



The Content Experts

APPORTEZ VOTRE ÉQUIPEMENT PERSONNEL



Apportez votre équipement personnel

FAITS SAILLANTS DU WEBINAIRE

Le 29 avril 2015

COMMANDITÉ PAR



Merci à tous ceux qui ont assisté au webinaire d'une heure qui s'est déroulé le 26 mai. Ce document résume les sujets abordés, ainsi que la période allouée aux questions.

Un grand nombre d'entreprises tentent seulement à l'heure actuelle de comprendre la tendance « Prenez vos appareils personnels » (PAP), en mettant des politiques et des outils de gestion en place. Et bien, préparez-vous, car vous n'avez encore rien vu. L'ère des « Apportez votre équipement personnel » (AVE) est sur le point de commencer, et cela change tout.

Dans le cadre de ce webinaire, Jim Love, directeur de l'informatique chez ITWC, et Peter Mills, directeur du Service des technologies de l'information région ouest chez Fasken Martineau DuMoulin LLP, ont discuté des AVE et de ce que cela signifie pour les organismes et les professionnels des TI. Afin de comprendre en quoi consistent les « AVE », il est important de se rappeler l'impulsion qui a donné naissance aux PAP. Et en ce qui concerne Jim Love, tout a commencé avec le iPhone.

« Le iPhone a tout changé. Ce n'est pas que les téléphones intelligents n'existaient pas : il y avait les BlackBerrys. Mais c'était un phénomène de monoculture. Vous pouviez avoir n'importe quelle saveur de BlackBerry que vous vouliez, pourvu que ce soit un BlackBerry. »

Nous utilisons principalement notre BlackBerry pour nos courriels. L'entreprise fournissait l'appareil à l'employé, et elle le reprenait lors de son départ. Si l'employé désirait avoir son propre appareil, il lui fallait l'acheter lui-même et transporter deux appareils. « C'est alors que le iPhone est arrivé sur le marché de même que les applications – des applications de qualité, mais destinées aux consommateurs », affirme M. Love.

Il ajoute : « Nous avons sur les bras un accroissement formidable de données à transmettre et à stocker et c'était un cauchemar à gérer et à maintenir. Il nous fallait maintenant assurer l'entretien de téléphones qui n'étaient pas utilisés – n'importe quelle sorte de téléphone. »

M. Mills déclare que les critiques sont d'abord venues des utilisateurs du iPhone à l'égard de l'unité de commande de la division des TI, dirigée par des cadres formant un groupe auquel il est difficile de s'opposer. Cet appareil inspirait la crainte chez la plupart des travailleurs des TI.

« C'était un appareil impossible à contrôler, sur lequel on pouvait adapter une messagerie et des applications, mais qui était également capable de transporter une grande quantité de données de l'entreprise vers l'extérieur. Cependant, pour chaque inconvénient relevé, l'utilisateur courant y voyait un avantage. »

Bien que la lutte se soit soldée en faveur des utilisateurs, les entreprises canadiennes ont adopté une approche prudente. En 2013, 30 % seulement des entreprises canadiennes affirmaient avoir un forfait PAP. Toutefois, ceux qui ont fait le saut à cette époque hâtive en récoltent aujourd'hui les avantages. Les retardataires dépensent davantage sur les appareils et les forfaits voix-données alors que les progressistes investissent dans la gestion d'appareils mobiles, la sécurité, la consultation et les applications – des éléments qui améliorent les résultats de l'entreprise.

« Si vous dépensez tout votre argent sur des appareils et des forfaits voix-données, vous ne pouvez obtenir les avantages inhérents à la mobilité », affirme M. Love.

Les services de TI ont peut-être perdu le combat en ce qui a trait aux PAP, mais M. Love explique qu'ils peuvent maintenant appliquer ce qu'ils ont appris aux AVE – dont l'arrivée est imminente. Il est donc conseillé d'adhérer donc tôt au mouvement et de le gérer soi-même plutôt que d'être contraint de le faire.

« Je pense que nous avons appris que toute résistance est futile », dit M. Love. « Il nous faut mieux gérer tous ces éléments. »

Les AVE ne se limitent pas aux téléphones intelligents, ils comprennent aussi des ordinateurs portables, de l'informatique « vestimentaire » ainsi qu'un tout nouvel univers rempli d'appareils qui intégreront l'Internet des objets. Selon M. Mills, le service des TI ne doit pas être le seul concerné – le service des ressources humaines doit également s'y intéresser.

« Des renseignements concernant l'entreprise sont consignés sur l'ordinateur portable d'un travailleur. Lors de son départ de l'entreprise, comment procédons-nous pour éliminer ces données du portable? » demande M. Mills. « Le service des ressources humaines devra intervenir. Avant de donner l'autorisation d'apporter ces appareils au travail à qui que ce soit, des procédures doivent être préparées en conséquence. »

La procédure et la gestion sont les clés de la réussite. Cependant, M. Love et M. Mills sont tous deux d'accord sur le fait que la pression des AVE sera trop forte pour être ignorée : les services de TI devront donc jouer un rôle de facilitation, tout en s'assurant que tout est bien géré et conforme à la politique de l'entreprise. Il importe que la gestion proactive s'applique non seulement aux données, mais également aux applications et à l'identité.

« Les utilisateurs se servent de différents appareils au cours de la journée et ils veulent la même expérience, quel que soit l'appareil qu'ils utilisent. Cela signifie que les données doivent vous suivre », affirme M. Love.

Donc, il faut que ces données soient correctement protégées. Il existe maintenant une multitude d'applications qui couvrent l'éventail des processus commerciaux mais, bien qu'elles recèlent une énorme valeur pour l'entreprise, les risques associés sont également élevés.

« Les secrets de votre entreprise se trouvent dans un appareil que vous gardez dans votre poche et qui peut facilement être perdu ou volé. Il y a de quoi vous tenir éveillé toute la nuit », dit M. Mills. « Je me concentre sur la manière d'aider l'entreprise, mais dans le cadre de cette intervention, je cherche également à la protéger. »

Selon M. Love : « La leçon à retenir sur les AVE est qu'il faut mettre l'accent non sur la technologie, mais sur la stratégie de l'entreprise. Et c'est ce que nous tentons de faire. » M. Mills est d'accord; la technologie représente un défi facile.

« Je peux aller au magasin et acheter ce dont vous avez besoin », affirme M. Mills. « Ce qui est difficile, c'est de savoir ce que vous voulez réaliser et comment y arriver. »

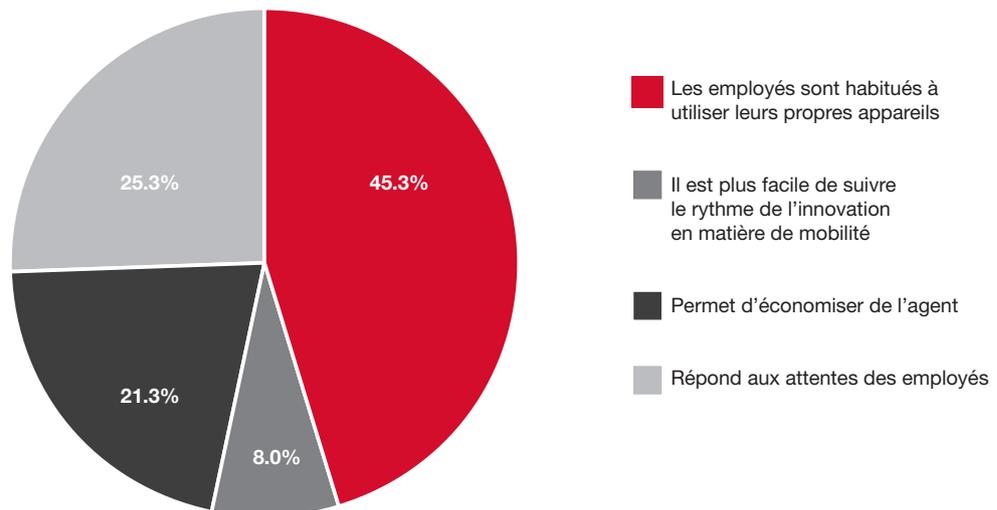
Selon M. Mills, c'est une bonne chose que les services de TI aient perdu la bataille contre les PAP; il arrive trop fréquemment qu'ils s'opposent à l'innovation. M. Love ajoute que le grand avantage des AVE est qu'ils forcent les services de TI à penser de manière stratégique, et non seulement aux appareils eux-mêmes.

« Si l'avenir est incertain, servez-vous de scénarios pour l'imaginer », avance M. Love. « Il faut se concentrer sur la procédure, la politique et les personnes. »

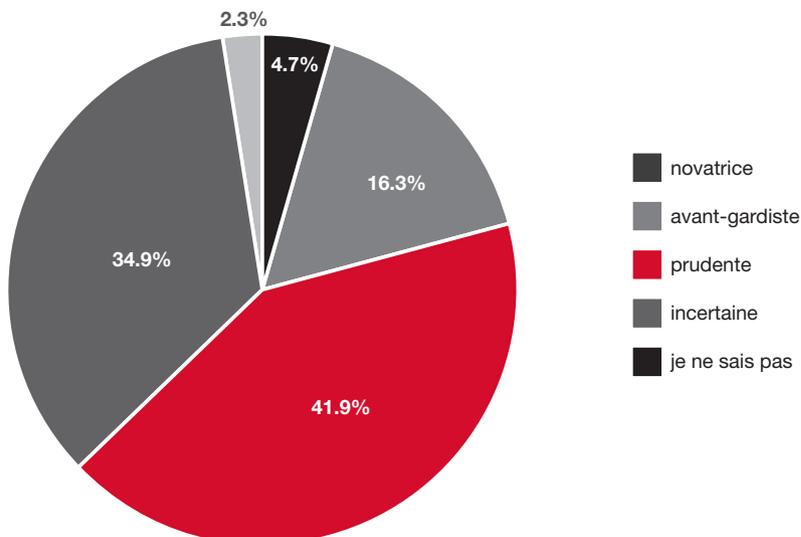
II. Sondages

Nous avons réalisé plusieurs sondages pour connaître l'opinion de notre public sur différents aspects des PAP. Nous leur avons posé des questions sur les avantages trouvés et sur l'approche de leur entreprise.

Sondage no 1 Principaux avantages des PAP



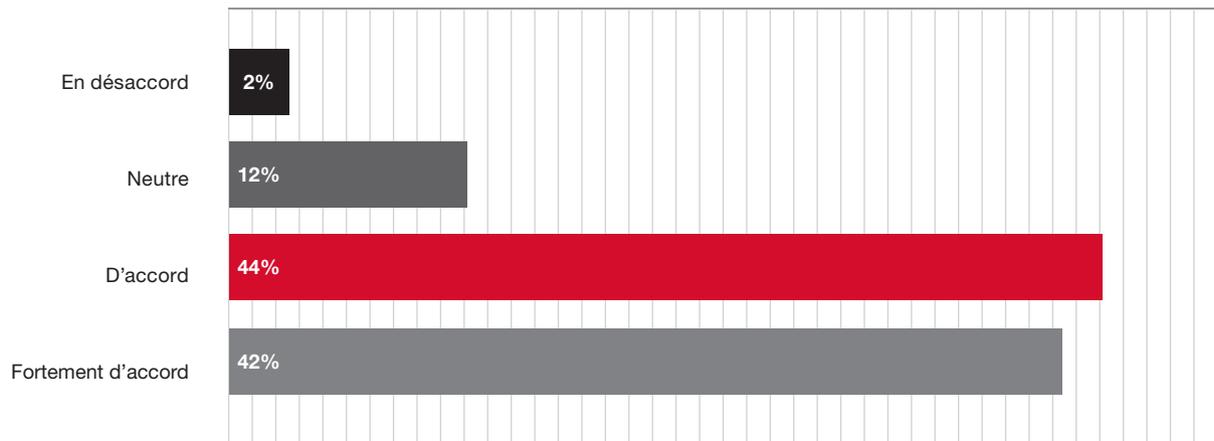
Sondage no 2 Je décrirais l'approche adoptée par notre entreprise de...



Sondage no 3 – Réaction face à des énoncés clés

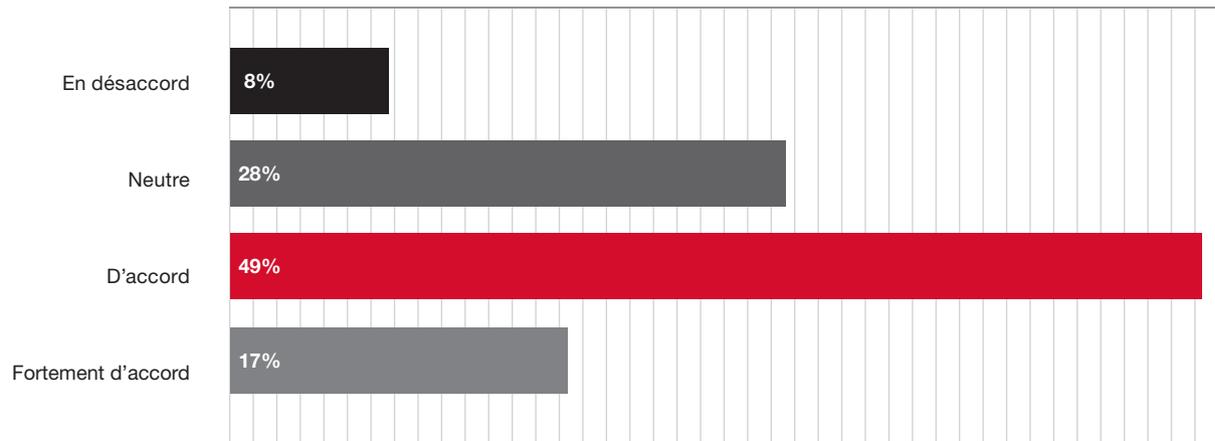
Nous avons demandé aux participants ce qu'ils pensaient de certains énoncés clés.

1. La mobilité est essentielle pour notre entreprise



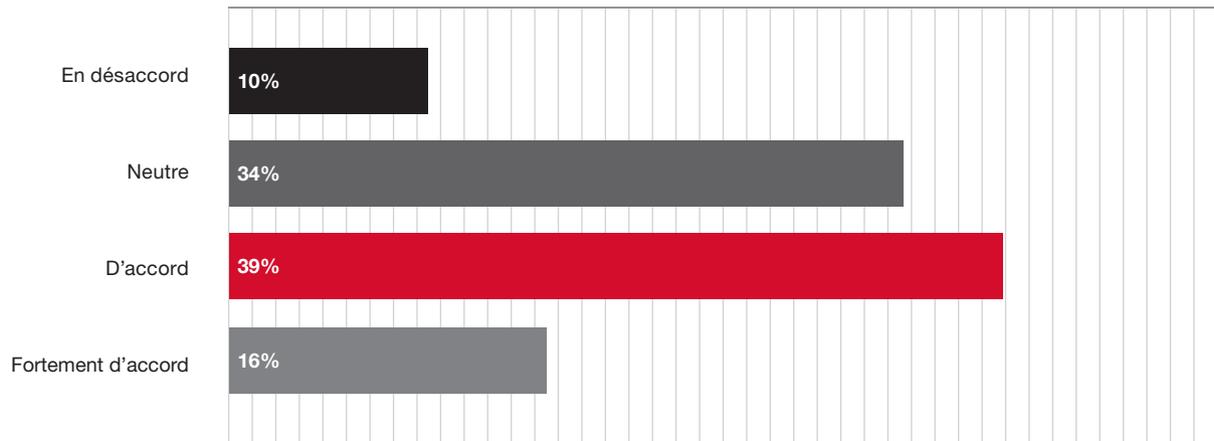
Une grande majorité des participants (plus de 85 %) sont d'accord ou fortement d'accord avec cet énoncé. Environ 12 % restent neutres et seuls quelques-uns sont en désaccord.

2. Les applications mobiles favorisent la croissance des entreprises



Une grande majorité de participants (environ 65 %) sont d'accord ou fortement d'accord avec cet énoncé; beaucoup moins que le nombre de participants qui croient que la mobilité est essentielle à leur entreprise. Le nombre de répondants neutres (environ 26 %) ou en désaccord (presque 8 %) est également plus élevé.

3. Nos investissements en matière de mobilité portent leurs fruits



Encore une fois, une grande majorité (plus de 65 %) est d'accord ou fortement en désaccord. Mais le nombre de personnes neutres ou incertaines est considérablement plus élevé (il monte à environ 34 %).

4. Nous avons besoin d'aider pour maximiser nos investissements en matière de mobilité



Un nombre important de répondants croient que leur entreprise a besoin d'aide pour maximiser ses investissements en ce qui concerne la mobilité. Un peu moins de 65 % sont d'accord ou fortement d'accord avec cet énoncé. Encore une fois, seule une poignée d'entre eux sont en désaccord et les autres restent neutres.

III. Foire aux questions (FAQ)

1. Un des participants s'est informé d'un sondage mentionné plus tôt.

Il s'agit d'un sondage trouvé sur le site de gestion de mobilité de AirWatch (un distributeur de logiciel). Bien que nous ne cautionnons pas ce distributeur plus que les autres, ce sondage contient de l'information utile. Les participants peuvent le consulter à l'adresse : <http://www.air-watch.com/resources/analyst-reports>.

2. Les questions concernant la participation et les réponses aux sondages, en particulier :

Ce webinaire est l'un des plus populaires organisé cette année. Environ 70 % des personnes présentes ont répondu aux sondages avant la date butoir. Il s'agit d'une réaction très forte. Les visionnements sur demande de ce webinaire sont également preuve de son succès. Visiblement, le sujet suscite beaucoup d'intérêt.

3. Il est également possible que les applications soient payées par les groupes d'entreprise plutôt que par la direction des TI...

Davantage un commentaire qu'une question, mais sans doute vrai. Pour plusieurs entreprises, les groupes d'entreprises sont à l'origine d'une grande partie des dépenses en matière de mobilité. Les PAP ont été propulsés, entre autres, par le contournement des politiques en matière de TI - souvent par des cadres qui désiraient utiliser leurs propres téléphones ou tablettes.

4. Nous avons reçu une question sur la gestion d'une multitude de fournisseurs avec les solutions de GPM.

La plupart des systèmes permettent la gestion d'appareils multiples. J'ignore si la multitude de fournisseurs pose un problème pour plusieurs entreprises. Je vais devoir faire quelques recherches sur la question et je vais recommander qu'un article soit rédigé sur le sujet.

5. Comment les PAP permettent-ils au juste d'économiser de l'argent? Notre expérience démontre qu'il s'agit plutôt d'un transfert des coûts.

Il n'y a aucun doute que les entreprises économisent de l'argent grâce aux PAP et aux AVE, car ceux-ci leur permettent de réduire les dépenses liées aux appareils d'entreprise. D'un autre côté, comme la plupart des gens ont déjà un téléphone intelligent, l'utilisation de l'appareil de leur choix ne représente pas vraiment un transfert des coûts : ils seraient obligés de payer de toute façon. De plus, comme les entreprises obtiennent souvent des termes très avantageux, les employés peuvent également en bénéficier en obtenant de meilleurs prix, ainsi que des conditions et des forfaits plus intéressants. Plusieurs entreprises, y compris IT World, offrent aux employés une indemnité qui couvre les frais liés à l'utilisation commerciale de leur appareil. Pour un grand nombre d'entre eux, cela est beaucoup, beaucoup, plus avantageux que d'avoir un téléphone d'entreprise en plus de leur téléphone personnel.

6. En raison des AVE, le responsable du recrutement devrait-il rejeter d'emblée les candidats qui n'ont pas les moyens d'apporter leurs appareils personnels au travail?

Nous ne connaissons aucune entreprise qui ferait une telle chose. La plupart des entreprises prévoient une indemnité qui couvre facilement tous les frais liés à un appareil utilisé pour le travail. Il existe de nombreux téléphones, comme le nouveau Leap de BlackBerry, qui sont offerts à 0 \$ avec un forfait. Et il s'agit d'un téléphone intelligent de haute technologie. Je suis convaincu que d'autres téléphones Android peuvent être, avec une allocation de l'entreprise, aussi abordables.

7. La direction de la sécurité des technologies de l'information doit-elle se préparer à voir de gros changements d'ici trois à cinq ans?

Mon avis est que les appareils de l'Internet des objets, en particulier ce que nous appelons actuellement l'informatique « vestimentaire », seront le nouveau défi à relever pour les prochaines années. Je crois que la réalité virtuelle et les consoles de jeu apporteront leur lot de difficultés. La surveillance personnelle grâce aux appareils, les services de localisation et d'autres utilisations créeront de nouveaux problèmes, surtout en matière de confidentialité. Cet enjeu ne peut que prendre de l'importance avec le flou grandissant de la ligne entre la vie privée et professionnelle. Cela signifie que les entreprises auront peut-être accès à une grande quantité de données personnelles. Nous devons aussi garder en tête que les appareils d'aujourd'hui sembleront maladroits et primitifs, comparativement à ce que se fera d'ici quelques années.

8. Comment les données sont-elles protégées avec les AVE?

Avec les PAP, le chiffrement n'est pas une option par défaut. Il est de même pour la capacité de gérer et d'effacer un appareil, ou d'autres aspects de sécurité fondamentaux. Certains appareils sont plus intéressants que d'autres à ce niveau, mais cela suppose l'éducation de l'utilisateur et beaucoup de discipline.

Ce sont les solutions de gestion des appareils mobiles et de gestion de la mobilité d'entreprise qui offrent véritablement la protection dont vous avez besoin. Il y a des logiciels et des outils qui permettent de s'assurer que les données sont protégées lors des déploiements avec ces appareils. Même l'utilisation de ActiveSync de Microsoft permet l'utilisation de mots de passe obligatoires et l'effacement à distance des données. Encore une fois, cependant, la négligence d'utilisateurs ignorants peut être un gros point faible, même dans ce domaine.

9. Quelle est, selon votre expérience, la meilleure façon d'éduquer les utilisateurs finaux pour qu'ils choisissent les bons appareils ou qu'ils viennent au moins vous demander de quoi ils auront besoin?

La meilleure pratique à ce sujet est de faire une liste de tous les appareils potentiels disponibles. Notre directeur des TI est bien informé des choix possibles et nous sommes donc facilement en mesure de formuler des recommandations. Nous sommes intervenus à de multiples reprises pour convaincre nos employés que les appareils « cool » mis en vedette dans les publicités ne sont pas vraiment ce dont ils ont besoin. Nous sommes une petite entreprise, alors nous connaissons la plupart de nos employés. Nous utilisons aussi d'autres tactiques qui pourraient mieux convenir à de grosses entreprises.

Il est important pour nous de discuter avec d'autres employés qui utilisent actuellement les appareils. Nous avons aussi un certain nombre de partisans pour chaque plateforme, avec lesquels nous pouvons discuter directement de ce qui les distingue les unes des autres. Nous gardons quelques appareils supplémentaires au cas où quelqu'un souhaiterait les essayer.

Notre représentant, sur qui nous dépendons beaucoup, nous aide à comprendre clairement les forfaits et les dispositions qui s'appliquent aux téléphones que nous utilisons.

10. Quels sont, à l'heure actuelle, les meilleurs fournisseurs de GPM?

Les meilleurs fournisseurs de GPM sont, à notre avis, ceux qui intègrent la gestion d'appareils mobiles. Le « meilleur » dépend grandement de vos besoins, alors il est difficile de vanter les mérites de l'un plutôt que d'un autre. Le dernier Magic Quadrant de Gartner établissait une liste des acteurs dans ce domaine, mais le rapport ne tient pas, selon nous, compte des progrès rapides de BlackBerry.

En 2015, le groupe Radicati a également publié un Magic Quadrant sur la gestion de la mobilité d'entreprise. Mais, attention, si vous êtes familier avec l'approche de Gartner : bien que Radicati ait son propre Quadrant, les deux études sont basées sur différents aspects.

IDC est un autre groupe avec un rapport similaire.

Ces documents peuvent être obtenus auprès des sociétés de recherche. Il est également possible d'utiliser Google pour trouver les fournisseurs qui les ont publiés sur leurs sites. Nous ne saurions trop insister sur le fait que le « meilleur » fournisseur n'est pas toujours celui que les analystes classent au sommet de la liste : c'est celui qui répond aux besoins de votre entreprise. Les fonctions que vous n'utiliserez pas n'ont aucune valeur ajoutée, elles ne font que complexifier les choses. Ce secteur évolue si rapidement qu'il faut non seulement connaître le fournisseur, mais aussi son plan à court terme.

12. La sécurité étant une question aussi importante que vous le laissez croire... Quelle solution est considérée comme la meilleure?

Il existe plusieurs approches, mais selon nous les meilleures pratiques à ce sujet sont :

- la capacité de séparer les données d'entreprise des données de l'utilisateur et, en particulier, d'effacer de façon sélective les données d'entreprise lorsque cela est nécessaire;
- la surveillance et la gestion des appareils à distance;
- le chiffrement de toutes les données;
- l'éducation des utilisateurs, qui doit être continue : il ne suffit pas de distribuer une politique en se croisant les doigts pour que tout aille pour le mieux.

Plusieurs solutions sur le marché intègrent ces pratiques, parmi d'autres comme la séparation ou la conteneurisation des données. BlackBerry et Samsung ont fortement mis l'accent sur cela, mais il ne faut pas exclure les autres acteurs en matière de solution de gestion de la mobilité d'entreprise.

Les meilleurs gestes pour accroître la sécurité restent les plus simples. Éduquez les utilisateurs. Utilisez des mots de passe difficiles à deviner sur tous les appareils. Montrez-vous prudents par rapport aux applications sur les appareils d'entreprise, surtout les applications Android. Enfin, évitez d'utiliser un réseau Wi-Fi non sécurisé pour des tâches liées à l'entreprise.

Nous recommandons fortement aux entreprises qui souhaitent accroître la sécurité de leurs données de s'informer de la « confidentialité planifiée ». Cette approche a été mise sur point par Anne Cavoukian, une ancienne commissaire à la protection de la vie privée de l'Ontario. Vous pouvez en apprendre davantage sur le sujet dans CSODigital (Chief Security Officer Digital) – notre nouvelle publication sur la sécurité de tous les aspects de la vie d'entreprise.

13. Est-ce que le gouvernement du Canada compte prendre des mesures concernant le stockage de données à l'étranger? Y a-t-il de nouvelles initiatives concernant les centres informatiques au Canada?

Nous n'avons remarqué aucun changement à ce niveau. Il existe cependant plusieurs interprétations de la politique gouvernementale. Encore une fois, je réfère à CSODigital - notre nouvelle publication. Pour vous inscrire à la liste d'envoi de CSODigital, vous n'avez qu'à m'envoyer un message à jllove@itwc.ca ou remplir les formulaires de souscription sur nos sites Internet.

Autres commentaires :

« Les entreprises ont de la difficulté à suivre le rythme des nouvelles politiques et procédures pour chaque appareil ou technologie qui apparaît sur le marché. Il sera intéressant de voir à quoi ressemblera la situation dans cinq ans. »

« À titre de cabinet d'avocats en C.-B., le modèle SaaS est pratiquement la seule option qui s'offre à nous. La plupart des fournisseurs d'infonuagique ne satisfont pas aux exigences de la Loi sur l'accès à l'information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique. Comme nous faisons affaire avec des organismes publics, nous ne pouvons ni stocker nos données ni les rendre accessibles à l'extérieur du pays. Tant que les fournisseurs de solutions de gestion de mobilité d'entreprise ne s'y conforment pas, nos mains sont liées. »

« Les applications, ainsi que les données au repos ou en transit doivent être sécurisées. C'est difficile à gérer, nous devons bloquer les pirates informatiques, qui sont vecteurs d'attaques.

À propos de ITWC

ITWC est une entreprise privée de médias numériques et de services liés au contenu. Mettant à profit plus de trente ans de solides relations avec les décideurs en matière de technologies au Canada par l'entremise d'un journalisme récompensé pour son excellence, ITWC fournit de l'information percutante et pertinente à un public composé de membres de la haute direction. En outre, ITWC propose des stratégies intégrées en matière de marketing de contenu à ses clients, y compris plus de 200 sociétés Fortune 1000 à l'échelle mondiale. ITWC, anciennement IT World Canada, est l'unique société canadienne affiliée de l'International Data Group (IDG) qui diffuse plus de 300 publications partout dans le monde. www.itwc.ca

À propos de Rogers Communications.

Rogers Communications est une société canadienne ouverte diversifiée et un chef de file oeuvrant dans l'industrie des communications et des médias. Rogers est le plus important fournisseur de services de communications sans fil, et l'un des plus importants fournisseurs canadiens de services de télévision par câble, d'Internet haute vitesse et de téléphonie pour les particuliers et les entreprises. Par l'intermédiaire de Rogers Média, elle est active dans l'industrie de la radiodiffusion, de la télédiffusion, du téléachat, de l'édition (magazines grand public et revues spécialisées), du divertissement sportif et des médias numériques. Rogers est inscrite à la Bourse de Toronto (TSX) sous les symboles RCI.a et RCI.b et à la bourse de New York (NYSE) sous le symbole RCI. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le groupe d'entreprises Rogers, veuillez visiter le site rogers.com.

Pour plus d'information, consulter les billets du blogue de Rogers sur la connectivité d'entreprise

COMMANDITÉ PAR



PRODUIT PAR



The Content Experts