

**MANAGEMENT DES SYSTEMES D'INFORMATION (6 points)**

La société SA-FeR, spécialisée dans la production et la distribution de pièces de rechange pour automobiles, est présente à Sfax, Sousse et Tunis. Alors que ses deux unités de production sont sises à la zone industrielle Charguia, SA-FeR a développé, depuis sa création en 1995, cinq points de vente dont deux sont à Sfax et trois à Sousse.

Les clients de la société SA-FeR sont relativement fidèles et sont en majeure partie de petites et moyennes entreprises commerciales locales et régionales. Ils apprécient les produits de SA-FeR pour leur qualité, pour l'écoute que la société leur consacre, pour la qualité de son service, mais également pour les prix et les facilités de paiement qu'elle leur accorde.

L'activité de la société SA-FeR a enregistré, durant la période 2000-2010, un accroissement proche de 10% par an. Toutefois, et depuis le début de l'année 2011, elle a vu ses chiffres d'affaires stagner. Les principales explications, selon son dirigeant, sont liées aux difficultés financières connues par certains de ses importants clients qui n'avancent plus de nouvelles commandes.

« Il est important pour nous d'améliorer notre niveau de compétitivité, de pénétrer de nouveaux marchés [...] A cet égard, un système d'information plus performant que le notre peut nous être d'un apport majeur », affirme le dirigeant de l'entreprise. Il s'appuie dans ses affirmations sur un rapport d'audit du système d'information, élaboré depuis la fin de l'année 2014, par le nouveau responsable des systèmes d'information ; une personne dynamique, ayant une expérience riche en la matière.

En effet, l'audit du système d'information réalisé a révélé les défaillances des applications en place. Ces applications sont considérées archaïques et obsolètes, puisqu'elles sont pour l'essentiel développées « sur mesure », non intégrées et non interopérables. Les applications les plus critiquées sont celles de gestion financière, de comptabilité et de gestion des achats et des stocks.

Le dirigeant de SA-FeR décide donc de procéder à une refonte du système d'information existant et donne ses instructions pour réaliser une étude des besoins, élaborer un cahier des charges et lancer une consultation du marché pour remplacer le système d'information par une solution de progiciel de gestion intégré.

La couverture fonctionnelle de la solution retenue porte sur les modules de la gestion de la production, la gestion des ressources humaines, la gestion des approvisionnements et la gestion financière et comptable. Cette solution, acquise auprès d'un éditeur international, est installée, en premier temps, dans les unités de production sises à Tunis. Il est décidé que son déploiement sur les deux autres sites de la société SA-FeR soit poursuivi, après les périodes d'essais nécessaires et la stabilisation de la solution sur le site de Tunis.

Le dirigeant de l'entreprise, en concertation avec le responsable des systèmes d'informations, envisage aussi la mise en place d'un module CRM et d'outils d'aide à la décision s'interfaçant au progiciel de gestion intégré acquis, pour une meilleure évolution et une meilleure gestion de l'activité de l'entreprise.

La société vous contacte pour un audit de son système d'information.

Par ailleurs, on vous expose les faits ci-après :

- a) La société ne dispose pas d'une politique de sécurité de système d'information,
- b) L'application de la gestion commerciale accessible à tout salarié disposant d'un mot de passe pour accéder au réseau de l'entreprise.
- c) Les sauvegardes informatiques sont réalisées une fois par mois et conservées six mois dans une armoire dans le service informatique. Les données comptables sont conservées sur des supports de stockage externes pendant 5 ans.
- d) En cas d'indisponibilité de l'application de la gestion commerciale, les répercussions financières et la perte de clientèle pourraient être très significatives.
- e) Les fournisseurs de la société peuvent accéder au niveau des stocks de la société afin de passer les commandes,
- f) Absence de camera et système alarme au niveau de la société,

## Questions

### *I. La mise en place du progiciel de gestion intégré*

1. Identifier la stratégie et l'approche de déploiement du progiciel de gestion intégré. (1 point)
2. Proposer une liste des acteurs du projet de mise en place du progiciel de gestion intégré. (0,75 points)
3. Quelles sont les étapes à poursuivre pour la mise en place du progiciel de gestion intégré ? (1,25 points)

### *II. Sécurité du système d'information*

1. Présenter, brièvement, la démarche d'audit sécurité du système d'information. (1point)
2. Identifier les menaces et les vulnérabilités de ce système d'information et proposer des recommandations. (2 points)

**Correction :**

***I) La mise en place du progiciel de gestion intégré***

**4. Identifier la stratégie et l'approche de déploiement du progiciel de gestion intégré. (1 pt)**

- Selon le texte du cas, un seul ERP a été choisi pour qu'il soit implanté sur les différents sites de l'entreprise SA-FeR. Sa mise en place sera entamé sur le site de Tunis, puis une fois la solution stabilisée, elle sera mise en œuvre sur les sites de Sousse et Sfax —→ stratégie mono ERP (0.5)
- Le site de Tunis peut être considéré comme un site pilote. Il permettra de construire une expérience et de dégager des leçons et de meilleures pratiques à exploiter pour continuer la mise en place de l'ERP sur les autres sites, de façon concomitante, selon une approche en noyau dur —→ déploiement de l'ERP selon l'approche mixte (0.5)

**5. Proposer une liste des acteurs du projet de mise en place du progiciel de gestion intégré. (0.75 pts)**

- Maître d'ouvrage (MOA) : SA-FeR (0.25)
- Maître d'œuvre (MOE) : l'éditeur international (0.25)
- 0.25 pour l'une de ces réponses :
  - o Comité de pilotage : des gestionnaires et informaticiens de la société SA-FeR
  - o Équipe de réalisation et de déploiement : regroupe les informaticiens
  - o Utilisateurs référents (« key users ») parmi les gestionnaires de SA-FeR représentant les « Utilisateurs finals »

**6. Quelles sont les étapes à poursuivre pour la mise en place du progiciel de gestion intégré ? (1.25 pts)**

Principalement les étapes suivantes (0.25 par étape, pouvant être exprimée de manière différente par le candidat)

- étude des besoins, cahier des charges, consultation du marché
- formation des équipes
- choix de l'ERP, test et simulation, modification et résolution des manques fonctionnels
- mise en production et déploiement
- formation des utilisateurs, support et revu post déploiement

***II) L'alignement stratégique du système d'information***

**3. Présenter, brièvement, la notion d'alignement stratégique des systèmes d'information. (1 pt)**

Une définition unique et standard n'est pas exigée. Le candidat peut exprimer sa compréhension de la notion d'alignement de manière différente. L'essentiel est de retrouver les idées suivantes :

- L'alignement stratégique des systèmes d'information concerne la cohérence entre les objectifs stratégiques de l'entreprise et les besoins satisfaits par les SI (0.5).

- L'alignement stratégique des systèmes d'information permet de prendre en compte, dans la stratégie des SI, la stratégie générale de l'entreprise, les caractéristiques de l'organisation, et les paramètres liés à la gestion de la plateforme technologique de l'entreprise (0.5).

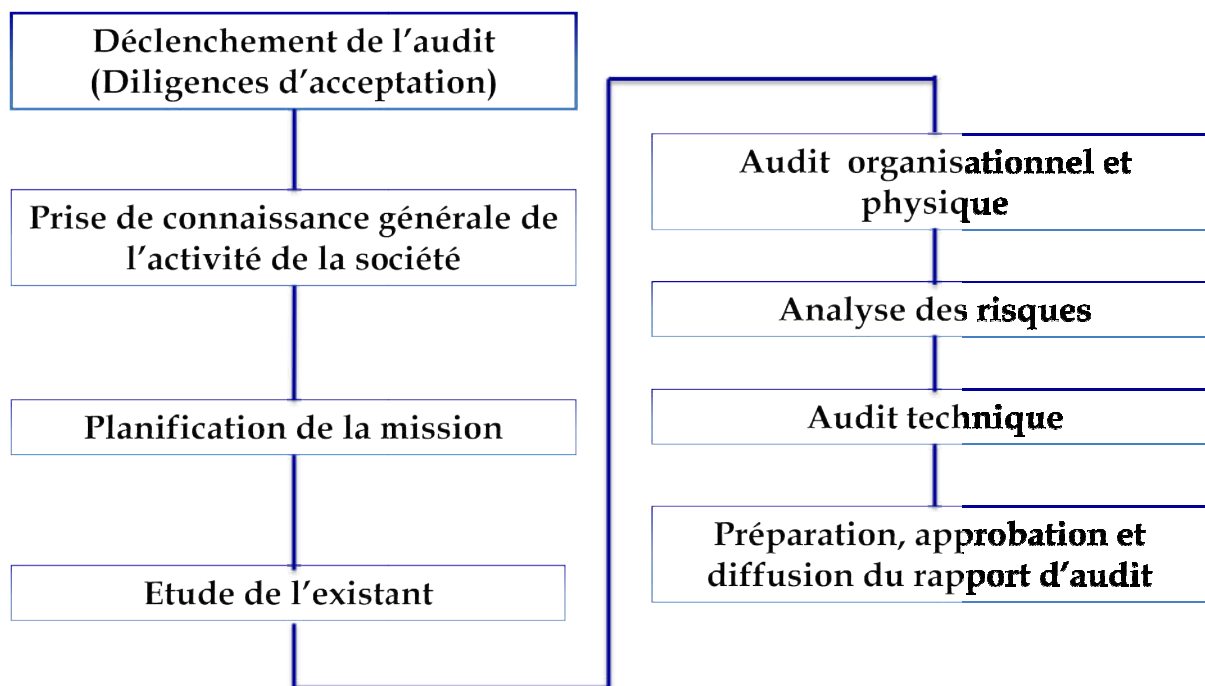
#### **4. Discuter de l'alignement stratégique du système d'information de la société SA-FeR. (2 pts)**

- Le rapport d'audit élaboré par le responsable des SI montre que le SI existant n'est plus adapté pour répondre aux besoins d'évolution de l'entreprise : un SI existant obsolète, et archaïque, dont la refonte et l'évolution sont envisagées (0.25)
  - Le dirigeant de l'entreprise prend la décision pour la refonte du SI existant, le choix de l'ERP, du CRM et des outils d'aide à la décision en concertation avec le responsable des SI → existence d'un dialogue / communication entre le dirigeant et le responsable SI facilitant la prise en compte des objectifs stratégiques de l'entreprise lors de la définition des priorités en SI et le choix des solutions en SI permettant de répondre à ces objectifs (0.5)
  - Le choix de l'ERP, du CRM et des outils d'aide à la décision est, d'ailleurs, inscrit dans le cadre d'objectifs prédéfinis :
    - Décision de mise en place de l'ERP pour améliorer la compétitivité et pénétrer de nouveaux marchés (0.5)
    - Décision d'évolution future du SI, par la mise en place de solutions CRM et d'outils d'aide à la décision, pour une meilleure évolution et meilleure gestion de l'entreprise (0.5)
- ⇒ L'alignement stratégique du SI planifié (ERP, CRM, Outils d'aide à la décision) de SA-FeR est, donc, assuré (0.25)

## II. Sécurité du système d'information

1. Présenter, brièvement, la démarche d'audit sécurité du système d'information.  
(1point)

0.125 pour chaque réponse



2. Identifier les menaces et les vulnérabilités de ce système d'information et proposer des recommandations. (2 points)

0.25 pour chaque réponse

| Réf | Menaces et Vulnérabilités                                                                                                             | Recommandations                                                                      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Utilisation des applications archaïques et obsolètes                                                                                  | La société doit acquérir des nouvelles applications                                  |
| 2   | La société ne dispose pas d'une politique de sécurité de système d'information,                                                       | La société doit élaborer une politique de sécurité                                   |
| 3   | L'application de la gestion commerciale accessible à tout salarié disposant d'un mot de passe pour accéder au réseau de l'entreprise. | La société doit mettre une politique de gestion des mots de passe                    |
| 4   | Les sauvegardes informatiques sont réalisées une fois par mois et conservées six mois dans une armoire dans le service                | La société doit effectuer périodiquement la sauvegarde de ses données informatiques. |

|   |                                                                                                                                                                  |                                                                                                  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | informatique.                                                                                                                                                    |                                                                                                  |
| 5 | Les données comptables sont conservées sur des supports de stockage externes pendant 5 ans.                                                                      | La société doit conserver ses données dans deux endroits différents et pendant 10 ans au minimum |
| 6 | En cas d'indisponibilité de l'application de la gestion commerciale, les répercussions financières et la perte de clientèle pourraient être très significatives. | La société doit élaborer un plan de reprise                                                      |
| 7 | Les fournisseurs de la société peuvent accéder au niveau des stocks de la société afin de passer les commandes,                                                  | La société doit définir les accès autorisés aux fournisseurs                                     |
| 8 | Absence de camera et système alarme au niveau de la société,                                                                                                     | Mettre en place une politique de sauvegarde du patrimoine                                        |