

Les rencontres avec

*Les problèmes techniques liés à
l'utilisation des BDD*



Hébergement, Résilience et Sécurité

- Nous sommes aujourd'hui devenus des sociétés technologiques en plus d'être éditeurs
- L'appartenance à un grand groupe international : un effet levier réel car les compétences technologiques sur ces sujets ne sont pas spécifiques à un business
- Hébergement AWS de nos nouvelles applications, et un centre de compétences assurant :
 - La **Résilience** des services (tolérance aux pannes) et de l'infrastructure (DRP/PRA)
 - L'**Elasticité & Scalabilité** « à chaud » (adaptation à la charge en condition réelle d'usage)
 - La capacité à effectuer rapidement des **traitements ad hoc** sur les contenus (à base d'IA par ex.)
 - La capacité à maintenir et pousser des évolutions **sans perturbation** de service (isolation des services)
 - **La sécurité des données**, avec cryptage des données stockées (*At Rest*) et sur le réseau (*In Transit*)
 - **L'Intégrité et les Performances** via un monitoring de l'infrastructure & des services
- AWS = une opportunité de moyens mais nécessité de compétences techniques très spécifiques sur les aspects d'Architecture, de Sécurité, de DevOps et de CloudOps

Sécurité & Conformité

- Département dédié à la Sécurité
 - gestion des règles et contraintes de sécurité, réalisation d'audits internes réguliers, contrôles automatisés des niveaux de sécurité de nos applicatifs
- Refabrication cyclique et régulière de l'ensemble des nos infrastructures virtualisées (permet d'assurer une mise en jour en continue des systèmes et des niveaux de sécurité attendus)
- Département dédié à la Protection des Données
 - gestion des règles et conformité RGPD, audits internes réguliers sur l'ensemble de nos applicatifs internes et externes, ainsi que sur nos chaines de traitement de contenus
- Aucune donnée personnelle n'est stockée autre que celles strictement nécessaires au fonctionnement de l'application (authentification et envoi d'alertes e-mail)
 - Dans ce cas, les données sont cryptées de sorte à ne jamais pouvoir être lues par un humain
 - Toutes les données d'usage sont anonymes ; ces données sont clés pour permettre l'amélioration continue sur la base des usages des utilisateurs en condition réelle

Navigateurs & Gestion des authentifications

- Internet Explorer n'est plus supporté sur nos nouvelles applications : expérience dégradée, certaines fonctionnalités ne fonctionneront pas ; message d'avertissement affiché en entête
- Sécurité renforcée de l'authentification en 2018 : disparition du mode de connexion « *Anonyme* » pour des raisons de sécurisation des accès et données, et en lien avec les contraintes réglementaires GDPR
- Modes d'authentification
 - Login / Mot de passe : simple pour l'utilisateur (autonome pour retrouver ses accès) ; inconvénients = gestion des comptes utilisateurs au fil des entrées / sorties (via interface dédiée) et la volatilité des codes
 - IP + Login / Mot de passe : sécurité renforcée (IP), auto-enrôlement des utilisateurs ; inconvénients = nécessité de plages d'IP fixes et gestion des comptes utilisateurs qui reste nécessaire (mais moins fréquente)
 - SAML(2) : mode SSO (Single Sign On), les utilisateurs sont gérés une seule fois au sein de l'annuaire de l'entreprise (Active Directory) ; pas une simple configuration, nécessite une phase d'intégration technique
 - A l'étude : authentification double facteur, qui demandera une implication de la structure dans l'acceptation utilisateur ; meilleure réponse à la mobilité des usages, pas d'intégration technique préalable côté client
- Importance du dialogue « *technique à technique* » parfois nécessaire entre Editeur et DSI Client

Service Client



- Hotline
 - Disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h, permet d’avoir une première réponse rapide aux problèmes de connexion des utilisateurs
 - Des référents dédiés pour faire le lien entre nos clients et les services informatiques
- Aide en ligne (FAQ)
 - [Accès](#) et [Compte utilisateur](#)
 - Documentation technique à disposition des DSI
- Pour l’avenir
 - Des pop-up après plusieurs échecs de connexion afin d’orienter l’utilisateur vers la FAQ
 - La mise en place d’une chatbox pour être en contact direct avec un technicien pour aider à la connexion