



CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE
DE MARTINIQUE

SESSION 2025

EXAMEN PROFESSIONNEL D'AVANCEMENT DE GRADE DE
TECHNICIEN PRINCIPAL TERRITORIAL DE 2^{ème} classe CLASSE

EPREUVE DE RAPPORT AVEC PROPOSITIONS OPERATIONNELLES

SPECIALITE : INGENIERIE, INFORMATIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION

EPREUVE ECRITE :

La rédaction d'un rapport technique portant sur la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt. Ce rapport est assorti de propositions opérationnelles.

Durée : 3 heures
Coefficient : 1

A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET

- Vous ne devez faire apparaître **aucun signe distinctif** dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur d'encre non effaçable, pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 27 pages, y compris celle-ci.

Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué. S'il est incomplet, en avertir un surveillant.

Vous êtes technicien principal territorial de 2^{ème} classe au sein de la direction des systèmes d'information de Techniville (80 000 habitants).

Le directeur général des services (DGS) souhaite poursuivre la transformation numérique de la collectivité engagée depuis le début du mandat, en lien avec le développement du travail hybride et le fonctionnement en mode projet. Dans ce cadre, il interroge, la direction des systèmes d'information pour le déploiement d'une plateforme collaborative à destination des services de la collectivité.

Dans un premier temps, le directeur des systèmes d'information vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, un rapport technique sur les solutions numériques de travail collaboratif.

10 points

Dans un deuxième temps, il vous demande d'établir un ensemble de propositions opérationnelles visant à déployer une solution de digital workplace à destination des services de Techniville.

Pour traiter cette seconde partie, vous mobiliserez également vos connaissances

10 points

Liste des documents :

- Document 1 :** « Guide complet pour choisir une solution collaborative ». Juliette DRECQ - *interstis.fr* - 22/08/24 - 4 pages.
- Document 2 :** « L'État lance une suite numérique collaborative permettant aux agents publics de disposer d'outils numériques souverains, sécurisés, encore plus performants et facilitant le travail collaboratif à distance ». Communiqué de presse - *numerique.gouv.fr* - 23/05/24 - 2 pages.
- Document 3 :** « Outils collaboratifs : le grand saut ! » (Extraits). Mathilde ABAD - *Archimag.com* - 29/05/2024 - 9 pages.
- Document 4 :** « Outils collaboratifs : la ville d'Évian en mode projet ». *lagazettedescommunes.fr* - 13/06/2022 - 3 pages.
- Document 5 :** « Les plateformes collaboratives souveraines alternatives ». Juliette PAOLI - *Solutions Numériques N°42* - 14/11/23 - 3 pages.
- Document 6 :** « Digital Workplace : la sécurité, un sujet toujours sensible ». Théodore-Michel VRANGOS - *itpro.fr* - 20/10/23 - 2 pages.
- Document 7 :** « Digital Workplace : l'heure du coup de balai est venue ». Bertrand DUPERRIN - *duperrin.com* - 20/12/24 - 2 pages.

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

Dans un souci environnemental, les impressions en noir et blanc sont privilégiées. Les détails non perceptibles du fait de ce choix reprographique ne sont pas nécessaires à la compréhension du sujet, et n'empêchent pas son traitement.

DOCUMENT 1

« Guide complet pour choisir une solution collaborative ».

Juliette DRECQ - *interstis.fr* - 22/08/24.



Pourquoi opter pour une solution collaborative en entreprise ? Interstis vous explique comment choisir la meilleure plateforme collaborative dans ce guide complet.

Il est parfois difficile de trouver la solution collaborative qui correspond le plus à vos besoins. Ce guide complet a pour intérêt de vous aider, pas à pas, à formuler votre besoin, comparer les solutions collaboratives existantes et à choisir la meilleure plateforme collaborative.

Comprendre les solutions collaboratives et leurs enjeux

Qu'est-ce qu'un outil collaboratif ?

Un outil ou logiciel collaboratif en ligne a pour objectif de réunir les collaborateurs autour d'un seul et même outil afin qu'ils puissent : partager leurs fichiers de travail, collaborer avec des partenaires, des prestataires et des clients, discuter en instantanée, organiser des réunions, gérer des projets ... C'est donc un outil collaboratif vaste qui permet de réunir les collaborateurs sur un même outil, même lorsqu'ils sont à distance !

Ces outils ou logiciels sont nombreux sur le marché (Microsoft, Google Workplace ou Workspace, ...) mais certains présentent des avantages de sécurité : certains outils de travail permettent non seulement la communication mais aussi la sécurité des données dans le cloud. La souveraineté numérique est aussi un aspect à prendre en compte.

Pourquoi opter pour des solutions collaboratives en entreprise ?

Les solutions collaboratives sont un atout incontournable pour les entreprises : gestion de projet, communication, espace de travail dédié, cloud sécurisé, données en sécurité ... Ces outils permettent aux entreprises de booster le travail en équipe de leurs collaborateurs, augmenter la productivité de l'entreprise, trouver des solutions pour la collaboration et sécuriser les données dans un cloud à un niveau d'exigence élevé.

Quels enjeux dans un contexte de travail hybride ?

Le travail hybride représente l'alliance entre le télétravail et le travail au bureau. Certains optent pour 1 ou 2 jours à distance tandis que d'autres feront l'inverse : c'est souvent d'un commun accord entre le salarié et l'employeur que le bon rythme se trouve !

Le travail hybride peut être amplement facilité grâce à une solution collaborative. En effet, elle permet de stocker dans le cloud vos données et vos documents en toute sécurité. Elle devient donc un allié de taille dans la collaboration, la communication et le travail à distance. Les documents ne sont plus stockés tantôt sur le disque dur de l'ordinateur, tantôt sur le réseau de l'entreprise : toutes les données sont stockées et centralisées au même endroit, sur l'outil collaboratif choisi par l'entreprise ou l'organisation.

Les défis à relever pour booster la productivité en entreprise

Il existe de nombreux défis dans les entreprises pour booster la productivité des employés. La solution collaborative va vous aider sur plusieurs points.

Fluidifier la communication

L'un des principaux défis pour améliorer la productivité est d'assurer une communication fluide entre le collaborateur et les membres d'un même projet. Il est crucial de choisir une solution de collaboration qui centralise les échanges et facilite le partage instantané d'informations.

Assurer la gestion du temps et des priorités

La productivité est souvent compromise par une mauvaise gestion du temps et des priorités. Les utilisateurs et collaborateurs peuvent se retrouver submergés par des tâches ou des réunions inefficaces, au détriment des projets prioritaires : l'outil collaboratif doit alors répondre à ce nouveau défi en proposant des outils de gestion de projet, de planification et de suivi des tâches pour aider à hiérarchiser le travail efficacement.

Entamer la transition numérique

Un autre défi est l'adoption et l'intégration des outils numériques par les collaborateurs dans leur quotidien. Les solutions collaboratives doivent être intuitives et les formations doivent être dispensées pour maximiser leur utilisation ainsi que l'adoption de l'outil. La résistance au changement peut venir altérer l'efficacité de ces outils, impactant ainsi la productivité globale.

Sécuriser vos données

Qui dit collaboration en ligne, dit souvent partage d'informations sensibles. C'est à ce moment-là que l'on doit s'assurer de la sécurité des données échangées dans le cloud. Il faut donc que cet outil collaboratif réponde aux normes de sécurité les plus élevées pour éviter les violations de données car cela pourrait nuire à la productivité des collaborateurs et à la réputation de l'entreprise.

Se coordonner entre des équipes dispersées

Avec la montée du télétravail et des équipes géographiquement dispersées, maintenir une coordination efficace est devenu un défi de taille pour les entreprises. Une solution collaborative doit permettre un accès facile et une synchronisation en temps réel des documents et des discussions, pour garantir la productivité des utilisateurs.

Sélectionner la solution collaborative adaptée à vos objectifs

Choisir sa solution collaborative en fonction de son objectif

Il est temps pour vous de choisir la solution collaborative la plus adaptée à vos besoins ? La sélection de la solution collaborative doit être une décision stratégique, basée sur une compréhension claire des objectifs de l'entreprise et sur une évaluation rigoureuse des options disponibles. En choisissant une solution adaptée, vous maximiserez non seulement la productivité mais aussi l'engagement des collaborateurs.

Alors, quel est l'objectif de votre entreprise ?

1. Sélectionner un outil complet pour remplacer vos outils actuels
2. Choisir un outil expert dans un domaine particulier
3. Opter pour un outil collaboratif flexible et facile à prendre en main
4. Adopter une solution collaborative disponible en plusieurs langues
5. Choisir une solution qui respecte vos engagements (sobriété numérique, souveraineté des données)
6. Sélectionner un logiciel assurant la plus haute sécurité pour vos données

Commençons par énumérer les caractéristiques clés des logiciels adaptés aux entreprises !

Les différentes catégories d'outils collaboratifs et leurs bénéfices

Il existe de nombreuses options pour toutes les entreprises qui cherchent leur prochain outil collaboratif. Souvent, ces outils sont spécialisés dans l'un des pans de la collaboration. Alors place au guide complet des comparatifs de solutions.

Outils de communication

Les outils de messagerie instantanée et les logiciels de visioconférence permettent de faciliter les échanges en temps réel entre les collaborateurs. Leur principal objectif est de réduire les délais de réponse et de favoriser l'agilité. Ils permettent notamment de collaborer à distance facilement ! Dans cette catégorie d'outils collaboratifs, on pense à Slack, à Microsoft Teams, à Zoom ou Google Meet.

Outils de gestion de projets et de tâches

Certains outils sur le marché permettent de planifier, d'organiser et de suivre l'avancée des projets. Ils permettent de visualiser en un seul coup d'œil les délais, les tâches, les étapes à respecter et les personnes en charge. Ces outils contribuent à améliorer l'efficacité opérationnelle, à clarifier les priorités et à assurer que les projets avancent conformément aux objectifs fixés.

Dans cette catégorie de solutions, on pense à Trello, Asana, ou Monday.com.

Outils de stockage et de partage de documents

Des plateformes collaboratives permettent de stocker des documents, de les partager et de collaborer à plusieurs en temps réel. Elles permettent à plusieurs utilisateurs de travailler simultanément sur un même fichier ainsi que d'accéder aux informations à tout moment et depuis n'importe où grâce au stockage dans le cloud.

Dans cette catégorie de solutions, on pense notamment à Google Drive, Dropbox ou OneDrive.

Outils de collaboration en temps réel

Les suites bureautiques en ligne comme Google Workspace (avec ses documents de types Docs, Sheets ou Slides) ou Microsoft 365 (avec ses formats Word, Excel et PowerPoint) permettent à plusieurs utilisateurs de collaborer simultanément sur des documents, des feuilles de calcul ou des présentations. Ces outils favorisent la collaboration en temps réel afin d'améliorer la réactivité des équipes et la qualité des rendus. Les bénéfices sont donc la réduction du temps de production, une meilleure synchronisation des talents de chacun et une fluidité accrue dans le travail collaboratif.

Réseaux sociaux d'entreprise

Pour cette typologie de logiciels, on pense à des plateformes comme Yammer ou Workplace by Meta. Elles permettent de créer un réseau interne où les employés peuvent partager des idées, poser des questions et interagir de manière informelle. L'objectif principal de ces réseaux sociaux d'entreprise est de favoriser la culture d'entreprise, stimuler l'innovation par le partage d'idées et renforcer la cohésion chez les collaborateurs. Parmi les bénéfices, on compte une amélioration de l'engagement des employés, une diffusion plus rapide de l'information et une meilleure collaboration transversale.

Outils de gestion des connaissances

Les solutions comme Confluence, Notion ou Outline permettent de centraliser et de structurer les connaissances au sein de l'entreprise. Elles facilitent l'accès à l'information et la documentation des processus notamment. L'amélioration de la gestion des connaissances est l'un des bénéfices principaux. Mais on peut aussi compter sur la réduction du temps passé à rechercher des informations et, ainsi, une meilleure continuité opérationnelle en cas de relai entre 2 collaborateurs.

Les outils tout-en-un

Les solutions collaboratives globales englobent la totalité des spécificités citées ci-dessus : elles contiennent des outils pour la gestion de projet, pour communiquer instantanément, stocker vos documents en toute sécurité et collaborer en temps réel.

Leur principal atout est qu'elles permettent de remplacer un grand nombre d'outils en offrant une solution globale.

3 étapes pour sélectionner votre solution collaborative

Étape 1 : Définition de votre besoin

La première étape dans le choix d'une solution collaborative consiste à bien définir vos besoins. Il est donc important de commencer par comprendre précisément les objectifs que vous souhaitez atteindre, les défis auxquels vous faites face et les fonctionnalités qui vont être indispensables pour vos équipes. Il faut donc se poser une série de questions : votre priorité est-elle d'améliorer la communication, de centraliser l'information ou de mieux gérer les projets ?

Est-ce que la souveraineté et la sécurité de vos données dans le cloud sont primordiales ?

Ensuite, il faut réussir à identifier les utilisateurs principaux et leurs attentes par rapport à la nouvelle solution de collaboration que vous souhaitez implémenter : ont-ils besoin de fonctionnalités spécifiques ? Sont-ils à l'aise avec les nouvelles technologies ? Avez-vous besoin d'intégrer des outils existants ? Cette approche vous permettra une analyse approfondie de vos besoins afin de mieux cibler les solutions qui répondent aux défis spécifiques de votre entreprise.

Étape 2 : Comparatif des solutions collaboratives existantes

Une fois vos besoins bien définis, il est temps de passer à l'étape du comparatif des solutions collaboratives disponibles sur le marché. Cette étape vous demande de dresser une liste des options qui répondent à vos critères puis de les évaluer en fonction de divers aspects : les fonctionnalités disponibles, l'ergonomie de la plateforme, le coût et les coûts économisés par rapport au périmètre fonctionnel, la sécurité, le support client, ...

Il peut être utile de consulter les avis des utilisateurs des solutions présélectionnées, des études de cas ou de demander des démonstrations pour découvrir plus en détails chaque outil. Comparer les avantages et inconvénients de chaque solution vous aidera à déterminer celle qui est la plus alignée avec vos besoins.

Conseil : n'oubliez pas de tenir compte des retours de vos équipes car leur adhésion à l'outil est cruciale pour le succès de son implémentation.

Étape 3 : Choix de la plateforme la plus adaptée

Enfin, après avoir comparé les différentes options, vous pourrez maintenant choisir la plateforme collaborative qui répond le mieux à vos besoins. Votre choix doit se diriger vers une évaluation globale des avantages, du périmètre fonctionnel, des coûts à venir et de l'accompagnement prévu par la solution. Il est également important de considérer la capacité de la plateforme à évoluer avec votre entreprise, à s'intégrer aux outils déjà en place et à favoriser l'adoption par les utilisateurs. Pensez à prévoir des formations pour vos utilisateurs et un planning précis pour la migration de vos données !

DOCUMENT 2

« L'État lance une suite numérique collaborative permettant aux agents publics de disposer d'outils numériques souverains, sécurisés, encore plus performants et facilitant le travail collaboratif à distance ».

Communiqué de presse - *numerique.gouv.fr* - 23/05/24.

Premier employeur de France, la fonction publique se doit de garantir à ses agents l'accès à des outils numériques performants, sécurisés et répondant aux nouveaux usages professionnels. La direction interministérielle du numérique (DINUM), ayant pour mission de rendre l'État plus simple, plus efficace et plus souverain, a conçu et déployé La Suite numérique visant à fédérer tous les agents et professionnels de la sphère publique autour de services disponibles à la carte et interconnectés, pour une gestion fluide et efficace du travail collaboratif quotidien.

Il s'agit de proposer aux usagers une offre complète comprenant : l'authentification unique facilitant la connexion aux outils (AgentConnect est d'ores et déjà accessible à 1,6 million d'agents et professionnels de la sphère publique pour accéder aux outils interministériels de la DINUM), l'habilitation et l'annuaire; la possibilité de se connecter à des applications souveraines, à la carte, interconnectées, s'appuyant sur des logiciels libres et des infrastructures SecNumCloud, basées sur des communs numériques libres ; la manipulation au quotidien des outils choisis à la carte tels que la communication instantanée, la tenue de réunions en audio ou vidéo conférence, le partage de documents et la collaboration au sein d'équipes (pour la conduite de projet entre autres) ainsi que la communication par mail (pour les petites équipes dans un premier temps), le tout respectant une charte graphique commune afin d'être mieux identifiée. L'usage de La Suite numérique et des mêmes outils par tous les agents publics facilite la collaboration interministérielle et contribue à l'efficacité de l'action de l'État.

Après le « sac à dos numérique de l'agent public » lancé en 2021, notamment accéléré pour répondre à la crise sanitaire, la Suite numérique prend désormais le relais de ces premiers travaux.

Parmi les outils de La Suite numérique proposés, certains sont déjà existants tels que :

- Tchap : la messagerie instantanée de confiance du secteur public utilisée quotidiennement par 200 000 utilisateurs. Une extension de l'outil d'IA Albert est prévue sur Tchap prochainement, courant de l'été.
- Audioconférence de l'État comptant près de 8 000 usagers pour 700 réunions hebdomadaires (chiffre 2024 à mi-mai).
- Webconférence de l'État comptant 47 000 usagers pour 10 000 réunions hebdomadaires (chiffre 2024 à mi-mai).
- Webinaire de l'État : le service de webinaire pouvant accueillir jusqu'à 350 participants, des agents publics et des interlocuteurs extérieurs à l'État (issus des secteurs publics, privés ou associatifs) a enregistré plus de 800 000 usagers pour 65 000 réunions hebdomadaires (chiffre 2024 à mi-mai).
- France transfert : la solution d'envoi de fichiers volumineux simple et sécurisée comptant 140 000 usagers ayant échangé plus de 350 000 plis (chiffre 2024 à mi-mai).
- Resana, plateforme collaborative du secteur public comptant 140 000 usagers et près de 800 000 documents partagés / mois (chiffre 2024 à mi-mai).

Initiative interministérielle, La Suite numérique est le fruit de collaboration avec les ministères (l'Intérieur et les Outre-mer et la Transition écologique et de la Cohésion des territoires pour Tchap, le ministère de la Culture pour FranceTransfert, le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse pour le Webinaire de l'État, ainsi que le ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires pour Webconférence de l'État).

Une première version de La Suite numérique est disponible à titre expérimental depuis mars 2024 ; certains outils sont donc encore en phase de test et d'autres utilisés par des centaines de milliers d'agents, comme Tchap. L'ambition d'ici la fin de l'année est d'offrir plus d'interopérabilité entre les outils et élargir la gamme de services proposée (gestion de projet, gestionnaire de mot de passe, prise de rendez-vous, IA...).

De premiers travaux vers la suite numérique territoriale

Afin de renforcer la cybersécurité des collectivités territoriales, la DINUM, l'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) contribuent au déploiement de la Suite numérique territoriale dans les collectivités en l'ouvrant aux élus locaux et agents publics territoriaux, en partenariat avec les acteurs locaux du numérique.

L'ambition est de mettre à disposition des collectivités un ensemble de services numériques sécurisés, notamment nom de domaine, serveur mail et espace de stockage minimal. Les travaux ont été initiés au début de l'année 2024 et se poursuivront jusqu'à au moins fin 2025, l'objectif de cette phase de lancement étant de recueillir des retours d'expérience et ajuster l'offre selon les besoins et contraintes identifiés sur le terrain.

Les collectivités territoriales et partenaires locaux souhaitant participer aux développements de La Suite numérique territoriale sont invités à se rapprocher de l'ANCT, animatrice d'un groupe pilote et d'ateliers ouverts organisés depuis mars 2024 : suiteterritoriale@anct.gouv.fr.

Une ouverture vers les acteurs privés et européens

Les entités publiques ou privées portant une solution collaborative structurée sous forme de commun numérique ou de logiciel libre, souhaitant soutenir des projets visant le développement de nouvelles fonctionnalités autant que des projets visant à favoriser la pérennité et l'évolutivité des produits de La Suite numérique collaborative, sont incitées à se faire connaître auprès des équipes de la DINUM. À la clé, un accompagnement par les équipes de la DINUM et un financement de 40 000€ renouvelable, dans le cadre du Fonds communs numériques : lasuite.numerique.gouv.fr/communs

Début février 2024, la France et l'Allemagne signaient une déclaration d'intention commune visant à renforcer leur coopération dans le domaine de la souveraineté numérique de l'administration publique. Un programme de travail s'articulant autour de deux priorités a été établi : **développer conjointement une suite de produits numériques souveraine basée sur des solutions open source et interopérables** permettant de construire une offre cohérente et complète d'outils numériques pour les agents publics, notamment un service de messagerie instantanée, en limitant les coûts et en capitalisant sur les efforts déjà menés par les deux pays pour atteindre cet objectif de souveraineté. Mais également, **développer des outils d'intelligence artificielle pour l'administration**, basés sur des grands modèles de langage en open source. D'autres échanges avec des pays européens ont manifesté leur intérêt de participer à ces réflexions.

Présente à VivaTech pendant les 3 journées dédiées aux professionnels, l'équipe présentera La Suite numérique à 14h sur la zone de pitch du pavillon numérique de l'État, stand n°J59. En complément, deux webinaires d'information réservés aux agents publics sont prévus le 13 juin 2024 et le 23 septembre 2024 : plus d'informations sur : numerique.gouv.fr/agenda

« Pour construire un service public plus simple, plus efficace et plus souverain, les agents publics doivent pouvoir s'appuyer sur des outils numériques répondant à de hauts standards de qualité, collaboratifs, sécurisés et souverains. Je suis fier d'annoncer le lancement de La Suite numérique à VivaTech, sur le pavillon numérique de l'État et en présence de plus de 100 agents publics de l'écosystème numérique, des éditeurs et des partenaires européens. Travailler avec La Suite numérique, c'est contribuer à notre souveraineté numérique et j'invite tous les agents publics à s'en saisir dès aujourd'hui ! »

DOCUMENT 3

« Outils collaboratifs : le grand saut ! » (Extraits).

Mathilde ABAD - Archimag.com - 29/05/2024.

OUTILS COLLABORATIFS : QUELLES SONT LES PRATIQUES DES ORGANISATIONS FRANÇAISES ?

Avec l'essor des usages digitaux et du travail en mobilité, les outils collaboratifs ont connu une grande popularité auprès des organisations de tous les secteurs. Il faut dire que ces solutions contribuent tout à la fois à une meilleure communication entre et avec les équipes ainsi qu'à optimiser les tâches, améliorant la productivité de tous. Mais quels sont les outils les plus répandus ? Comment leurs utilisateurs les perçoivent-ils ? Quel impact leur déploiement a-t-il entraîné ? Toutes les réponses.

Plus de 100 organisations françaises ont répondu à l'enquête "Outils collaboratifs : en êtes-vous satisfaits ?" menée par Archimag de mai à juillet 2023. L'occasion de découvrir les outils collaboratifs les plus déployés par les organisations, en tête desquels les outils de collaboration en temps réel (Teams, Slack, Zoom, etc.), qui affichent un taux d'équipement de 81 %. Suivent, juste derrière, les suites bureautiques collaboratives (Office 365, Google Workspace, OnlyOffice, etc.), à 80 %, et les outils de stockage et de partage de fichiers (Drive, Box, Dropbox, etc.), à 75 %. Les outils de planification ou gestion de ressources (5 %), de gestion de la relation client (11 %) et de collaboration créative (12 %) se partagent, quant à eux, le bas du classement.

Sans grande surprise, ce sont également les outils de visioconférences qui sont les plus utilisés par les collaborateurs, parmi lesquels Microsoft Teams, Google Meet ou Zoom. Les solutions permettant de partager ou coéditer des documents en temps réel (Framapad, Google Docs, Microsoft OneDrive, etc.) sont également particulièrement appréciées, juste devant les intranets et les Digital Workplaces (dont Google Workspace, Office 365 ou des solutions internes). De manière plus anecdotique, les répondants citent également les outils de gestion des tâches et de suivi de projets comme des incontournables (Monday.com, Trello et Microsoft Project notamment). Suivent enfin les outils de chat et de messagerie instantanée (en tête desquels Slack) et les calendriers partagés (tel qu'Eventio). Autant de technologies qui présentent bon nombre d'avantages.

l'enquête, les outils collaboratifs offrent avant tout la garantie de faciliter la collaboration à distance, en réponse aux enjeux actuels des organisations. 71 % considèrent également qu'ils simplifient l'accès et le partage d'informations, et 52 % pensent qu'ils améliorent la communication interne. En revanche, seulement 19 % des répondants estiment que ces solutions facilitent la prise de décisions, et 28 % notent qu'elles réduisent le temps de réponse et qu'elles améliorent la transparence des processus de travail.

Plusieurs inconvénients sont également remontés par les utilisateurs, les plus importants d'entre eux étant la défiance des collaborateurs, citée par 56 % des sondés, et le manque d'intégration avec les autres outils de l'entreprise, souligné par 1 professionnel sur 2. Ils sont également 39 % à déplorer une communication floue ou cacophonique. Plus à la marge, 21 % des répondants déplorent le manque de souplesse des solutions et une certaine complexité d'utilisation. 15 % vont même jusqu'à considérer ces outils inefficaces et peu rentables.



Du bon... et du mauvais

Pour 86 % des professionnels ayant participé à

Plus d'accompagnement, mais des solutions prometteuses

Si les utilisateurs des outils collaboratifs pointent un certain nombre d'inconvénients, c'est aussi à cause d'un accompagnement qui n'est pas toujours au rendez-vous. Ils sont en effet 58 % à faire savoir qu'ils ont appris à les utiliser par leurs propres moyens. Seulement 23 % affirment avoir bénéficié d'une formation. Quoiqu'il en soit, le déploiement de ces solutions n'est pas sans conséquences, comme le soulignent les répondants.

Une large majorité note que le déploiement d'outils collaboratifs a changé leur façon de travailler en équipe, avec divers témoignages : "les outils collaboratifs ont amélioré notre façon de travailler en équipe et surtout de mutualiser nos ressources et de les partager en temps réel", "il devient plus facile de travailler en équipe, plus rapide, plus sûr", "c'est plus structuré, organisé", "la communication entre services s'est aussi améliorée", etc. En revanche,

seulement 36 % des sondés indiquent que l'utilisation d'outils collaboratifs a affecté leur productivité de manière très positive ; 30 % estiment que ce n'est "pas vraiment" le cas. Plus d'éloges, en revanche, dès qu'il s'agit de juger l'impact des outils collaboratifs sur la qualité du travail en équipe : 43 % admettent qu'ils ont "largement" amélioré cet aspect de leur vie professionnelle, contre 20 % de retours négatifs.

Reste que de nombreux professionnels estiment que leur organisation a encore des manques à combler pour optimiser le travail personnel et collectif. Dans l'ordre : des outils uniques et centralisés et une vision cohérente du système d'information, des formations à l'utilisation des outils collaboratifs, ou encore un certain esprit d'équipe et une cohésion de groupe (mis à mal par le télétravail). Autant de freins que les organisations peuvent facilement balayer en se dotant d'outils collaboratifs performants et pertinents, à l'instar de la Digital Workplace.



Outils collaboratifs : ce qu'en pensent les professionnels français

QUELS SONT LES OUTILS COLLABORATIFS LES PLUS RÉPANDUS AU SEIN DES ORGANISATIONS FRANÇAISES ?

8 organisations sur **10** sont équipées d'outils de collaboration en temps réel et de suites bureautiques collaboratives



Seulement **5%** des organisations sont dotées d'outils de planification ou de gestion de ressources



Les **3** outils collaboratifs les plus utiles selon les professionnels sont :
- Les outils de visioconférence ;
- Les solutions de partage et coédition de documents ;
- Les intranets et Digital Workplaces.



QUELS SONT LES AVANTAGES DES OUTILS COLLABORATIFS ?

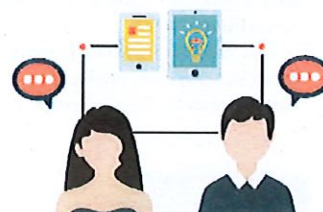
86% des utilisateurs pensent que les outils collaboratifs facilitent la collaboration à distance



71% considèrent que les outils collaboratifs simplifient l'accès et le partage d'informations



8 organisations sur **10** estiment que le déploiement d'outils collaboratifs a amélioré la qualité du travail en équipe



QUELLES SONT LES ATTENTES DES PROFESSIONNELS VIS-À-VIS DES OUTILS COLLABORATIFS ?

58% des professionnels ont appris à utiliser leurs outils collaboratifs par leurs propres moyens



3 répondants sur **5** indiquent que l'utilisation d'outils collaboratifs n'a pas ou peu accru leur productivité



Les **3** principaux manques à combler pour optimiser le travail personnel et collectif sont :
- Le déploiement d'outils uniques et centralisés et une vision globale du système d'information ;
- Des formations à l'utilisation des outils ;
- Le maintien de l'esprit d'équipe.





VERS UNE **REFONTE COMPLÈTE** DES ESPACES DE TRAVAIL GRÂCE À LA **DIGITAL WORKPLACE** —

DE QUOI PARLE-T-ON ?

Bien plus qu'une simple plateforme constituant une porte d'entrée unique vers une grande variété d'outils métiers et débordant de fonctionnalités collaboratives, la Digital Workplace s'est imposée comme un jalon essentiel de la transformation numérique des organisations depuis la crise sanitaire. Preuve en est : en 2020, une étude Markess by exægis indiquait que 70 % des décideurs étaient déjà équipés d'une telle solution, et que 15 % prévoyaient de s'en équiper d'ici 2023.

Un succès qui s'explique avant tout par la capacité de la Digital Workplace à répondre à de nombreux freins bien connus des organisations, en tête desquels :

- La centralisation de l'information et des documents de travail : faute d'accès centralisé et de solution unifiée pour partager l'information, le premier réflexe est d'utiliser le mail. Ce dernier, en plus d'être polluant, ne peut en aucun cas garantir la sécurité des données et documents partagés. Impossible, également, d'envoyer une pièce jointe trop lourde, à moins qu'elle ne soit stockée dans un drive dont l'accès est généralement limité aux seuls collaborateurs internes ;

- L'accès aux applications : avec une moyenne de 150 applications métiers utilisées par les organisations, les collaborateurs se retrouvent confrontés à une surabondance d'outils, sans aucune interopérabilité les uns avec les autres. Autant de temps passé à jongler entre différentes solutions ou à chercher la bonne information stockée dans la bonne application ;
- La sécurité des datas et des documents : le déploiement d'une plateforme tout-en-un permet de collaborer en équipes dans un espace commun en proposant une expérience utilisateur réellement unifiée grâce à des fonctionnalités de messagerie instantanée, de gestion et de partage de contenus, avec une véritable traçabilité.

À RETENIR

- La Digital Workplace peut être définie comme un environnement de travail numérique réunissant, au sein d'une plateforme unifiée, l'ensemble des outils et applications métiers dont ont besoin ses utilisateurs.
- Les fonctionnalités les plus communes de la Digital Workplace incluent :
 - des espaces de stockage ;

- un chat et des outils de visioconférence ;
- la possibilité de gérer, suivre et collaborer autour des projets ;
- l'automatisation de processus (circuits de validation notamment).
- Son large éventail fonctionnel permet à la Digital Workplace d'être une version plus complète, sécurisée et tournée vers la collaboration que les portails d'entreprises ou la GED.

IMPORTANT !

ACCESSIBLE À DISTANCE SUR ORDINATEUR, SMARTPHONE OU TABLETTE, LA DIGITAL WORKPLACE RÉPOND AUX ENJEUX DE MOBILITÉ ET GARANTIT LA CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE. ELLE ÉVITE AINSI LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT, L'ÉLOIGNEMENT GÉOGRAPHIQUE N'ÉTANT PLUS UN FREIN.

ATTENTION !

Afin de s'assurer que la Digital Workplace réponde bien aux besoins de ses utilisateurs (collaboration, accès à distance, centralisation des données, etc.), il est indispensable que la solution déployée dispose des connecteurs nécessaires avec les outils métiers déjà en place.

EN QUOI LA DIGITAL WORKPLACE CONTRIBUE-T-ELLE À BOOSTER LA COLLABORATION ?

- **Des fonctionnalités au service de la collaboration et de la communication** : réseau social d'entreprise (RSE), intranet, chat, newsletters et notifications, tableaux blancs interactifs, outils de brainstorming ou de mind mapping... Les possibilités offertes par la Digital Workplace sont quasiment infinies ! Les collaborateurs peuvent également se retrouver dans des groupes ou sous-groupes (par service ou par projet, par exemple) pour des échanges encore plus fluides.

- **Renforcer l'interopérabilité entre les applications** : chaque outil métier s'imbrique avec les autres pour accroître la productivité des utilisateurs. De quoi faciliter la recherche de documents et d'informations, le croisement de documents (devis et facture par exemple) et la traçabilité des actions apportées.

- **Vers de nouveaux modes de management** : grâce à la Digital Workplace, la communication peut émaner de n'importe quel collaborateur, favorisant la capitalisation des connaissances. La direction ou les managers peuvent également partager des décisions majeures ou transmettre des messages en direct, et il est possible de cibler les destinataires en fonction de critères variés (service, pays, fonction, etc.).



SUITES BUREAUTIQUES COLLABORATIVES ET

DIGITAL WORKPLACE : QUELLES DIFFÉRENCES ?

DE QUOI PARLE-T-ON ?

Inadaptées aux besoins métiers spécifiques, trop limitantes ou coûteuses, les suites bureautiques traditionnelles (en tête desquelles Office 365 et G-Suite) peuvent ne pas correspondre pleinement aux attentes de leurs utilisateurs. En effet, elles se concentrent avant tout sur la collaboration et la gestion documentaire, alors que la Digital Workplace, qui regroupe un large éventail d'outils et de fonctionnalités, va plus loin en offrant une solution plus complète et flexible.

Quelles sont les 3 principales limites des suites bureautiques collaboratives ?

1. Limitations fonctionnelles : Les suites bureautiques traditionnelles peuvent manquer de fonctionnalités spécifiques nécessaires pour des processus métiers complexes tels que la validation et les workflows, ainsi que la création de plannings de production.
2. Intégration limitée : les suites bureautiques collaboratives peuvent ne pas offrir une intégration complète avec d'autres outils

et systèmes utilisés par l'organisation, ce qui peut entraîner des inefficiences et une perte de productivité.

3. Gestion des pièces jointes : l'absence de fonctionnalités avancées, comme le versement automatique des pièces jointes des e-mails au sein d'espace partagé (GED, drive, etc.), peut compliquer la gestion des documents et entraîner une perte de temps lors de la recherche d'informations.

À RETENIR

- Les suites bureautiques collaboratives peuvent être inadaptées aux besoins métiers spécifiques et manquer de fonctionnalités avancées (versement automatique des pièces jointes contenues dans les e-mails, par exemple).
- La capacité à interconnecter ces solutions avec d'autres outils et systèmes est généralement limi-

tée. Elles reposent, le plus souvent, sur un certain nombre de widgets optionnels (qui peuvent nécessiter un surcoût). L'interopérabilité avec les outils métiers nécessite des développements spécifiques supplémentaires qui peuvent s'avérer particulièrement coûteux et difficiles à maintenir sur le long terme.

IMPORTANT !

LA DIGITAL WORKPLACE OFFRE UNE SOLUTION PLUS COMPLÈTE ET FLEXIBLE QUE LES SUITES BUREAUTIQUES COLLABORATIVES. D'AILLEURS, SELON UNE ENQUÊTE MENÉE PAR ARCHIMAG EN PARTENARIAT AVEC BOX (2022), 7 PROFESSIONNELS SUR 10 ESTIMENT QUE LES SUITES BUREAUTIQUES COLLABORATIVES NE RÉPONDENT PAS À L'ENSEMBLE DE LEURS BESOINS DE STOCKAGE, DE GESTION DOCUMENTAIRE ET DE SÉCURITÉ. À L'INVERSE, EN COMBINANT DES FONCTIONNALITÉS COLLABORATIVES AVANCÉES, UNE GESTION DES PROCESSUS MÉTIERS OPTIMISÉE ET UNE INTÉGRATION ÉTROITE AVEC D'AUTRES APPLICATIONS, LA DIGITAL WORKPLACE PERMET TRAIT AUX ORGANISATIONS QUI EN SONT DOTÉES DE VOIR LEUR PRODUCTIVITÉ CROÎTRE DE 7 % (DELOITTE, 2015).

ATTENTION !

Chaque organisation a des besoins et des priorités différents. Certaines peuvent estimer que les suites bureautiques collaboratives sont suffisantes pour leurs opérations quotidiennes, tandis que d'autres préféreront bénéficier d'une Digital Workplace plus complète.

QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA DIGITAL WORKPLACE PAR RAPPORT AUX SUITES BUREAUTIQUES

Sécurité : la Digital Workplace propose des espaces de travail sécurisés où les collaborateurs peuvent partager et collaborer sur des projets sensibles sans compromettre la sécurité des données. Par ailleurs, les documents sont stockés au sein d'un espace unique, et leur accès peut être limité par un administrateur.

Collaboration : les fonctionnalités collaboratives avancées de la Digital Workplace permettent aux équipes de travailler ensemble de manière efficace et en temps réel : coédition de documents, commentaires, circuits de validation automatisés, etc.

Accessibilité : en offrant un point d'accès unique à l'ensemble des informations dont dispose l'organisation, la Digital Workplace offre un gain de temps considérable à ses utilisateurs (de l'ordre de 30 %, selon les estimations de Forrester Research).

Interopérabilité : véritable clé du succès de la Digital Workplace, sa capacité à s'interconnecter avec les solutions métiers utilisées par les organisations fait clairement la différence avec les suites bureautiques traditionnelles. Inutile de retenir (ou pire, de sauvegarder !) une multitude de mots de passe : une simple connexion à l'interface de la Digital Workplace ouvre un accès à tous les outils dont les utilisateurs ont besoin dans le cadre de leurs activités. De quoi permettre, là encore, d'économiser du temps en évitant de jongler entre les outils.



QUELS CRITÈRES RETENIR POUR DÉPLOYER UNE DIGITAL WORKPLACE ADAPTÉE À SES BESOINS ?

DE QUOI PARLE-T-ON ?

Bien que très distincte des suites bureautiques, la Digital Workplace partage avec ces dernières la nécessité de bien réfléchir aux critères de sélection qui feront pencher la balance en faveur d'une solution plutôt qu'une autre. Le risque : choisir une plateforme inadaptée aux usages et aux attentes de ses utilisateurs finaux, déjà réfractaires au changement par nature.

À chaque organisation ses besoins spécifiques, ses objectifs et son contexte organisationnel, mais certains critères restent communs à toutes :

- La souveraineté, c'est-à-dire la capacité à garder le contrôle des données et des processus métiers au sein de l'organisation sans dépendre de tiers ou de fournisseurs externes ;
- La tarification, établie au nombre d'utilisateurs ou au volume de documents notamment, qui doit correspondre à la taille et aux besoins de l'organisation ;
- Le choix d'une licence libre ou propriétaire, pouvant impacter sur la flexibilité, la personnalisation et les coûts associés à la Digital Workplace ;

À RETENIR

- Le déploiement de la Digital Workplace ne doit rien laisser au hasard, et la solution retenue devra répondre à un ensemble de critères propres à l'organisation et aux besoins des utilisateurs finaux.
- Les critères évalués doivent avant tout correspondre aux spécificités de l'organisation : le nombre de collaborateurs, la volumétrie de documents et de données, les processus métiers, le nombre d'outils et applications métiers connexes, etc.

tal Workplace ;

- La facilité d'utilisation, essentielle à son adoption par les utilisateurs finaux. Encore trop souvent, une majorité d'entre eux admet ne pas utiliser plus d'un tiers des fonctionnalités offertes par la Digital Workplace par méconnaissance ou manque de formation ;
- La maintenance et l'ajout fréquent de mises à jour permettant de compléter et d'enrichir la solution en permanence afin d'optimiser l'expérience utilisateur ;
- Le modèle SaaS ou on-premise, dont le choix dépend principalement des besoins spécifiques de l'organisation en matière de gestion, de sécurité et de coûts.

cuments et de données, les processus métiers, le nombre d'outils et applications métiers connexes, etc.

- Au-delà des critères d'adoption à vérifier, il est primordial d'évaluer autant que possible le temps nécessaire à la migration de l'existant vers la Digital Workplace. En cela, la solution retenue doit disposer a minima de connecteurs avec les outils métiers les plus utilisés par les collaborateurs.

IMPORTANT !

LES ÉDITEURS DE SOLUTIONS SONT UNANIMES : DÈS LES PREMIÈRES PHASES DE RÉFLEXION DU PROJET DE DÉPLOIEMENT DE LA DIGITAL WORKPLACE, IL EST ESSENTIEL QUE DES REPRÉSENTANTS DES DIFFÉRENTS MÉTIERS SOIENT INTÉGRÉS À L'ÉQUIPE PROJET. IDENTIFIER LES HABITUDES DE TRAVAIL DE CHACUN, LES USAGES ET LES PROCESSUS MÉTIERS EST LE MEILLEUR MOYEN D'ÉTABLIR UNE LISTE DE FONCTIONNALITÉS DONT LA SOLUTION RETENUE DEVRA DISPOSER, AINSI QUE LES OUTILS TIERS AVEC LESQUELS ELLE DEVRA S'INTERFACER.

ATTENTION !

Bien qu'envisageable, développer sa propre Digital Workplace en interne peut s'avérer particulièrement long et fastidieux. La plateforme doit également être évolutive, ce qui peut soulever des problématiques liées à la maintenance avec une solution faite maison.

COMMENT BIEN CHOISIR SA DIGITAL WORKPLACE ?

Avant même de déployer sa Digital Workplace, il est essentiel de passer par plusieurs étapes pour s'assurer de faire le bon choix :

1. Mettre en place une équipe projet incluant la personne en charge du système d'information, la direction et, surtout, les métiers (utilisateurs finaux) ;
2. Établir un cahier des charges faisant figurer tous les éléments nécessitant d'être pris en compte (nombre d'utilisateurs, nature et volumétrie de documents, cartographie des processus métiers, ouverture externe, liste des outils et applications métiers avec lesquels s'interfacer, etc.) ;
3. Comparer les solutions de Digital Workplace en fonction des éléments du cahier des charges et de leurs réponses aux enjeux de l'organisation (budget, sécurité des données, fonctionnalités, etc.).

BIEN CHOISIR SA DIGITAL WORKPLACE : LA NÉCESSITÉ DE REMETTRE L'HUMAIN AU CŒUR DES TECHNOLOGIES

Afin de répondre pleinement aux besoins de ses futurs utilisateurs, la Digital Workplace doit répondre à un ensemble de prérequis orientant le choix vers une solution plutôt qu'une autre, en tête desquels les fonctionnalités intégrées ou la capacité d'interfaçage avec les outils existants. Cependant, un autre aspect a également son importance : l'humain. En effet, le succès du déploiement d'une Digital Workplace dépend également de l'accompagnement proposé par le prestataire choisi, comme le rappelle Marouane Toumi, Directeur Général de Spectrum365.

Difficile de s'y retrouver sur le marché de la Digital Workplace tant les solutions sont nombreuses ! Choisir le bon outil est pourtant essentiel pour en garantir l'utilisation par l'ensemble des collaborateurs une fois qu'il sera déployé. Aussi est-il préférable de se demander, avant tout, à quelle stratégie la Digital Workplace doit répondre. En effet, en fonction des objectifs visés, les besoins ne sont pas les mêmes.

"Si l'on parle d'améliorer la collaboration et la communication interne, la Digital Workplace doit être focalisée sur les outils de partage de documents, d'échanges en temps réel, de forums, et d'autres outils qui vont permettre de publier des actualités, des annonces, de partager des documents pour échanger en temps réel, etc.", recommande Marouane Toumi, Directeur Général de Spectrum365, filiale du Groupe Spectrum et partenaire-intégrateur de Microsoft 365.

"Sur l'amélioration des processus métiers, Microsoft 365 intègre des outils qui permettent d'automatiser les processus métiers et de développer des applications dédiées, répondant à des besoins métiers spécifiques et s'intégrant pleinement dans la solution de Microsoft", poursuit-il. "Si l'on est dans une approche d'amélioration de l'expérience employé, l'objectif de l'entreprise peut être d'identifier une plateforme de travail pour renforcer la flexibilité des accès aux applications et soutenir le télétravail.

La Digital Workplace doit donc offrir tous les outils nécessaires pour travailler au bureau ou chez soi : partage de documents, réunions, coédition, etc. Il ne faut pas négliger non plus les aspects gouvernance et sécurité : la Digital Workplace doit apporter les

fonctionnalités nécessaires pour sécuriser les données (double identification, gestion des identités, etc.), centraliser et harmoniser tous ces accès ainsi que le chiffrement des données. Notre rôle, justement, c'est de mettre en harmonie tous ces outils pour que ce soit fluide et transparent pour les utilisateurs."

Se faire accompagner tout au long du projet

Si les possibilités offertes par les solutions de Digital Workplace tiennent une place importante dans le choix de l'outil à déployer, l'accompagnement proposé par les éditeurs, revendeurs ou intégrateurs, est également primordial. En la matière, Spectrum365 se distingue par une certaine proximité avec ses utilisateurs, reposant sur 4 étapes :

- **Une analyse approfondie des besoins** du client en matière de collaboration, de gestion électronique des documents, de stockage et de partage de documents, etc. Cette évaluation intègre également les solutions déjà existantes et les besoins en termes de sécurité et de gouvernance afin d'établir une stratégie pour mettre en place les outils qui correspondent le mieux aux besoins de l'entreprise ;



- **La sélection et la personnalisation des outils**, qui passe par l'identification des technologies nécessaires pour répondre aux besoins et l'adaptation des applications et processus métiers. Si l'outil n'est pas nativement intégré à Microsoft 365, Spectrum365 dispose également d'une expertise autour du développement low-code grâce à Microsoft Power Apps et peut donc créer de nouvelles applications métiers en adéquation avec les besoins des utilisateurs ;
- **L'intégration des systèmes**, passant par le développement d'API permettant d'intégrer les applications métiers (existantes et nouvelles) à la Digital Workplace afin d'en centraliser les accès. Pour ce faire, les experts R&D de Spectrum365 travaillent de manière itérative et agile avec leurs clients, notamment à travers la mise en place d'ateliers participatifs et de formations ;
- **La mise en place progressive du projet** pour répondre aux besoins immédiats avant de faire évoluer la plateforme, les processus métiers et les applications. Afin d'harmoniser les pratiques au sein de la Digital Workplace, les utilisateurs ont également accès à des formations personnalisées sur des thématiques diverses (sécurité, applications et processus métiers, etc.), ainsi qu'à une assistance continue.

L'accompagnement au changement, garant de la bonne utilisation de la Digital Workplace

Au-delà de services proposés tout au long du projet de déploiement d'une Digital Workplace, les organisations ont tout intérêt à bénéficier d'un accompagnement au changement, garantissant la bonne utilisation de la solution par les collaborateurs. "Il faut sensibiliser les utilisateurs : comment partager un document ? Quels outils utiliser ? Ce travail de sensibilisation est important, également pour préserver la sécurité des données", rappelle Marouane Toumi.

"Chez Spectrum365, nous avons une composante très importante autour de l'adaptation au changement. Nous apportons de nouveaux outils, de nouvelles règles ; ce travail de sensibilisation est donc important. Nous accompagnons nos clients en leur donnant plus d'expertise autour des outils Microsoft pour adapter et accompagner au mieux les utilisateurs pour une meilleure adoption de la Digital Workplace et la réussite du projet", ajoute-t-il.

De quoi garantir aux client de Spectrum365 de profiter à la fois des nombreuses fonctionnalités de Microsoft 365 (automatisation des processus, planification des tâches, collaboration, gestion de tickets, etc.) et d'un accompagnement humain sur-mesure, levant finalement tous les freins liés à la réticence au changement.





DIGITAL WORKPLACE ET SOUVERAINETÉ NUMÉRIQUE

UN DÉFI POUR LES ORGANISATIONS

DE QUOI PARLE-T-ON ?

Si la Digital Workplace ouvre indéniablement de nombreuses possibilités en matière de collaboration, elle soulève, en contrepartie, des questions inhérentes à l'accès à distance aux données et aux contenus d'entreprise.

Plus que jamais, les organisations doivent tenir compte de 3 enjeux majeurs :

1. La protection des données sensibles : la souveraineté numérique implique que les organisations aient une maîtrise totale de leurs données (aussi commerciales que financières ou personnelles) afin de limiter les risques d'accès non autorisés (piratage notamment) ;
2. La conformité réglementaire : le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) impose notamment aux organisations françaises de pouvoir localiser et restituer des données à caractère personnel (DCP) sur simple demande, de garantir leur intégrité

ou encore de les détruire ou les anonymiser après traitement. En cas de non-conformité, les sanctions peuvent être particulièrement lourdes : amendes, déficit d'image, sanctions administratives, etc.

3. La prise en compte des réglementations internationales : les organisations françaises choisissant de déployer une solution étrangère, dépendent des lois et réglementations des pays concernés. Aux États-Unis en particulier, le CLOUD Act contraint les fournisseurs de services établis sur le territoire américain à fournir les données et communications personnelles qu'ils stockent sur leurs serveurs.

À RETENIR

- En matière de souveraineté numérique, les organisations françaises ont le choix entre solutions européennes (soumises au RGPD) ou étrangères (aux réglementations spécifiques, à l'instar du CLOUD Act aux États-Unis).
- Les solutions françaises ou européennes peuvent être plus limitées en termes de fonctionnalités et d'interconnexions avec des applications tierces (pouvant nécessiter des développements spécifiques supplémentaires), mais elles offrent des niveaux de sécurité et de contrôle des données particulièrement élevés ;

- Les solutions américaines disposent généralement de fonctionnalités avancées et d'infrastructures robustes, le marché étant plus mature qu'en Europe. En revanche, elles restent soumises au CLOUD Act, mettant en péril la confidentialité des données traitées par des organisations françaises.
- Certains fournisseurs proposent des solutions hybrides permettant de disposer des fonctionnalités avancées offertes par les éditeurs américains avec les mêmes garanties de protection des données et de conformité que les alternatives européennes.

IMPORTANT !

SELON EUROSTAT (2021), 39 % DES PROFESSIONNELS EUROPÉENS QUI UTILISENT LE CLOUD CONSIDÈRENT QUE LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ CONSTITUENT LA PRINCIPALE LIMITE À L'EXTENSION DE L'USAGE DU CLOUD.

ATTENTION !

Au-delà de la nationalité des fournisseurs de solution, il est primordial de s'intéresser à la localisation des data centers sur lesquels sont stockées les données. La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) recommande ainsi de privilégier les data centers européens, voire français, non soumis au CLOUD act et qui garantissent une plus forte réactivité du fournisseur en cas de besoin.

COMMENT LA DIGITAL WORKPLACE CONTRIBUE-T-ELLE À UNE MEILLEURE SOUVERAINETÉ NUMÉRIQUE ?

Localisation et stockage des données : la Digital Workplace peut être hébergée sur des serveurs locaux (on-premise) ou dans des data centers soumis aux réglementations européennes (de préférence en France).

Gestion des droits d'accès : les organisations peuvent définir un ensemble de règles de sécurité pour contrôler qui peut consulter, modifier ou partager les données et les contenus, en fonction de critères variés (par fonction, par service, etc.).

Audit et traçabilité : la Digital Workplace, trace les activités liées à la gestion des données afin de savoir, là encore, qui les a consultées ou modifiées, mais également pour détecter toute activité suspecte et s'en prémunir.

Centralisation des outils et contenus : l'alternance entre divers outils métiers représente un risque pour la sécurité des données et des documents de travail. Une limite que la Digital Workplace, qui intègre tous les outils utilisés par l'organisation, lève complètement.

Gestion des identités et chiffrement de bout-en-bout : il est possible d'intégrer des outils de gestion des identités ou de chiffrement de bout-en-bout (aussi appelés "end-to-end encryption"). Ces deux systèmes de vérification reposent sur la vérification de l'identité de l'utilisateur, externe ou interne, soit par l'envoi d'un code à usage unique soit par chiffrement nécessitant une clé cryptographique. Ainsi, seules les personnes autorisées peuvent accéder aux données.

DOCUMENT 4

« Outils collaboratifs : la ville d'Évian en mode projet ».

lagazettedescommunes.fr - 13/06/2022.



Sous l'impulsion de madame le Maire, Josiane Lei, et du directeur général des services, Xavier Parisot, la commune d'Évian a rejoint la plateforme collaborative Interstis en février 2022.

À la recherche d'un outil pour gérer leurs projets municipaux, la solution française leur a permis d'accompagner le changement organisationnel de leur collectivité.

Un suivi des projets parfois délaissé en collectivité

De nombreuses collectivités souffrent du manque de suivi de leurs projets. Les mails ou les notes manuscrites sont parfois la seule trace pour garder mémoire des dates de rendu, des objectifs fixés ou des évolutions budgétaires. Or, dans un souci d'utiliser aux mieux les ressources, et de rendre les organisations les plus efficaces possible, un suivi précis des projets est essentiel.

C'est pourquoi la ville d'Évian a fait le choix en 2021 de chercher un outil facilitant la gestion des projets municipaux. Car ces derniers sont foisonnants : grands travaux, plan de mobilité douce, événements culturels, etc. De plus, la ville déploie beaucoup d'énergie dans son plan d'actions municipales qui a complètement intégré l'ensemble des 17 objectifs du développement durable de l'agenda 2030 et de l'ONU. Cette démarche implique une grande transversalité et une agilité nouvelle dans la conduite de l'action publique.

Certaines villes utilisent des documents Excel ou Word pour avoir une traçabilité des projets, faire le point sur les tâches de chacun ou organiser le rétroplanning. D'autres, comme la ville d'Évian il y a quelques mois, restent au format papier, avec les parapheurs, les notes et post-it.

Les risques du mode projet sans outil dédié

Or ces deux méthodologies présentent plusieurs risques et inconvénients.

Tout d'abord, le premier danger identifiable est celui de la sécurité. En effet, l'envoi de documents sensibles, notamment par mail, ou pire, la transmission en format papier n'assure pas la confidentialité des notes échangées. Collègues trop curieux ou hackers professionnels, nul n'est à l'abri de fuite. Et les conséquences sont rarement anodines : perte de confiance, ralentissement des projets ou mairie totalement à l'arrêt : les exemples sont nombreux et poussent de plus en plus de collectivités à se pencher sur des solutions sécurisées.

Par ailleurs, le manque de traçabilité est un inconvénient majeur que les communes souhaitent de plus en plus faire disparaître de leur organisation. Il est indéniable que le bon suivi d'un projet assure sa réussite : définition précise des tâches de chacun, visibilité sur les deadlines, rappel des objectifs. Autant d'éléments qui doivent être consultés régulièrement, modifiés, annotés au fil du projet. Malheureusement, l'envoi successif de différentes versions ou les corrections multiples sur la version papier d'un document rendent souvent le suivi complexe. Comment s'y retrouver parmi tous les tableaux Excel et l'énième version de la même note ?

Enfin, l'attention croissante apportée au développement durable par les collectivités les pousse à réduire les pratiques consommatrices d'énergie. C'est notamment le cas des impressions papier, mais aussi de l'envoi de mail. La multiplication des échanges par mail est en effet dévastateur

pour le bilan carbone d'une collectivité. D'autant plus que l'habitude a été prise d'envoyer des mails pour la moindre chose : un « vu », « ok » ou « bien reçu » envoyé par mail est tout autant générateur de CO2 qu'un message de plusieurs lignes.

Pourtant, afin d'assurer le suivi d'un projet, les échanges sont nécessaires. Quelle est la solution ?

Pourquoi se doter d'un outil de gestion de projet ?

Confrontée à ces questionnements, la mairie d'Évian a décidé d'agir. Sous l'impulsion de son directeur général des services, monsieur Parisot, la commune a cherché à se doter d'un outil de gestion de projet. L'objectif ? Donner de la visibilité à chacun des acteurs aussi bien interne qu'externe, assurer un meilleur suivi des différentes étapes, sécuriser le stockage des documents. En bref, offrir une vision à 360 du projet, partagée avec toutes les parties prenantes.

Car l'une des problématiques de la direction générale était aussi d'assurer la transmission des dossiers en cas d'absence ponctuelle ou définitive d'un agent. La question du stockage des données est effectivement fondamentale. Certaines collectivités pensent, à tort, que le stockage sur des serveurs internes est plus sûr, mais c'est un a priori erroné.

Alors, comment stocker ses données et donner un accès adapté à chacun ?

Le stockage papier n'est pas à privilégier : événements naturels qui peuvent réduire à néant des années de stockage (inondation, feu, etc.) ou situation sanitaire imposant le télétravail ont prouvé qu'il valait mieux opter pour une version dématérialisée.

Comme évoqué précédemment, le stockage sur des serveurs internes n'est pas à privilégier. La meilleure solution semble être le choix d'un outil hébergé sur un cloud de confiance. Le label SecNumCloud délivré par l'ANSSI assure à l'organisation qui l'utilise la protection de ses données.

Les outils du mode projet : gain de temps et efficience

Après des recherches et des comparatifs, la ville d'Évian a opté pour la plateforme collaborative Interstis. Gestion de projet, stockage des données sur un serveur SecNumCloud, outils de communication, préservation de l'environnement : tout y est.

Plusieurs outils ont particulièrement attiré leur attention.

- Le tableau Kanban : il permet au chef de projet et à l'ensemble des parties prenantes de voir en un clic l'état d'avancement des différentes tâches. Avec les trois colonnes « À faire », « En cours » et « Terminé », il devient très aisé de mettre à jour, pour soi et le reste de l'équipe, le statut de la tâche attribuée. Il est tout aussi simple de s'attribuer une deadline, de faire valider un document par son N+1 ou de mettre des commentaires.
- Le Gantt permet quant à lui d'avoir de la visibilité dans le temps. Ce rétroplanning amélioré permet de visualiser les étapes successives sur une timeline recouvrant toute la durée du projet.
- La fiche projet est particulièrement intéressante pour avoir un résumé global du dossier en cours : budget, objectifs, étapes clés, pourcentage déjà accompli. Toutes ces informations sont indiquées dans la fiche projet. C'est un gain de temps précieux pour les personnes participant au projet mais aussi pour celles qui souhaitent rapidement avoir de la visibilité sans pour autant être active dans la mise en œuvre. Cette fonctionnalité peut être très utile pour partager de l'information avec des élus lors d'un bureau municipal par exemple. Ainsi, chacun peut suivre l'avancée du plan d'action municipal et connaître tous les chiffres clés.

- La revue de portefeuille projets est également très efficace pour ce type d'utilisation : elle donne une vision synthétique de l'ensemble des projets en cours. Cet outil est particulièrement apprécié par les exécutifs locaux : élus, direction générale ou cabinet.

Une plateforme complète et un accompagnement renforcé

La plateforme Interstis est donc un outil complet qui permet un travail collaboratif et en transversalité. La solution est à la hauteur des exigences de la ville d'Évian en matière de développement durable et de pilotage des politiques publiques.

Car au-delà des outils de gestion de projet, d'autres fonctionnalités viennent compléter la plateforme et la transforment en véritable bureau numérique : discussion instantanée, agenda partagé, outil de sondage, visioconférence, etc. Des outils qui fluidifient les échanges et réduisent la pollution numérique.

Le projet « Petite ville de demain » est notamment conduit avec Interstis. La plateforme permet de superviser, d'interagir, de gagner en transversalité et d'avoir une vision exhaustive du projet.

Bien évidemment, pour que le plus grand nombre adhère à ce nouvel outil, la prise en main devait être facile. C'est ce qui a achevé de convaincre la mairie d'Évian. La formation pour les administrateurs a également été d'une grande aide. D'autant plus que le service support est très disponible pour aider en direct chacun des utilisateurs.

DOCUMENT 5

« Les plateformes collaboratives souveraines alternatives ».

Juliette PAOLI - Solutions Numériques N°42 - 14/11/23.

Les suites collaboratives françaises, alternatives aux offres des géants américains, se multiplient. Leur crédo est de garantir la confidentialité des données et, en cela, elles s'adressent au secteur du public, mais elles intéressent bien plus d'organisations et d'entreprises. Certaines offres sont d'ailleurs qualifiées SecNumCloud par l'ANSSI ou en passe de l'être.



« La souveraineté numérique d'une solution comme Jamespot n'est plus une option pour les décideurs face aux enjeux de maîtrise des coûts et des risques sur les données », assène Alain Garnier, CEO du Français Jamespot, dont on connaît les engagements pour un numérique souverain, permettant aux entreprises d'échapper aux lois extraterritoriales et d'être plus résilientes. Alain Garnier aime donner l'exemple de la BNP se retrouvant sans outil de collaboration suite à une panne d'un grand Gafam et venu le voir pour devenir client, et ainsi se doter d'une solution de secours. On connaît aussi l'éthique de Jamespot vis-à-vis des clients – pas de lock-in, pas de frais de sortie. Et écoresponsabilité au travers de pratiques vertueuses dans ses outils (pas de visio en HD nécessaire pour une réunion entre collaborateurs par exemple...)

Nécessité d'une souveraineté numérique, le constat est le même chez Oodrive, éditeur français qui propose une suite collaborative européenne de confiance (partage et sauvegarde sécurisés des fichiers, visioconférences sécurisées pour les réunions de gouvernance et signature électronique), comme l'explique Irène Strajnic, VP Product chez Oodrive. « Dans un contexte de globalisation où des technologies échangent en continu, la souveraineté numérique devient le socle incontournable des solutions de collaboration, explique-t-elle. En effet, à l'heure de la transformation numérique, la confiance se construit sur la base d'une symbiose entre la sécurité by design des solutions et une souveraineté inébranlable pour se prémunir des cybermenaces et des lois extraterritoriales. La maîtrise de la donnée d'une organisation passe par une immunité totale aux intrusions. Et les services numériques, tout comme les processus numérisés en entreprise, jouent un rôle central tout en étant une cible privilégiée. »



GoFAST Digital Workplace de CEO-Vision se veut une alternative souveraine et Open Source à Office365 / SharePoint / Teams. Elle est née du constat que l'environnement de travail est en silos : serveurs de fichiers + bureautique Office + e-mails et pièces-Jointes + applications métiers, etc. La plateforme collaborative et GED, intégrée au SI, centralise ces outils. Les données se trouvent sur une plateforme dédiée : SaaS souverain ou On Premise ("Cloud Act free"). L'éditeur fait valoir aussi que l'offre est de 2 à 8 fois moins chère qu'Office365-Sharepoint-Teams ou Google Workspace.

C'est il y a un an et demi que la société présentait l'évolution de sa suite applicative Meet, Work et Sign, dont les solutions ont été parmi les toutes premières en France à être estampillées SecNumCloud – qualification de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) qui distingue les prestataires de services Cloud – *« faisant de cette suite collaborative la plus sécurisée d'Europe. »*

La qualification SecNumCloud, Mail in France, une solution souveraine d'espace collaboratif signée Cheops Technology, l'attend justement pour 2024. Présentée en avril dernier, lors du Forum International de la Cybersécurité (FIC) de Lille, cette suite comprend une messagerie, un module de chat, un espace de stockage (drive) et la visioconférence. Avec cette offre souveraine, Cheops Technology vise, entre autres, les acteurs publics dont les collectivités locales.

Des outils attractifs et évolutifs

Proposer des offres souveraines, c'est aussi les rendre attractives et en phase avec les habitudes des usagers, *« Il ne s'agit pas de désarçonner l'utilisateur en révolutionnant l'expérience client, explique Nicolas Leroy-Fleuriot, PDG de Cheops Technology, s'exprimant sur sa suite souveraine Mail in France. La messagerie, un webmail, est interfacée avec Outlook, et compatible avec Thunderbird. Pour envoyer des mails, l'utilisateur utilise l'interface d'Outlook, seul le back office change. C'est transparent pour lui »,* insiste Nicolas Leroy-Fleuriot.



Talkspirit est une solution tout-en-un offrant : visioconférence, chat, suite bureautique, drive sécurisé, portail d'accueil, partage de documents, groupes/communautés, chatbots... Certifiée ISO 27001, avec des données hébergées en France, Talkspirit travaille actuellement sur le référentiel SecNumCloud.

Les solutions peuvent même surpasser les outils des Gafam. Si *« Jamespot règle de manière claire et sans ambiguïté la nécessaire prise en compte de la souveraineté numérique pour les organisations responsables »*, pour Alain Garnier ses outils sont même parfois meilleurs que ceux des géants américains, à l'instar de sa solution d'Intranet, Fast Intranet, comparée à un Yammer ou un Sharepoint, *« La Digital Workplace Jamespot répond aux attentes actuelles des utilisateurs et des décideurs pour être à la fois évolutive et souveraine »*, plaide-t-il.

Même son de cloche chez Irène Strajnic : « La suite collaborative de confiance d'Oodrive incarne l'alliance parfaite entre l'innovation numérique, la sécurité et la souveraineté. Parce qu'Oodrive est qualifié SecNumCloud depuis 2019 sur ses solutions SaaS, parce que nous préservons la maîtrise locale des données de nos clients, et parce que nous développons nativement notre suite collaborative tout en l'enrichissant via des partenariats technologiques européens. Oodrive s'engage à fournir des outils collaboratifs performants et intuitifs pour protéger les données sensibles des organisations face aux lois extraterritoriales et aux cybermenaces. ».

En septembre 2022, l'éditeur annonçait avec Tixeo et Olvid une nouvelle suite collaborative issue de leurs savoir-faire et socle technologique respectifs, répondant aux besoins techniques et fonctionnels des organisations françaises et européennes. Une suite réunissant l'édition et le partage de documents (éditeur Oodrive), la visioconférence certifiée (CSPN) et qualifiée par l'ANSSI (éditeur Tixeo) et la messagerie instantanée certifiée par l'ANSSI (éditeur Olvid) dans un environnement de confiance.

Enrichir la proposition

Proposer des partenariats, compléter les solutions avec des apps enrichit la proposition de valeur. Ainsi, le Jamespot Store propose plus d'une centaine d'apps, qu'il a conçues ou issues de partenaires, comme YesWeShare et son programme QVT ou encore Kannelle, une solution de création vidéo. Jalios, éditeur français d'Intranet et de Digital workplace, Cloud et On-Premise, propose à ses clients une marketplace d'applications souveraine pour enrichir les usages et adresser des besoins spécifiques. Plus de 80 partenaires y ont place.



Éditée par Ascensio System, basée en Lettonie, OnlyOffice est une suite bureautique dont le code source, ouvert, est disponible sur GitHub. L'entreprise commercialise notamment des offres intégrées et hébergées (SaaS) de sa suite, et d'autres services : messagerie, visioconférence, stockage des données, etc. Sur la place de marché d'OVHcloud, on trouve l'offre commerciale Workspace.

« En accompagnant nos clients dans leur quotidien, nous avons progressivement détecté de nouveaux besoins. Nous avons apporté une réponse à ces besoins en faisant appel à nos partenaires. Et c'est sur ce point que notre écosystème revêt toute son importance puisqu'il permet aux acteurs du numérique de s'unir pour le plus grand bénéfice de ses utilisateurs et en faveur d'un numérique souverain », explique Vincent Bouthors, PDG de Jalios. Nicolas Turlay, responsable Partenaires de l'entreprise, renchérit : « Les problématiques des clients sont en constante mutation et les solutions doivent suivre le rythme. L'enrichissement de notre écosystème via la mise en place de nouveaux partenariats est essentiel. De cette façon, la Digital Workplace pourra bénéficier de leurs expertises et proposer les meilleures solutions du marché, toujours plus innovantes et complémentaires. »

Autre enrichissement, l'Intelligence artificielle. Ainsi, dans Jalios, JNLP permet aux utilisateurs d'exploiter l'IA générative et les LLM, en tirant avantage des capacités de ChatGPT, d'OpenAI mais aussi d'autres solutions souveraines comme Gladia et NLP Cloud pour rendre la solution efficace et respectueuse des données des utilisateurs. Olivier Dedieu, directeur technique et cofondateur de Jalios, explique : « Depuis 20 ans, notre conviction a toujours été d'innover utilement pour apporter des réponses concrètes et performantes aux problèmes de nos utilisateurs. En tant qu'éditeur souverain, nous proposons avec JNLP une solution flexible et intégrée à la Digital workplace pour gagner du temps grâce aux capacités croissantes de l'IA générative. Et surtout, nous permettons à nos clients d'en garder entièrement la maîtrise, puisqu'il s'agit d'une solution souveraine. »

DOCUMENT 6

« Digital Workplace : la sécurité, un sujet toujours sensible ».

Théodore-Michel VRANGOS - itpro.fr - 20/10/23.



D'abord la pandémie, puis l'évolution naturelle des modes de travail vers le mode hybride, télétravail/bureau, voire sans bureau du tout et/ou en itinérance, ont entraîné de nouveaux risques en termes de cybersécurité.

Le domicile des salariés étant devenu une extension de l'entreprise, le périmètre d'attaque s'en trouve étendu.

Les modes de travail hybrides

Le digital workplace doit désormais prendre en compte ces modes de travail hybrides avec tout le lot d'innovations couvrant les outils d'accès, de partage, collaboratifs, La menace porte sur les accès distants à l'entreprise, mais se trouve également chez le salarié. De plus, avec la démocratisation des objets connectés, IT/OT-IoT, on estime trouver, aujourd'hui, en moyenne une vingtaine d'adresses IP par domicile.

Le premier impact de la sécurité dans le cadre des digital workplace est la complexification du rôle des RSSI, dont la surface à protéger est en forte expansion, autant "géographiquement" que d'un point de vue des applications la plupart du temps dans le Cloud suivant le mode SaaS.

Le home-working est une pratique pérenne pour la plupart des entreprises et la couverture des risques est une nécessité primordiale.

Ce qu'il faut bien avoir à l'esprit dans le digital workplace est que les collaborateurs sont à l'extérieur de l'entreprise, mais c'est également valable pour les applications et les données associées !

Le Zero Trust et les outils IAM ...

Les organisations doivent donc envisager d'autres moyens de sécurisation que les VPN. Le Zero Trust complété par des outils d'IAM, procure, par exemple, une sécurité invisible, car l'utilisateur se connecte une fois et n'a pas à aller vers un VPN par application. Plusieurs composantes complètent l'efficacité de l'IAM pour la sécurisation du digital workplace : authentification à facteurs multiples (MFA), accès conditionnel aux ressources, gestion des identités privilégiées (PIM).

Les demandes en technologies et services pour assurer la sécurité du cloud, la sécurité applicative, le ZTNA (Zero-Trust Network Access) sont, d'ailleurs, en croissance moyenne de 27% (source Gartner).

Le modèle Zero-Trust Architecture décrit une architecture et implémentation IT s'appuyant sur "Never trust, always verify". Dans ce modèle d'architecture, les nœuds (postes de travail, serveurs, smartphones, etc.) ne doivent pas être considérés comme de confiance. Dans un framework de confiance zéro, chaque demande est vérifiée comme si elle provenait d'une source inconnue sur un réseau ouvert. Le ZTNA (Zero Trust Network Access) porte des fonctions de vérification d'identité, de contrôles d'intégrité, et bien sûr, d'authentification renforcée des utilisateurs en amont aux permissions.

Le Zero Trust est une vraie stratégie d'entreprise, qui implique une application cohérente et homogène à l'ensemble du système d'information et qui paradoxalement demande de supprimer toute confiance implicite à l'organisation. Dans le cadre du travail hybride, il s'agit de rester homogène et d'adresser toutes les situations avec la même défiance quant aux risques encourus ; un collaborateur sur site n'a pas obligatoirement un comportement plus sécurisé que lorsqu'il se trouve à son domicile.

Mais le Zero Trust et l'IAM ne sont pas suffisants. La sécurisation permanente de l'espace numérique de travail nécessite d'autres composantes technologiques et services.

Les solutions Cloud Access Security Brocker

Le digital workspace est synonyme, pour les utilisateurs, de l'utilisation en mode service (SaaS), qu'il s'agisse d'applications, mais aussi des données associées conservées dans le Cloud. Ce sont les solutions de type CASB (Cloud Access Security Brocker) qui sont devenues un élément essentiel de la sécurité des entreprises, leur permettant d'utiliser les clouds publics en toute sécurité, tout en protégeant les données sensibles de l'entreprise grâce à des analyses sophistiquées permettant d'identifier et de combattre les cybermenaces sur toutes les applications cloud.

Les CASB amélioreront votre sécurité en identifiant le moment où le personnel utilise des applications non autorisées et éventuellement dangereuses, ainsi qu'en détectant les signes de mauvaise utilisation qui pourraient signifier qu'un cybercriminel ou un initié malveillant est à l'œuvre.

Les solutions EDR

Autre technologie indispensable à la sécurité du digital workspace : l'EDR (Endpoint Detection and Response), la nouvelle génération d'antivirus. Les solutions EDR détectent les activités malveillantes sur les terminaux, telles que les tentatives d'injection de logiciels malveillants et les signes de compromission de comptes.

Les solutions EDR peuvent détecter les failles de sécurité existantes, vous permettant ainsi de les fermer avant qu'elles ne s'aggravent. Il s'agit d'une capacité essentielle, car les acteurs de la menace délaissent de plus en plus les logiciels malveillants connus au profit d'attaques plus subtiles exploitant des comptes d'utilisateurs compromis.

Bien sûr, on peut déployer de nombreuses solutions, mais si nous ne surveillons pas constamment leurs alertes, exploitons les vulnérabilités mises en évidence, faisons évoluer les périmètres d'application, si nous ne menons pas les analyses cohérentes de corrélation des signaux faibles et alertes, si nous ne prenons pas immédiatement les actions de limitation, restriction, mises en quarantaine, intervention en cas d'incident... alors la sécurité de l'environnement numérique ne sera pas garantie.

Ces actions sont celles qui composent un SOC (Security Operations Center), elles sont menées par des analystes en cybersécurité qui sont aussi les gardiens du périmètre métier de l'environnement IT de l'utilisateur, de sa cohérence, de ses pratiques et de ses sensibilités à la protection de données spécifiques.

DOCUMENT 7

« Digital Workplace : l'heure du coup de balai est venue ».

Bertrand DUPERRIN - *duperrin.com* - 20/12/24.

Qu'il est loin le temps de l'intranet monotone qui ne servait pas à grand-chose à ses utilisateurs mais satisfaisait le besoin en communication de l'entreprise.

Aujourd'hui et malgré toutes les réticences la promesse de la digital Workplace est tenue : **il existe un vrai environnement numérique** dans lequel le collaborateur peut vivre sa vie dans l'entreprise.

La digital Workplace est désormais une réalité

Par vivre sa vie j'entends **faire son travail, gérer les aspects administratifs de sa vie dans l'entreprise, communiquer, collaborer, socialiser.**

C'est peut-être évident pour vous mais je me souviens d'une époque où j'entendais *« on ne va quand même pas donner des adresses email à tout le monde ! imaginez qu'ils commencent à écrire à des supérieurs hiérarchiques ? »* puis *« il est hors de question qu'un salarié publie quoi que ce soit sans un circuit de validation préalable »*. Remarquez au même moment on entendait aussi *« le Saas ? C'est hors de question »*. Bref aujourd'hui on parle pour 2024 d'un marché de 48,81 milliards de dollars.

La digital Workplace s'est donc développé de manière plus ou moins ordonnée mais par chance (ou pas) la concentration du marché autour de quelques acteurs a permis un développement relativement cohérent. Mais c'était sans compter sur deux facteurs.

Le goût des salariés pour le shadow IT

L'offre des éditeurs s'améliore, les entreprises ont bien compris de la consomérisation des outils de travail est inévitable, le Saas réduit les temps de déploiement mais il n'empêche de le salarié reste une personne qui dans son cadre personnel a ses petites habitudes, découvre des choses qui lui plaisent et **qu'il aime les retranscrire dans son environnement de travail**. Autrement dit s'il trouve un outil qui fait soit quelque chose que ne font pas les outils de l'entreprise soit qui le fait mieux **il essaiera de le faire rentrer et l'utiliser sous le radar**. C'est vieux comme le monde et d'ailleurs on y est à nouveau confrontés avec l'IA.

Le COVID : quand les digues de la gouvernance s'effondrent

Le COVID a apporté un coup fatal à cet édifice parfois fragile. **Les entreprises n'étaient pas préparées au travail à distance**, n'avaient pas fait l'effort d'éduquer leurs salariés aux outils et leurs usages à distance voire n'avaient pas déployé tous les outils qu'ils avaient sur étagère. Il a donc fallu faire les choses dans l'urgence et **déployer n'importe quoi n'importe comment**, parfois même en doublon avec les outils d'entreprise et parfois en baissant les bras et laissant les salariés imposer explicitement ou tacitement leurs propres solutions.

Le meilleur exemple : le succès de Zoom alors que la quasi-totalité des entreprises étaient équipées de solutions équivalentes de chez Microsoft ou Google. Et comme satisfaites de l'offre proposée **les entreprises avaient baissé leur garde en termes de gouvernance** et ce qui n'était pas optimal mais souvent supportable a fait une sortie de route.

L'ère de la dispersion informationnelle

« Oui j'ai bien vu passer l'information...mais je dois la retrouver ». Une phrase très, trop fréquente. Je parlais l'autre jour avec une personne qui me disait être au bord d'un burn out informationnel. Non seulement à cause de la **quantité d'information en circulation** mais également à cause de **sa dispersion**.

Il utilise un email, bien sûr.

Pour les réunions Teams est l'outil officiel mais, allez savoir pourquoi, plus de la moitié des réunions se passent sur Zoom. Teams est également son outil de messagerie mais beaucoup de ses collègues utilisent également WhatsApp en 1:1 ou en groupes. Pourquoi ? C'est arrivé peu à peu et c'est devenu une habitude. Ah mais il y a également Slack à côté ! Et le manager qui, lui, utilise Message d'Apple et WhatsApp selon son humeur du matin. Sans oublier le collègue geek et parano qui ne jure que par Signal. Les outils de collaboration sont bien sûr ceux de Microsoft sauf que Notions fait des ravages sous le radar.

Et pour finir l'outil de gestion de projets interne a sa propre messagerie et ses propres espaces de stockage documentaire. Le problème c'est qu'il y a d'ailleurs deux outils de gestion de projets, chacun adressant une partie du sujet. Et chacun avec sa messagerie et ses documents... qui parfois transitent aussi sur WhatsApp en fonction des préférences des uns et des autres. Est-il un cas isolé ? Je ne le crois pas du tout et je pense que sa situation se rapproche même de la norme.

Bordelic Workplace

En 2023, le travailleur de bureau a utilisé 11 applications pour accomplir ses tâches, contre six en 2019.

En 2021, 99 % des travailleurs à distance déclarent utiliser en moyenne 4,8 applications de conférence différentes (on voit bien l'effet COVID). Quant aux entreprises elles déploient en moyenne 16 outils SaaS pour faciliter diverses fonctions telles que la vidéoconférence, le courrier électronique, la gestion de projets et l'analyse de données. Selon ma propre expérience c'est une fourchette (très) basse à laquelle on doit ajouter le shadow IT. L'information est tellement dispersée qu'il devient impossible de la retrouver et même de la suivre. Je ne rentrerai même pas dans les risques du shadow IT en termes de confidentialité des données ou de valeur probante lors d'un conflit avec un client avec lequel il est utilisé !

Le résultat on le connaît. Bien sûr il y a la dimension QVT mentionnée plus haut mais un impact incontestable sur l'efficacité et la productivité. Et on parle des coûts IT inutiles pour l'entreprise en plus des coûts humains et organisationnels ? Il est temps de précéder à un grand nettoyage.

Une gouvernance à revoir

Je n'ai jamais cru aux outils monolithiques et à la promesse du « one size fits all », pour moi il doit y avoir un outil par besoin et je me réjouissais à l'époque de ce virage impulsé à l'époque par Microsoft avec une logique de spécialisation doublée d'une très forte intégration. Teams incarne peut-être le summum de l'exercice pour peu qu'on essaie vraiment de bien l'utiliser.

Par contre il y a une chose à proscrire : **une concurrence d'outils pour un même besoin**. C'est ce qui est malheureusement en train de se passer, ce qui transforme un outil d'efficacité individuelle et collective en un outil d'inefficacité.

Les salariés ne disent pas autre chose quand on leur demande leurs besoins en la matière : simplicité d'utilisation, capacités adaptées à divers cas d'usage (synchrones et asynchrones), et standardisation pour éviter la fragmentation. Et qu'est ce qui coince ? une mauvaise gouvernance et un manque de formation, amplifiés par une adoption rapide lors de la pandémie.

Conclusion

Je ne pensais pas écrire cela un jour mais il est temps que les entreprises reprennent en main leur digital Workplace et sa gouvernance. Un outil par besoin et, ensuite une sensibilisation des salariés à « qu'est-ce que j'utilise dans quelles circonstances » quand par exemple messagerie, courriel et téléphone sont en concurrence à un moment donné et où l'intelligence contextuelle primera. Aujourd'hui les salariés passent trop de temps à subir et rechercher de l'information, parfois sans même réussir à la trouver. Le coût humain et productif de la mauvaise gouvernance des outils qui est une des causes de leur mauvaise utilisation est aujourd'hui un coût caché qu'on évoque mais sans en tirer les conséquences. Il serait temps qu'on le fasse.