

# Les 10 tendances majeures du télétravail

Les facteurs déterminants du travail à distance et les technologies pour le sécuriser

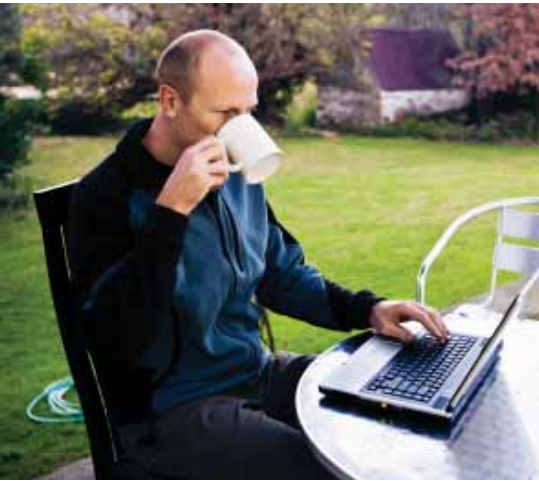
**SONICWALL**®

PROTECTION AT THE SPEED OF BUSINESS®

# Table des matières

Introduction	1
1. Tendance économique : freiner les dépenses d'exploitation	2
2. Tendance économique : trouver des employés talentueux et les garder	3
3. Tendance économique : la conformité aux réglementations	4
4. Tendance économique : paré contre toute éventualité	5
5. Tendance économique : des modes de travail écocompatibles	6
6. Tendance technologique : le haut débit accessible de partout	7
7. Tendance technologique : collaboration et Web 2.0	8
8. Tendance technologique : des communications de plus en plus mobiles	9
9. Tendance technologique : faire face à des menaces toujours plus sophistiquées	10
10. Tendance technologique : SonicWALL® Clean VPN™	11
Conclusion	12

# Introduction



Productivité et flexibilité : tels étaient jusqu'à présent les maîtres-mots du télétravail, les clés pour parvenir au fameux équilibre travail-vie. Si ces « avantages immatériels » comptent toujours, on accorde une importance croissante à des considérations financières telles que le prix de l'essence, la crise du crédit ou la réduction des coûts de base. Reste que le télétravail est aussi un moyen pour les entreprises de s'assurer la fidélité de leurs employés.

Quel que soit leur intérêt, les programmes de télétravail sont soumis à une exigence essentielle : garantir aux télétravailleurs un accès sécurisé aux réseaux, applications et données de l'entreprise. Pour équiper des postes distants, les responsables des TI et de la sécurité de l'entreprise doivent choisir des technologies d'accès distant rendant le télétravail non seulement possible, mais sûr. Les pages qui suivent présentent les 10 principales tendances économiques et technologiques observées dans le domaine du télétravail.

**« Au cours des 12 derniers mois, nous avons assisté à une véritable révolution. La flambée du prix de l'essence, des technologies de pointe et un désir d'équilibre travail-vie se sont cumulés, entraînant une progression impressionnante du télétravail aux Etats-Unis et au Canada.<sup>1</sup> »**

# Tendance économique : freiner les dépenses d'exploitation

De manière générale, les télétravailleurs contribuent à la réduction des coûts d'exploitation. Utilisant leur propre espace, leur propre courant et leur propre chauffage pour travailler à domicile, ils permettent aux employeurs fûtés de faire des économies de place et d'énergie.

**« Le partage de bureaux, ou hot desking, désigne l'utilisation d'un même poste de travail par plusieurs personnes à des horaires différents. L'intérêt principal du partage de bureaux est de réduire les coûts grâce à l'économie d'espace – jusqu'à 30 % dans certains cas.<sup>2</sup> »**



La CTA (Canadian Telework Association) a tenté de chiffrer ce phénomène et estime que les employeurs économisent un bureau sur trois télétravailleurs, soit près de 2 000 dollars par télétravailleur et par an. L'association affirme en outre qu'AT&T aurait épargné 550 millions de dollars en éliminant et en rassemblant des espaces de travail (3 000 dollars par bureau) dans le cadre de son programme de télétravail. Toujours selon la CTA, près de 25 % des 320 000 employés d'IBM dans le monde travaillent à domicile, ce qui correspondrait à une économie de 700 millions de dollars sur les coûts immobiliers.

## 2. Tendance économique : trouver des employés talentueux et les garder

Certains facteurs économiques – inflation, hausse des prix du carburant, relocalisation du personnel, crise du logement – affectent de nombreux salariés et leur famille. Une enquête en ligne réalisée en mai 2008 par la Telework Coalition révélait que 87 % des interrogés limiteraient leur recherche d'emploi en fonction des coûts potentiels de déplacement. Le télétravail abolit les frontières et permet aux entreprises de recruter dans des zones géographiques jouissant de bas salaires ou d'une forte concentration de talents.



Le télétravail est un moyen de fidéliser les employés. Sun Microsystems affirme que ses télétravailleurs citent le programme « Open Work » comme la première raison pour laquelle ils recommanderaient leur employeur. En limitant la rotation du personnel, les entreprises économisent en outre sur la formation des nouvelles recrues.

***Dans les TI, 37 % des employés se déclarent prêts à sacrifier jusqu'à 10 % de leur salaire actuel pour travailler à domicile à plein temps.<sup>3</sup>***

### 3. Tendence économique : la conformité aux réglementations

Ces dernières années, les entreprises ont dû se plier à un nombre croissant de normes industrielles et gouvernementales : Sarbanes-Oxley, HIPAA, Gramm-Leach-Bliley ou encore PCI. En général, ces réglementations ont pour but de protéger les données confidentielles contre tout accès non autorisé ou une divulgation fortuite.

Les télétravailleurs n'échappent pas à ces exigences de conformité. Il faut donc disposer de technologies capables de surveiller aussi bien les travailleurs distants que les employés sur site, afin :

- d'assurer l'identification des utilisateurs cherchant à accéder aux données,
- de restreindre convenablement l'accès aux données confidentielles,
- de séparer correctement les utilisateurs, les ressources et les communications et
- de vérifier l'intégrité des procédures au moyen de pistes d'audit efficaces.

*Chaque année, les pertes générées par les usurpations d'identité avoisinent les 50 milliards de dollars.<sup>4</sup>*

## 4. Tendances économiques : paré contre toute éventualité



A l'ère de la mondialisation, la récupération après sinistre représente un objectif de première importance. Une coupure de courant survenant dans une unité d'alimentation éloignée, mais stratégique peut paralyser l'activité, non seulement au niveau local, mais dans tous les autres sites de l'entreprise. L'externalisation croissante, quant à elle, rend les entreprises vulnérables aux risques de panne de courant affectant leurs partenaires externes.

Par définition, le télétravail éloigne les employés du siège de l'entreprise. Or, celui-ci peut être immobilisé par une coupure de courant, une intempérie, un engorgement du trafic ou une perturbation localisée. Dans une telle situation, les télétravailleurs, même s'ils ne se trouvent qu'à quelques kilomètres de distance, peuvent permettre à l'entreprise de poursuivre normalement ses activités, de maintenir ses flux de rentrées et d'éviter une interruption des relations avec ses clients, partenaires et investisseurs.

**« Quand les choses se compliquent, comme dans le cas d'une intempérie, nous pouvons envoyer un e-mail à tous les agents (travaillant à domicile) leur demandant de se connecter au réseau pour nous apporter leur aide. La réponse est immédiate : pas besoin d'attendre qu'ils arrivent sur place.<sup>5</sup> »**

## 5. Tendence économique : des modes de travail écocompatibles

L'empreinte carbonique d'une entreprise comprend les déplacements d'affaires des employés, que ce soit en voiture, en avion, en train ou au moyen d'autres transports publics. L'énergie consommée pour le chauffage, la climatisation ou l'électricité pèse également dans la balance, tout comme les émissions de CO<sub>2</sub> engendrées par la consommation de biens et de services. Heureusement pour l'environnement, les mesures écologiques s'accompagnent fréquemment d'une baisse des dépenses.

Comment le télétravail influe-t-il sur le bilan carbone d'une entreprise ? Souvent, il transfère simplement la consommation d'énergie du bâtiment de l'entreprise au domicile du télétravailleur. Cependant, de récentes recherches menées par Sun montrent que ses travailleurs consomment à domicile près de deux fois moins d'énergie qu'au bureau.



***Au cours des 10 prochaines années, le haut débit et les logiciels de collaboration pourraient faire passer le taux de télétravailleurs de 10 à 20 % des effectifs des entreprises américaines, ce qui réduirait les émissions en CO<sub>2</sub> des Etats-Unis de 45 millions de tonnes par an.<sup>6</sup>***

## 6. Tendances technologiques : le haut débit accessible de partout

Avec la généralisation de l'accès Internet à haut débit dans les foyers, il est de plus en plus envisageable de travailler à domicile.

Les télétravailleurs disposant du haut débit sont plus efficaces dans la mesure où, contrairement à l'accès par modem, une connexion rapide permet aux applications d'entreprise de fonctionner quasiment en temps réel. Le haut débit permet de bénéficier de la VoIP (voix sur IP, ou téléphonie Internet) et d'autres nouvelles applications gourmandes en bande passante, chose impossible avec une connexion plus lente.

***Vers le milieu de l'année 2008, Gartner Inc. évaluait l'accès haut débit des foyers américains à 54 %<sup>7</sup>, et même à plus dans six pays européens (Pays-Bas, Suisse, Royaume-Uni, France, Suède et Belgique), en Corée du Sud, à Hong Kong, au Canada, à Singapour et à Taiwan. Selon Gartner, 77 % des foyers américains disposeront d'une connexion haut débit d'ici 2012.***

## 7. Tendance technologique : collaboration et Web 2.0

Les nouvelles applications, telles que les sites Wiki ou la VoIP, constituent les piliers de la collaboration en ligne. Grâce à elles, les employés ne sont plus obligés de se trouver au même endroit pour travailler ensemble. La collaboration à distance représente un énorme gain de productivité pour les télétravailleurs, comme le montre la multiplication des conférences Web. Ces dernières se sont banalisées dans les entreprises comptant des effectifs distribués, que ce soit à domicile ou dans des bureaux distants. Si elles facilitent la collaboration, elles évitent également aux travailleurs distants de se sentir trop isolés.

Concernant la culture d'entreprise, l'externalisation et l'extension des chaînes logistiques ont poussé de nombreuses sociétés à intensifier la collaboration en temps réel, par Internet ou par téléphone, avec leurs fournisseurs, partenaires et prestataires extérieurs. Désormais, les employés peuvent profiter de ces nouvelles méthodes pour travailler à distance les uns avec les autres.

**« Les applications Web 2.0 sont déjà utilisées dans la majorité des réseaux d'entreprise, qu'elles fassent ou non l'objet d'un contrôle formel ou centralisé, par le biais de restrictions au niveau de la bande passante ou selon des horaires spécifiques.<sup>8</sup> »**

## 8. Tendance technologique : des communications de plus en plus mobiles

La chute des prix et le perfectionnement des smartphones, PDA et autres appareils mobiles (Blackberry, Symbian), ainsi que des ordinateurs portables ont mis les technologies de télétravail à la portée de nombreuses entreprises et de leurs employés.



Dans un sondage<sup>9</sup>, 70 % des interrogés déclaraient accéder aux données de l'entreprise par une connexion sans fil, ce qui pose un réel problème de sécurité. Dans les entreprises, les PDA sont généralement gérés (voire fournis) par le service informatique et sont donc vraisemblablement configurés de manière à offrir un accès sécurisé au réseau. En revanche, les smartphones appartiennent le plus souvent aux employés qui les utilisent à des fins professionnelles. Ces deux types d'appareils exposent les réseaux à de nouvelles menaces, à commencer par le risque de perte, plus élevé pour les petits appareils. Sans compter que les services informatiques sont responsables des smartphones sans en avoir le contrôle.

**« 82 % des propriétaires de smartphones affirment utiliser leur appareil pour lire des e-mails professionnels, 80 % pour naviguer sur les sites Web de l'entreprise et 61 % pour accéder aux données de l'entreprise.<sup>10</sup> »**

## 9. Tendance technologique : faire face à des menaces toujours plus sophistiquées

La cybercriminalité n'est plus le simple fait de jeunes génies ou autres amateurs. Le crime organisé est également entré dans l'ère Internet. Outre la sophistication croissante des pirateries informatiques, ajoutons le fait qu'en temps de difficultés économiques, les entreprises sont contraintes de réduire leurs effectifs, créant éventuellement une nouvelle catégorie de menaces pour la sécurité : les anciens employés mécontents. Et si ces ex-employés déçus s'associaient aux hackers professionnels ?

Les VPN SSL (Secure Socket Layer Virtual Private Networks) constituent l'élément fondamental de la sécurisation du télétravail, et luttent également contre la sophistication grandissante des attaques informatiques et les organisations qui les génèrent. Bien qu'il semble à première vue ouvrir de nouvelles failles dans la sécurité, le télétravail peut être totalement sûr si les entreprises mettent l'accent sur les technologies d'accès distant sécurisé.

***Non seulement les attaques réseau sont de plus en plus subtiles, mais les cybercriminels sont également de plus en plus habiles dans leur mode d'organisation.***



# 10. Tendance technologique : SonicWALL® Clean VPN™

En associant VPN SSL et gestion unifiée des menaces (UTM), l'approche « clean VPN » met en œuvre des couches intelligentes d'accès distant sécurisé, un pare-feu au niveau de la passerelle et un contrôle à base de règles. Pour être véritablement efficace, une solution « clean VPN » doit être en mesure de :

- détecter** l'intégrité des utilisateurs, des terminaux et du trafic au-delà du périmètre traditionnel du réseau,
- protéger** les applications et les ressources contre les accès non autorisés et les attaques de programmes malveillants,
- connecter** les utilisateurs autorisés en temps réel aux ressources adéquates, de manière simple et transparente.

SonicWALL® détient le rôle stratégique de leader industriel dans le développement de technologies clean VPN conçues pour les entreprises de toutes tailles, grâce à l'intégration gérée de ses gammes de produits primés d'accès distant sécurité (SRA), de sécurité réseau (NSA) et de gestion globale (GMS). La solution Clean VPN™ de SonicWALL allie les technologies VPN SSL et UTM de nouvelle génération pour appliquer, d'une part, des règles d'accès granulaires au niveau de la couche applicative et assurer, d'autre part, une inspection exhaustive du trafic à la passerelle, tout en corrélant les informations relatives aux événements, en vue d'optimiser les fonctionnalités de sécurité.

# Conclusion

Il existe plusieurs facteurs technologiques favorables à une propagation du télétravail : la fiabilité des solutions d'accès distant sécurisé, un accès plus répandu à l'Internet haut débit, les nouvelles applications collaboratives et la popularité des PDA et des smartphones. A cela s'ajoute une sensibilité accrue à l'égard du réchauffement climatique, ainsi que le désir des employés de trouver un meilleur équilibre entre leur travail et leur vie de famille. Porté par ces tendances, tant économiques que technologiques, le télétravail est logiquement amené à entrer dans les mœurs.



### Comment en savoir plus

- Téléchargez le livre blanc « 10 Telecommuting Trends » :  
<http://www.sonicwall.com/whitepaper>
- Téléchargez le livre blanc « Teleworking and the New Economy » :  
<http://www.sonicwall.com/whitepaper>
- Abonnez-vous aux newsletters SonicWALL :  
[http://forms.sonicwall.com/forms/Subscription\\_NA](http://forms.sonicwall.com/forms/Subscription_NA)

Pour nous faire part de vos commentaires sur cet e-book, un autre e-book ou un livre blanc SonicWALL, envoyez-nous un e-mail à [feedback@sonicwall.com](mailto:feedback@sonicwall.com).

### A propos de SonicWALL

SonicWALL® est un leader reconnu dans le développement de solutions complètes de sécurité des informations. Les solutions SonicWALL intègrent des services, logiciels et matériels intelligents et dynamiques qui éliminent les risques, les coûts et la complexité liés à l'exploitation de réseaux professionnels hautes performances. Pour plus d'informations, consultez notre site : [www.sonicwall.com](http://www.sonicwall.com).

<sup>1</sup> Anne C. Ruddy, présidente de WorldatWork (août 2008)

<sup>2</sup> « Hot desking », Wikipédia, ([http://en.wikipedia.org/wiki/Hot\\_desking](http://en.wikipedia.org/wiki/Hot_desking))

<sup>3</sup> The Dice Report, juin 2008

<sup>4</sup> Federal Trade Commission - Identify Theft Survey Report (septembre 2003)

<sup>5</sup> « Call Centers Come Home », HR Magazine, janvier 2007

<sup>6</sup> Broadband Services: Economic and Environmental Benefits, American Consumer Institute, 2007

<sup>7</sup> Communiqué de presse de Gartner, 24 juillet 2008. Leichtman Research Group puts U.S. penetration at 53%, Leichtman, communiqué de presse du 25 juin 2008.

<sup>8</sup> Mark Bouchard, Missing Link Security Services

<sup>9</sup> Information Week (juillet 2007)

<sup>10</sup> Information Week (février 2008)