

**Exercice n° 1 (La qualité totale) :**

**Certification Maroc Telecom**

Dans le cadre de sa **démarche qualité**, Maroc Telecom a été certifié ISO 9001 version 2008 et ISO 27001 version 2005 en décembre 2010 pour son système de management intégré Qualité et **Sécurité de l'Information**. Cette certification a été renouvelée en décembre 2013 et décerné par Det Norske Veritas (DNV), organisme de renommée internationale.

Le périmètre de la certification recouvre la totalité des activités de Maroc Telecom : conception, développement et lancement des offres, commercialisation, installation/désinstallation, activation/désactivation, facturation, recouvrement, service après-vente, information et renseignements téléphoniques pour tous les produits & services de téléphonie mobile et fixe voix et data, pour les clients grand public et les clients entreprises.

Sont également couverts par cette certification les activités support de l'entreprise : la planification, l'équipement, l'exploitation et la maintenance des réseaux, les achats, le management des ressources humaines, la communication, et les systèmes d'information. Ainsi la démarche intégrée de la Qualité et Sécurité de l'Information permet de mieux servir nos clients et de veiller à la protection de leurs données personnelles.

**Source : Site web de Maroc Telecom (texte adapté)**

**Travail à faire :**

1. Expliquez les expressions soulignées dans le document ci-dessus.
2. Relevez du document les objectifs recherchés derrière la démarche qualité totale.
3. Identifier l'organisme certificateur.
4. Proposer deux effets positifs de la certification sur Maroc Telecom.
5. En exploitant le document, montrez que la qualité ne concerne pas uniquement le produit commercialisé.

**Exercice n° 2 (L'information dans l'entreprise) :**

**Évolution des technologies de stockage de l'information**

En première approche, les différentes technologies de stockage peuvent être hiérarchisées suivant le critère de performance. Traditionnellement, la pyramide technologique de la hiérarchie de stockage comprenait de haut en bas : les mémoires électroniques, les disques magnétiques, les disques optiques et les bandes magnétiques.

Les trois premières classes sont du type à accès aléatoire, la dernière classe est du type à accès séquentiel. Suite au foisonnement technologique suscité par les applications et les contraintes économiques, cette hiérarchie évolue avec l'apparition des disques électroniques, des disques magnétiques de très forte capacité et à faible coût, de la technologie optique DVD (*Digital Video Disk*) et des technologies de bandes magnétiques à très forte densité.

**Source : <http://www.techniques-ingenieur.fr/> (texte adapté)**

**Travail à faire :**

1. Relevez du document les supports de stockage automatisé de l'information.
2. Indiquez le mode d'accès à l'information pour chaque classe de supports.
3. Montrer à partir du document que la hiérarchie de ces supports évolue avec le temps.

**Bon courage**