

Troisième partie

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

AZURest une compagnie d'assurances tunisienne qui offre une panoplie de produits d'assurances (assurance auto, assurance incendie, assurance vie, multirisques habitation, réassurance, etc.). Elle se positionne, aujourd'hui, comme leader de son marché grâce à l'importance de ses résultats et de sa capitalisation boursière dans le domaine des services d'assurances. Elle est, toutefois, confrontée à une double exigence : maîtriser ses coûts tout en optimisant la qualité et la performance de ses services. Un objectif ambitieux qui implique, entre autres, une modernisation constante de son système d'information (SI) et des transformations diverses telles que la centralisation de l'ensemble des données, l'optimisation des processus de traitement, la sécurisation de l'ensemble des flux financiers internes et externes et enfin, la gestion performante de sa clientèle.

Pour répondre à ces priorités, la direction générale (DG) du groupe a entrepris, ces cinq dernières années, un grand chantier de refonte de son SI autour de deux axes majeurs :

Axe 1/ Un projet d'intégration globale avec « Sage ERP X3 »

La volonté de la « DG » de centraliser l'ensemble des données de la compagnie au sein d'un système de gestion centralisé, de permettre aux différentes agences de la compagnie d'accéder en temps réel à une information actualisée et de digitaliser les échanges avec les clients, l'ont amené à envisager, sérieusement, la mise en place d'une solution ERP. Le projet d'intégration devait servir d'abord ces deux objectifs : (1) développer l'offre commerciale en centralisant les données opérationnelles, et (2) générer des synergies régionales en centralisant les back-offices. Ensuite et surtout, transformer véritablement les processus actuels de la compagnie. Selon Mr Hammadi le « DG » : « Cette transformation doit s'inscrire dans une véritable dynamique de changement qui ne s'intéresse pas uniquement à l'interface client et à l'automatisation des tâches, mais qui prend en compte, la façon dont les processus sont traités en back-office ». L'accent devait, selon lui, être mis sur la chaîne de processus dans son ensemble ainsi que sur une connaissance et un ciblage approfondi des clients afin d'anticiper sur des événements assurables.

Selon Mr Ali « Directeur Système d'Information -DSI » de la compagnie, les raisons ayant motivé le recours à « SAGE ERP X3 », malgré le large choix de solutions proposées sur le marché du standard, résident d'abord, dans sa grande richesse et son excellente maturité aux niveaux comptable et financier. « La solution enfin retenue représentait une réponse efficace à nos attentes en termes de centralisation, de sécurisation et de traçabilité des données comptables et financières », souligne le DSI. Par ailleurs, le fait qu'elle soit, particulièrement, adaptée au domaine spécifique des assurances a été un argument de taille en faveur de SAGE X3. « Dans notre configuration précédente, le cloisonnement des différents logiciels (facturation clients, règlements fournisseurs, comptabilité centrale, etc.) était source de nombreux retraitements sous Microsoft Excel, occasionnant une duplication des temps de traitement et des risques potentiels d'erreurs de saisie. » souligne-t-il. SAGE X3 offre, ainsi, un réel avantage concurrentiel sur le plan de la gestion et du suivi de la clientèle, grâce à l'automatisation des tâches (par exemple pour la relance client). Autre argument en faveur de cette solution : la relation de confiance, entre la DG (donneur d'ordre), Sage (éditeur) et le cabinet de conseil Discovery Datasoft (intégrateur) ainsi que leur engagement à respecter les délais d'implantation.

En ce qui concerne les phases clés du projet d'implantation, le DSI précise que le projet a débuté le 1^{er} janvier 2013, avec un objectif d'achèvement au 31 juillet de la même année. « Après la phase de définition et de validation des pré-requis (vérifier l'adéquation entre la solution et le plan comptable sectoriel de l'assurance), nous avons procédé à l'analyse des données avec une reprise d'historique depuis la création de la société. Ce fut une étape lourde et sensible (extraction des données de

l'ancien système et mise aux normes Sage) menée avec succès. Il a fallu également assurer l'implémentation de « Sage ERP X3 » au sein du SI Groupe. Au final, le "pari" du 31 juillet a été gagné, avec un démarrage opérationnel dès le lendemain ! La méthodologie de conduite du changement élaborée par Sage a, largement, contribué à faciliter l'appropriation de l'outil par ses utilisateurs finaux », précise Mr Ali.

Axe 2/ Le renforcement de la sécurité du SI

Le deuxième axe de refonte du système d'information concerne les investissements en matière de sécurité informatique et de contrôle. Dans la mesure où la législation sur la sécurité des données personnelles se développe, il est devenu essentiel d'assurer une gestion organisée et préventive des utilisateurs pour garantir l'accès des seuls individus autorisés aux ressources sensibles. Comme le souligne Mr Ali : « tous les jours, des centaines de milliers de virus sont arrêtés, des gens tentent de se mettre à l'écoute sur le réseau, de fausses requêtes inondent le serveur, etc. et notre objectif est d'en empêcher la multiplication ».

La société « AZUR » se lance ainsi dans un vaste projet visant à renforcer le contrôle d'accès à ses systèmes et applications stratégiques au moyen d'une gestion centralisée des utilisateurs et de leurs droits d'accès. Elle souhaite s'inspirer des bonnes pratiques proposées par la norme « ISO 27002 » relative à la sécurité informatique.

Question 1 : (1,5 point)

Quelles sont les raisons qui justifient le projet d'intégration globale de la société « AZUR » ? Ce grand projet d'intégration est-il aligné par rapport à la stratégie globale de l'entreprise. Justifiez votre réponse.

Question 2 : (1 point)

Selon vous, quels sont les critères de choix d'un ERP par une entreprise ? Pourquoi la société « AZUR » a-t-elle choisi, particulièrement, la solution « Sage ERP X 3 » ?

Question 3 : (1 point)

Présenter les étapes de mise en œuvre de l'ERP « Sage ERP X 3 » au sein de la société « AZUR » ?

Question 4 : (1 point)

A votre avis, quels sont les éléments clés de la méthodologie de conduite du changement élaborée par « SAGE » ?

Question 5 : (2 points)

A quels types d'attaques du SI fait référence « Mr Ali » dans le texte ? En vous basant sur la norme « ISO 27002 », quelles recommandations pourriez-vous formuler.

Cas Azur (Mars 2018)

①. Les Raisons qui justifient le projet d'Intégration:

- Absence de centralisation
- Absence de sécurisation
- Absence de Traçabilité.

• Les orientations stratégiques → Maîtrise des Coûts
→ Optimisation de la qualité et de la performance des SCS.

• Le SI mis en place doit permettre :

- + La centralisation des données.
- + L'optimisation des procédures de Traitement.
- + La sécurisation des flux financiers.
- + La gestion performante des clients.

⇒ Le SI actuel (Sage ERP X3) est aligné avec les orientations stratégiques de l'EA.

② La sté a retenue Sage ERP X3 de manière spécifique pour sa grande richesse fonctionnelle ; son excellente maturité au niveau Comptable et financier et son adaptabilité parfaite au domaine spécifique des assurances.

③ E1: BPR et étude des besoins
E2: Rédaction d'un cahier des charges.
E3: Constitution d'une équipe projet.

E4: choix d'une solution
E5: Implémentation de la solution retenue.

④ - Impliquer ^{les utilisateurs} le personnel et les directions fonctionnelles dans le projet (par la communication)

- Organiser des sessions de format^{er} pour les futurs utilisateurs.

Rq: "une approche de déploiement modulaire" est une réponse correcte aussi"

⑤

Types d'attaques

- Virus Informatique
- Attaque par écoute = attaque par sniffing
- Attaque par déni de service = attaque DDOS (fausses requêtes).

Recommandations

Mettre en place un:

- Antivirus.
- Parefeu (firewall) et contrôle d'accès.
- Parefeu (firewall).