|  |  |
| --- | --- |
| **Terminale baccalauréat professionnel AGOrA** | **SCÉNARIO 1 – Participer au projet d’acquisition d’une solution informatique, gérer la logisitique du projet** |
| **2.1. Suivi administratif de l’activité de production*** Suivi des approvisionnements et des stocks

**2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail*** Organisation des réunions en présentiel ou à distance
* Gestion des espaces internes de partage de l’information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs, etc.)
 |

**CONTEXTE PROFESSIONNEL**

La société ERGOMÉDIC est spécialisée dans le maintien à domicile des personnes en situation de handicap temporaire ou permanente. Le domaine principal de la société est la location et la vente de matériel médical et de produits d’aide à la vie.

Spécialisée dans le maintien à domicile, la société apporte des services d'évaluation des besoins, des essais de matériels et des solutions adaptées à chaque situation. Son objectif est de répondre à la demande via des prestations et des produits de qualité, adaptés aux besoins de chacun.

Ses équipes interviennent à domicile, dans les hôpitaux, les maisons de retraite et les centres spécialisés pour enfants, adolescents et adultes.

Son catalogue « Solutions » de 270 pages regroupe une large gamme de produits. L’entreprise est très attachée aux biens produits en France. Aussi, 65 % des articles vendus sont fabriqués sur le territoire. Des partenariats locaux sont régulièrement signés avec des industriels du Grand-Est.

La société assure également la réparation et le service après-vente de tous ses produits. Le matériel médical de location ainsi que certains produits de mobilité à l’achat bénéficient d'une révision annuelle.

Une partie de ses produits est sujette à prescription médicale, la société communique avec les médecins traitants, les médecins spécialisés en rééducation et les ergothérapeutes. À ce titre, ERGOMÉDIC garantie la sécurité des données en équipant certains postes informatiques d’un certificat de sécurité, le certificat **HDS** (**H**ébergeur de **D**onnées de **S**anté).

La société s’est rapidement développée et compte désormais trois points de vente situés à Colmar (siège social), Mulhouse et Saint-Louis. Son parc informatique se compose ainsi (1 utilisateur = 1 poste informatique) :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Site Colmar** | **Site Mulhouse** | **Site Saint-Louis** |
| **9 utilisateurs** Dont 6 postes avec certificat HDS | **5 utilisateurs**5 postes avec certificat HDS | **5 utilisateurs**5 postes avec certificat HDS |

La sécurité des données traitées, la communication entre les différents magasins du groupe, la complexité des échanges de données et leur accessibilité notamment pour les commerciaux qui se déplacent chez les clients sont devenues des enjeux primordiaux pour l’entreprise.

Aussi, Monsieur Yannick LANA, Directeur général, souhaite investir dans une solution de cloud computing adaptée à ses besoins et simple d’utilisation. Pour l’heure, ces besoins se limitent au stockage partiel de données, partage des mails via des liens et ouverture sur un nombre illimité d’utilisateurs.

À terme, Monsieur LANA souhaite que le PGI de l’entreprise soit installé dans le cloud. **Nous sommes le 2 février 2022**. Vous travaillez au siège de l’entreprise (COLMAR) en collaboration avec Francine LECOEUR, Assistante de Direction.



**Organigramme général du groupe ERGOMÉDIC**

**FICHE D’IDENTITÉ DE L’ENTREPRISE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM COMMERCIAL** | **ERGOMÉDIC** |
| **Forme juridique** | SASU |
| **Dirigeant** | Monsieur Yannick LANA |
| **Adresse postale (siège)** | 6 rue du Ladhof – 68000 COLMAR |
| **SIREN** | 807610225 |
| **SIRET** | 80761022500011 |
| **TVA intracommunautaire** | FR92807610225 |
| **Catégorie** | Vente au détail |
| **Activité (code NAF)** | Commerce de détail d'articles médicaux et orthopédiques en magasin spécialisé (4774Z) |
| **Site internet** | https://www.ergomedic.fr/ |
| **Adresse mail gestionnaire administratif** | Info-gest@ergomedic.fr  |
| **Adresse mail M. LANA** | ylana@ergomedic.fr  |

**ORGANISATION DU SCÉNARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE 1**Participer à l’acquisition d’une solution de cloud computing**Lieu d’exercice** : Secrétariat | **Missions** Rédiger une note d’opportunitéPréparer un projet de mailingDéterminer le coût de souscription d’un abonnement | **Compétences** **2.1.1.** Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks**2.1.1.** Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks**2.1.1.** Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE 2**Organiser une réunion virtuelle avec le fournisseur**Lieu d’exercice** : Secrétariat | **Missions**Déterminer une date de réunion en fonction de contraintesConvoquer les participantsCommuniquer avec l’intervenant | **Compétences** **2.3.1.** Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l’organisation**2.3.2.** Actualiser et diffuser l’information interne sur le support adéquat**2.3.1.** Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l’organisation |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE 3**Sensibiliser à la protection des données**Lieu d’exercice :** Secrétariat | **Mission**Communiquer autour de la sécurisation des données mobiles | **Compétences** **2.3.2.** Actualiser et diffuser l’information interne sur le support adéquat |

**Travail préparatoire - Analyse de la situation**

À partir du contexte professionnel :

1. Identifiez le besoin de l’entreprise. Soyez très précis notamment sur les critères exigés par Monsieur LANA.
2. Repérez dans la situation les enjeux de cette nouvelle acquisition pour l’entreprise.

Vous rédigerez vos réponses sur la trame « **Analyse\_situation** » prévue. Enregistrez votre travail sous « **S1\_C211\_ANALYSE\_SITUATION** » 🖫.

**Situation professionnelle 1 – Participer à l’acquisition d’une solution de cloud computing**

Madame LECOEUR souhaite vous associer au projet d’acquisition d’un système de cloud computing. Elle a sélectionné sur internet une documentation (**DOCUMENT 1**).

**Votre travail :**

1. Dans une note adressée à votre responsable, définissez et présentez les principales caractéristiques du cloud computing et déterminez quels sont les avantages pour une PME d’investir dans cette solution. Vous pouvez réaliser une recherche complémentaire sur Internet afin d’enrichir vos commentaires tout en évitant les explications trop techniques. Utilisez la trame prévue à cet effet (Fichier **NOTE OPPORTUNITÉ**). Enregistrez votre travail sous « **S1\_C211\_NOTE\_OPPORTUNITE** » 🖫 et transmettez-la à votre enseignant.

Vous êtes chargé(e) de rechercher des prestataires de cloud dont l’offre est adaptée aux besoins d’ERGOMÉDIC.

**Votre travail :**

1. Proposez un projet de mailing à adresser aux prestataires. Vous le rédigerez sur la trame prévue (Fichier **PROJET\_MAILING**). L’entreprise attend une réponse sous un mois. Vous enregistrerez votre travail sous « **S6\_C211\_MAILING\_CLOUD** » 🖫.

Grâce à votre travail, Monsieur LANA a sélectionné une solution de cloud pour les trois sites du groupe. Il s’agit de la société NetExplorer basée à Issy-les-Moulineaux (**DOCUMENT 2**). Il vous charge d’estimer le coût d’acquisition de cette solution afin de le comparer au budget prévu pour l’opération (**5 000 € HT /an**).

1. À l’aide de votre tableur, comparez les coûts **ANNUELS** pour chaque entité du groupe représentés par la souscription d’un abonnement chez NetExplorer. Vous tiendrez compte des besoins de l’entreprise actuels et futurs et de l’obligation pour l’entreprise de sécuriser chaque poste partageant des données de santé. Vous enregistrerez votre travail sous « **S6\_C211\_COUT\_SOUSCRIPTION\_CLOUD** » 🖫.
2. Rédigez ensuite un mail à votre responsable lui présentant votre travail (que vous joindrez à votre envoi) et vos conclusions au regard du budget alloué. Vous utiliserez la trame prévue (fichier **CONCLUSION\_CLOUD**). Enregistrez le fichier sous « **S6\_C211\_CONCLUSION\_CLOUD** ». 🖫

**Situation professionnelle 2 – Organiser une réunion d’information**

La société NetExplorer assurera un déploiement du cloud entre le vendredi 25 mars et le lundi 28 mars. Cette opération aura pour conséquence de rendre une partie des applications inopérantes.

Monsieur LANA a échangé avec le service déploiement du prestaire (**DOCUMENT 3**). Madame LECOEUR a sondé les différents salariés du groupe (**DOCUMENT 4**). Il est nécessaire que les trois chefs d’agence soient présents à la réunion et qu’à minima deux commerciaux d’une même agence se libèrent.

1. À partir des retours du sondage et des contraintes imposées, déterminez la/les possibilités d’organisation de la visio-conférence.

Date(s) envisagée(s)

1. Confirmez dans un mail adressé au chargé de déploiement de NetExplorer la tenue de la réunion. Utilisez le fichier prévu (**fichier ANNONCE\_REUNION\_NETEXPLORER**). Enregistrez votre travail sous « **S6\_C231\_CONFIRMATION\_REUNION** » 🖫.
2. Préparez un projet de communication par mail à adresser aux salariés concernés afin de les convier à la réunion. Vous utiliserez la trame prévue (fichier **CONVOCATION\_REUNION**). Enregistrez votre travail sous « **S6\_C231\_CONVOCATION\_REUNION** » 🖫.

**Situation professionnelle 3 – Sensibiliser à la sécurité des données**

Monsieur LANA souhaite sensibiliser le personnel « nomade » de l’entreprise (télétravailleurs et commerciaux) de l’entreprise à la sécurisation des données lorsqu’ils accèdent au cloud de l’entreprise notamment via leurs smartphones et tablettes. Il a recherché une documentation (**DOCUMENT 5**) et vous charge de faire un rappel des consignes de sécurité à appliquer.

**Votre travail :**

Proposez une communication à destination des commerciaux et télétravailleurs permettant le rappel des principales consignes de sécurité en matière d’échanges de données mobiles. Les salariés pourront retrouver un guide complet sur la sécurité sur l’Intranet de l’entreprise « Rubrique données/sécurité ». Pour toute question relative à la sécurité des terminaux mobiles, les salariés peuvent contacter notre prestaire, la société DAEMON sav68@daemon.fr

Vous rédigerez votre travail sur le fichier prévu (**Fichier « NOTE INFO »**). Vous enregistrerez votre travail sous « **S1\_C231\_INFORMATION\_SECURITE\_MOBILE** » 🖫.

**DOCUMENT 1 – Le Cloud : TPE/PME pourquoi cette solution est la vôtre ?**

Aujourd’hui quel que soit votre statut, déjà implanté ou tout juste lancé, les bénéfices du Cloud sur votre activité ne sont plus à démontrer. Que vous soyez une grande, moyenne, ou petite structure ce mode de stockage est utilisé par un grand nombre d’entreprises.

En tant qu’individu, vous faites l’expérience du Cloud quasiment tous les jours en utilisant une messagerie, les réseaux sociaux, des espaces collaboratifs ou encore des espaces de stockage. Mais peut être également dans votre activité professionnelle avec des applicatifs comme la gestion commerciale, comptabilité, CRM, etc. Ce phénomène démontre toute l’accessibilité de l’outil et son avantage premier : la simplicité. Désormais, la question que vous devriez vous poser n’est plus de savoir s’il faut aller vers le Cloud, mais plutôt comment migrer vers cette solution.

 « Le Cloud computing est employé pour désigner la livraison de ressources et de services à la demande, par internet. (…) De manière générale le cloud computing est la possibilité d’accéder à des données ou des programmes depuis internet. Il suffit donc d’une connexion afin d’accéder aux données.

 **Le Cloud oui, mais quel mode ?**

Pour les professionnels, entreprendre cette transformation digitale peut être motif d’appréhension et de confusion. C’est pourquoi les entreprises doivent être rassurées et accompagnées dans leur évolution. Avant de se lancer, être conseillé est le meilleur moyen de débuter l’utilisation du cloud sereinement, en choisissant le modèle le mieux adapté à ses besoins.

Le Cloud computing englobe trois modèles différents, qui répondent chacun, à des besoins spécifiques des entreprises :

* Le mode SaaS (Software as a Service)
* Le mode IaaS (Infrastructure as a Service)
* Le mode PaaS (Plateform as a Service)

**Le mode SaaS (Software as a Service)**

La plupart des entreprises abritent leur infrastructure matérielle (serveurs, réseau, stockage) dans un espace physique sur leur lieu de travail. Une telle installation nécessite de la place, du temps et de l’expertise. Pour une entreprise, le mode SaaS (Logiciel As A Service) revient à remettre les clés de son infrastructure à un tiers, un prestataire de confiance qui va se charger de toutes les tâches liées au réseau, au stockage, à la sauvegarde et à l’actualisation des fichiers. Les employés de l’entreprise et les autres collaborateurs peuvent accéder aux logiciels à distance 24h/24, grâce à une connexion Internet.

**Le mode IaaS (Infrastructure as a Service)**

L’Iaas offre au client une infrastructure externe. Le fournisseur prend en charge l’installation des serveurs de fichiers, les réseaux et le stockage des données. De cette façon, le client n’a pas besoin d’acheter les équipements liés à ces ressources : il les loue au prestataire. En revanche, le client est responsable de ses applications, de ses données et du système d’exploitation.

**Le mode PaaS (Plateform as a Service)**

Le Paas inclut les services de l’Iaas mais va encore plus loin : outre les serveurs, le stockage et les réseaux, le prestataire fournit également l’ensemble des applications middleware : système d’exploitation, base de données, serveur web… En d’autres termes, le client loue l’exploitation des serveurs et les outils intégrés. C’est la formule la plus aboutie pour externaliser la gestion de ses données.

**Le cloud ? Quels apports ?**

Un des avantages majeurs du Cloud est la sécurisation des données. En effet, n’étant plus stockées dans le serveur de l’entreprise leur exposition aux virus, vol, incendie, inondation, est nettement diminuée vis-à-vis d’une sauvegarde sécurisée standard. En plus le fournisseur inclut une protection physique des serveurs, un cryptage des données, mais aussi une surveillance logicielle ! La sauvegarde externalisée assure une sécurité idéale pour les données.

Attention toutefois à penser local, il est préférable de faire appel à un fournisseur de Cloud français ou européen. Et pour cause la loi Patriot Act, effective aux Etats-Unis, autorise les autorités américaines à avoir accès aux données informatiques sans en informer l’utilisateur, c’est pourquoi il faut choisir son fournisseur avec prudence.

L’investissement dans les ressources matérielles et humaines dans l’informatique peut être considérable, d’autant plus que les PME/TPE n’ont pas toujours le budget pour. En effet l’équipement d’infrastructures, en y ajoutant la maintenance et l’infogérance représente un coût important pour les entreprises. Avec le Cloud, il est possible d’externaliser cela, à terme l’entreprise réalisera des économies conséquentes. Moins payer pour plus d’avantages, n’est-ce pas le souhait de toutes entreprises ?

Avec le Cloud, les documents sont accessibles en permanence, et de tout endroit disposant d’une connexion internet. Les soucis de sites distants, de salariés nomades ou de télétravail n’auront plus lieu d’être avec le Cloud et l’organisation interne en sera simplifiée. Ces conséquences permettent alors d’être plus efficace et donc plus productif et tendre vers une adaptabilité aux changements optimale.

La solution du Cloud répond aujourd’hui à la nécessité des TPE/PME à être rapidement compétitive sur leur marché. Leur besoin de souplesse les amène à repenser leur organisation. Les entreprises cherchent désormais un confort de travail associé à une forte productivité pour accroître leur taille et leur rentabilité. Le Cloud offre la capacité aux entreprises de s’adapter rapidement aux changements et aux évolutions, de ce fait elle en devient plus flexible.

Source : [https ://www.almeria.fr](https://www.almeria.fr)

**DOCUMENT 2 – DOCUMENTATION NetExplorer**



**Prix HT**

Avec NetExplorer, partager des fichiers n’a jamais été aussi simple.

**Par email ou via un simple lien, partagez toute sorte de documents** (vidéo, photo, dossier, présentation, tableur…) avec vos collaborateurs ou vos clients, qu’ils aient un compte utilisateur ou non. Vous travaillez sur un projet et souhaitez **partager des fichiers** volumineux vers l’extérieur ? Utilisez NetExplorer pour envoyer des fichiers sans limite de taille **et dans un environnement sécurisé, en France.** Grâce aux notifications, soyez averti dès qu’un utilisateur modifie ou ajoute un fichier.

## Un coffre-fort sécurisé pour tous vos échanges

**Sécurisez vos envois** et définissez des options de partage pour vos correspondants : date d’expiration du partage, protection par mot de passe ou **via un code SMS**. Autant d’options pour répondre à tous vos besoins en termes de confidentialité et de sécurité.

**Contrôlez le partage des fichiers** ou dossiers de votre organisation grâce à une traçabilité totale et restez maître de vos données. Accédez au suivi détaillé des documents partagés : qui a téléchargé le document, quand, depuis quel endroit.

## Réceptionnez des fichiers

Vous travaillez sur un projet avec un collaborateur externe et souhaitez que celui-ci vous envoie des documents rapidement ? Inutile de lui créer un compte, via un **simple lien de dépôt** pointant vers le dossier de votre choix, il pourra glisser/déposer les documents et vous les retrouverez au sein de votre espace NetExplorer.

## Des dossiers partagés pour vos projets

Invitez un utilisateur sur le dossier de votre choix et définissez, en quelques clics, ses **droits d’accès au dossier**. Il pourra, par exemple, lire les documents compris dans ce dossier, en ajouter de nouveaux, les modifier, les supprimer ou encore inviter d’autres utilisateurs à travailler avec lui sur le projet.

**DOCUMENT 3 – Échange mail**

De : thierry-dumas@netexplorer.fr

A : yannick.lana@ergomedic.fr

Objet : réunion virtuelle d’information pour le déploiement de notre solution

Monsieur LANA,

Comme indiqué lors de nos derniers échanges téléphoniques, notre service technique assurera un déploiement de la solution logicielle entre le vendredi 25 mars et le lundi 28 mars. Vos services seront pour l’occasion perturbés. Certaines de vos applications CRM ne seront pas accessibles ainsi que votre messagerie professionnelle.

Afin d’assurer une prise en main rapide, un de nos techniciens animera une visio-conférence de présentation de l’outil. Cette réunion virtuelle, d’une durée de trois heures, sera l’occasion pour lui d’expliquer l’ergonomie de notre solution, les applicatifs et fonctionnalités, les paramétrages nécessaires notamment en matière de droits d’accès et de sécurisation des échanges de données. Une séance de questions-réponses sera également prévue.

Une vidéo de prise en main est disponible sur notre site Internet <http://www.netexplorer.com/>, rubrique « Ressources » ainsi qu’un ensemble documentaire en libre téléchargement.

Vous pouvez également nous faire part de vos remarques et questions éventuelles en utilisant l’adresse mail suivante : faq\_ergomedic@netexplorer.com

Toute notre équipe de déploiement se tient à votre disposition pour répondre à vos interrogations,

Bien cordialement,

**M. Thierry DUMAS – Chargé de développement**

**NetExplorer**

**thierry-dumas@netexplorer.fr**

**06 66 41 00 14**

**DOCUMENT 4 – SYNTHÈSE DES DISPONIBILITÉS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Lundi 01/039 h – 12 h | Mercredi02/039 h – 12 h | Vendredi04/039 h – 12 h | Lundi07/039 h – 12 h | Mardi08/039 h – 12 h | Vendredi11/039 h – 12 h |
| LANA | Yannick | 🗸 | 🗸 | 🗸 |  | 🗸 | 🗸 |
| LECOEUR | Francine |  | 🗸 |  |  | 🗸 |  |
| JEANIEU | Loris |  | 🗸 |  | 🗸 | 🗸 | 🗸 |
| PETIT | Flore | 🗸 |  |  |  |  |  |
| CAPET | Hélène | 🗸 | 🗸 |  |  | 🗸 | 🗸 |
| FRANCO | Éric | 🗸 |  | 🗸 |  | 🗸 |  |
| GARANCE | Emeline |  | 🗸 |  | 🗸 |  |  |
| BRACHU | Audrey | 🗸 |  |  |  |  | 🗸 |
| MEYER | Axelle |  | 🗸 | 🗸 |  | 🗸 | 🗸 |
| PRIGEANT | Loïc | 🗸 |  | 🗸 |  |  | 🗸 |
| LEPOUL | Fabienne |  |  |  | 🗸 |  | 🗸 |
| PINTURAULT | Alexandre | 🗸 |  | 🗸 |  | 🗸 |  |
| ROINET | Clément |  | 🗸 |  |  | 🗸 | 🗸 |
| JOUVET | Éric | 🗸 | 🗸 |  | 🗸 |  |  |
| KAPFER | Elisa |  |  | 🗸 | 🗸 | 🗸 | 🗸 |
| CALBET | Cécile | 🗸 |  | 🗸 |  | 🗸 | 🗸 |

**DOCUMENT 5 – Conseils pour sécuriser les terminaux mobiles d’entreprise**

Plate-forme largement dominante du marché mobile (avec plus de 70 % de l’offre smartphone), Android est aussi le système le plus attaqué par les cybercriminels avides d’argent facile (ou pas). Le laboratoire de Sophos relève ainsi [une explosion de 600 % du nombre de logiciels malveillants](https://www.silicon.fr/augmentation-de-600-des-malwares-android-en-un-93115.html) et de leurs composants. Une tendance appelée à s’accentuer alors que le nombre d’appareils mobiles en service explose notamment en entreprise.

Une situation problématique pour les utilisateurs et pour les entreprises dont les salariés utilisent de plus en plus, de manière autorisée ou non, les outils mobiles pour travailler, prenant ainsi le risque d’infecter le système d’information de l’organisation. Un risque d’autant plus grand que les malwares deviennent de plus en plus sophistiqués et déploient, pour certains, des trésors d’ingéniosité pour ne pas être détectés.

L’usage des terminaux mobiles des salariés en entreprise, et leur accès au cloud, suppose la mise en place d’une sécurité renforcée.

Les risques pour l’entreprise sont sensiblement les mêmes que pour tout accès au cloud : perte de données, piratage d’informations sensibles, accès à des données sensibles après la perte ou le vol d’un terminal mobile…

Une meilleure sécurité peut passer par l’adoption de bonnes pratiques recommandées aux salariés. La perte de données est bien sûr l’un des principaux risques auxquels s’exposent les professionnels mobiles utilisant leurs smartphones personnels (ex : iPhone, Android) au travail. Il est donc nécessaire d’informer les utilisateurs des risques encourus et leur expliquer, de manière pédagogique, la démarche à suivre. A ce titre, vous devez les sensibiliser sur certains points :

* Se méfier des hotspot Wifi publics, y compris ceux des aéroports, susceptibles d’être « écoutés ». Se connecter en mode sécurisés lorsqu’un salarié utilise un Wifi public.
* Maintenir à jour son système d’exploitation. On ne le dira jamais assez mais, au-delà des innovations, les mises à jour systèmes comblent un certain nombre de failles (même s’ils en créent d’autres).
* Demander aux salariés de protéger leur terminal mobile par mot de passe, afin de limiter l’accès en cas de perte ou de vol . Un mot de passe fort aidera à protéger l’accès aux données en cas de perte de l’appareil.
* Installer des applications depuis des sources fiables et de confiance comme Google Play ou l’App Store.
* Mettre en place une synchronisation automatique des données de l’appareil vers le cloud, pour sauvegarder toute mise à jour de données importantes,
* Enfin, encourager l’adoption de logiciels anti-malwares sur les smartphones et tablettes Android.

Source : [https ://www.silicon.fr](https://www.silicon.fr)