

# De la digital workplace au métaverse

La crise sanitaire aura donné le véritable coup d'envoi du concept de la digital workplace. Devant recourir massivement au télétravail, les entreprises ont compris tout l'intérêt qu'elles avaient à passer à cet environnement de travail unifié. Dans un même espace, leurs collaborateurs retrouvent tous les outils pour collaborer à distance : la visioconférence, bien sûr, mais aussi la téléphonie, la messagerie instantanée, la coédition de documents en ligne ou l'agenda partagé.

Les GAFAM se sont, bien sûr, rapidement positionnés sur ce marché à très forte croissance. Microsoft est particulièrement présent avec sa suite collaborative Microsoft 365 dont fait partie Teams, son logiciel phare de gestion d'équipe. Google a ses équivalents avec la suite Workspace et Google Meet. Amazon Web services (AWS) n'est pas en reste avec son bureau virtuel WorkSpaces et les services cloud Chime, WorkMail ou WorkDocs.

D'autres acteurs proposent aussi des solutions de digital workplace. Ils viennent du réseau social d'entreprise (Talkspirit, JaliOS...), de la virtualisation du poste de travail (Citrix, VMware...), des communications unifiées (Mitel, Alcatel Lucent Enterprise...), de la visioconférence (Zoom, Cisco WebEx...) ou de la messagerie d'équipe (Slack). Il existe aussi des alternatives open source comme NextCloud.

## **Sécurité, souveraineté, sobriété**

Gérant des informations potentiellement sensibles, la sécurisation de cette plateforme collaborative est d'autant plus importante que le télétravail augmente la surface de risques. En travaillant de chez lui, le collaborateur ne bénéficie plus de tout l'arsenal de protection qu'il avait retranché derrière le firewall de son entreprise. Devenu étendu, le système d'information doit intégrer dans son architecture de nouvelles briques de sécurité, au-delà du traditionnel VPN, permettant de garantir l'intégrité du SI avec des collaborateurs en majorité nomades.

Un projet de digital workplace pose aussi un enjeu de souveraineté nationale. L'hébergement des données dans des datacenters basés en France ou tout du moins en Europe et opérés par des acteurs locaux est une réponse au risque suscité par [le Cloud Act](#) et plus généralement au principe d'extraterritorialité du droit américain.

Orange et Capgemini ont récemment créé Bleu, une co-entreprise qui proposera la suite collaborative Microsoft 365 et l'ensemble des services cloud de Microsoft Azure dans un environnement indépendant et déployé sur le territoire français. OVHcloud commercialise également un service d'hébergement de Microsoft 365 sur ses datacenters.

Face au défi climatique, un autre enjeu porte sur la sobriété numérique. Selon l'Ademe, le numérique est [responsable de 4% des émissions mondiales](#) de gaz à effet de serre et la forte augmentation des usages laisse présager un doublement de cette empreinte carbone d'ici 2025.

Pour réduire l'empreinte carbone de sa digital workplace, une entreprise doit sélectionner des prestataires cloud clairement engagés dans une politique ambitieuse de développement durable tout en sensibilisant ses collaborateurs à ces enjeux. Au-delà des outils de calcul carbone fournis

par le prestataire de la digital workplace, l'entreprise doit également suivre des recommandations qui peuvent être encadrées par un dispositif d'accompagnement au changement. On peut citer parmi les bonnes pratiques l'envoi d'un document depuis un lien plutôt qu'en pièce jointe d'un mail ou la désactivation de la caméra en visioconférence quand celle-ci n'est pas nécessaire.

## L'indispensable conduite du changement

Comme évoqué auparavant, il ne suffit pas de mettre à disposition une plateforme pour que les collaborateurs s'en emparent. Un projet de digital workplace nécessite d'importants efforts d'accompagnement au changement. Au-delà de la prise en main de l'outil, l'élaboration de bonnes pratiques permet de rappeler quel canal de communication utiliser pour chaque cas d'usage. Certains types d'échanges ont vocation à passer par la messagerie instantanée plutôt que par mail ou visioconférence. En termes de sécurité, le collaborateur sera sensibilisé aux risques liés au stockage et au partage de données dans le cloud.

Enfin, les entreprises doivent anticiper l'étape suivante, celle du métaverse. Si les univers immersifs se développeront dans la sphère grand public avant de gagner le monde professionnel, le marché se prépare. Durant la première moitié de 2022, Microsoft lancera [Mesh pour Teams](#). Une nouvelle fonctionnalité permettant aux participants d'une réunion à distance d'interagir sous forme d'avatars personnalisés.

Mesh permettra de lutter contre la perte de lien social, l'un des principaux inconvénients du télétravail, en renforçant le sentiment de présence, tout en atténuant le caractère intrusif des caméras en « visio ». Depuis son salon ou son lieu de travail, un télétravailleur interagit avec ses collègues dans une salle de réunion virtuelle, personnalisée à l'image de l'entreprise. Ces avatars ne sont qu'une première étape avant l'adoption plus massive de la réalité virtuelle et augmentée.