarchage client ; Recrutement ; Développement d'un réseau de contacts ; Etc. | <ul style="list-style-type: none"> Travail collaboratif ; Encouragement des échanges, de l'implication ou encore de la cohésion ; Partage et/ou diffusion d'informations ; Etc. |

| | |
|----------------|--|
| Risques | <ul style="list-style-type: none"> Les réseaux sociaux induisent des risques en matière de protection et confidentialité des données personnelles : quel usage est-il fait des données personnelles ? Qui a accès aux données personnelles ? Peut-on modifier et accéder à toutes ses informations personnelles ? Ces réseaux sociaux doivent respecter un cadre juridique. En effet, ils se doivent d'être conforme à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978. Ils nécessitent la mise en place de sécurité : cryptage des échanges, authentification ou encore hachage de mots de passe afin de garantir la sécurité des données personnelles et des échanges. |
|----------------|--|

1.1.4. Community management

| Réseaux sociaux professionnels | |
|--------------------------------|--|
| Définition | Un community manager , ou gestionnaire de communauté , est un individu qui diffuse l'actualité de l'entreprise sur la toile (réseaux sociaux, blogs, forums, jeux concours...) et travaille à véhiculer une image positive de l'entreprise essentiellement sur internet. Le community manager est encore amené à interagir avec les partenaires (animation des réseaux, forums, tchats...). Son métier contribue au référencement et à la popularité de l'entreprise, qualifiée d' e-reputation . |
| Utilité | Avec l'évolution des technologies de l'information et de la communication (TIC), les avis ainsi que les interactions avec les internautes ont une influence croissante sur la vie de l'entreprise : image, fidélisation, ventes... C'est ainsi que le community management a fait son apparition et consiste finalement à gérer les interactions virtuelles et l'identité numérique de l'organisation, et ce afin de véhiculer, construire et entretenir une image positive de l'organisation. |

2. De nouvelles façons de travailler

2.1. Coopération ou collaboration ?

| Coopération | Collaboration |
|--|---|
| La coopération ou le travail coopératif consiste en la division puis en la coordination de tâches en vue d'atteindre un objectif. En management comme en économie, on parle de division horizontale du travail. Le résultat collectif est le fruit de la somme des travaux individuels. Chaque acteur effectue donc sa tâche en autonomie. | La collaboration ou le travail collaboratif consiste pour les acteurs à travailler ensemble en s'impliquant de bout-en-bout dans la production d'un résultat commun. Pour atteindre ce résultat, tous les acteurs sont amenés à communiquer, à échanger des informations, à organiser et à valider leur travail, à décider... Le travail collaboratif requiert une dynamique de groupe . |

VS


Important ! Malgré tout, travail coopératif et travail collaboratif ne s'opposent pas. En effet, rien n'empêche de combiner les deux. Exemple : un coordinateur divise le travail en tâches et les répartit entre groupes de travail. Chaque groupe de travail peut effectuer ses tâches de façon collaborative.

2.1.1. Crowdsourcing

Le **crowdsourcing** résulte de la combinaison de l'expression *wisdom of crowds* (sagesse des foules) et du mot *outsourcing* (externalisation). Il signifie ainsi littéralement : externalisation de la production aux

foules. Il s'agit d'un mode de travail fondé sur l'intelligence collective en ce qu'il part des hypothèses suivantes :

- Tous les individus ont une connaissance partielle de la réalité et peuvent par conséquent apporter une contribution.
- Tous les individus sont capables, en contribuant, de commettre des erreurs mais encore d'en corriger d'autres.
- A force de contributions, erreurs et corrections s'annulent de sorte qu'il ne reste plus que la connaissance.



Exemple : Wikipedia évolue au rythme des contributions des utilisateurs, situés partout au travers de la planète. Tout le monde peut écrire. En ce sens, Wikipédia externalise sa production au plus grand nombre. Il s'agit en cela d'une forme de *crowdsourcing*.

2.1.2. Télétravail et coworking

L'évolution des technologies de l'information et de la communication (TIC) a favorisé le développement du télétravail, lequel consiste, pour une personne, à travailler en tout ou partie à distance grâce au TIC. Autrement dit, le télétravail consiste à travailler en-dehors du lieu où le travail est attendu. Le travail peut être effectué de chez soi ou encore dans un espace de coworking. Un espace de coworking est un espace constitué de bureaux, typiquement aménagé en open space, dans lequel des personnes de provenance diverses vont pouvoir travailler pour diverses organisations ou encore pour eux-mêmes. Il s'agit d'un lieu d'échanges où les utilisateurs sont amenés non seulement à travailler mais encore à s'entraider.

2.1.3. Formation et e-learning



Le télétravail est au travail ce que le e-learning est à la formation. Au sein des organisations, il advient que des salariés suivent des formations en interne ou encore via des organismes de formation. Ces formations peuvent être réalisées certes en présentiel mais encore en e-learning, au moyen d'outils de visioconférence ou encore de classes virtuelles combinant la visioconférence et les outils d'une classe ordinaire : tableau (tableau blanc interactif, TBI), feuille d'appel, présentation... La visioconférence, forme de discussion vidéo, permet en outre d'éviter les frais de déplacement au prix parfois d'important investissements (matériels et logiciels de visioconférence).

Remarque ! On notera que la visioconférence facilite également la mise en œuvre de réunion multisites dans les entreprises et autres organisations disposant de plusieurs agences. Les réunions en vidéoconférence permettent une fois encore des économies en matière de frais de déplacement.

2.1.4. Externalisation et infogérance

Nombreuses sont les organisations qui cherchent à se recentrer sur leur cœur de métier, c'est-à-dire qui cherchent à concentrer tous leurs efforts sur leur domaine d'activité. Toute organisation dispose en effet, outre son activité de production, de fonctions et processus supports : informatique, comptabilité, ressources humaines. Or, il ne s'agit pas du métier de cet entreprise. Aussi, afin d'éviter d'éventuelles

surcoût, des organisations préfère externaliser ces fonctions. Ainsi, certaines entreprises vont confier la gestion de toute ou partie de ces fonctions supports à de tierces organisations qu'on qualifie de prestataires de services, puisqu'il s'agit d'activités tertiaires, c'est-à-dire d'activité de service.

Remarque ! Ce phénomène d'externalisation contribue très nettement à ce qu'on qualifie volontiers de tertiarisation : en 2014, 75.7% des français travaillaient dans le secteur tertiaire (source : INSEE).

| Infogérance | |
|-------------|--|
| Définition | L'infogérance est une forme d'externalisation. C'est le fait, pour une organisation, de confier tout ou partie de la gestion du système d'information (SI) à une société de prestation de services informatiques (une ESN, Entreprise des Services du Numérique). |
| Objectifs | En faisant appel à l'infogérance, une organisation espère souvent tout à la fois réaliser une économie budgétaire et améliorer la qualité de son SI du fait qu'elle confie cette tâche à une entreprise dont l'informatique est le cœur de métier. |
| Risques | <ul style="list-style-type: none"> L'organisation est dépendante du prestataire. Elle ne maîtrise pas pleinement son SI ; elle peut rencontrer éventuellement des difficultés à changer de prestataire, soit qu'elle souhaite en changer soit que le prestataire est éventuellement fait faillite ; elle perd les compétences nécessaires à la gestion de son propre SI et ne connaît pas forcément pleinement son SI ; L'externalisation du SI peut présenter des risques en matière de sécurité. Exemple : le fait qu'un prestataire héberge le serveur de fichiers utilisé par l'organisation implique des échanges transitant par internet entre le réseau de l'organisation et celui du prestataire. Par conséquent, il faudra bien veiller à ce que les communications soient cryptées et l'authentification fiable. |

3. De nouvelles problématiques

En conclusion, l'on remarquera que les modes d'échanges et de travail impliquant les TIC induisent plusieurs problèmes majeurs gravitant autour des axes suivants :

- La fiabilité des données ;
- La protection et la confidentialité des données ;
- La sécurité des données et des échanges.

Si bien que ces problématiques sont traitées au travers du cours portant sur la question 2 du programme (cf. Cours - Q2) : les évolutions technologiques sont-elles exemptes de risques pour l'organisation ?