

Troisième partie

MANAGEMENT DES SYSTEMES D'INFORMATION : CAS EDN « ELECTROMENAGERS DU NORD » (6,5 POINTS)

La société EDN « ELECTROMENAGERS DU NORD » est une entreprise tunisienne spécialisée dans le montage local des équipements électroménagers (climatiseur, lave-linge, réfrigérateur...) destinés à la vente sur le marché local.

Elle a été créée vers la fin des années 90 par Mr Ben Brahim, un entrepreneur tunisien qui a su assurer une croissance honorable pour son entreprise depuis sa création. Au bout d'une trentaine d'années d'existence, l'entreprise compte aujourd'hui quelques dizaines d'employés répartis entre personnel du site de montage, personnel administratif et commerciaux ainsi qu'un bon nombre de cadres affectés aux différents départements de l'entreprise (Informatique, logistique, finance, comptabilité, GRH, SAV...).

Le fondateur Mr Brahim a toujours compté sur des collaborateurs fidèles pour gérer son entreprise. Ceux-ci ont fait preuve d'efficacité pendant toutes leurs carrières, ils représentent aujourd'hui une ancienne génération qui s'apprête à partir à la retraite.

Depuis 3 ans, Mr Anouar le fils aîné de Mr Brahim, diplômé d'une grande école et fort d'une expérience considérable à l'étranger dans une SSII en tant consultant en SI a intégré l'entreprise familiale pour prendre la relève sur son père. Il a ainsi profité du fait qu'il soit une figure habituelle dans l'entreprise et déjà introduit par son père à plusieurs reprises pour des missions ponctuelles, pour auditer le SI de l'entreprise et pour traiter plusieurs problématiques de management des SI.

Le premier constat fait par Mr Anouar a porté sur le caractère dépassé de l'infrastructure technologique de l'entreprise qui témoigne de l'inexistence d'une certaine veille technologique concernant le SI. Plus encore, aucune vision stratégique du SI ni même un schéma directeur menant vers ce qu'on appelle le SI cible n'est formulée.

La partie logicielle du SI est constituée d'un ERP mal approprié pour les utilisateurs, et sans réel succès, d'après leurs dires. Cet ERP a été implémenté, il y a une dizaine d'années, et est exploité à hauteur de 5% du total du potentiel des capacités qu'il peut offrir.

Plusieurs modules de l'ERP rattachés à des fonctions prévues initialement dans le diagnostic des besoins sont inopérants. Ils ont donc été remplacés par des programmes développés sur mesure par l'équipe en place quelques mois après son implémentation lorsqu'une fracture remarquable fut constatée entre les utilisateurs du progiciel.

Les programmes développés en interne sont non intégrés et conçus pour combler des besoins fonctionnels déjà révolus. L'équipe de développement insiste encore sur l'efficacité de ces programmes défendant surtout le fait de pouvoir les maintenir et de les modifier sans aucune forme de dépendance vis-à-vis d'aucun éditeur.

L'équipe chargée de l'audit a alerté à propos de la gestion des données et notamment les données relatives à l'historique des ventes (l'entreprise ne date pas d'hier, elle accapare actuellement une bonne part du marché local et Mr Anouar est persuadé que son avenir passe par une ouverture vers le commerce électronique). Les données des ventes sont fragmentées et portées sur des supports différents (électroniques ou autres) sans aucun effort d'organisation et sans aucune possibilité de gestion technique afin d'y accéder ou de les utiliser efficacement.

Une ignorance totale par rapport aux problèmes de sécurité du SI a été relevée lors de l'audit. Aucune politique de sécurité des systèmes d'information n'est envisagée et des signaux très alarmants ont été relevés par l'équipe de l'audit. A titre d'exemple, aucune forme de protection de la confidentialité de certaines données informatisées n'est prévue. Un échange fréquent des mots de passe entre les collaborateurs pour accéder au système informatique de l'entreprise a particulièrement attiré l'attention des auditeurs. L'inexistence de pare feu et de logiciel de détection des intrusions au moment de la conception et de l'installation des logiciels est à noter également.

Sans trop tarder, Mr ANOUAR s'est proclamé à la tête d'une nouvelle DSI fraîchement constituée en remplacement d'un ancien service informatique. Il a constitué une équipe formée par d'anciens cadres du service informatique et de jeunes recrues à profils différents (gestionnaire, ingénieur informatique, architecte informatique, développeur, spécialiste réseaux, spécialiste bases de données, technicien sécurité...) qui va se charger du management du SI. Mr Anouar a demandé de mettre à sa disposition un rapport d'audit préliminaire.

Question 1 : (3,25 points)

Mr Anouar vous demande de dresser un tableau à deux colonnes dans lequel vous identifiez les anomalies du SI (de gouvernance SI et de sécurité) et proposez pour chaque anomalie une solution pour y remédier.

Question 2 : (3,25 points)

Mr Anouar a décidé le remplacement de l'ERP existant par un autre ERP. Cahier de charges à l'appui, il travaille déjà sur une consultation des offres d'un certain nombre d'éditeurs de solutions intégrées et plus particulièrement celles ayant fait leurs preuves chez les concurrents.

- a. Quels sont les critères de choix d'ERP sur lesquels l'entreprise pourrait se baser ? **(1 point)**
- b. Pourquoi cherche-t-il à consulter les solutions ayant fait leurs preuves chez les concurrents ? **(0,25 point)**
- c. Est-ce que la réponse de l'éditeur au cahier de charges est suffisante pour que l'entreprise fasse son choix pour l'ERP à implémenter ? **(0,5 point)**
- d. Quelles sont les étapes à franchir jusqu'à la conclusion du contrat d'achat de la solution intégrée ? **(1,5 points)**.

Mars 2019 :

①

Anomalies

- Infrastructure technologique dépassée.

- Inexistence de veille technologique concernant le SI

• Inexistence de SDI

• Inexistence d'un SI cible.

• ERP mal appropriés et sous exploités

• Solutions spécifiques non intégrées au SI

• Fragmentation des données

• Difficulté de gestion et d'exploitation des données de l'ENT

• Absence de politique de sécurité du SI

• Données confidentielles mal protégées

• Echange fréquent des MAP entre collaborateurs.

• Inexistence de pare feu et des logiciels de détection des intrusions (IDS)

• Absence de contrôle des logiciels développés en interne.

Solutions

→ Remplacer l'infrastructure technologique.

→ Mettre en place une cellule de veille technologique.

} → Rédiger un plan informatique (= schéma directeur)

→ Relancer ou changer l'ERP existant

→ Intégrer les solutions de nouveaux SI.

} → Mettre en place un système de gestion de base de données unique et une BD unique.

→ Mettre en place une politique SI

→ Mettre en place des dispositifs de sécurité des données confidentielles.

→ Mettre en place une gestion efficace des profils des utilisateurs

→ Installer un pare feu et des IDS

→ Contrôler les logiciels développés en interne en mettant en place les procédures adéquates.

② a) Glucosés

b) Pour améliorer les chances de réussite du projet en faisant l'étude de la capacité des solutions à répondre aux procédures métiers de l'Éh.

c) D'Éh doit contacter les éditeurs retenus afin d'avoir une démonstration de leur solution et la visite d'Éh où l'éditeur a implémenté sa solution (donc non).

d) On a le cahier des charges :

① Lancer un appel d'offre.

② Classement et choix des éditeurs.

③ Contacter les éditeurs retenus.

④ Choix de la solution.

⑤ Conclusion du ct par la direction d'achat.