



Exploitez le potentiel de l'informatique invisible

Donnez à vos collaborateurs les outils qu'ils apprécient sans compromettre la sécurité de votre entreprise.

Google for Work

Résumé

Les directeurs d'entreprise et responsables informatiques d'aujourd'hui luttent contre l'utilisation croissante des appareils personnels et des applications non autorisées au bureau, pratique qui est souvent qualifiée d'"informatique invisible" (ou "shadow IT").

Cette tendance de plus en plus marquée semble la réponse naturelle aux besoins exprimés par les employés : ceux-ci souhaitent créer et collaborer avec la même facilité, la même efficacité et la même liberté que dans leur vie courante. Si l'émergence de l'informatique invisible soulève de nombreux enjeux de sécurité dans les entreprises, elle leur offre également la possibilité de remettre en question les outils et processus traditionnellement utilisés, et de soutenir la productivité et l'innovation tout en limitant les risques.

Chez Google, nous pensons que les entreprises ne doivent pas avoir à choisir entre flexibilité et sécurité. Ce livre blanc étudie le rôle des services informatiques dans ce nouveau paysage. Il présente également l'expérience vécue par des équipes informatiques et entreprises qui sont passées à Google Apps for Work pour permettre à leurs collaborateurs d'utiliser les outils qu'ils connaissent et apprécient, tout en offrant un niveau de sécurité élevé et des dispositifs de protection des données.

Lisez ce qui suit pour en savoir plus.

L'équipe Google Apps for Work

Exploitez le potentiel de l'informatique invisible

Donnez à vos collaborateurs les outils qu'ils apprécient sans compromettre la sécurité de votre entreprise.



Il n'y a pas si longtemps, on personnalisait son bureau en apportant sa tasse à café préférée et le partage d'informations se résumait à l'échange d'e-mails au sein de l'entreprise. Avec l'apparition des tablettes et des smartphones, ainsi que des services et applications disponibles sur le cloud, la séparation entre vies personnelle et professionnelle s'est rapidement estompée.

Aujourd'hui, les appareils et applications grand public sont pratiquement interchangeables avec ceux utilisés dans la vie professionnelle. Vos employés, qui devaient auparavant se rendre au bureau pour organiser une visioconférence, travailler sur un document ou une présentation, ou communiquer avec une personne se trouvant à l'étranger ou dans une autre ville, peuvent désormais effectuer toutes ces tâches où qu'ils soient et à tout moment, en quelques opérations simples sur un smartphone.

Étant donné la liberté, la rapidité et la simplicité offerte par les technologies grand public, il n'est pas surprenant que les employés aient de plus en plus souvent recours à leurs appareils et applications personnels pour améliorer leur productivité au bureau. Pour les entreprises, toutefois, l'utilisation d'applications non autorisées ou "informatique invisible" au bureau pose toute une série de nouveaux problèmes de sécurité : vols de données, infections dues à des logiciels malveillants, non-respect des règles de conformité, menaces provenant de la concurrence et atteinte à la réputation de l'entreprise.

Dans ce nouvel environnement, il devient difficile pour les responsables informatiques de trouver l'équilibre entre ces deux missions : gérer et protéger les données de l'entreprise, et favoriser la créativité et la productivité des employés.

Chez Google, nous pensons que les entreprises ne doivent pas avoir à faire de compromis. Ce livre blanc étudie le rôle des responsables informatiques dans ce nouveau paysage. Il présente Google Apps for Work, une solution informatique mettant à la disposition des employés les outils de collaboration qu'ils connaissent et apprécient, tout en offrant un niveau de sécurité élevé et des dispositifs de sécurisation des données sensibles.



Qui utilise l'informatique invisible ?

En quelques mots ? Tout le monde. Les applications tierces et les services logiciels sur le cloud non autorisés se sont progressivement intégrés à la vie professionnelle depuis au moins dix ans, c'est-à-dire depuis que des employés technophiles recherchent des modes plus simples et plus rapides de stocker, consulter et partager des fichiers, ainsi que de communiquer et collaborer avec leurs collègues. D'après des études récentes, 79 % des entreprises comptent des employés qui utilisent des outils collaboratifs ou de partage de fichiers au bureau, avec ou sans l'accord de leurs supérieurs.¹

Selon le cabinet d'études Gartner, 38 % des dépenses informatiques des entreprises sont déjà effectuées hors du budget global alloué à ce poste. Cette proportion atteindra plus de 50 % d'ici à 2017.²

Dans une étude réalisée en 2013 par Frost & Sullivan et portant sur 600 employés de services informatiques et de services de production, plus de 80 % d'entre eux admettaient utiliser des logiciels SaaS (Software-as-a-Service) pour effectuer plus efficacement les tâches dont ils étaient chargés.³

L'informatique invisible ne se limite pas à l'utilisation d'une fonction ou d'un service. Les applications grand public sont déjà largement utilisées pour résoudre les problèmes quotidiens rencontrés par les entreprises. Finis les envois répétés de pièces jointes ou les différentes versions d'un même fichier : les employés ont désormais la possibilité de partager des fichiers et d'organiser des chats vidéo pour discuter à plusieurs en face à face, où qu'ils soient dans le monde.

Selon une étude réalisée par Accenture, 44 % des employés expriment leur mécontentement vis-à-vis des appareils et logiciels fournis par leur employeur.⁴ Près de la moitié d'entre eux déclarent qu'ils finiront par utiliser des applications grand public sur leur lieu de travail.

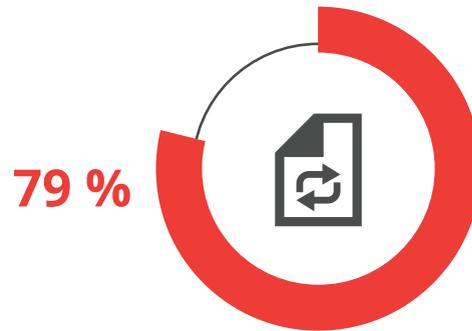
¹ IDG, *Consumerization of IT in the Enterprise (CITE)*, mars 2014

² Article "Gartner Says Digital Business Economy is Resulting in Every Business Unit Becoming a Technology Startup", 6 octobre 2014

³ Frost & Sullivan, "The Hidden Truth Behind Shadow IT", novembre 2013

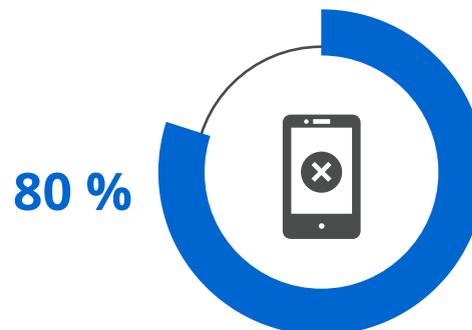
⁴ Accenture, "Consumer IT: The Global Workplace Revolution has Begun", 2011

Les employés viennent au travail avec leurs appareils, mais aussi avec leurs applications



79 % des entreprises comptent des employés qui utilisent des **outils de partage et de collaboration.**

D'après des données fournies par IDG, *Consumerization of IT in the Enterprise (CITE)*, mars 2014



80 % des utilisateurs finaux ont recours à des applications **non autorisées.**

Frost & Sullivan, "The Hidden Truth Behind Shadow IT", novembre 2013



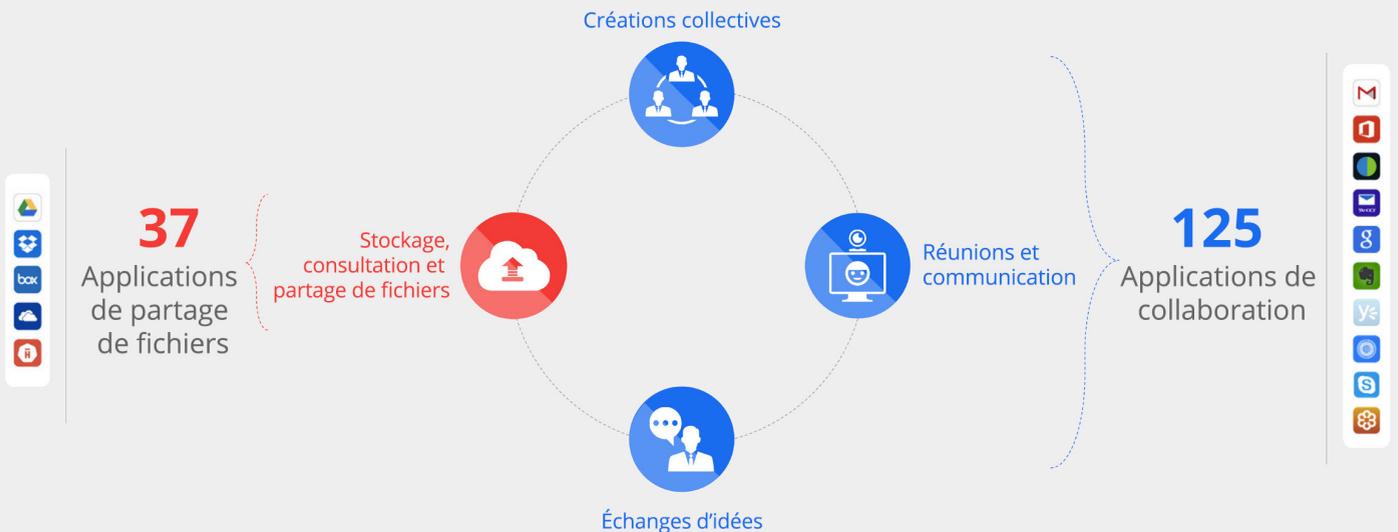
Voici quelques exemples des problèmes fréquemment résolus à l'aide d'applications grand public : ⁵

- Sauvegarde et stockage de fichiers
- Partage de fichiers
- Travail en collaboration sur des documents
- Accès à l'environnement professionnel depuis un appareil mobile
- Communication via des outils de visioconférence et de messagerie
- Partage d'idées sur les réseaux sociaux

“ La meilleure attitude consiste à aider vos collaborateurs à être aussi productifs que possible et pour cela... il est nécessaire de comprendre les outils... qu'ils souhaitent utiliser. Vous devez vous efforcer de mettre ces outils à leur disposition. En agissant ainsi, vous créez une culture d'entreprise complètement différente.”

— Ben Fried, DSI, Google

Si le partage de fichiers symbolise ce phénomène, la collaboration renvoie à un besoin plus large



Les moyennes et grandes entreprises utilisent en moyenne 37 outils de partage de fichiers et 125 services de collaboration.

Source : Skyhigh Cloud Adoption and Risk Report - T3 2014, d'après des données d'utilisation anonymes provenant de plus de 350 entreprises

⁵ D'après des données fournies par IDG, Consumerization of IT in the Enterprise (CITE), mars 2014 et Frost & Sullivan, "The Hidden Truth Behind Shadow IT", novembre 2013.

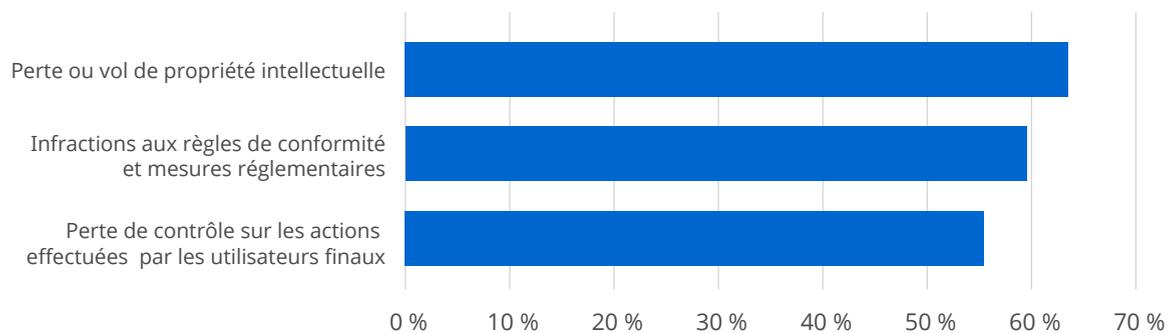


Du point de vue des responsables informatiques, l'utilisation d'applications non autorisées ne constitue pas simplement une infraction aux règles de l'entreprise. L'informatique invisible expose les entreprises à un ensemble de risques tels que le vol de données et le non-respect de la réglementation, mais également l'hameçonnage, l'espionnage, les menaces provenant de la concurrence et les atteintes à la réputation de l'entreprise.

Aussi inquiétante l'informatique invisible semble-t-elle, il ne faut pas s'y opposer à tout prix. Elle apporte une réponse naturelle aux employés qui souhaitent gagner en rapidité et en efficacité à l'aide d'outils qu'ils connaissent et apprécient.

En bref, ces derniers souhaitent créer et collaborer sur leur lieu de travail aussi facilement, efficacement et librement que dans la vie courante.

La principale source d'inquiétude des responsables d'entreprise est l'utilisation d'applications non autorisées





Le blocage n'est pas la solution

Tenter de contrôler l'utilisation des applications et appareils personnels revient à essayer de boucher une fuite dans un bateau avec son doigt. Chaque fois que vous interdirez à un collaborateur l'utilisation d'une application ou d'un appareil, 10 autres tenteront à leur tour de contourner votre interdiction. Si l'on tient compte du fait que l'utilisation des applications de productivité a augmenté de 121 % en 2014⁶, il est clair que la propension à utiliser des appareils et applications personnels au bureau va continuer d'augmenter à un rythme croissant. Selon une étude récente effectuée par Forrester, 69 % des entreprises ont mis en place la règle du BYOD (bring your own device, c'est-à-dire l'utilisation au bureau des appareils personnels des employés), et il est probable qu'elles seront 85 % à procéder ainsi d'ici à 2020.⁷

“ Si elle est correctement contrôlée et gérée de manière à limiter les risques, l'informatique invisible peut créer de la valeur pour l'entreprise. Mais le contraire est aussi vrai : si elle échappe à la maîtrise des responsables de l'entreprise, elle risque de détruire de la valeur.”

— Gartner, *Embracing and Creating Value From Shadow IT*, 2014

⁶ Flurry Analytics, étude réalisée fin 2014 sur 2 079 billions de sessions d'application, janvier 2015

⁷ Forrester, étude sur les télécommunications et la mobilité de la main d'œuvre, 2013



Source : vidéo The Weather Company

Alors, quelle est la solution ? Chez Google, nous pensons que les entreprises doivent envisager l'informatique invisible du point de vue diamétralement opposé. Plutôt que d'essayer d'interdire l'utilisation des appareils et applications personnels au bureau, les décideurs informatiques doivent exploiter la valeur issue des technologies du cloud, tout en formant les employés aux risques liés à cette pratique et en mettant à leur disposition des outils et services plus performants et gérés dans un environnement sécurisé.

"L'idée selon laquelle l'efficacité et la sécurité sont incompatibles avec la liberté de choix est communément admise dans notre secteur d'activité", témoigne Ben Fried, DSI chez Google. "Depuis que je suis chez Google, j'ai compris qu'il n'en était rien".

Le service informatique, véritable moteur de cette évolution

"Grâce au cloud, la possibilité de créer des produits et fonctionnalités susceptibles de plaire à vos clients et de vous permettre d'en gagner de nouveaux va s'étendre à l'ensemble de l'entreprise", explique Urs Hölzle, premier vice-président de l'infrastructure technique chez Google. "L'organisation informatique centrale n'est plus un frein au progrès, mais son principal moteur."

Basée sur la technologie du cloud, la plate-forme Google Apps for Work a été conçue à partir du principe suivant : les entreprises doivent pouvoir proposer à leurs équipes des technologies qui soient capables de lever les entraves à la productivité, plutôt que d'en créer. Pour cela, les employés ont besoin d'accéder aux informations et applications adéquates où qu'ils soient et depuis n'importe quel appareil.

“ Nous avons également commencé à utiliser Google Drive pour remplacer les comptes Box et Dropbox personnels que nos collaborateurs utilisaient pour partager des documents, ce qui nous permet de contrôler de manière centralisée notre propriété intellectuelle."

— Bryson Koehler, DSI, *The Weather Company*

“ Les responsables d'entreprise... doivent accompagner leurs collaborateurs dans leur démarche d'amélioration de la productivité, mais également mettre en place des règles relatives aux informations dans l'entreprise. Pour y parvenir, ils doivent trouver une solution de partage qui soit acceptée et utilisée par tous." ⁸

— Larry Hawes, *Gigaom Research*, 2014

⁸Source : *Harnessing the tyranny of autonomy: the Dropbox problem and the manager's dilemma*, A Social Report. Auteur : Larry Hawes, 2014

C'est cette combinaison de liberté, de productivité et de sécurité qui a convaincu Woolworths, la principale chaîne de supermarchés australienne, de passer l'an dernier à Google Apps. Forte de 3 000 magasins et de 200 000 employés, cette entreprise cherchait à améliorer la communication interne et la collaboration entre les différents magasins et bureaux d'Australie et de Nouvelle-Zélande.

Grâce à des outils tels que Google Drive, Docs, Gmail, Google Agenda, les Hangouts, et une application personnalisée d'assistance en un clic développée dans Google App Engine pour iPad, Woolworths a transformé ses méthodes de travail. Les équipes situées dans différents pays et villes collaborent désormais en temps réel et les responsables peuvent contacter le service national d'assistance depuis le magasin, sans être obligés de passer par l'un des ordinateurs du bureau.

"Google a transformé les interactions de nos employés avec la technologie, ainsi que les modes de collaboration à tous les niveaux de l'organisation", déclare Dan Beecham, DSI chez Woolworths Limited. "En outre, les technologies Google permettent de garantir facilement la sécurité de nos données et nos collaborateurs travaillent donc de manière parfaitement sécurisée."

Grâce à Google Apps, Briggs & Stratton, un fabricant de générateurs et moteurs à essence existant depuis un siècle, a développé son activité sur le marché grand public et a complètement modernisé des systèmes dépassés qui freinaient la productivité, nuisaient à la réactivité attendue par les clients et rendaient l'entreprise vulnérable aux menaces de sécurité.

"Lorsque j'ai découvert que 15 % de notre trafic réseau correspondait au stockage et au partage de contenus non sécurisés, et que j'ai compris qu'une mauvaise communication était source d'inefficacité, j'ai encouragé le passage à Google Apps", témoigne Brent Hoag, DSI chez Briggs & Stratton.

Google Apps a permis à ces entreprises de remplacer des outils tels que des listes de contrôle sur papier ou des bases de données obsolètes par Google Drive, une application simple et rapide grâce à laquelle chaque collaborateur, de la chaîne de montage au service des ventes, peut consulter, synchroniser et partager les données les plus récentes depuis n'importe quel appareil.

Depuis son passage à Google Apps, Briggs & Stratton a non seulement rationalisé ses processus de fabrication et ses processus métier, mais l'entreprise a mis sur le marché grand public plus de 40 nouveaux modèles d'engins motorisés destinés à l'entretien des pelouses, des jardins et des espaces verts.



[REGARDER LE TÉMOIGNAGE DE WOOLWORTHS »](#)



Google for Work | **Brent Hoag**
Vice-président et directeur des services informatiques chez Briggs & Stratton

[REGARDER LE TÉMOIGNAGE DE BRIGGS & STRATTON »](#)

“ Je savais qu'en adoptant la plate-forme Google, nous pourrions résoudre nos problèmes de communication, mais également aider nos 3 000 collaborateurs à être à la fois plus innovants et efficaces.”

— Todd Teske, PDG, *Briggs & Stratton*



Une solution complète et sécurisée

Google Apps for Work constitue une solution globale pour les entreprises, telles que Woolworths et Briggs & Stratton, qui s'efforcent d'être davantage connectées et de renforcer leur flexibilité dans un environnement numérique en constante évolution. Cet ensemble d'outils professionnels (Drive pour le stockage et le partage des fichiers, Hangouts pour les visioconférences et le chat, Docs, Sheets et Slides) a été conçu et développé dans le respect des engagements de Google en matière de performances, de sécurité et de fiabilité.

Pour les responsables informatiques qui s'efforcent de maintenir le cap de l'innovation et de la productivité sans sacrifier la sécurité, Google Apps for Work représente une indéniable avancée : infrastructure sophistiquée et sécurisée, contrôle permanent, protection assurée par plus de 500 experts en sécurité, autant d'atouts qui expliquent que cette solution ait déjà été choisie par plus de 5 millions d'entreprises dans le monde.

Des outils de gestion tels que des fonctionnalités avancées de rapports d'audit, des commandes de partage personnalisées, le chiffrement mobile et des fonctions d'archivage et d'e-discovery intégrées offrent un niveau de sécurité supplémentaire. Ils sont instantanément accessibles via une console d'administration simple et centralisée.

Pour de nombreux responsables informatiques, la simplicité d'utilisation de ces outils de gestion présente un avantage supplémentaire : elle leur permet de se concentrer sur les tâches qui les intéressent vraiment. "Nous sommes libérés des tâches quotidiennes répétitives qui ajoutent peu de valeur à notre activité, et nous pouvons désormais nous concentrer sur le développement de notre cœur de métier et sur l'amélioration de la satisfaction des clients", déclare Stanley Toh, directeur général du service informatique chez Avago Technologies, une entreprise qui a adopté Google Apps for Work en 2006.



Sauvegarde
et stockage
de données



Partage
de fichiers



Collaboration
sur des
documents



Accès à
l'environnement
professionnel depuis
un appareil mobile



Communication
via des outils
de visioconférence
et de messagerie



Premiers pas

Le principal enseignement tiré de l'utilisation de l'informatique invisible est que les entreprises n'ont plus à choisir entre flexibilité et sécurité. Grâce à Google Apps for Work, elles disposent d'une solution informatique qui répond aux besoins de leurs collaborateurs tout en réduisant le plus possible les risques encourus. Avant de commencer à exploiter tout le potentiel offert par l'informatique invisible, observez en toute impartialité les modes actuels de communication et de collaboration au sein de votre entreprise. Pour cela, vous devrez :

- répertorier les applications et services utilisés ;
- comprendre les objectifs que vos employés essaient d'atteindre grâce ces outils ;
- sensibiliser les utilisateurs à la nécessité de protéger les données de l'entreprise ;
- identifier des solutions plus adaptées, sécurisées et productives.

“ La solution [pour les entreprises] consiste à développer des règles établissant un juste équilibre entre flexibilité et contrôle. Les responsables informatiques et les chefs d'entreprise doivent travailler ensemble pour créer et mettre en œuvre des règles qui permettent aux employés d'utiliser les applications dont ils ont besoin pour être productifs, tout en mettant en place des outils de contrôle visant à protéger les données et à limiter les risques pour l'entreprise.”

— Frost & Sullivan, *The Hidden Truth Behind Shadow IT*, 2013

Vous voulez en savoir plus ?

[Pour plus d'informations](#) sur Google Apps, cliquez ici ou appelez-nous au (855) 778-5079.