

Dec 2018:

Troisième partie

MANAGEMENT DES SYSTEMES D'INFORMATIONS : CAS OTELO (6,5 POINTS)

M. Taher est propriétaire de la chaîne hôtelière OtelO composée de neuf établissements implantés dans les principales villes côtières de la Tunisie. La direction générale de la chaîne hôtelière OtelO est située à Tunis.

M. Taher a structuré l'entreprise en 4 départements :

- Le département marketing chargé de la promotion de la chaîne hôtelière et de la gestion des réservations.
- Le département des ressources humaines chargé de la gestion du recrutement, de la paie et de la formation du personnel.
- Le département financier chargé de la gestion des revenus et de la tarification.
- Le département qualité chargé de l'audit et du suivi de la démarche qualité.

A la tête de chaque hôtel, M. Taher a désigné un responsable pour la gestion opérationnelle (réception, hébergement, restauration et maintenance). Les neuf responsables sont diplômés en hôtellerie. Ils disposent d'une expérience d'une dizaine d'années dans la gestion des établissements hôteliers.

Une fois par semaine, chaque responsable communique les données de gestion relatives à l'entité qu'il gère au siège social de l'entreprise. Les données envoyées sont intégrées dans les trois applications de gestion différentes à savoir :

- La solution « SIGPLUS » pour la gestion commerciale
- La solution « COMPTAHOTEL » pour la gestion comptable et financière
- La solution « RHPLUS » pour la gestion des ressources humaines

Ces données sont envoyées par messagerie électronique sur des fichiers Excel puisque les unités hôtelières sont dotées d'applications informatiques hétérogènes. En effet, à l'exception de trois unités hôtelières créées par M. Taher depuis les années 1990, quatre unités hôtelières ont été acquises entre les années 2000 et 2006 alors que les deux autres unités ont été louées en 2009 et ceci pour une période de 20 ans. A l'exception de l'acquisition de matériel informatique récent (ordinateurs, imprimantes, points d'accès sans fil et supports de stockage), aucune dépense n'a été effectuée pour acquérir des applications informatiques. De plus, M. Taher a préféré garder les applications informatiques utilisées dans les unités hôtelières qu'il n'a pas créées. « Notre système d'information a évolué sans schéma directeur. Les applications informatiques qui le composent, sont constituées de plusieurs solutions assez anciennes. Ces applications posent un certain nombre de problèmes de communication et d'échange avec le siège social qui sont donc impossibles à réaliser de manière automatisée » déclare-t-il.

Depuis fin 2017, plusieurs tours opérateurs ont contacté OtelO afin de nouer des partenariats et lui permettre d'accéder aux marchés français, italien et allemand. Toutefois, les tours opérateurs ont des exigences au niveau de la qualité des services fournies. Ils proposent également de mettre en place de nouvelles prestations pour séduire une clientèle plus large.

M. Taher a ainsi initié une démarche qualité : « *Nous avons voulu aller de l'avant afin de définir des objectifs précis, que ce soit en termes de rentabilité, mais aussi de satisfaction client. Nous devons mettre en place des indicateurs et des outils afin d'atteindre les objectifs que l'on s'est fixés* ».

Il a ainsi créé, au début de l'année 2018, un département Qualité, chargé de la supervision et du contrôle des neuf unités hôtelières. Il a chargé M. Mongi de cette mission en lui demandant de lui fournir un rapport trimestriel sur l'activité et les anomalies de gestion des neuf unités hôtelières.

En plus de quelques erreurs liées à la gestion des stocks, le dernier rapport du mois de septembre 2018 met l'accent sur trois problèmes majeurs :

- La gestion tardive des réclamations clients
- Le mécontentement du personnel (dû à des erreurs répétitives dans le calcul de la rémunération des heures supplémentaires)
- La défaillance du système de réservation

M. Taher décide dès lors de remettre à plat l'organisation et le système d'information de l'entreprise. *« Je suis conscient qu'il faut disposer d'un système d'informations performant permettant à l'ensemble des collaborateurs d'échanger les informations nécessaires au bon fonctionnement de l'activité »*, précise M. Taher.

Pour faire évoluer le système d'informations d'OtelO, M. Taher pense acquérir un nouveau progiciel de gestion. Pour choisir un éditeur, il a commencé par faire des recherches sur Internet à l'aide de sites comparatifs des solutions du marché. Il a également demandé l'avis de son ami Tarek, Directeur d'hôtel, qui lui a recommandé de s'orienter uniquement vers des éditeurs qui proposent des solutions compatibles avec les plateformes Cloud Computing.

Suite à cela, il a retenu trois éditeurs spécialisés dans la gestion hôtelière (HOTELPLUS, HOTELSOFT et GESTHOTEL) qu'il a contactés pour avoir des précisions sur les solutions qu'ils proposent.

Sur les trois éditeurs contactés, il a fait le choix de la solution « HOTELSOFT » qui propose le nombre de fonctionnalités le plus élevé. *« Indépendamment du prix à payer, je veux doter OtelO d'une solution informatique performante qui offre la couverture fonctionnelle la plus large »*, précise M. Taher.

M. Taher demande à M. Kais de prendre en charge la suite afin d'acquérir la solution HOTELSOFT et commencer sa mise en place dans la direction générale. M. Taher souhaite que le déploiement soit effectué de manière progressive dans les neuf hôtels de la chaîne. Il veut que le nouveau système d'information soit opérationnel en mars 2019.

M. Kais, est un ingénieur en informatique spécialisé dans le développement des sites web. Il a été recruté depuis neuf mois afin de mettre en place le site web d'OtelO. M. Taher est très satisfait du nouveau site web qui sera en ligne dans quelques jours. Il décide de nommer M. Kais comme Directeur de l'informatique dans la nouvelle structure organisationnelle de la chaîne hôtelière.

Le deuxième rapport fourni par M. Mongi, au mois de mars 2108, montre des défaillances au niveau de la sécurité du système informatique (vol de matériel informatique, perte de fichiers, encombrement des boîtes de messagerie électronique, piratage du réseau wifi des hôtels...). M. Taher pense éventuellement désigner M. Kais comme responsable de la sécurité du système d'information afin de mettre en place la politique de la sécurité du système d'informations d'OtelO.

Question 1 : (1,5 points)

En vous basant sur le concept d'alignement stratégique, que vous définirez, expliquez pourquoi le Système d'information de la chaîne hôtelière OtelO doit évoluer.

Question 2 : (1 point)

Que pensez-vous du choix de la solution HOTELSOFT ?

Question 3 : (2 points)

Tout en énumérant les étapes nécessaires à la réussite du projet de mise en place du nouveau système d'information, que pensez-vous de la démarche de M. Taher ?

Question 4 : (1 point)

Quels sont les avantages et les inconvénients d'utiliser une solution de Cloud Computing pour la chaîne hôtelière OtelO ?

Question 5 : (1 point)

Que pensez-vous de l'éventuelle désignation de M. Kais comme responsable de la sécurité du système d'informations d'OtelO ?

Otelc

- Déc 2018 -

① **l'alignement stratégique** : l'alignement du SI avec les orientations stratégiques de l'Én.

- Pour le SI doit évoluer :
 - Absence d'un schéma directeur
 - le SI actuel n'est pas suffisamment sécurisé
 - n'est pas intégré / obsolète / n'est pas orienté client
 - les RH de la gouvernance du SI sont limités
 - le SI actuel ne répond pas aux besoins des salariés

② La couverture fonctionnelle est l'unique critère mobilisé pour choisir l'ERP ⇒ les conséquences de ce choix : un sur / sous dim du SI par rapport aux besoins de l'Én / à global du projet très élevé ⇒ se faut mobiliser d'autres critères (stratégiques techniques / technologique / Méthodologiques et Commerciaux)

- ③ *problèmes*
1. Commencer par un BPR.
 2. Constituer une équipe de projet Pluridisciplinaire
 3. rédiger un cahier des charges.

→ Demarche de Mr Taher très risquée ⇒ échec du projet

④ cloud computing

⊕ ↓ du ?

⊕ Accès distant du SI

⊕ Maintenance plus facile

⊕ Meilleure Intégration

⊖ Problème de sécurité

⊖ Perte de contrôle sur le SI

⊖ Dépendance vis-à-vis des prestataires

⑤ La désignation de H Kais comme responsable SSI n'est pas adéquate :

- Cumul de tâches : DSI + RSSI : se faut les séparer
- Manque d'expérience dans les métiers de l'Én
- Manque de compétence en communication et stratégie
- Manque de compétence en SSI