

FICHES T&TIC - N° 14

Quel équipement technique en télétravail ?

L'équipement du télétravailleur reste une question centrale de toute expérimentation. Pour éviter tout transfert de charge entre le télétravailleur et ses collègues restés au bureau, cet équipement doit être, dans tous les cas, aussi proche que possible de celui du bureau. Petit panorama des solutions adoptées dans les expérimentations de télétravail que nous avons pu suivre.

Quel ordinateur en télétravail ?

L'équipement du télétravailleur reste généralement classique :

- Un ordinateur portable équipé d'un station dock et va permettre au télétravailleur de se retrouver dans une configuration de travail proche d'un poste fixe (voir photo ci-dessous). Si l'on transporte son matériel, on préférera un notebook avec un poids



Station d'accueil « Horizontal dock » de Hengedocks.

compris entre un et deux kg voire un ultraportable hyperléger de 1 kg.



Terminal WYSE

- Généralement en client lourd, cet ordinateur peut aussi être un client WYSE (photo ci-contre), appelé aussi client léger. Le client léger, c'est un ordinateur sans périphérique de stockage et sans logique d'application. Tous les applicatifs sont installés sur un

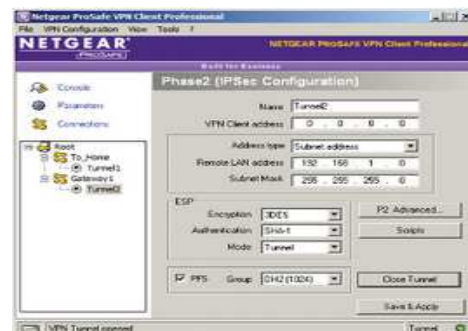
serveur et tournent à distance. L'intérêt principal est de centraliser les procédures de sécurité au niveau du serveur et non

sur le poste client. Mais le client léger permet aussi de limiter les coûts avec un équipement en moyenne deux fois moins cher qu'un client lourd et une consommation électrique également moins importante sur le lieu de télétravail. Le client léger permet généralement de doubler l'équipement pour éviter de transporter son poste de travail entre le bureau et le domicile. Côté inconvénients, en cas de coupure internet, le télétravailleur ne pourra pas travailler. La solution privilégiée par de nombreuses entreprises est donc un mix entre client lourd et léger : un portable classique avec disque dur, connecté à un serveur qui permettra de faire tourner les applicatifs de travail et de stocker les fichiers.

Les solutions de sécurité

La liaison sur le lieu de télétravail est le plus souvent assurée par le biais de la box individuelle du salarié. Oublions en effet les solutions de type clés 4G par suffisamment performantes et très dépendantes de la couverture sur le lieu de connexion. Pour sécuriser la connexion entre le bureau et le lieu de télétravail, on aura deux options :

- une **solution logiciel de type licence VPN** (Virtual Private Network) permettra de créer un réseau privé virtuel et fournira ainsi un accès au réseau de l'entreprise de manière transparente. Les informations circulent via le réseau internet mais elles sont **cryptées**, interdisant ainsi toute exploitation pour une **personne** susceptible de les capter.



VPN professionnel de Netgear

- Une **solution physique, par exemple sous forme d'un boîtier RAP ou « Point d'accès distant »**. Ces boîtiers permettent de brancher une box internet et d'établir rapidement une connexion avec l'entreprise comme s'ils étaient connectés au réseau informatique interne. Ce système, mis en place pour un télétravailleur, présente de nombreux avantages par rapport à une licence VPN : facilité d'utilisation, contrôle centralisé, possibilité de brancher, directement sur le boîtier, un téléphone en VoIP, possibilité de mettre en place des contrôles de contenus, ...



Boîtier RAP d'ARUBA - HP

Quels applicatifs métier ?

Si l'équipement du télétravailleur se limite souvent au hardware, plusieurs applicatifs métiers mériteraient d'être déployés en situation de télétravail.

Le premier d'entre eux serait un logiciel de messagerie instantanée qui permettra de conserver le lien entre le télétravailleur et son équipe sans forcément utiliser le mail ou le téléphone. Car le Chat est la pièce manquante de la communication inter-salariés dans l'entreprise. Moins intrusif que le téléphone, il permet d'assurer des points de communication informels, de garder le lien avec l'équipe et de parer à toute possibilité d'isolement.

Si l'entreprise ne souhaite pas que ses employés utilisent une solution



Messagerie Trillian

gratuite comme Skype ou Google Hangouts, d'autres logiciels existent comme Pidgin ou Trillian. Plus simplement, de nombreux intranet proposent des fonctions de messagerie instantanée qu'il suffit parfois d'activer.

De même, le télétravail peut permettre de diffuser de vrais outils de travail collaboratif dans l'organisation. Des suites comme Google Apps (récemment rebaptisée G Suite) permettent de mettre à disposition une suite collaborative intégrant notamment la messagerie instantanée Hangouts, Gmail, Google Agenda, une solution de stockage (Drive), la suite collaborative avec un traitement de texte, un tableur, un outil de formulaire, un outil de présentation et un concepteur d'intranet permettant la fonctionnement en groupes projets (Google Sites). Si la stratégie de Google en matière de confidentialité des données vous fait reculer, tournez-vous vers un outil opensource tel Framasoft (<https://framasoftware.org/>), certes moins performant mais qui peut permettre de tester un outil de travail collaboratif, libre et hébergé en France.

Quelle solution de téléphonie ?

La dernière pierre de l'équipement du télétravailleur reste bien sûr la partie téléphonie. Plusieurs solutions existent pour gérer les appels entrants et sortants :

- **Téléphonie en VoIP** avec l'option du casque directement branché sur l'ordinateur ou avec un téléphone connecté sur la box ou le boîtier RAP.
- **Téléphone portable** permettant de passer les appels sous réserve d'un contrat de flotte qui n'engendre pas des coûts spécifiques.
- Utilisation du **téléphone fixe personnel** avec transfert de la ligne professionnels aux heures de télétravail.

L'équipement du télétravailleur doit être choisi avec attention. Même si la technique ne fait pas tout, elle va conditionner durablement à la fois l'efficacité du télétravailleur et le coût du projet, aussi bien en phase expérimentale qu'en phase d'extension.