



TELETRAVAIL : LES BONS REFLEXES

Fiche pratique

« L'outil qui fait tout » n'existe pas encore.

Il va falloir jongler avec plusieurs applications, plusieurs accès, tout en gardant un niveau de sécurité important dans les traitements et données manipulées.

Voici quelques outils que nous pouvons vous conseiller, à valider bien entendu avec vos services informatiques respectifs si vous en disposez.

1. Accès aux applications du quotidien :

De nombreuses applications sont accessibles en ligne depuis chez vous et votre poste informatique "domicile personnel" et ne nécessitent pas forcément de connexion spécifique (VPN) ou de clé de sécurité à installer.

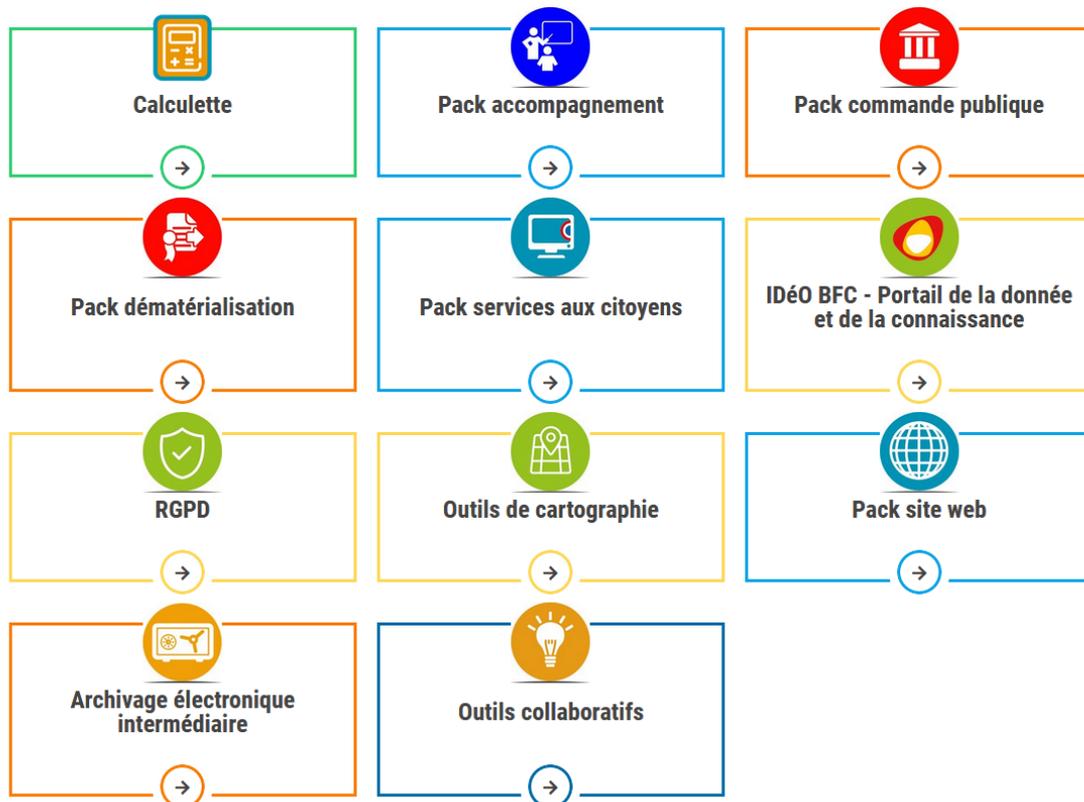
Vous pouvez vous y connecter, en prenant soin :

- D'utiliser un poste de travail compatible (attention avec les appareils mobiles type smartphone ou tablette, ou les navigateurs trop anciens ou trop récents qui peuvent ne pas fonctionner avec certaines applications)
- D'avoir bien noté au préalable votre identifiant et votre mot de passe s'il était enregistré sur votre poste de travail habituel.

Vous aurez peut-être la possibilité, à distance, de demander une réinitialisation de mot de passe, mais il faudra être sûr que votre compte est nominatif et non partagé entre plusieurs personnes qui se retrouveraient bloquées, **et que vous avez bien accès à la boîte mail sur laquelle sera envoyé le lien de réinitialisation ou le nouveau mot de passe.**



Au GIP Territoires Numériques, voici les **outils accessibles sans problème depuis l'extérieur** :



Pour d'autres outils, il vous faudra sans doute mettre en place un accès réseau spécifique via un VPN ou encore installer des clés virtuelles ou physiques.
Nous vous invitons à vous rapprocher des éditeurs de vos solutions pour connaître la procédure d'accès.

2. Communication et travail collaboratif :

L'éloignement géographique complexifie la communication et il est primordial de conserver le contact avec vos collègues et usagers.
Les applications diffèrent selon les usages, mais voici les plus courantes :

Messagerie instantanée : pour échanger en temps réel. A utiliser pour avoir une réponse rapide à une question plutôt urgente.

Audioconférence et vidéoconférence : il existe des dizaines d'outils à tous les prix. Selon le nombre de participants, la vidéo, le partage d'écran et les fonctionnalités avancées, certains seront plus appropriés.



Bureautique : afin de travailler sur des documents de type fichier ou tableur. Pour certains le mode d'édition collaboratif en ligne est très pratique. Attention cependant à ne pas mettre d'informations trop confidentielles car les risques de partage en mode public, sans faire attention, existent réellement et peuvent être préjudiciables.

Annuaire partagé. Afin de garder le contact et de pouvoir joindre ses collègues, il est important d'avoir leurs coordonnées accessibles. S'il est tentant d'échanger par mail des fichiers avec toutes les coordonnées de ses collègues, la confidentialité de ces données doit être en conformité avec la Réglementation Générale sur la Protection des Données. Se référer à son Délégué à la Protection des Données pour les modalités d'accès à ces données.

Système de partage de documents. Pour échanger les documents et éviter d'encombrer les boîtes mails, avec les risques de fuite et de doublons, mauvaises versions qui en résultent, on conseillera plutôt de se tourner vers des solutions en ligne, sécurisées.

Cela peut passer par des systèmes d'Intranet ou de Gestion Electronique de Documents, mais on pourra utiliser des solutions Cloud plus simples, en vérifiant leur compatibilité RGPD.

Agendas partagés. Afin de connaître les disponibilités de ses collègues, on pourra utiliser des agendas qu'on partagera de manière privée avec ses collègues.

Sur l'ensemble de ces outils, voici l'étude réalisée par Territoires Numériques qui intègre ses préconisations :



	Nos recommandations	Alternatives
Messagerie instantanée	Jitsi Pidgin	Whatsapp Skype Google Hangouts Slack
Audioconférence et vidéoconférence	OVH (audioconférence) Jitsi Chez Scaleway https://ensemble.scaleway.com/	Zoom Discord Whereby join.me Skype Google Meet Klaxoon
Bureautique	LibreOffice Outils Framasoft (Framapad, Framacalc, Framasildes)	Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint) Google G Suite (Docs / Sheets / Slides) Zoho
Système de partage de documents	NextCloud	Google Drive Microsoft Onedrive Wetransfer
Agendas partagés	Framagenda	Google Agenda Microsoft Outlook

Nos recommandations :

Il s'agit de solutions éprouvées, pour la plupart gratuites et en Open Source. Elles assurent une protection des données suffisante.

Alternatives :

Solutions utilisables mais qui ne sont pas conformes à tous nos prérequis concernant les garanties RGPD, la sécurité de données et l'hébergement en France ou Union Européenne.
L'utilisation de ces outils relève de votre responsabilité.



a. Communication avec vos usagers

Les outils pré-existants restent en place la plupart du temps. Vous pouvez donc renforcer encore davantage la communication sur vos supports existants, qu'ils s'agissent :

- De votre site Internet
- De vos comptes sur les réseaux sociaux (Twitter, Facebook, Instagram et autres)
- De l'envoi de lettres d'information avec des outils comme l'outil du GIP ou d'autres si vous ne l'avez pas ([Sarbacane](#) ou [Mailjet](#))
- D'un support en ligne de type chat
- De la dématérialisation des "panneaux" publics des communes avec l'application [Panneau Pocket](#)

b. Management

Afin de travailler en équipe il existe des outils qui permettent de piloter et suivre des projets de la phase amont, jusqu'au suivi des livraisons, correctifs et tickets de suivi. Sans rentrer dans des solutions trop techniques, on peut facilement coupler de la messagerie avec une gestion de tâches et de la bureautique.

Pour planifier des rendez-vous on pourra utiliser l'outil [Doodle](#) (ou [Framadate](#) pour la version Open Source), quant à l'outil [Trello](#), il est plus simple et intuitif pour suivre des tâches.

Pour suivre le travail des équipes et le pointage, il existe des solutions assez avancées qui s'installent sur le poste de travail du collaborateur, mais on pourra aussi plus simplement gérer cela via un agenda et/ou un pointage quotidien dans un fichier des temps passés sur chaque tâche.

c. Collaboration plus avancée

Pour aller encore plus loin dans la collaboration, on peut mettre en place des solutions d'échanges plus intégrées, avec suivi des sujets et commentaires.

On se tournera par exemple vers des solutions plus complètes de type Intranet ou Réseau Social d'Entreprise, avec par exemple [eXo Platform](#), solution Open Source française, ou [Lumapps](#) fortement intégré avec les solutions Google et Microsoft. Ces solutions sont cependant plus longues à mettre en place et plus coûteuses.

A noter que dans le contexte actuel, de nombreuses solutions proposent des versions gratuites et simplifiées de leurs solutions.

Citons ainsi [Digitaleo](#) pour la communication SMS, email, réseaux sociaux ou [TheGreenBow](#) pour les outils VPN.

Comme vous aurez pu le constater, cette liste est loin d'être exhaustive. Il existe de nombreux outils qui permettent de travailler à distance.

A vous de choisir le plus adapté, en étant vigilant sur les grands principes que sont la cybersécurité et la conformité à la RGPD. Sollicitez également votre service informatique habituel ou vos prestataires en cours pour connaître les modalités mises en place chez eux pour assurer une continuité de service.



Pour aller plus loin :

Vous pourrez retrouver davantage de ressources sur :

- le site de francedigitale : <https://www.francedigitale.org/actu-europe/coronavirus-tous-les-outils-et-contacts-dont-vous-aurez-besoin/>
- le site Arcep propose des solutions pour optimiser la qualité de votre wi-fi : <https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/teletravail-et-connexion-internet.html>

Et de nombreux organismes ouvrent (ou ré-ouvrent) des formations en ligne, les MOOC, pour les rendre accessibles au plus grand nombre :

<https://www.fun-mooc.fr/news/fun-ouvre-ses-archives/>