

PARTIE 1 : Analyse du secteur informatique

Chapitre 1 : Les acteurs de l'industrie informatique

Aujourd'hui, presque toutes les entreprises ont besoin de l'informatique mais il est important de bien faire la différence entre les entreprises qui ont une activité informatique et celles qui sont seulement utilisatrices d'informatique (les fabricantes d'informatique et les consommatrices).

Section 1 : Les acteurs

Les acteurs intervenant dans l'informatique sont multiples, infogérant, éditeur, constructeur, intégrateur, hébergeur, opérateur... Tous ces acteurs interviennent sur un marché. Le marché de l'informatique est en forte croissance et en constante évolution, avec par exemple la miniaturisation de la technologie, la complexification du fonctionnement, de nouvelles offres (mise en réseau), les outils nomades (GPS, Clé USB,...). La R&D est un élément moteur de cette industrie. Parmi les entreprises qui ont une activité informatique, on peut distinguer le secteur industriel, et le secteur tertiaire. Ce dernier a connu la plus forte progression ces dernières années et est promis à un bel avenir.

1 - Les acteurs sont divisés en dix catégories

- Les constructeurs de matériels informatiques et de télécommunications, les premiers fabriquent les ordinateurs et les périphériques. Les constructeurs les plus importants sont Hp, Dell... Les seconds mettent en place les réseaux physiques de télécommunications
- Les opérateurs de Télécoms, assurent la maintenance et l'exploitation des réseaux de télécommunications (SFR, Orange...)
- Les SSII (Société de Service et Ingénierie en Informatique) et les éditeurs de logiciels, proposent des solutions aux entreprises qui les contactent pour un problème ou conçoivent des logiciels pour les entreprises et les particuliers
- Les sociétés de distributions, vendent le matériel, assurent le SAV et l'assistance aux utilisateurs.
- Les entreprises du multimédia et du numérique
- Les entreprises travaillant à l'entretien et la réparation pour les sociétés indépendantes
- Les sociétés de conseil en organisation
- Les sociétés de formation en informatique
- Les agences d'intérim en informatique
- Les entreprises, les établissements publics, les collectivités, les associations proposant à titre accessoire des services informatiques

2 - Il y a donc présence

- De grandes entreprises sur le marché du matériel et du logiciel (constructeur, éditeurs de logiciels,...) -> Situation concurrentielle
- Apparition de nombreux sous-traitants spécialisés vers lesquelles les grandes entreprises externalisent une partie de leurs activités -> Situation de Coopération, Partenariat, sous-traitances

Section 2 : Les coûts

L'entreprise cherche à combiner rationnellement les facteurs de production pour obtenir un profit. Elle doit identifier ses coûts afin de mieux les piloter et de prendre des décisions : fixer un niveau de prix, conserver l'activité en interne, ou externaliser. La structure des coûts peut être ressentie comme un frein à la concurrence (notamment dans l'industrie du logiciel). L'industrie informatique se caractérise notamment par des coûts de R&D très élevés alors que les coûts de production sont très faibles.

Tout entrepreneur doit identifier ses coûts afin de déterminer son seuil de rentabilité.

1 - On distingue les coûts fixes, variables, indirects, directs et les marginaux

- Les coûts fixes évoluent indépendamment de l'activité de l'entreprise (loyers des bâtiments, frais d'électricité, salaires,...).
- Les coûts variables dépendent de l'activité et varient en même temps que la production (matière première, heures supplémentaires,...).
- Les coûts directs se rapportent à un produit ou un service précis, et peuvent donc être fixes ou variables (promotion d'un nouveau antivirus)
- Les coûts indirects sont nécessaires au fonctionnement de l'entreprise (loyers, électricité,...)
- Le coût marginal est le coût induit par la production d'une unité supplémentaire (casse, employé temporaire supplémentaire)

2 - Le secteur du logiciel présente des spécificités

- Importance de la R&D
- Des coûts fixes élevés
- Faible coût marginal de production d'où une compétition axée sur la différenciation (vente de logiciel complémentaire)

On distingue deux modèles économiques de fixation des prix : le modèle libre (freeware) ou le modèle propriétaire (OEM)

Chapitre 2 : Le prix comme information économique

Le système économique européen accorde une place centrale au marché pour organiser les échanges de production. Dans une économie de marché, les offreurs et les demandeurs de biens et de services, de travail ou de capitaux se confrontent pour déterminer les conditions de leur échange. Il en découle la détermination d'un prix de marché, information essentielle qui contribue à assurer une coordination de multiples décisions économiques comme la consommation, la production ou l'investissement. Le prix est exprimé grâce à la monnaie utilisée pour mesurer la valeur de biens échangés et faciliter les échanges.

Dans l'industrie informatique, notamment en ce qui concerne la production de services informatiques, et notamment de logiciels, deux modèles de fixation de prix peuvent être distingués : le modèle propriétaire et le modèle fixe.

Ils obéissent à des logiques économiques différentes.

Section 1 : le marché

Le marché est le lieu de rencontre de l'offre et de la demande sur lequel se déterminent les quantités échangées et les prix. L'échange se réalise sur un marché.

On distingue différents types de marchés en fonction.

- de la nature du bien échangé (marché des biens et des services, le marché du travail sur lequel s'échange le facteur travail contre un salaire, le marché financier sur lequel s'échangent des actions et des obligations...)

sur le marché des biens et des services :

- l'offre désigne l'ensemble des productions proposées à la vente pour un certain prix. L'objectif des offreurs est de vendre à un prix qui permet de réaliser le profit le plus élevé possible.
- La demande désigne la quantité de produits que les acheteurs sont prêts à se procurer pour un certain prix. L'objectif des acheteurs est d'acquérir les produits aux prix les plus favorables possibles.
- de leur portée géographique (marchés locaux, nationaux, européens, internationaux...)
- de la nature des co-échangistes : -
 - Business to consumer (B2C) pour les échanges entre les entreprises et le consommateur
 - Business to business (B2B) pour les échanges entre entreprises
 - Consumer to business (C2B) pour les entreprises qui sollicitent les consommateurs afin de connaître leur avis ou bien pour les consommateurs qui enquêtent sur les produits commerciaux et postent leurs avis sur leurs blogs.
- Consumer to Consumer (C2C) pour les échanges entre les consommateurs.

Section 2 : Le prix

Un prix de marché se fixe au moment de la rencontre entre l'offre et de la demande.

Les prix influence les décisions des agents économiques :

- les ménages adaptent leur consommation aux prix. Si le prix d'un bien ou d'un service augmente, la demande des ménages pour ce produit baisse ou se reporte sur un produit substituable.
- Pour s'adapter à cette modification de la demande, les entreprises réalisent des économies en rationalisant leur production pour améliorer les conditions de leur offre. Dans d'autres circonstances, une baisse des prix va inciter les entreprises à augmenter leur production.
- Lorsque le prix d'un produit augmente, chaque entreprise présente sur le marché va être incitée à produire davantage, compte tenu de la hausse des profits possibles. D'autre part, de nouveaux offreurs vont souhaiter entrer sur le marché pour produire ce bien.

Avant de prendre une décision de consommation, d'épargne ou d'investissement, un agent économique fait des prévisions. Ces prévisions vont intégrer des éléments de coût et font ressortir les avantages et les risques des différentes options possibles. Un agent économique est donc amené à procéder à des arbitrages.

Section 2 : Le modèle libre et le modèle propriétaire

Dans l'industrie informatique, deux modèles de fixation des prix sont possibles en matière de logiciels.

- Le modèle libre (free software) : le logiciel est fourni avec son code source ; il peut être exécuté, modifié et redistribué librement, même s'il existe des versions payantes peu onéreuses avec un contrat d'assistance inclus.

Le coût de production d'un logiciel libre n'est pas nul : le coût initial est important (il dépend de l'expertise des concepteurs) et peut être répercuté sur les utilisateurs (le libre n'est pas forcément gratuit) Le modèle libre n'est pas réservé aux logiciels. Ex : Wikipedia est une encyclopédie libre.

- Le modèle propriétaire (logiciel vendu en exécutable seulement) : les droits de l'utilisateur et des tiers sont restreints ; il est nécessaire d'acquiescer une licence moyennant une rétribution.

Chapitre 3 : Les décisions des agents économiques

La prise de décision nécessite, en amont des informations dont tous les agents économiques ne disposent pas de manière équivalente. L'insuffisance d'informations peut induire des comportements opportunistes. L'existence d'asymétrie d'informations est à prendre en compte dans l'élaboration des contrats ainsi que dans le suivi de leur exécution.

Section 1 : La prise de décision

Les décisions des agents économiques de produire, d'investir ou de consommer résultent d'une analyse de coût/avantages/risques. Avant de prendre une décision de consommation d'épargne ou d'investissement, les agents économiques font des précisions qui intègrent des éléments de coût, et font ressortir des avantages et les risques des différentes options possibles et doivent faire des choix. Tous les agents économiques prennent des décisions économiques : décision d'investir pour une entreprise, de consommer ou d'épargner pour un ménage. Ces décisions ne peuvent intervenir qu'après avoir arbitré par 3 contraintes : le coût, l'avantage attendu, le risque. Ceci revient à faire des choix dans un contexte de rationalité limitée.

Par exemple : Lorsque une entreprise décide d'investir dans la technologie, elle devra prendre en compte, outre le coût de l'investissement, différents risques :

- risques humains
- risques techniques

Section 2 : Insuffisance d'information

L'information nécessaire à toutes les prises de décisions n'est pas toujours disponible, c'est l'asymétrie d'information. L'asymétrie d'information correspond à une situation dans laquelle l'un des deux acteurs dispose d'une meilleure information :

- Quantité disponible
- Risques encourus

- Prix global

L'agent économique ainsi privilégié cherche à obtenir des avantages que l'autre n'aura pas; c'est un comportement opportuniste. Il peut y avoir asymétrie d'information lors de l'élaboration de contrat. Un client contracte sur la base des informations communiquées par son fournisseur, un salarié s'engage sur la base des informations que l'employeur lui donne (condition de travail, avantages sociaux ...)

La prise de décisions des agents économiques nécessite au préalable, une analyse coût/avantage/risque, et proscrit l'asymétrie d'information. Exemple : dans le cadre de maintenance de contrat informatique, le prestataire de service n'obtient que les informations de son client, ce qui n'est pas bien lui communiqué. L'asymétrie joue dans les deux sens ici

Chapitre 4 : Le choix externalisé, l'échange et le contrat

Les producteurs sont soumis à un choix (« faire en interne » ou « faire faire »). Les relations entre acteurs d'une industrie et avec les organisations clientes sont multiformes en fonction de leurs objets, de leurs natures ou encore de leur niveau de formalisme. Le secteur informatique est caractéristique de ce type de relation, l'analyse de la chaîne de valeur guide l'entreprise dans son choix.

Section 1 : La sous-traitance et l'externalisation.

L'externalisation consiste à transférer une activité de l'entreprise jusqu'à ce qu'elle soit réalisée en interne vers un prestataire extérieur.

On distingue cependant :

La sous-traitance (Opération par laquelle une entreprise confie une activité proche de son cœur de métier à un prestataire qui utilise ses propres ressources). L'externalisation qui diffère de la simple sous-traitance (L'entreprise qui externalise peut délocaliser des ressources vers le prestataire qu'elle contrôlera plus finement). La sous-traitance est plutôt accès « produit » et l'externalisation accès « fonction ». L'externalisation des fonctions se généralise et concerne essentiellement l'informatique, la logistique, les services généraux et les ressources humaines.

Section 2 : Les avantages de l'externalisation.

Les avantages de l'externalisation sont :

- Bénéficier de l'expérience et du savoir faire du prestataire extérieur.
- Se recentrer sur son cœur de métier.
- Se consacrer davantage à la R&D.
- Réagir plus rapidement aux modifications de l'environnement.
- Transformer les coûts fixes en coûts variables pour acquérir plus de flexibilité.

L'analyse de la chaîne de valeur (outil de diagnostic permettant de décomposer l'entreprise en activités importantes) permettra d'identifier les activités de l'entreprise, sources d'avantages concurrentiels et les activités qui ne créent pas de valeur ou même qui la détruisent.

L'entreprise pourra grâce à cette analyse envisager l'externalisation ou pas. À noter que les TIC (technologie de l'information et de la communication) ont investi la chaîne de valeur : Les réseaux informatiques E-marketing SAV Online

Section 3 : Les risques et limites de l'externalisation.

L'externalisation comportent des limites et des risques :

- Abandon d'un savoir faire (perte du contrôle des opérations et des connaissances fondamentales).
- Diminution de la maîtrise des informations par la perte de la confidentialité.
- Risque sur la fiabilité et pérennité du partenaire choisis.
- Dépendance vis à vis du prestataire.
- Difficile réversibilité de l'opération en cas de ré-internalisation « backsourcing ».

Bilan : Les entreprises font de plus en plus le choix d'externalisé leurs activités, les avantages sont nombre même si les risques ne doivent pas être négligés.

Exemple:

Acer a externalisé la production d'ordinateur portable mais conserver en interne la R&D et le marketing à l'origine de création de valeur pour cette entreprise.

<hi #fff200>L'entreprise peut aller jusqu'à confier la gestion complète de ces ressources informatiques à des tiers : Ont parlera alors d'infogérance</hi>.

Chapitre 5 : La construction d'une réponse adapter aux besoins

Section 1 : la chaîne de valeur

Mickael Porter, professeur de stratégie, d'entreprise a Harvard, met en évidence un concept qui constitue un outils de diagnostic externe et interne: la chaîne de valeur.

<hi #fff200>La chaîne de valeur est un outil d'analyse des activité clé de l'entreprise, c'est a dire celle qui ont un impact réel en terme de coûts, ou de qualités qui peuvent procuré un avantage concurrentiel.</hi> Elle a pour but d'identifié les activités qui contribue le plus a la création de valeur pour l'entreprise ou pour ses clients, de décidé quel sont les activité l'entreprise quel prend en charge et celle quelle va externaliser.

Mickael Porter décompose l'entreprise en deux types d'activités :

- Les activités principale ou primaire de l'entreprise ou fonction opérationnel : Activité qui participe directement a la fabrication et a la vente des produits et qui sont spécifique au domaine d'activité stratégique étudié. Ces activités sont créatrice de valeur

Exemple:

La logistique interne et externe, la production, la commercialisation, les SAV...

- Les activité de soutiens ou fonction support : Activité qui servent de support aux activités principales et qui augmente leur efficacité

Exemple:

Les infrastructure de l'entreprise (compatibilité, gestion, système information), gestion des ressources humaine (recrutement, formation, rémunération), approvisionnement.

la chaîne de valeur permet de déterminer la capacité d'une organisation à obtenir un avantage concurrentiel en proposant une offre spécifique à la clientèle

Section 2 : la méthode de l'analyse de la valeur

Les entreprises utilisent la méthode de l'analyse de la valeur pour concevoir un produit parfaitement adapté au besoin de l'utilisateur et ce au coût le plus faible.

- Elle a pour objectif d'abaisser le coût de production total d'un bien ou d'un service, en recherchant les économies réalisables sur chacun des postes de dépenses, sans réduire la qualité ni les performances techniques du produit ou du service.
- Elle consiste à analyser les différentes fonctions d'un produit. Le but est de vérifier pour chacune, si elle correspond à un réel besoin.
- Elle a pour but d'éliminer de façon systématique tout le coût qui n'apporte pas de plus-value au produit, au processus ou aux services. La valeur du produit en sera accrue.
- Elle se place en amont, en visant à diminuer les coûts nécessaires à la satisfaction du besoin auquel répond le produit étudié sans pour autant diminuer la satisfaction qu'il apporte.
- Elle se place en aval, en visant à augmenter la satisfaction d'un produit étudié au divers besoins auquel il répond, sans pour autant augmenter les coûts.

L'analyse de la valeur se déroule généralement en différentes phases :

1. Phase Préparatoire : déterminer la tâche, la cible, le groupe et le délai
2. Phase de l'information : rassemblement des informations
3. Phase de l'analyse : analyse des coûts par rapport aux fonctions
4. Phase de création : génération d'idées/Brainstorming
5. Phase d'évaluation : évaluation des alternatives
6. Phase de l'implémentation : implémentation de l'alternative retenue

L'analyse de la chaîne de valeur permet d'identifier les activités qui contribuent fortement à la création de valeurs et qui sont sources d'avantage concurrentiel pour l'entreprise.

L'analyse de la valeur permet de traquer le coût superflus liés à chacune des fonctions d'un produit ou d'un service.

On constate aujourd'hui l'extension des concepts de l'analyse de la valeur, à l'ensemble du management de l'entreprise, ainsi que le développement d'outils et supports facilitant l'application (les logiciels...).

Les TIC sont aujourd'hui présentes surtout dans les activités de soutien et les activités principales.

Chapitre 6 : Le rôle de l'État, de l'Europe et des collectivités locales

L'intervention de l'État y compris dans le secteur de l'informatique est importante par les impulsions qu'il peut donner. L'intervention publique contribue à la réalisation d'un investissement notamment en

soutenant les activités de recherche, en finançant des infrastructures des services ou encore en protégeant les intervenants sur le marché. Les choix de l'État peuvent créer des opportunités pour les acteurs du secteur, il intervient aussi en réglementant les relations entre acteurs de secteurs

Section 1 : Les domaines de l'intervention de l'État

1) L'État instaure un cadre institutionnel et juridique général pour assurer le fonctionnement du marché En particulier dans le droit informatique, le droit s'est étoffé de nouvelles règles nationales et communautaires qui accompagnent le développement du TIC et de l'économie numérique.

Exemple :
le CNIL, HADOPI

2) L'État met en place des politiques publiques

- Qu'est-ce que la politique publique ?

Ce sont des outils et des moyens mis en œuvre par le pouvoir public pour atteindre des objectifs dans un domaine particulier de la société.

- Les exemples de domaines d'intervention de la politique publique :

La santé, la jeunesse...

Exemple :
Le CICE (Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi)

- Action spécifique des parties publiques dans le secteur informatique :

Réalisation d'investissement dans l'économie numérique

Par exemple :
Le haut débit accessible à tous

3) L'État pallie les défaillances du marché

a) les biens publics :

Un bien collectif ou public est un bien qui peut être utilisé simultanément par plusieurs individus sans que la consommation de l'un réduise la consommation de l'autre (non rivalité), de plus, une fois produit, il profite à tous les acteurs de l'économie, même ceux qui ne peuvent pas payer. Comme une personne, dans le cadre du marché ne paiera pas un bien public, c'est l'État qui va produire ces biens que les agents économiques souhaitent. Ces agents économiques n'en paieront pas le prix, le financement se fera par le biais des prélèvements obligatoires

From:

<https://wiki.virtit.fr/> - **VirtIT**

Permanent link:

https://wiki.virtit.fr/doku.php/p1_-_analyse_structuel_du_secteur_informatique?rev=1489231078

Last update: **2017/12/09 00:19**

