

Intitulé de l'épreuve : Rédaction d'une note de synthèse

Nombre de copies : 1

Numerotez chaque page (dans le cadre en bas de la page) et placez les feuilles dans le bon sens.

## Développement du télétravail - enjeux et propositions.

La crise sanitaire qui semble se résorber ne va probablement pas donner la fin du télétravail massif, dont le recours a été simplifié par le décret 2020-524.

Les divers confinements ont mobilisé les directions informatiques qui ont dû déployer des moyens dans l'urgence, jouant parfois avec la sécurité pour assurer leurs services à la moindre attente. D'autre part, les agents ont sollicité massivement des services de sociétés externes pour assurer des communications distantes, l'une des grandes conséquences du télétravail généralisé.

Et la demande du directeur du numérique, voici une analyse sur l'aspect informatique de ces derniers mois de télétravail, notamment concernant la sécurité et l'organisation, ainsi que des propositions pour assurer une offre numérique adéquate vis à vis de cette nouvelle situation.

### I Un enjeu de sécurité.

Quelques faits d'actualité nous l'ont montré, le recours massif au télétravail a été la cause de incidents sécuritaires, plus nombreux et plus spectaculaires.

N°

1/1

La principale raison en a été le fait des agents eux-mêmes, se tournant tous azimuts vers les myriades d'offres communicatives, les mélangeant, et sortant de notre domaine de sécurité.

Comme le rappelle la Direction interministérielle du numérique (DINUM) il est impératif de garder des règles et une hygiène d'utilisation, y compris concernant des outils tiers tels que ceux de visioconférence.

De manière générale, le risque sécuritaire a tendance à s'accroître avec l'isolement des agents. Cela s'explique par une confusion entre outils de travail et ordinateurs privés, mais également par une sensibilité accrue aux attaques à vecteur humain (~~plus~~ ~~domestiques~~) du fait de leur isolement. Des mesures de prévention ont dû être menées.

Enfin, l'ouverture des systèmes d'information, nécessaire au télétravail n'a pas été sans risque : des systèmes qui pouvaient être isolés jusqu'alors ont dû être mis à disposition d'agents hors-murs. La réelle robustesse de ces systèmes a alors pu être vérifiée à grande échelle, les failles de sécurité exposées sur l'Internet alors qu'elles étaient relativement protégées dans des réseaux locaux.

Tout ceci a évidemment dû être fait en urgence par les services informatiques, ce qui a été un avertissement pour les attaques qui ont pu avoir accès à de nombreuses nouvelles cibles.

## II Un enjeu organisationnel et financier

Les confinements ont été de grandes sources de dépenses pour les services informatiques.

Au-delà de la nécessité d'offrir un service distant et sécurisé se posent également la question de stations d'appareils nomades sécurisés.

Autres difficultés, les postes de formation et d'assistance. Les postes doivent désormais être disponibles entièrement à distance.

L'isolement des agents a pour effet une sollicitation plus importante en matière de hotline.

Enfin, le décret ~~pa~~ 2020-524 prévoit que l'employeur doit prendre en charge des éventuels coûts de communication pour l'employé.

Des budgets en conséquence seront donc à prévoir par notre direction pour faire face à ces différents enjeux.

### III Propositions pour une offre de télétravail

Nous l'avons vu, deux grands enjeux ont été soulevés par le télétravail massif :

- ~~le~~ l'accès à notre système d'information, ~~besoin~~
- le nouveau besoin de communication distante.

Les deux enjeux devraient bien sûr être répondus par une offre globale de notre direction.

Le premier élément que nous devons mettre en avant est le poste client, d'une part pour se prémunir des problèmes de sécurité venant des utilisateurs, mais également pour le rendre simple d'utilisation. Celui-ci devra être hybride, fonctionnant au bureau comme à distance, afin de limiter la complexité vis à vis de l'utilisateur.

Il devra également pouvoir accéder à nos systèmes d'information via un VPN. Un poste maîtrisé doté d'un réseau privé virtuel devrait nous permettre d'éviter de'exposer trop de nos composants du SI sur Internet.

Une démarche de sécurité renforcée devra tout de même être menée. Les services exposés sur Internet devront être minutieusement vérifiés, et si possible homogénéisés afin de simplifier leurs mises à jour.

Il faudrait également prévoir des campagnes de ~~for~~ sensibilisation aux risques sécuritaires pour leur permettre d'avoir ~~un certain~~ des bons réflexes vis à vis d'une attaque.

Enfin, à l'instar de la DINUM, notre direction devra s'adresser aux nouveaux besoins induits par le télétravail : si certains, tels que la messagerie instantanée, ~~ont~~ trouvent des réponses dans l'offre d'état, comme Tchaf, d'autres sont encore sources de problèmes.

Le besoin en visioconférence est évidemment le grand dossier de cette pandémie. Il va être nécessaire de disposer de son outil unique et à la fois communiquant avec l'extérieur. Il pourra être :

- développé par notre direction à base de logiciel libre tel que Jitsi.
- ou alors choisi auprès d'un contractant. Dans ce cas, il faudra déterminer les meilleurs offres en fonction de la facilité d'utilisation, de la confidentialité, de son ouverture par client léger...

En tout état de cause, une équipe projet devra être constituée pour offrir à notre ministère une offre convaincante en matière de visioconférence ouverte et sûre, davantage intégrée à notre système, ainsi qu'à des formations aux utilisateurs.

En conclusion, la crise de ces deux dernières années a été source de nombreux défis pour notre direction du numérique, qui a réussi à ne pas sacrifier la sécurité de ses systèmes pour garantir un accès au télétravail.

Celle a néanmoins été une opportunité pour, grâce à des budgets plus importants, étoffer son offre numérique dans un poste de travail nomade, étoffer son offre numérique en matière de communication et montrer la robustesse de sa sécurité de ses systèmes.

Ces évolutions constitueront un atout, qu'il y ait crise ou non, vers un service numérique distant, dont pourront profiter nos ambassades et partenaires dans le futur.