

Exonet : la société GoAndRun

Présentation du contexte de l'exercice :

L'entreprise GoAndRun est une société familiale dont l'activité est la fabrication et la vente d'articles de sports auprès de clients professionnels. Elle dispose de 15 commerciaux et d'un directeur des ventes pour coordonner cette activité.

Chaque année, pour faire le point sur la performance de chacun de ses commerciaux, l'entreprise a mis en place des bilans individuels qui ont lieu au mois de décembre. Au cours de ces bilans individuels, le directeur des ventes conduit un entretien avec chacun de ses commerciaux lors duquel il crée un document de synthèse sur un tableur. Ce document contient différents indicateurs qui permettront de comparer les performances de chacun.

Ce document est ensuite utilisé par le directeur des ventes afin de produire un rapport sur le salarié. Ce rapport est envoyé au directeur des ressources humaines (DRH) par courrier au siège de l'entreprise situé à Marseille. Avec ce rapport et le document d'évaluation, le DRH complète le tableau créé avec le tableur afin de proposer une prime de fin d'année à chaque commercial. Ce tableau est retourné au directeur des ventes qui, après en avoir pris connaissance, en adresse une copie par courrier au commercial concerné.

Si ces documents n'ont pas de valeur juridique, la direction impose tout de même que l'ensemble des données d'évaluation soit conservé 5 ans dans les archives de l'entreprise. Régulièrement, le directeur des ventes copie les fichiers créés sur son ordinateur portable vers un serveur interne de sauvegarde.

Evolution du processus :

Le processus actuel ne semble plus en phase avec certaines contraintes de l'entreprise :

- Tout d'abord, suite à la signature d'une charte par l'entreprise en 2012 en faveur du développement durable, celle-ci s'est engagée à réduire l'utilisation de papier de 80% sur les trois prochaines années.
- Ensuite, le directeur des ventes est excédé car il a eu de gros soucis cette année avec son équipement informatique et il a perdu une grosse partie de ses données.

Lors d'une réunion au siège avec le DRH, le directeur des ventes et ce dernier ont décidé d'expérimenter l'outil GoogleDrive fourni par Google. La direction des services informatiques (DSI) n'a pas été consultée pour cette décision. Elle l'a appris par hasard en discutant avec un commercial.

Le directeur de la DSI n'a pas apprécié et vous a confié la tâche de vérifier si cette nouvelle procédure intégrant l'utilisation de GoogleDrive est en phase avec les exigences de performance, de qualité et de sécurité que l'entreprise se doit de respecter.

Votre investigation :

A. Identification de l'outil

La description commerciale de GoogleDrive est disponible sur internet à l'adresse suivante :

<https://www.google.com/intl/fr/drive/start/index.html>

Travail à faire :

Le DSI vous demande de lui rédiger une note décrivant l'outil GoogleDrive et l'intérêt la plus-value que celui-ci peut apporter à ses utilisateurs. Vous vous appuyerez pour cela sur la description commerciale qui est en faite par Google sur son site web.

Proposition de correction :

Monsieur le Directeur,

En réponse à votre demande, j'ai étudié l'offre GoogleDrive mise en place par le service commercial. Afin de bien comprendre l'intérêt de cet outil, en voici une brève description.

GoogleDrive est un outil faisant partie de la suite d'applications GoogleApps fournie par Google. GoogleDrive fournit un espace de stockage et de partage en ligne de documents. Il repose sur les principes du Cloud Computing (informatique dans les nuages). Il permet notamment de disposer dans sa version gratuite d'un espace de stockage en ligne de 5 Go.

Une utilisation en ligne depuis le navigateur est possible pour gérer ses documents. Il est également possible de télécharger un outil client pour gérer ses documents directement sur son poste. Cet outil est disponible sur toutes les plates formes courantes (Windows, mobiles Androïd ou IOS).

Avec GoogleDrive, les utilisateurs peuvent partager des documents entre eux et s'attribuer le droit de les modifier, ou plus simplement de les consulter.

Cet outil semble donc avoir plusieurs atouts pour notre entreprise : le service commercial pourrait l'utiliser pour échanger ses documents sans perdre de temps à gérer des envois de courriers "papier" et il disposerait d'une solution de stockage en ligne qui offrirait une solution de sauvegarde en cas de problème matériel sur l'un de nos postes informatiques.

Cependant, je me propose de mener une analyse des conditions générales de cet outil afin de nous assurer que son utilisation n'est pas incompatible avec les contraintes de notre entreprise.

Je reviendrai vers vous rapidement avec ces éléments.

Respectueusement.

Le stagiaire.

B. Adéquation de l'outil à l'évolution du processus de l'entreprise

Travail à faire :

Expliquez en quoi l'adoption de GoogleDrive peut contribuer à rendre le processus de gestion des bilans des commerciaux plus performant dans le sens où il améliore ce processus comme le souhaitent le DRH et le directeur des ventes.

Proposition de correction :

Le processus de gestion des bilans peut être amélioré sur plusieurs points par l'adoption de GoogleDrive :

- Il est en accord avec la charte pour le développement durable : les impressions "papier" disparaîtront, les documents seront créés, puis mis en ligne et modifiés directement par les différents intervenants (une gestion de version est incluse dans l'outil).
- Si le directeur n'a pas toujours le temps de réaliser la sauvegarde de ses documents, l'adoption de GoogleDrive fournira une sauvegarde en ligne. Ainsi, un problème matériel n'impactera plus le bon déroulement du processus de gestion des bilans.
- Gain de temps dans les échanges entre intervenants (exemples : il n'y aura plus d'envoi par courrier, possibilité d'être informé automatiquement de tout changement ayant lieu sur ce document pour les collaborateurs qui le partagent, etc.).

C. Analyse de l'outil

La Direction des Systèmes d'Informations est particulièrement sensible aux questions de sécurité des outils employés par ses salariés. Elle souhaite également veiller à ce que ces outils fournissent une qualité minimale à ses utilisateurs. Elle a donc élaboré une "check-list" qu'elle vous a communiquée afin de vous assurer que GoogleDrive satisfait bien à ces critères.

Du point de vue de la qualité :

- Les données hébergées sur l'offre Google sont-elles disponibles à tout moment pour ses utilisateurs ?
- En cas de défaillance du réseau internet, les utilisateurs peuvent-ils accéder à leurs documents ?
- L'entreprise ayant déployé des outils bureautiques open source (exemple : Open Office), l'utilisation des outils GoogleDrive offre-elle une compatibilité avec ces outils ?

Du point de vue de la sécurité :

- Les données de l'entreprise sont confidentielles. Les documents mis en ligne appartiennent-ils toujours aux utilisateurs une fois confiés à Google ?
- Une fois les données confiées à Google, est-il possible que celles-ci soient perdues ?
- Le fournisseur de service propose t-il une indemnisation le cas échéant ?
- Dans le cadre d'échanges de documents confidentiels sur les salariés, est-il possible de partager un document créé via cet outil avec certains utilisateurs préalablement identifiés (et uniquement ces utilisateurs) ?
- Le fournisseur de service a t-il pris des mesures spécifiques pour assurer que l'échange de documents est fiable et sécurisé, notamment lors du téléchargement et du téléversement des documents ?

Travail à faire :

En prenant appui sur la brochure commerciale de GoogleDrive (<https://www.google.com/intl/fr/drive/start/index.html>) et sur les conditions générales (<http://www.google.fr/intl/fr/policies/terms/regional.html> pour les conditions générales et http://www.google.com/apps/intl/fr/terms/standard_terms.html pour les conditions spécifiques), remplissez le tableau fourni en annexe afin d'identifier si chacun des points de vérification donnés par la DSI peut être satisfait par GoogleDrive.

D. Analyse de la version commerciale

L'analyse de la version gratuite proposée par Google vous a laissé quelques incertitudes quant à son utilisation par les salariés.

Vous décidez de vous intéresser à la version payante de GoogleDrive. Celle-ci est incluse dans un ensemble d'outils proposés par Google : "Google Apps for Business".

Travail à faire :

En prenant appui sur la brochure commerciale en ligne (disponible à cette adresse : <https://www.google.com/enterprise/apps/business/products.html> et <http://www.google.com/intx/fr/enterprise/apps/business/pricing.html>), ainsi que sur les conditions générales particulières (disponibles ici : http://www.google.com/apps/intl/fr/terms/premier_terms.html), vous complèterez le second tableau fourni en annexe. Sur la base de ce travail, vous conclurez sur le bénéfice offert par cette version payante par rapport à la version gratuite de ces outils.

Proposition de correction :

Suite à l'analyse des deux versions, il apparaît que la version payante offre de meilleures garanties sur la qualité du service GoogleDrive.

Le niveau de disponibilité des données est clairement énoncé et les éléments de sécurité figurent au descriptif. Cependant, quelques points noirs posent question en matière d'utilisation des documents déposés sur GoogleDrive (Google peut les utiliser à des fins d'amélioration de ses services).

Etant donné la nature des documents mis en ligne par le service commercial, il paraît envisageable d'utiliser GoogleDrive dans sa version commerciale. Les documents mis en ligne ne dévoilent pas d'informations stratégiques sur l'entreprise et, compte tenu du risque minime lié à cette utilisation, il paraît intéressant pour le service commercial de l'utiliser.

Remarque : A noter que cet exercice peut être utilisé pour effectuer l'analyse d'outils concurrents à GoogleDrive (DropBox, SkyDrive, ...)

Analyse de la version gratuite de GoogleDrive

Questions posées	Test validé (oui/non/incertain)	Argumentation
Les données hébergées sur l'offre Google sont-elles disponibles à tout moment pour ses utilisateurs ?	incertain	La brochure commerciale annonce une disponibilité permanente, mais les conditions générales ne stipulent pas cela formellement. Les conditions d'utilisation générales évoquent une obligation de moyen et semblent dégager Google de toute responsabilité en cas de défaillance des services fournis.
En cas de défaillance du réseau internet, les utilisateurs peuvent-ils accéder à leurs documents ?	oui	Pour répondre à cette question, le professeur pourra faire une démonstration de l'outil à la classe sur son poste. Les élèves pourront constater qu'une fois l'outil installé sur le poste de l'utilisateur, les documents sont accessibles même sans connexion internet. Cependant, un décalage entre les versions pourrait intervenir car GoogleDrive repose sur un mécanisme de synchronisation.
L'entreprise ayant déployé des outils bureautiques open source (exemple : Open Office), l'utilisation des outils GoogleDrive offre-elle une compatibilité avec ces outils ?	oui	L'outil est compatible avec de nombreux formats de fichiers. Les suites bureautiques classiques sont bien prises en charge.
Les données de l'entreprise sont confidentielles. Les documents mis en ligne appartiennent-ils toujours aux utilisateurs une fois confiés à Google ?	incertain	Un passage des conditions d'utilisation de Google peut inquiéter : "Vos contenus et nos services". En effet, on y apprend que Google peut utiliser nos données. " Les droits que vous accordez dans le cadre de cette licence sont limités à l'exploitation, la promotion ou à l'amélioration de nos Services, ou au développement de nouveaux Services."
Est-il possible que les données soient perdues ? Le fournisseur de service propose t-il une indemnisation le cas échéant ?	oui non	La rubrique "Garanties et clauses de non-responsabilité" des conditions d'utilisation nous renseigne sur ces points. On y apprend que Google n'engage pas sa responsabilité en cas de défaillance de ses services. La rubrique suivante "Responsabilité pour nos services" informe l'utilisateur qu'aucune indemnisation ne sera accordée en cas de défaillance.
Est-il possible de partager un document créé avec cet outil avec certains utilisateurs préalablement identifiés (et uniquement ces utilisateurs) ?	oui	La documentation commerciale met cette fonctionnalité en avant. Le partage de documents entre les salariés de l'entreprise est donc possible. Différents niveaux de droits peuvent être donnés sur les documents (exemples : consultation, modification, propriétaire).
Le fournisseur de service a-t-il pris des mesures spécifiques pour assurer que l'échange de documents soit fiable et sécurisé, notamment lors du téléchargement et du téléversement des documents ?	incertain	Les conditions d'utilisation (paragraphe 1.1) indiquent que Google doit respecter des normes de sécurité raisonnables, au moins égales à celles que Google utiliserait pour traiter ses propres informations similaires. Ceci est très flou et n'indique pas clairement les procédures et techniques utilisées pour sécuriser les documents.

Analyse de la version payante de GoogleDrive

Questions posées	Test validé (oui/non/incertain)	Argumentation
Les données hébergées sur l'offre Google sont-elles disponibles à tout moment pour ses utilisateurs ?	oui	On peut constater que les éléments relatifs à la disponibilité des données sont beaucoup plus précis que dans l'offre gratuite. Ainsi, dans l'onglet "Avantages" de la documentation commerciale, on peut lire que la disponibilité des données est garantie à 99.9% et qu'une reprise sur sinistre performante est intégrée. Ceci garantit une disponibilité des données maximale aux utilisateurs.
En cas de défaillance du réseau internet, les utilisateurs peuvent-ils accéder à leurs documents ?	oui	IDEM Version gratuite.
L'entreprise ayant déployé des outils bureautiques open source (exemple : Open Office), l'utilisation des outils GoogleDrive offre-elle une compatibilité avec ces outils ?	oui	IDEM Version gratuite.
Les données de l'entreprise sont confidentielles. Les documents mis en ligne appartiennent-ils toujours aux utilisateurs une fois confiés à Google ?	incertain	L'utilisateur reste bien propriétaire de ses données mais le même passage que pour la version gratuite peut faire naître un doute sur l'utilisation des données par Google.
Est-il possible que les données soient perdues ? Le fournisseur de service propose t-il une indemnisation le cas échéant ?	oui oui	Cette version commerciale (notamment en parcourant la brochure commerciale en ligne) met en avant les technologies déployées par Google pour garantir disponibilité et sécurité des données. Malgré tout, un évènement (rarissime) pourrait se produire et compromettre les données de l'utilisateur. Dans ce cas, Google propose une indemnisation dans la limite du montant payé à Google sur les 12 derniers mois. Ceci paraît très léger étant donnée la valeur que pourraient avoir les données d'une entreprise.
Est-il possible de partager un document créé avec cet outil avec certains utilisateurs préalablement identifiés (et uniquement ces utilisateurs) ?	oui	La documentation commerciale met cette fonctionnalité en avant. Le partage de documents entre les salariés de l'entreprise est donc possible. Différents niveaux de droits peuvent être donnés sur les documents. A noter que cette version commerciale propose une fonctionnalité de gestion des utilisateurs.
Le fournisseur de service a t-il pris des mesures spécifiques pour assurer que l'échange de documents est fiable et sécurisé, notamment lors du téléchargement et du téléversement des documents ?	oui	La brochure commerciale met en avant les aspects de sécurité des services Google. Notamment, Google garantit des échanges de données cryptés par SSL lors de l'utilisation des services. L'authentification des utilisateurs est renforcée (authentification à 2 facteurs). De plus, la société emploie les meilleurs ingénieurs réseaux qui veillent constamment à la fiabilité des systèmes de sécurité mis en place.

