

QU'EST-CE QU'UN SERVICE NUMÉRIQUE ?

▼ Auteurs et date

- Date de production de la fiche : 13/04/2021
- Julie Orgelet - [DDemain](#) - consultante ACV et numérique responsable

RÉSUMÉ

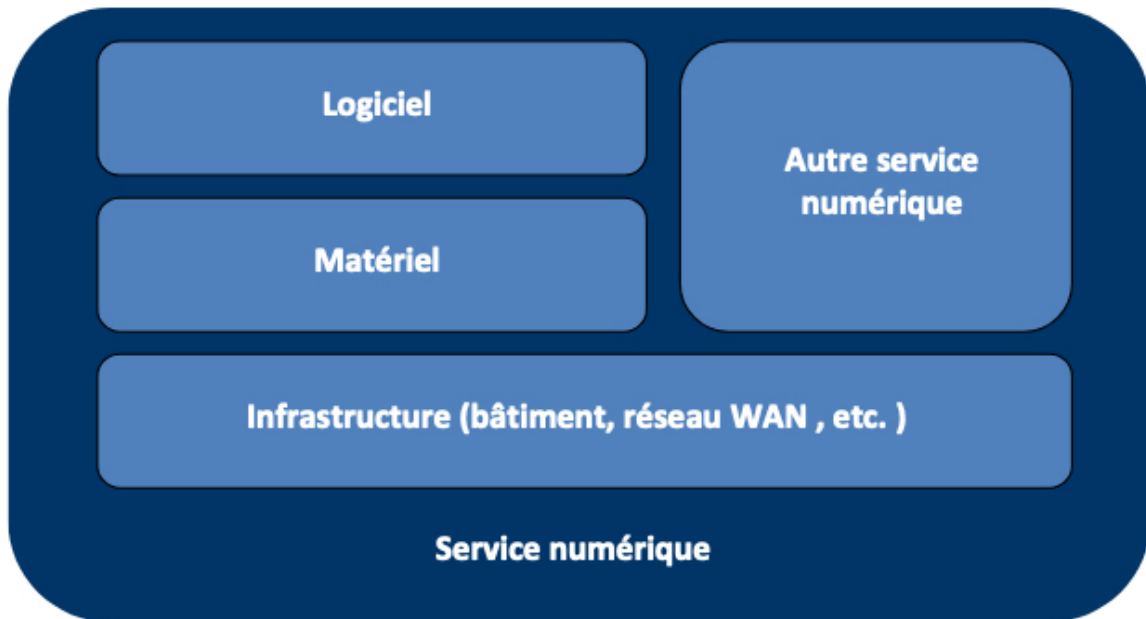
Le secteur du numérique repose sur 6 piliers : les équipements, les réseaux, les centres de données, les ressources humaines, les logiciels et les services. On a pendant longtemps confondu service numérique et logiciel. Or les logiciels ne se définissent pas par leur matérialité mais sont définis comme étant un ensemble des programmes et des procédures nécessaires au fonctionnement d'un système informatique [Le Robert].

Les services numériques sont quant à eux définis en fonction du besoin auxquels ils répondent et sont constitués d'un ensemble de ressources humaines, matérielles et logicielles. Un service numérique dispose de sa propre matérialité, de son cycle de vie et dépend souvent d'un jeu d'acteurs complexes.

QU'EST-CE QU'UN SERVICE NUMÉRIQUE ?

Le service numérique désigne l'ensemble des ressources humaines, logicielles et matérielles nécessaire à la mise à disposition d'un service. Par exemple, la mise à disposition d'un service mail, le visionnage de vidéo sur Youtube, la réalisation de calcul haute performance, la réalisation de transaction financière en cryptomonnaie, l'affichage d'une page web... La norme sectorielle [ITU L.1410](#) présente les services numériques comme l'utilisation d'équipements numériques et/ou de réseaux de télécommunication pour fournir de la valeur à un ou plusieurs utilisateurs.

Ainsi, le service numérique est constitué d'un ensemble de logiciels, matériels, réseaux et infrastructures, et d'autres services numériques opérés par des acteurs (ressources humaines) divers (éditeurs, concepteurs, architectes, opérateurs de réseau et de services, fournisseurs d'accès internet, utilisateurs, ...). Cette articulation au travers d'un service numérique permet de répondre à un ou plusieurs besoins.

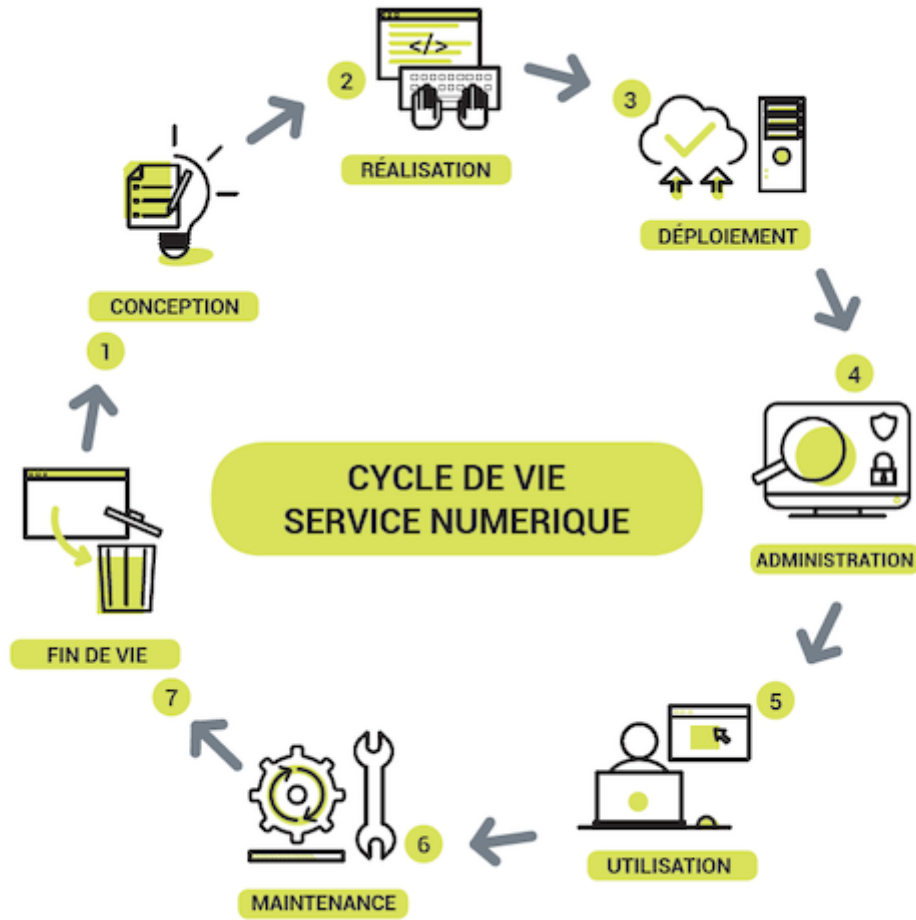


Structure d'un service numérique [Source : Du Green IT au numérique responsable - Lexique des termes de référence - 2018 - Club GreenIT]

Pour caractériser le besoin auquel le service répond (à savoir le service rendu), on parle d'unité fonctionnelle. Cette notion est définie dans la norme ISO 14 040:2006 relative à l'analyse du cycle de vie et désigne la performance quantifiée d'un produit ou d'un service. Elle sert de base à la comparaison à service rendu égal. Cette unité fonctionnelle peut être : «réserver un siège dans un train», «prendre rendez-vous chez un médecin», «envoyer un e-mail à des amis», «relever un compteur intelligent», «prendre des nouvelles de mes proches une fois par semaine pendant 10 min» etc.

QUEL EST LE CYCLE DE VIE D'UN SERVICE NUMÉRIQUE ?

Le cycle de vie d'un service numérique est constitué de deux dimensions. Tout d'abord le cycle de vie du service numérique en lui-même qui va de la phase de conception à la phase de fin de vie en passant par réalisation, déploiement, utilisation, maintenance, fin de vie. A chacune de ces étapes, sont mobilisées des ressources humaines et matérielles ayant leur propre cycle de vie allant de l'extraction des ressources naturelles à la fin de vie en passant par la distribution, l'usage et la fin de vie. On a alors un cycle de vie "matricielle".



Cycle de vie d'une service numérique [Source : Eco-conception de service numérique - Note de synthèse - 2018 - Pole écoconception]

QUELS SONT LES ACTEURS ENGAGÉS DANS LE DÉPLOIEMENT D'UN SERVICE NUMÉRIQUE ?

La liste suivante présente une liste non exhaustive des acteurs engagés dans le cycle de vie d'un service numérique :

- **Usager** : personne à qui est destinée le service numérique, qui l'utilisera ou non pour répondre à son besoin
- **Opérateur de services** : acteur exploitant un service
- **Développeur** : acteur développant un service numérique (passage du cahier des charges à la solution technique)
- **Architecte** : acteur chargé de l'analyse technique nécessaire à la conception du diagramme d'architecture, c'est-à-dire le plan de construction d'un logiciel, d'un réseau, d'une base de données, etc
- **Hébergeur** : entité qui propose comme service l'hébergement d'un service numérique (site web, application, ...) dans des datacenters

- **Opérateur de réseau** : entité en charge de l'exploitation du réseau de télécommunication

Cette liste n'est pas complète mais a pour vocation de montrer la diversité et la multiplicité de la chaîne d'acteurs qu'il sera nécessaire de fédérer pour atteindre un idéal de numérique responsable.

BIBLIOGRAPHIE

- Caroline Vateau, Sofiann Yousfi Monod, Frédéric Bordage, Julie Orgelet, Gwenaëlle Courbe, Bertrand Laboureau, Thomas Mesplede. Livre blanc Alliance GreenIT - Ecoconception de service numérique [en ligne], 2017. Disponible sur [alliancegreenit](#) [07/06/2021]
- Du Green IT au numérique responsable - Lexique des termes de référence [en ligne], 2018. Co-écrit par le Club Green IT et GreenIT.fr et soutenu par l'Alliance Green IT (AGIT), le Collectif Conception Numérique Responsable, le Collège des Directeurs Développement Durable (C3D), l'IDDRI, et le WWF France. Disponible sur le [ClubGreenIT](#) [07/06/2021]
- Pôle Eco-conception. Eco-conception de service numérique - Note de synthèse [en ligne], 12/2018. Disponible sur [Eco-conception](#) [07/06/2021]