

SESSION 2011

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSISTANT DE GESTION DE PME PMI
À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN**

**Analyse du système d'information et des risques
informatiques**

**Coefficient : 2
Durée : 2 heures**

Aucun matériel ni document est autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 12 pages numérotées de 1 à 12 dont une à rendre avec la
copie (annexe 1)

AVERTISSEMENT

Dans le souci du respect de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur, les extraits d'articles de presse spécialisés ou non, sont reproduits en leur état originel. Ils sont donc susceptibles de comporter des mots ou expressions de style oral ou professionnel.

Code sujet : 11NC-APE6ASI-P

ENTREPRISE BERNON

COMPOSITION DU CAS

Dossier 1 : LA VENTE DE BIENS IMMOBILIERS

Dossier 2 : COLLABORATION DES AGENCES

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 : Schéma Événements-Résultats (**à compléter et à rendre avec la copie**).

ANNEXE 2 : Schéma relationnel et messages d'erreurs obtenus par M.BERNON

ANNEXE 3 : Organisation informatique des trois agences

ANNEXE 4 : Plan d'adressage du nouveau poste de l'agence de Blois.

ANNEXE 5 : Extrait du site www.agora-project.net

RECOMMANDATIONS IMPORTANTES

Chaque dossier peut être traité d'une manière indépendante. Cependant, le candidat ne doit pas négliger l'ordre dans lequel les dossiers sont présentés. Le respect de cet ordre permet de mieux s'imprégner du sujet. Le candidat devra en outre faire preuve de discernement afin de repérer dans les documents annexes l'essentiel de l'accessoire.

Enfin, il est rappelé au candidat qu'il ne doit en aucun cas faire figurer ou apparaître son nom dans la copie. En l'absence de précision dans le sujet, l'assistant(e) de gestion de PME/PMI sera Madame, Mademoiselle ou Monsieur X.

Les différentes missions confiées au candidat apparaissent en caractère gras et en italique dans chaque dossier, dans la forme ici retenue pour ce paragraphe.

BARÈME

Dossier 1 : 20 points

Dossier 2 : 20 points

Contexte de l'entreprise

Monsieur David BERNON est propriétaire de trois agences immobilières :

- L'agence de TOURS qui emploie quatre négociateurs, en plus de M. BERNON.
- L'agence d'ORLÉANS, avec trois négociateurs.
- L'agence de BLOIS, avec trois négociateurs.

Cette entreprise, actuellement, ne propose que la location de biens immobiliers pour le compte de particuliers et de professionnels.

M. BERNON n'étant pas expert en technologie de l'information et des communications, il a laissé se développer l'informatisation et la gestion de l'information de chaque agence en fonction des besoins qu'exprimaient ses collaborateurs.

Cette évolution a conduit à une hétérogénéité des systèmes d'information et constitue aujourd'hui un frein au développement de l'entreprise.

M. BERNON vous a recruté(e), comme assistant(e) de gestion pour l'aider à faire évoluer l'organisation du système d'information de ses agences.

Actuellement, les négociateurs sont tous équipés d'un ordinateur portable, d'un appareil photo numérique et d'un téléphone portable.

Chaque agence possède une imprimante jet d'encre couleur avec accès Wifi. Les agences sont également abonnées à un fournisseur d'accès à internet. Les négociateurs se connectent au modem grâce à une liaison WIFI

DOSSIER 1 : LA VENTE DES BIENS IMMOBILIERS (annexes 1, 2 et 6)

1^{ERE} Partie : Développement d'une nouvelle activité (annexe 1 à rendre avec la copie)

M. BERNON souhaite développer une nouvelle activité : la vente de biens immobiliers.

Il vous explique ce que serait exactement le rôle des négociateurs et vous demande de penser l'organisation de cette nouvelle activité.

L'assistant de gestion (AG) « Comment envisagez-vous le déroulement de cette activité ? »

M. BERNON (M.B) « Le client nous contacte et nous prenons rendez-vous pour visiter le bien qu'il désire mettre en vente »

(AG) « Quel est le rôle du négociateur lors ce rendez-vous ? »

(MB) « Le négociateur organise une visite du bien pendant laquelle il prend des photos, réalise une estimation du prix du bien et des frais d'agence et présente au client un devis précis, correspondant à nos prestations »

(AG) « Quelles sont ces prestations ? »

(MB) « Nous nous chargeons de la publicité dans notre vitrine, dans les médias locaux, des visites du bien pour les personnes intéressées et de la rédaction de la promesse de vente puis du contrat de vente »

(AG) « Qui se charge du suivi administratif ? »

(MB) « Le négociateur. Il conserve un exemplaire du devis et se charge de la rédaction du contrat de vente si le client accepte le devis. Il me transmet ce contrat pour approbation et signature. À la suite, il fait signer le client et lui remet un exemplaire. Le double est conservé à l'agence dans le dossier client ».

Vous êtes chargé (e) de :

1.1.	Réaliser le diagramme de flux concernant cette activité.
-------------	---

M. BERNON avait demandé, il y a quelque temps, à une société de services d'ingénierie informatique (SSII) une étude pour l'informatisation de cette nouvelle activité. La SSII avait alors proposé, à M. BERNON, une organisation préalable à l'implantation d'un système informatique.

Depuis, M. BERNON a une vision légèrement différente et il souhaite intégrer les demandes suivantes :

- le délai entre l'estimation et la rédaction du contrat ne doit pas dépasser 4 semaines. Très souvent, les clients négligent de renvoyer le devis accepté. Il est nécessaire de mettre en place une procédure d'alerte.
- la législation concernant la mise en vente d'un bien immobilier et en particulier les expertises obligatoires doivent être respectées. Chaque vente immobilière doit faire l'objet d'un certain nombre d'expertises appelées aussi diagnostics : diagnostic thermique ; diagnostic électrique ; diagnostic plomb ; diagnostic termites ...

Suite à l'entretien que vous venez d'avoir avec M. BERNON, et après les échanges avec la SSII, vous êtes chargé (e) de :

1.2	Compléter l'extrait du schéma événements-résultats de l'activité « Mise en vente de biens immobiliers » (annexe 1).
------------	--

2^{ème} Partie : Réflexion sur la mise en place d'une nouvelle gestion des fichiers. (Annexe 2)

Actuellement, chaque négociateur gère ses fichiers de façon indépendante, selon ses besoins et ses connaissances informatiques.

Mlle Claire DEMOULIN, de l'agence de Blois, a développé une application sur un système de gestion de bases de données et vous transmet le schéma relationnel.

M.BERNON a testé cette application en vue de la généraliser. Lors de la manipulation, il a été confronté à certaines difficultés et vous interroge sur les messages d'erreurs obtenus.

Vous êtes chargé (e) d' :

1.3	<i>Expliquer à M.BERNON les raisons de ces deux messages d'erreur.</i>
------------	---

M.BERNON souhaite interroger plusieurs experts pour un même diagnostic afin de confronter leurs avis sur le respect des normes et contraintes en matière d'habitat.

Vous êtes chargé (e) de :

1.4	<i>Contrôler si le schéma relationnel permet de répondre au souhait de M.BERNON. Justifier la réponse.</i>
------------	---

M.BERNON souhaite par ailleurs obtenir un état des coordonnées de tous les biens possédés par un client précis.

Vous êtes chargé (e) d' :

1.5	<i>Écrire en langage SQL l'interrogation posée par M.BERNON en prenant l'exemple du client Martin.</i>
------------	---

M. BERNON a besoin d'obtenir la liste des expertises réalisées sur la « sécurité électrique » du bien n° 201009123. Il a rédigé la requête suivante :

```
SELECT NomExpert, idBien
FROM EXPERTS, EXPERTISES
WHERE EXPERTS.idExpert = EXPERTISES.idExpert.
AND idBiens = 201009123 ;
```

Mais il n'obtient pas le résultat attendu.

Vous êtes chargé (e) de :

1.6	<i>Corriger la requête afin qu'elle réponde au besoin précis avancé par M. BERNON.</i>
------------	---

1^{ERE} Partie: Mise en relation des différents réseaux (annexes 3 et 4)

M. BERNON vous demande de réfléchir à la mise en relation des réseaux informatiques des différentes entités de l'entreprise. Il a pris conscience d'un problème d'organisation. Lorsqu'une personne est à la recherche d'un bien immobilier dans une zone géographique limitrophe à deux de nos agences, il est obligé de consulter les fichiers de chacune d'elle. L'organisation actuelle ne permet pas une mise en commun de nos bases de données.

Vous êtes chargé (e) de :

2.1	<i>Rédiger une note destinée à M.BERNON dans laquelle vous exposerez :</i> <ul style="list-style-type: none">- <i>les avantages d'une mise en relation des réseaux séparés ;</i>- <i>les risques encourus ;</i>- <i>les mesures à prendre pour réduire ces risques.</i>
------------	---

Cette activité de vente de biens immobiliers va accroître de façon significative la charge de travail des négociateurs.

M.BERNON envisage de recruter des assistants dans les agences de Blois et d'Orléans.

Il équipe ces agences d'un nouveau poste de travail (un ordinateur de bureau).

Vous avez installé le poste dans l'agence de Blois mais vous ne pouvez pas vous connecter à internet.

Vous êtes chargé (e) de :

2.2	<i>Résoudre le problème rencontré.</i>
------------	---

2^{ème} Partie : Utilisation d'une plateforme collaborative (annexe 5)

La méthode actuelle de gestion des dossiers ainsi que l'échange d'informations ne sont pas satisfaisants. M. BERNON vous demande donc de réfléchir à une solution pour améliorer la situation.

Vos recherches vous ont permis de trouver la documentation ci-jointe.




















Vous êtes chargé (e) de :

2.3	<i>Expliquer, en donnant des exemples, l'utilisation que l'entreprise pourrait faire d'une plateforme collaborative.</i>
2.4	<i>Dresser la liste des conseils à donner au personnel, pour le choix du mot de passe qui permettra l'accès à la plateforme collaborative.</i>

Suite à l'absence d'un collaborateur, M. BERNON a voulu imprimer un contrat de location.

L'organisation du dossier de ce collaborateur ne lui a pas permis de retrouver rapidement le fichier recherché.

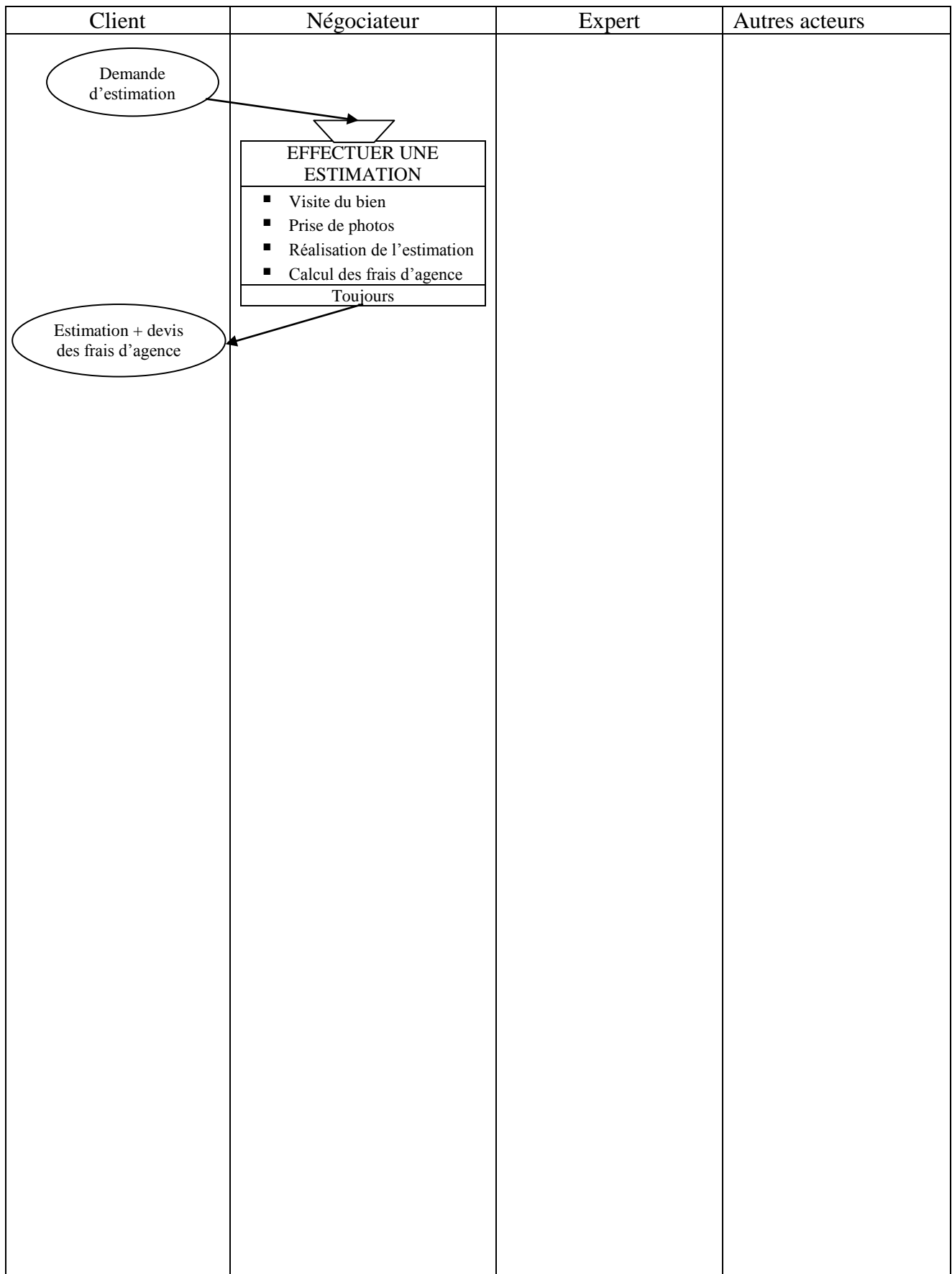
Il vous présente ci-dessous le contenu de ce dossier.

Nom	Date de modificati...
 Appart rue de la Paix etat des lieux.DOC	15/11/2008 19:48
 appartruedelapaix Photos.bmp	06/10/2010 17:15
 basededonnees.mdb	18/03/2010 11:49
 contrat de location.DOC	15/11/2008 21:50
 courrierrappel loyer M.Louis.DOC	19/03/2009 09:36
 docexpertise.pdf	19/03/2009 20:09
 Etat des lieux appart M Martin.doc	25/02/2008 09:26
 evolutionprixlocation.xls	27/05/2009 21:24
 fichepaieclientRavel.pdf	19/03/2009 20:09
 justifsalaireslocataire Dupond.pdf	19/03/2009 20:09
 miseendemeureM Monier.doc	25/02/2008 09:25
 Mme Drive Photos.bmp	06/10/2010 17:15
 Mme Drivecontratdeloc.doc	25/02/2008 09:26
 Photosdemesenfants.bmp	06/10/2010 17:15
 Photosetatdeslieuxappartorleans.bmp	06/10/2010 17:15
 Photosexterieuresappartement de monsieur et madame Marin a Tours.bmp	06/10/2010 17:15
 Presentationappart.ppt	29/03/2008 14:12
 presentationappartmrlouis.ppt	25/02/2008 09:26
 publicite.ppt	25/02/2008 09:28

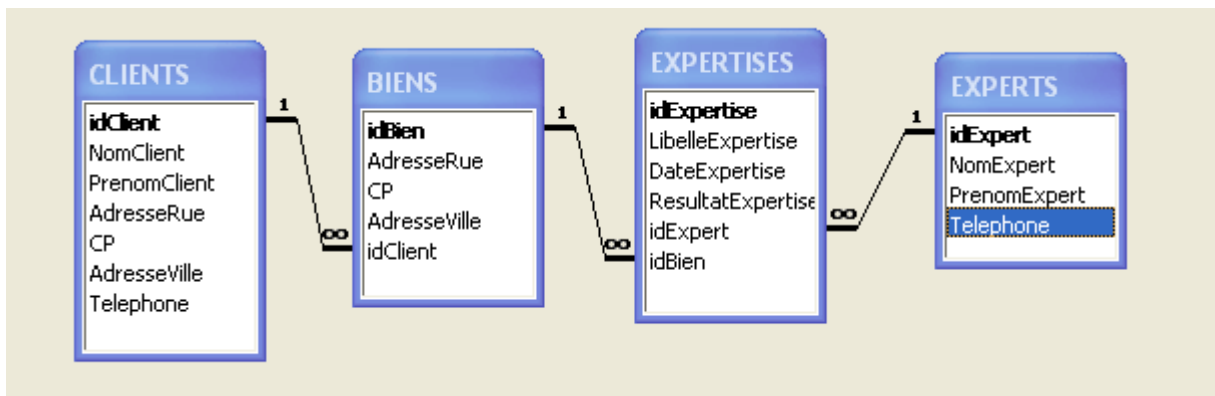
Vous êtes chargé (e) de :

2.5	<i>Proposer une ou des solutions pour améliorer la gestion des fichiers.</i>
------------	---

Processus de l'activité « mise en vente de biens immobiliers »



ANNEXE 2 : Schéma relationnel et messages d'erreurs obtenus par M.BERNON



1^{er} message d'erreur : saisie d'un nouvel expert

Experts : Table

	idExpert	NomExpert	PrenomExpert	Telephone
	1	MARTEL	Charles	
	2	GADRIN	Hervé	
	3	FERROT	Margaux	
	2	CLERMENT	Mikaël	
*				

Modifications non effectuées: risque de doublons dans champs index, clé principale ou relation interdisant les doublons. Modifiez les données des champs contenant les doublons, enlevez ou redéfinissez l'index pour permettre les doublons et recommencez.

OK Aide

2^{ème} message d'erreur : suppression d'un client

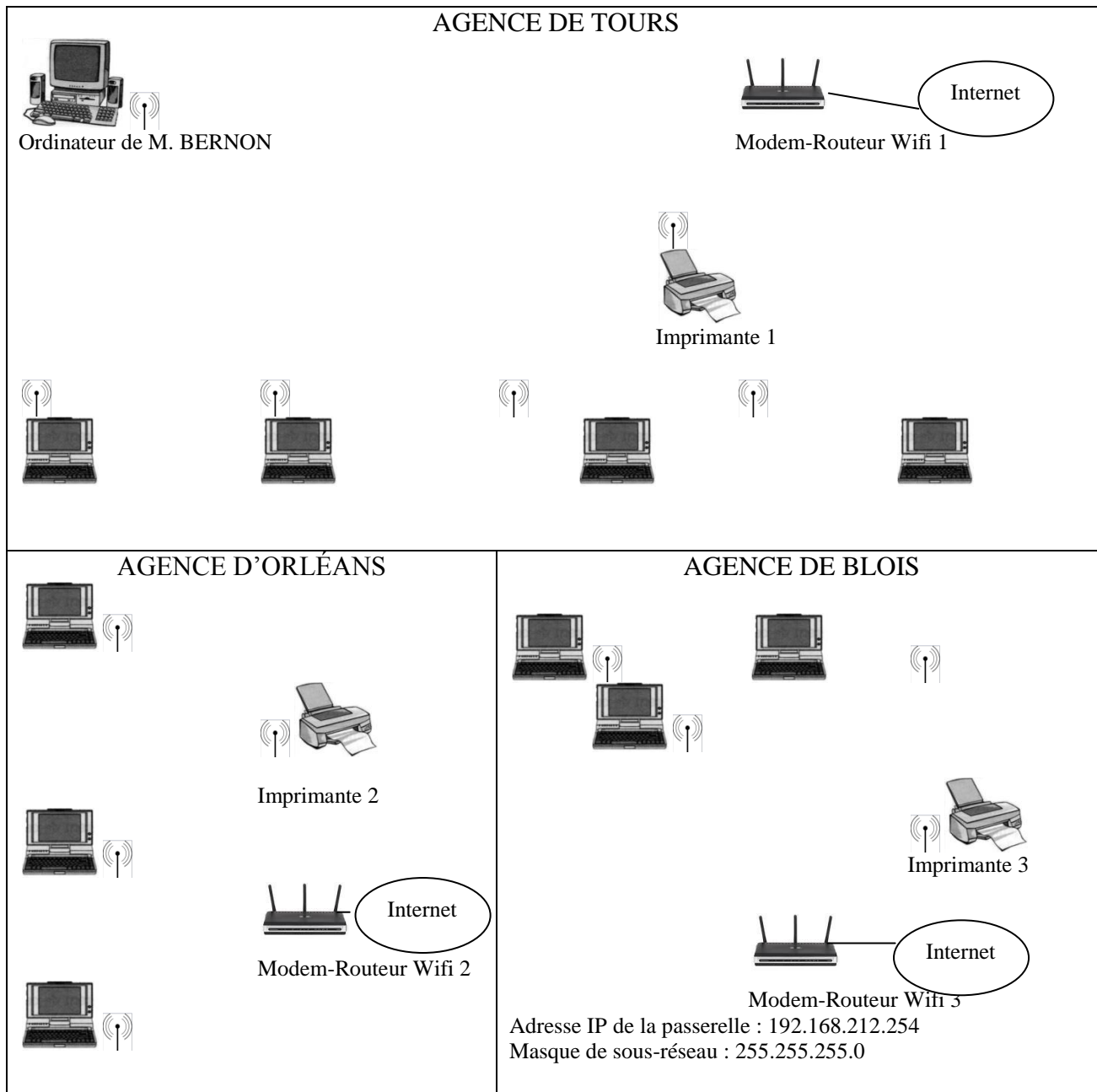
Echier Edition Affichage Insertion Format Enregistrements Outils Fenêtre ?

	idClient	NomClient	PrenomClient	AdresseRue	CP	AdresseVille	Telephone
+	1	BERTRAND	Alain	rue Chanzy	45000	ORLEANS	
+	2	VISMAN	Agnès	rue de la Paix			
+	3	MARTIN	Théo	Place de la Gar			
+	4	LAZCO	Ingrid	rue principale			
*		(NuméroAuto)					

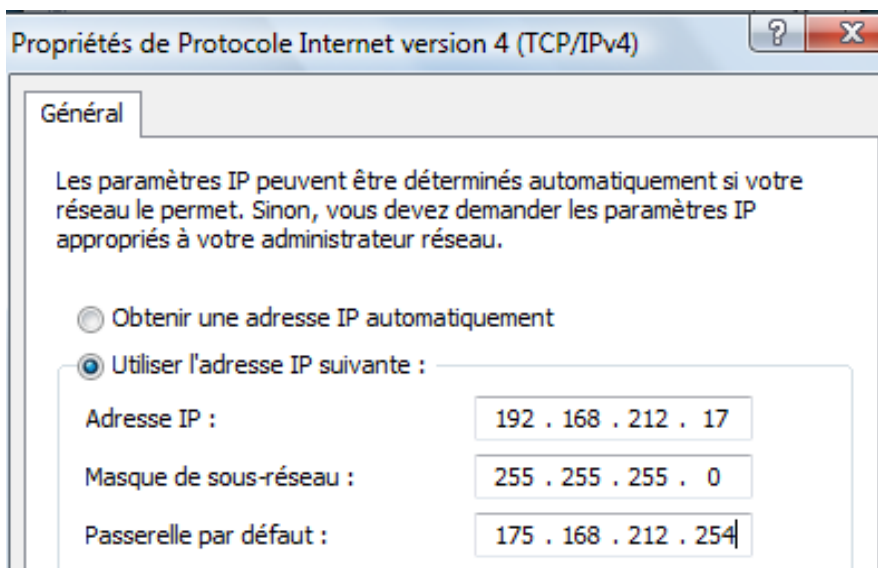
Impossible de supprimer ou de modifier l'enregistrement car la table 'Biens' comprend des enregistrements connexes.

OK Aide

ANNEXE 3 : Organisation informatique des trois agences



ANNEXE 4 : Plan d'adressage du nouveau poste de l'agence de Blois



Les plages d'adresse IP disponibles pour les nouveaux matériels sont les suivantes :

De 192.168.212.16 à 192.168.212.253

PRESENTATION

Agora-Project est un espace de travail collaboratif complet et intuitif. Chaque utilisateur y accède après identification par login et mot de passe, à l'instar d'un extranet. Agora-Project est une application web : par conséquent accessible partout et à tout moment.

Il contient plusieurs **modules** :



Agora-Project peut être subdivisé en plusieurs espaces : on peut le comparer à une habitation composée de plusieurs pièces. Dans ce cas :

- La maison est appelée **site**
- les pièces sont appelées **espaces**
- Les habitants sont appelés **utilisateurs**

Exemples d'utilisation :

- Le site *Mon Entreprise* avec les espaces :
 - Service gestion
 - Service commercial
 - Groupe de travail *projet XF*
- Le site *Mon Université* avec les espaces
 - Professeurs
 - Étèves Licence Professionnelle
 - Secrétariat

Agora-project est flexible et évolutif

- Le nombre d'utilisateurs et d'espaces est potentiellement illimité.
- Chaque espace peut intégrer un ou plusieurs modules.
- Agora project est disponible en français ou anglais : la langue est paramétrée pour tout le site ou pour chaque utilisateur.

Agora-project nécessite un service d'hébergement ou un serveur web utilisant

- *PHP* version 4.3 ou+
- une base de données *MySql* version 4.1 ou+