



Enquête sur la sécurité et la confidentialité des logiciels collaboratifs open source auprès des utilisateurs aux États-Unis et dans la zone EMEA

Sponsorisée par Zimbra

Réalisée par l'institut indépendant Ponemon LLC

Date de publication : Novembre 2014

Enquête sur la sécurité et la confidentialité des logiciels collaboratifs open source auprès des utilisateurs aux États-Unis et dans la zone EMEA

Ponemon Institute, novembre 2014

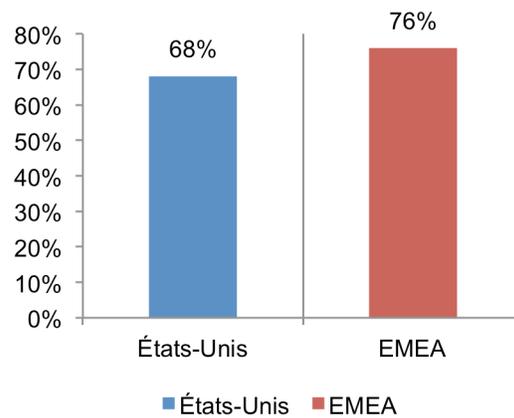
Partie 1 : Introduction

L'Institut Ponemon a le plaisir de vous présenter les résultats de son *enquête sur la sécurité et la confidentialité des logiciels collaboratifs open source auprès des utilisateurs aux États-Unis et dans la zone EMEA*, sponsorisée par Zimbra. Dans le cadre de cette enquête, nous avons interrogé des spécialistes en informatique et en sécurité informatique au sujet de l'utilisation des logiciels de collaboration et de messagerie open source au sein de leur entreprise, ainsi que sur leurs avantages.

Nous avons interrogé 723 spécialistes en informatique et en sécurité informatique aux États-Unis et 675 de leurs homologues dans les 18 pays suivants de la zone EMEA : Afrique du Sud, Allemagne, Arabie saoudite, Danemark, Émirats arabes unis, Espagne, France, Grèce, Irlande, Israël, Italie, Pays-Bas, Pologne, Royaume-Uni, Russie, Suède, Suisse et Turquie.

La majorité des participants (57 %) aux États-Unis et dans la zone EMEA connaissent de près ou de loin les exigences ou règles de leur entreprise concernant la confidentialité des données et la sécurité. 55 % des personnes interrogées aux États-Unis occupent un poste de responsable ou de niveau supérieur, contre 48 % des personnes interrogées dans la zone EMEA.

Figure 1 : la crédibilité de l'application est-elle renforcée par le soutien commercial et la transparence de son code ? (réponses positives)



Les participants des deux régions estiment que le soutien commercial et la transparence du code d'une application renforcent sa crédibilité, comme l'illustre la figure 1. 39 % des participants aux États-Unis et 30 % des personnes interrogées dans la zone EMEA pensent que leur service informatique est très impliqué dans l'évaluation et/ou la sélection des logiciels de collaboration et de messagerie. Ils sont 84 % aux États-Unis et 82 % dans la zone EMEA à déclarer que leur entreprise essaie d'équilibrer le nombre de logiciels open source et d'applications propriétaires utilisés dans l'organisation. En moyenne, les applications commerciales open source représentent 30 % du nombre total d'applications professionnelles dans les entreprises interrogées aux États-Unis, contre 25 % dans celles de la zone EMEA.

Dans le cadre de cette enquête, un logiciel open source est un programme informatique soumis à une licence qui autorise les utilisateurs à accéder au code source, à l'étudier, à le modifier et à le distribuer à quiconque et à quelque fin que ce soit. Les logiciels open source sont souvent développés de manière publique et collaborative.

Voici les points qui ressortent de cette enquête :

L'avantage le plus important des applications commerciales open source est la garantie d'une continuité. Les participants ont tous une opinion très favorable envers les applications commerciales open source, notamment parce qu'elles offrent une garantie de continuité.

Malgré ces avantages, les entreprises restent frileuses. En moyenne, les applications commerciales open source représentent 30 % du nombre total d'applications professionnelles dans les entreprises interrogées aux États-Unis, contre 25 % dans celles de la zone EMEA.

Ces dernières sont plus nombreuses à instaurer des règles de sécurité et de confidentialité des données. Tout au long de cette enquête, il ressort que les entreprises de la zone EMEA se concentrent principalement sur les problèmes de confidentialité que peuvent poser les solutions de messagerie et de collaboration. Aux États-Unis, les entreprises s'intéressent davantage aux problèmes de sécurité.

L'accessibilité du code et le soutien commercial contribuent à améliorer la sécurité, la confidentialité et la crédibilité des applications. Les participants s'accordent sur les avantages qu'apportent le soutien commercial des solutions de messagerie et de collaboration open source et la mise à disposition de leur code. Les personnes interrogées de la zone EMEA sont les plus enthousiastes, notamment en ce qui concerne la diminution des problèmes de confidentialité (66 %, contre 52 % aux États-Unis).

Quels sont les critères les plus importants au moment de choisir des solutions de messagerie et de collaboration ? Aux États-Unis, les utilisateurs recherchent une solution simple d'utilisation, tandis que dans la zone EMEA, c'est l'assistance du fournisseur qui prime.

Partie 2 : Principales conclusions

Dans cette section, nous analysons les résultats de cette enquête. Le détail complet des résultats se trouve en annexe du présent rapport. Nous avons articulé ce rapport autour des thèmes suivants:

- Opinions favorables envers les applications commerciales open source
- Problèmes de confidentialité et de sécurité avec les outils de messagerie et de collaboration
- Importance des fonctionnalités des solutions de messagerie et de collaboration
- Perspectives d'adoption

Opinions favorables envers les applications commerciales open source

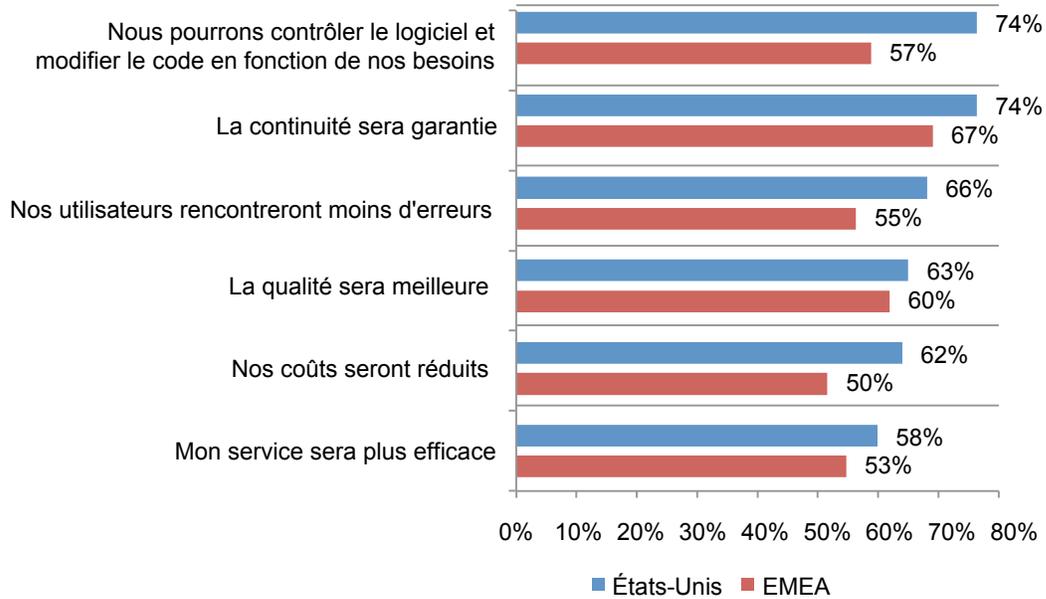
Dans le cadre de cette enquête, un projet commercial open source désigne un projet soumis à une licence open source et soutenu par une entité commerciale. À l'inverse, un projet communautaire open source ne bénéficie pas d'un soutien commercial. Un programme commercial open source se distingue également d'un programme commercial propriétaire. Bien que ce dernier soit également soutenu par une entité commerciale, il est soumis à une licence privée.

L'avantage le plus important des applications commerciales open source est la garantie d'une continuité. Les participants ont tous une opinion très favorable envers les applications commerciales open source, notamment parce qu'elles offrent une garantie de continuité. Toutefois, les utilisateurs aux États-Unis se montrent plus enthousiastes, comme l'illustre la figure 2. En particulier, ils sont plus nombreux à penser qu'elles rendront leurs services respectifs plus efficaces : grâce à la communauté d'utilisateurs de logiciels open source et à la collaboration interne, l'équipe de techniciens comprendra mieux l'ensemble des pratiques, ressources et outils informatiques disponibles pour être plus productive (74 % des personnes interrogées aux États-Unis, contre 57 % dans la zone EMEA).

Autres différences de perception notables entre les utilisateurs des deux régions : la réduction des coûts et des erreurs rencontrées. Aux États-Unis, les personnes interrogées croient davantage que les logiciels open source permettent de réduire les coûts, car ils sont plus flexibles que les logiciels propriétaires (62 %, contre 50 % dans la zone EMEA), et qu'ils génèrent moins d'erreurs, car les membres de la communauté examinent en permanence le code source pour détecter et résoudre les problèmes rapidement et efficacement (66 %, contre 55 % dans la zone EMEA).

Figure 2 : Pourquoi préférer les logiciels commerciaux open source aux logiciels commerciaux propriétaires ?

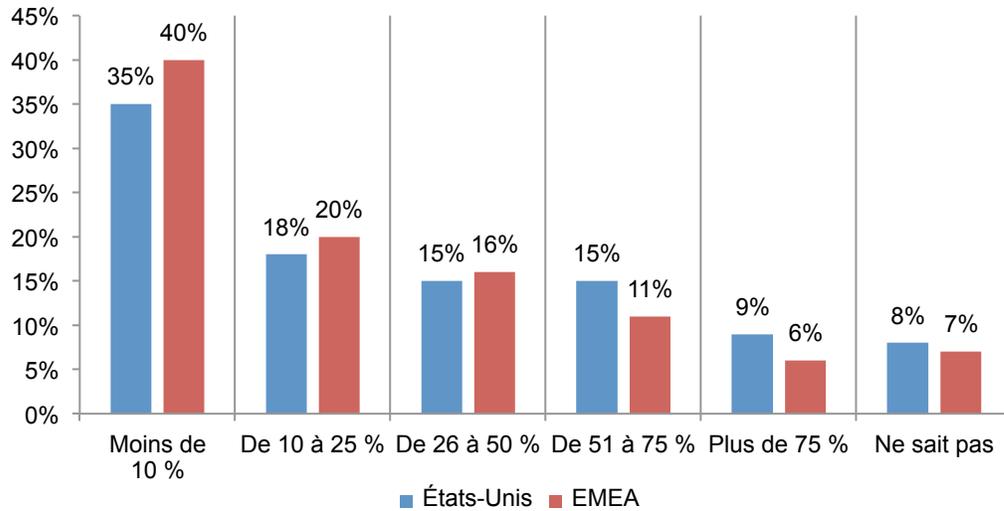
Total des réponses Entièrement d'accord et d'accord



Malgré ces avantages, les entreprises restent frileuses. Selon la figure 3, les applications commerciales open source représentent en moyenne 30 % du nombre total d'applications professionnelles dans les entreprises interrogées aux États-Unis, contre 25 % dans celles de la zone EMEA. 39 % des participants aux États-Unis et 30 % des personnes interrogées dans la zone EMEA pensent que leur service informatique est très impliqué dans l'évaluation et/ou la sélection des logiciels de messagerie et de collaboration.

Figure 3 : Part des applications commerciales open source dans les applications des entreprises

Valeur moyenne : États-Unis = 30 %, EMEA = 25 %

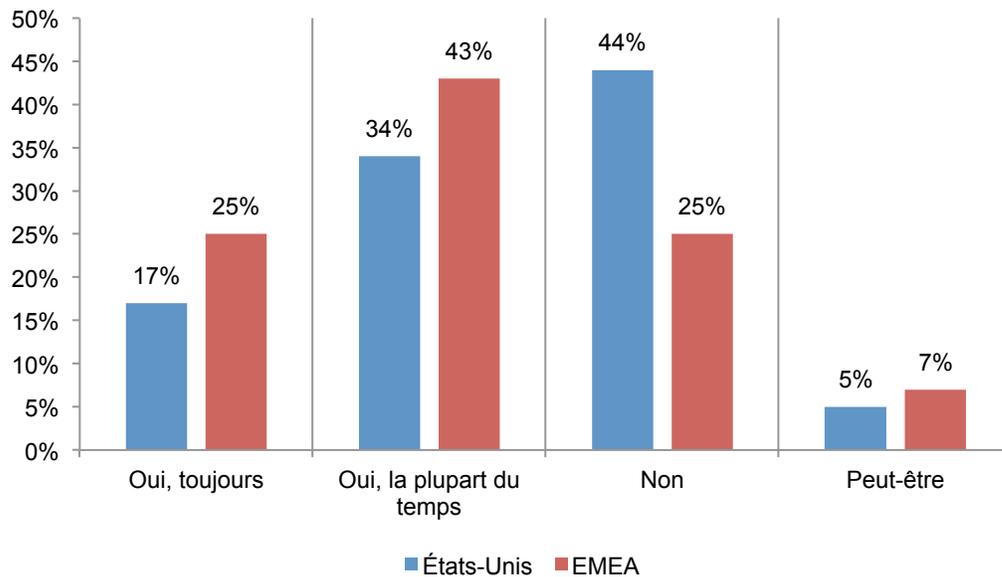


Problèmes de confidentialité et de sécurité avec les outils de messagerie et de collaboration

Les entreprises de la zone EMEA sont plus nombreuses à instaurer des règles de sécurité et de confidentialité des données. Tout au long de cette enquête, il ressort que les entreprises de la zone EMEA se concentrent principalement sur les problèmes de confidentialité que peuvent poser les solutions de messagerie et de collaboration. Aux États-Unis, les entreprises s'intéressent davantage aux problèmes de sécurité.

Les résultats indiquent que 57 % des personnes interrogées aux États-Unis et dans la zone EMEA connaissent de près ou de loin les principales exigences ou règles de leur entreprise concernant la confidentialité des données et la sécurité. Selon la figure 4, les informaticiens interrogés aux États-Unis sont plus nombreux que leurs homologues de la zone EMEA à penser que leur entreprise n'applique pas ses propres règles de sécurité et de confidentialité des données (44 % contre 25 %, respectivement).

Figure 4 : Votre entreprise applique-t-elle ses propres règles de sécurité et de confidentialité des données ?

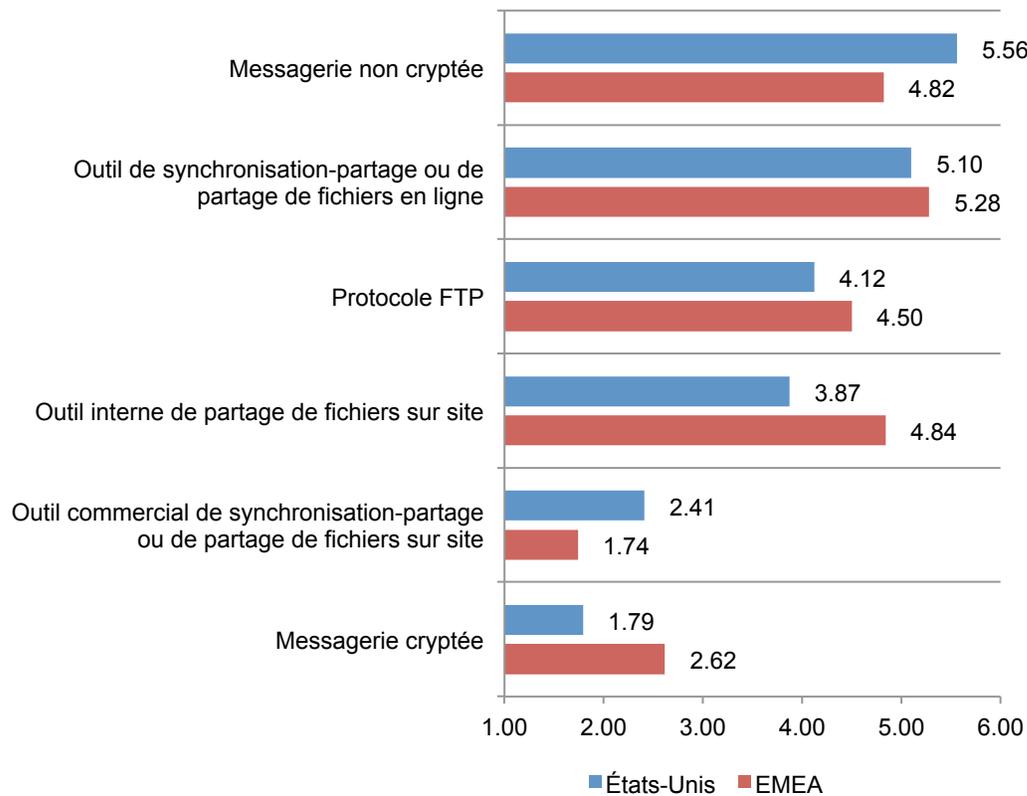


Selon les personnes interrogées, la technologie de partage de fichiers la plus risquée est la messagerie non cryptée. Les utilisateurs aux États-Unis et dans la zone EMEA s'accordent à ce sujet et placent les outils de synchronisation & partage de fichiers dans le Cloud en deuxième position (figure 5).

Ils considèrent que la messagerie cryptée est la technologie la moins risquée. Il est intéressant de noter les différences entre les deux groupes de personnes interrogées : aux États-Unis, le risque est jugé plus important avec la messagerie non cryptée, alors que dans la zone EMEA, ce sont les outils de synchronisation- partage ou de partage de fichier dans le Cloud qui inquiètent le plus.

Figure 5 : technologies de partage de fichiers les plus risquées

6 = risque le plus élevé, 1 = risque le plus faible

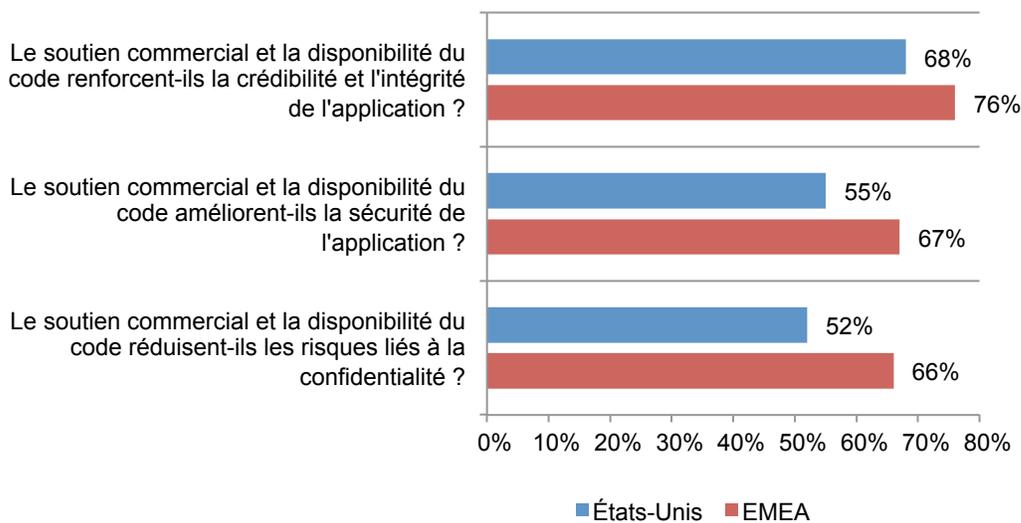


La disponibilité du code de l'application et le soutien commercial contribuent à améliorer la sécurité, la confidentialité et la crédibilité des applications. Comme le montre la figure 6, les participants s'accordent sur les avantages qu'apportent le soutien commercial des solutions de messagerie et de collaboration open source et la mise à disposition de leur code. Les personnes interrogées de la zone EMEA sont les plus enthousiastes, notamment en ce qui concerne la diminution des problèmes de confidentialité (66 %, contre 52 % aux États-Unis).

En outre, l'application serait plus sûre et représenterait moins de risques selon 67 % des utilisateurs de la zone EMEA et 55 % des utilisateurs aux États-Unis. Ils sont respectivement 67 % et 68 % à estimer que l'application est de fait plus fiable.

Figure 6 : Le soutien commercial et la disponibilité du code contribuent-ils à améliorer la sécurité, limiter les problèmes de confidentialité et renforcer la crédibilité des applications open source ?

Réponses positives

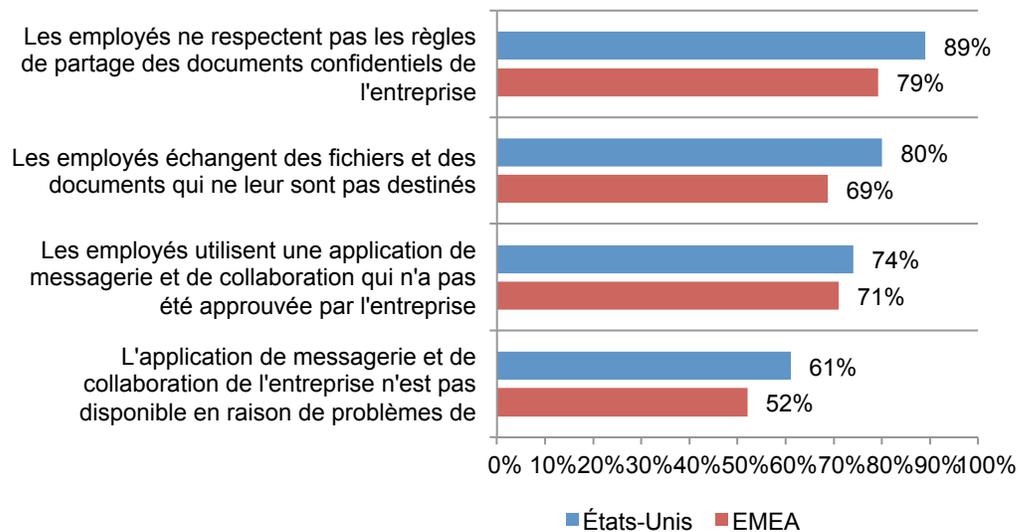


Les employés ont des comportements à risque qui compromettent la confidentialité et la sécurité. Les employés des États-Unis font courir plus de risques aux solutions de messagerie et de collaboration de leur entreprise que leurs homologues de la zone EMEA. La figure 7 décrit quatre comportements qui exposent les documents confidentiels d'une entreprise à des risques. Les personnes interrogées aux États-Unis sont plus nombreuses à penser que les employés sont à l'origine du problème dans leur entreprise.

Toutefois, les participants des deux régions s'accordent sur les violations des règles les plus risquées commises par les employés : le partage de documents confidentiels, l'échange de fichiers qui ne leur sont pas destinés et l'utilisation d'une application de messagerie et de collaboration non autorisée par l'entreprise. 61 % des utilisateurs aux États-Unis et 52 % des utilisateurs de la zone EMEA indiquent que les applications de messagerie et de collaboration de leur entreprise ont été indisponibles suite à des problèmes de sécurité.

Figure 7 : les comportements à risque des employés en matière de confidentialité et de sécurité

Total des réponses Souvent et Régulièrement



Importance des fonctionnalités des solutions de messagerie et de collaboration

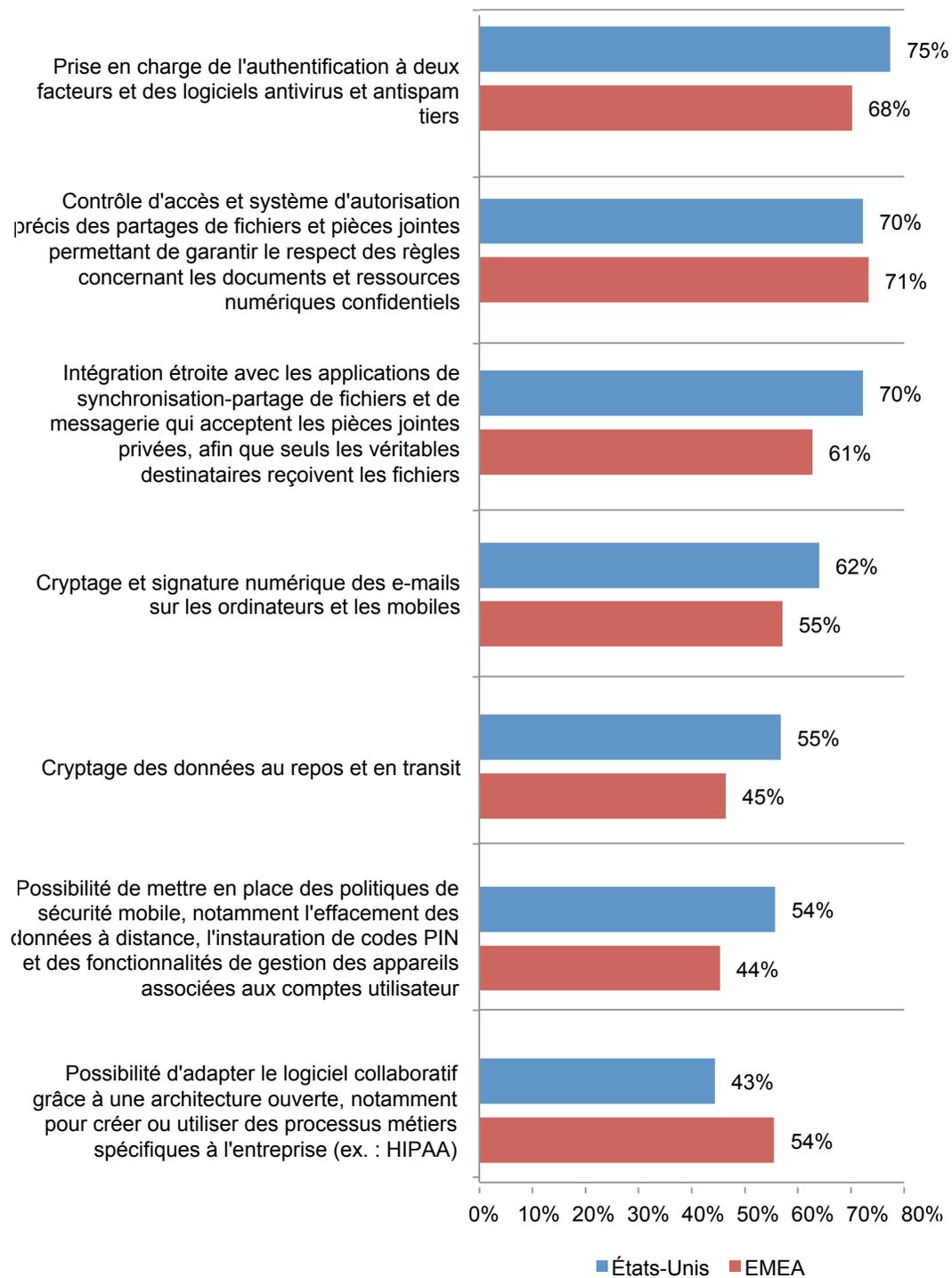
Plus de 200 000 entreprises font confiance à Zimbra : 100 millions de personnes utilisent la version commerciale et 500 millions la version gratuite. Nous avons demandé aux participants d'indiquer quelles étaient les fonctionnalités les plus importantes pour leur organisation.

Leurs réponses sont clairement axées sur la sécurité et la confidentialité, dans les deux régions. Comme le montre la figure 8, les personnes interrogées aux États-Unis et dans la zone EMEA estiment que la compatibilité avec des programmes antivirus, antispham et d'authentification à deux facteurs de tierces-parties est importante, tout comme le contrôle de l'emplacement des données, qui permet de respecter les lois sur la confidentialité des données et les juridictions définies pour ses dernières.

En revanche, leurs avis divergent quant à la possibilité d'adapter le logiciel collaboratif grâce à une architecture ouverte, notamment pour créer ou utiliser des processus métiers spécifiques à l'entreprise (ex. : HIPAA). Les informaticiens interrogés aux États-Unis attachent plus d'importance au cryptage des données au repos et en transit, ainsi qu'à la définition de règles de sécurité sur mobile.

Figure 8 :Principales fonctionnalités de sécurité et de confidentialité des outils de messagerie et de collaboration

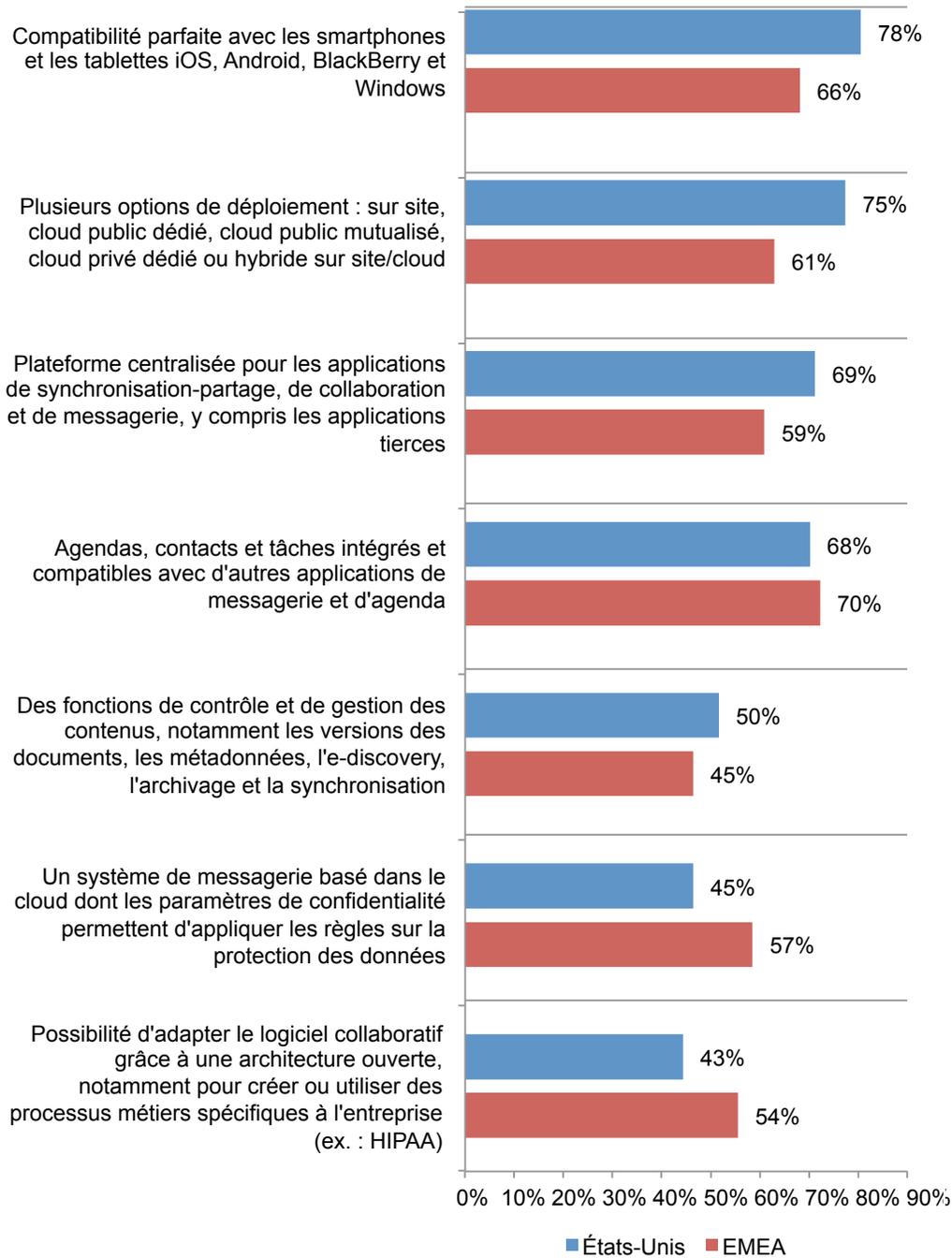
Total des réponses Très importante et Importante



En fonction des régions, les participants ne recherchent pas les mêmes fonctionnalités pour leurs solutions de messagerie et de collaboration. Aux États-Unis, la priorité est donnée à la compatibilité parfaite avec les smartphones et les tablettes iOS, Android, BlackBerry et Windows, suivie de près par la prise en charge de l'authentification à deux facteurs et des programmes antivirus et antispam tiers, puis aux options de déploiement flexibles dans le cloud. Les personnes interrogées de la zone EMEA recherchent avant tout une forte intégration et compatibilité de leur calendrier, contacts et tâches avec d'autres applications de messagerie et de calendrier. La figure 9 illustre les principales différences relevées entre les participants des États-Unis et de la zone EMEA.

Figure 9 : Fonctionnalités les plus importantes des outils de messagerie et de collaboration

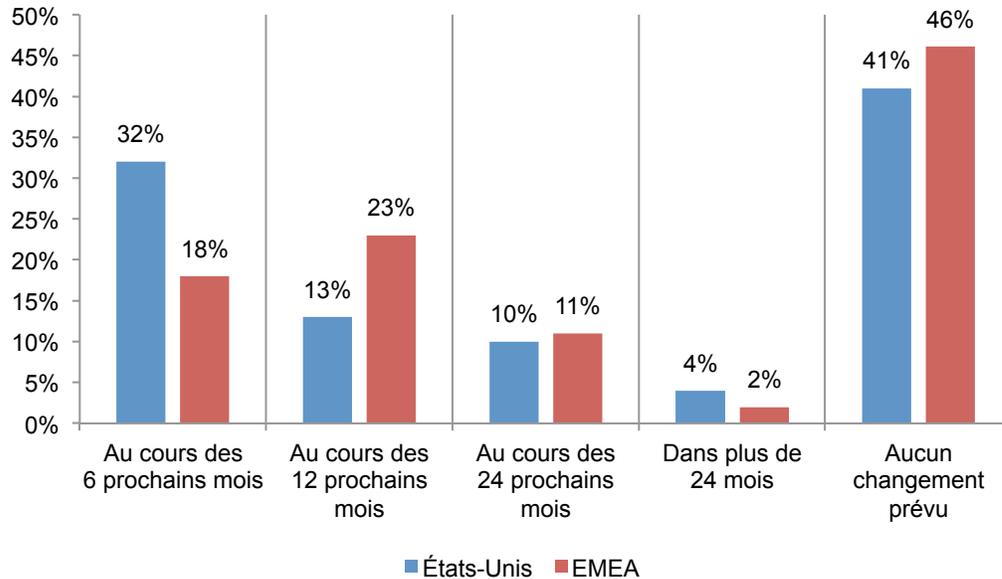
Total des réponses Très importante et Importante



Perspectives d'adoption

La majorité des participants ne sont pas ou peu satisfaits de leurs solutions de messagerie et de collaboration. Résultat, comme le montre la figure 10, 52 % des personnes interrogées de la zone EMEA et 55 % des participants aux États-Unis déclarent que leur entreprise remplacera ces solutions dans les deux années à venir. Une partie non négligeable des participants (41 % aux États-Unis et 46 % dans la zone EMEA) ne prévoit pas de changer de solution de messagerie et de collaboration.

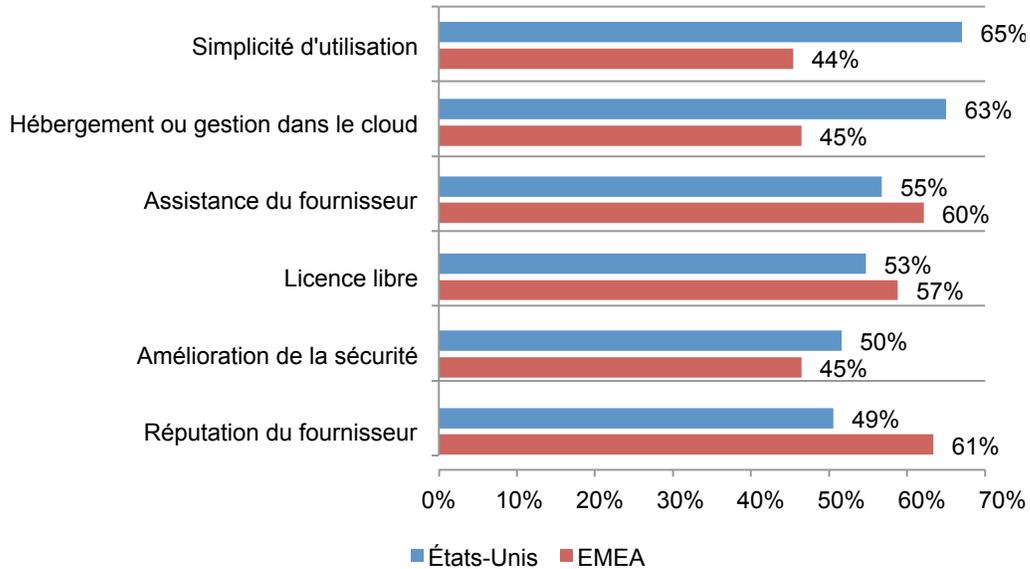
Figure 10 : Quand prévoyez-vous de changer de solution de messagerie et de collaboration ?



Quels sont les critères les plus importants au moment de choisir une solution de messagerie et de collaboration ? Aux États-Unis, les utilisateurs recherchent une solution simple d'utilisation, tandis que dans la zone EMEA, c'est la réputation du fournisseur qui prime. Les points qui divisent les personnes interrogées des deux régions sont principalement la simplicité d'utilisation et la possibilité d'héberger ou de gérer les solutions dans le cloud.

Figure 11 : Critères les plus importants pour choisir une solution de messagerie et de collaboration

5 réponses autorisées



Partie 3 : Conclusion

Dans l'ensemble, les logiciels commerciaux open source bénéficient d'une opinion plus favorable que les logiciels propriétaires auprès des spécialistes en informatique. Que ce soit aux États-Unis ou dans la zone EMEA, ces derniers ont exprimé leur insatisfaction vis-à-vis de leurs plateformes de collaboration et de messagerie actuelles, dont la majorité est soumise à des licences propriétaires. Bien que les informaticiens des deux régions n'accordent pas la même priorité à la sécurité et à la confidentialité des données, tous se rejoignent sur les avantages des logiciels commerciaux open source en termes de maîtrise des coûts, de contrôle, de qualité et de continuité par rapport aux logiciels propriétaires.

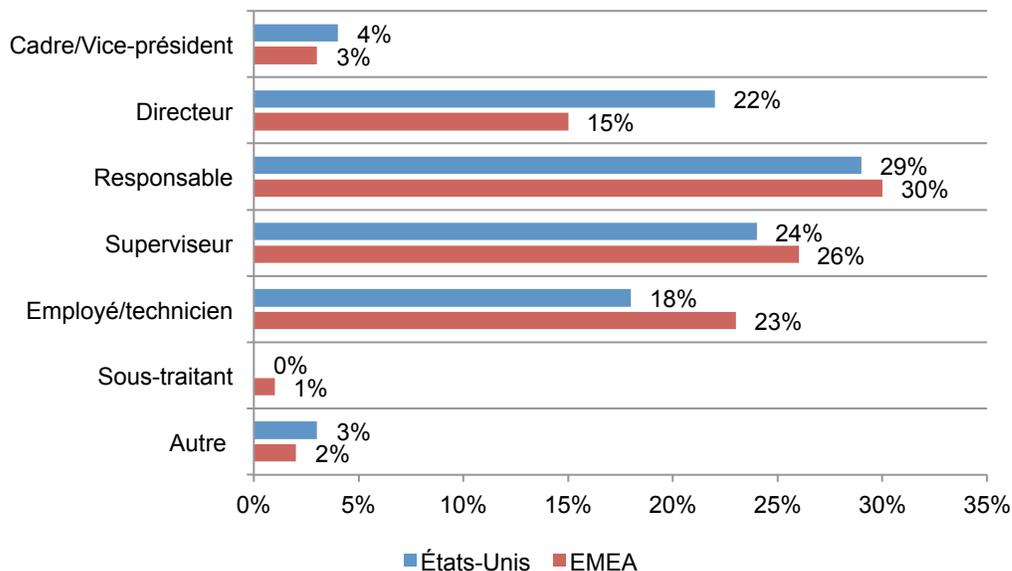
Partie 4 : Méthodes

17 680 spécialistes en informatique et en sécurité informatique aux États-Unis et 16 700 homologues de la zone EMEA ont été retenus pour former la base d'échantillonnage de l'enquête. Comme le montre le tableau 1, nous avons reçu un total de 1 584 réponses. Suite à des vérifications, nous avons dû écarter 186 participations. L'échantillon final représentait 1 398 participations, soit un taux de réponse de 4,1 % aux États-Unis et 4 % dans la zone EMEA.

Tableau 1 : Réponses à l'enquête					
Région	Base d'échantillonnage	Nombre total de réponses	Participations rejetées ou écartées	Échantillon final	Taux de réponse
États-Unis	17 680	821	98	723	4,1 %
EMEA	16 700	763	88	675	4 %

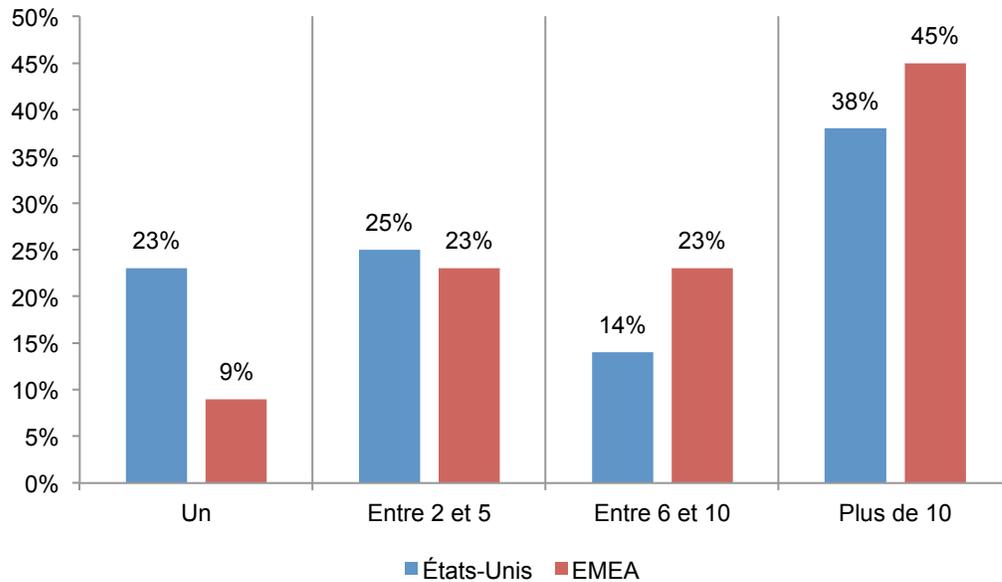
La figure 12 s'intéresse au niveau hiérarchique des participants au sein de leur entreprise. Il s'avère que 79 % des personnes interrogées aux États-Unis et 74 % des participants de la zone EMEA occupent des fonctions de responsables ou de niveau supérieur (ce choix était non délibéré).

Figure 12 : Poste actuel au sein de l'entreprise



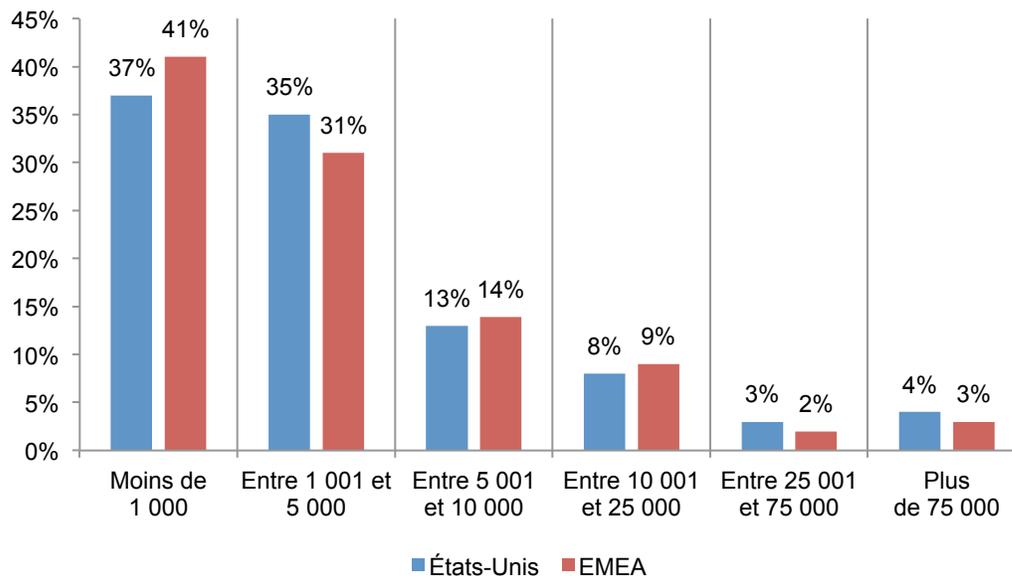
La figure 13 recense le nombre de pays dans lesquels l'entreprise des participants est implantée. La valeur moyenne pour les États-Unis est de 7,93 pays et de 9,49 pays pour la zone EMEA.

Figure 13 : Dans combien de pays votre entreprise est-elle implantée ?



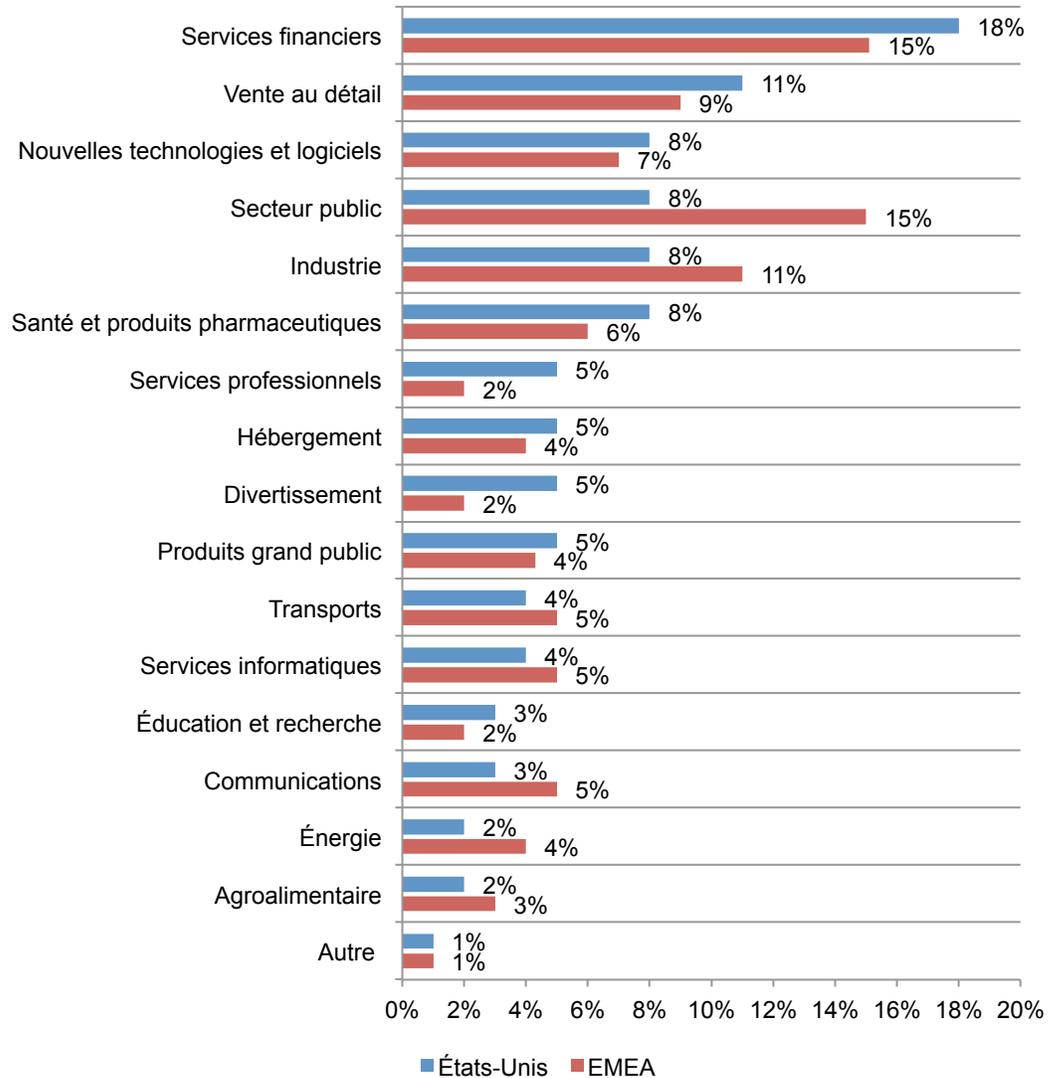
La figure 14 représente le nombre total de personnes employées à temps plein au sein de l'entreprise des participants. La valeur moyenne pour les États-Unis est de 8 458 employés et de 7 317 employés pour la zone EMEA.

Figure 14 : Personnel employé à plein temps dans l'ensemble de votre organisation



La figure 15 représente les principaux secteurs d'activité des entreprises des participants. Grâce à ce graphique, on constate que la plupart d'entre elles appartiennent au secteur des services financiers, que ce soit aux États-Unis (18 %) ou dans la zone EMEA (15 %).

Figure 15 : Secteur principal de l'organisation



Partie 4 : Mises en garde

Les enquêtes comportent certaines limites qu'il faut prendre en compte avant de tirer des conclusions sur les résultats. Voici quelques-unes de ces limites, communes à la plupart des enquêtes réalisées par Internet.

Biais de non-réponse : Les résultats présentés dans ce rapport se basent sur un échantillon de formulaires renvoyés. Nous avons envoyé notre enquête à un échantillon représentatif d'individus situés dans deux régions du monde, et avons reçu un grand nombre de réponses exploitables. Bien que nous ayons réalisé des tests de non-réponse, il est toujours possible que les personnes qui n'ont pas participé à l'enquête aient des opinions différentes que celles qui ont donné leur avis.

Biais de sélection : La précision de cette enquête repose sur les informations fournies par les contacts et sur le degré de représentativité des personnes sélectionnées, qui doivent constituer un groupe représentatif des spécialistes en informatique et sécurité informatique. Nous reconnaissons que les résultats ont pu être faussés par des facteurs externes, tels que la couverture médiatique. Certains participants ont été rémunérés afin de les inciter à répondre à cette enquête pendant une période de confirmation. Nous reconnaissons que cet élément a pu introduire un biais.

Biais d'auto-sélection : La qualité de cette enquête repose sur l'intégrité des réponses confidentielles fournies par les participants. Bien que nous ayons effectué certaines vérifications au cours du processus d'enquête, nous reconnaissons qu'il est possible que les participants aient fourni des réponses incorrectes.

Annexe : Résultats détaillés de l'enquête

Les tableaux suivants contiennent la fréquence en pourcentage de toutes les réponses fournies dans le cadre de l'enquête sous forme d'états consolidés de quatre groupes régionaux. Toutes les réponses ont été recueillies en octobre 2014.

Réponses à l'enquête	Fréq.	États-Unis	Fréq.	EMEA
Base d'échantillonnage	17 680	100 %	16 700	100 %
Nombre total de réponses	821	4,6 %	763	4,6 %
Participations rejetées ou écartées	98	0,6 %	88	0,5 %
Échantillon final	723	4,1 %	675	4 %

S1 : Votre entreprise essaie-t-elle d'équilibrer le nombre de logiciels open source et d'applications propriétaires utilisés dans l'organisation ?	Fréq.	États-Unis	Fréq.	EMEA
Oui	609	84 %	556	82 %
Non	114	16 %	119	18 %
Total	723	100 %	675	100 %

S2 : Connaissez-vous les principales exigences ou règles de votre entreprise concernant la confidentialité des données et la sécurité ?	Fréq.	États-Unis	Fréq.	EMEA
Très bien	175	29 %	156	28 %
Bien	168	28 %	159	29 %
Vaguement	156	26 %	160	29 %
Non	78	13 %	57	10 %
Pas du tout	32	5 %	24	4 %
Total	609	100 %	556	100 %

Échantillon utilisé dans l'analyse suivante	577	532
---	-----	-----

Partie 2 : Caractéristiques des personnes interrogées et de leur organisation

D1 : Quel poste occupez-vous dans l'entreprise ?	États-Unis	EMEA
Cadre/Vice-président	4 %	3 %
Directeur	22 %	15 %
Responsable	29 %	30 %
Superviseur	24 %	26 %
Employé/technicien	18 %	23 %
Sous-traitant	0 %	1 %
Autre (veuillez préciser)	3 %	2 %
Total	100 %	100 %

D2 : Dans combien de pays, environ, votre entreprise est-elle implantée ?	États-Unis	EMEA
Un	23 %	9 %
Entre 2 et 5	25 %	23 %
Entre 6 et 10	14 %	23 %
Plus de 10	38 %	45 %
Total	100 %	100 %
Valeur moyenne	7,93	9,49

D3 : Combien de personnes sont employées à plein temps dans l'ensemble de votre organisation ?	États-Unis
Moins de 1 000	37 %
Entre 1 001 et 5 000	35 %
Entre 5 001 et 10 000	13 %
Entre 10 001 et 25 000	8 %
Entre 25 001 et 75 000	3 %
Plus de 75 000	4 %
Total	100 %
Valeur moyenne	8 458

EMEA
41 %
31 %
14 %
9 %
2 %
3 %
100 %
7 317

D4 : Indiquez la part des applications commerciales open source dans les applications professionnelles utilisées par votre entreprise.	États-Unis
Moins de 10 %	35 %
De 10 à 25 %	18 %
De 26 à 50 %	15 %
De 51 à 75 %	15 %
Plus de 75 %	9 %
Ne sait pas	8 %
Total	100 %
Valeur moyenne	30 %

EMEA
40 %
20 %
16 %
11 %
6 %
7 %
100 %
25 %

D5 : Quel est le principal système d'exploitation utilisé au sein de votre entreprise ? Une seule réponse possible.	États-Unis
Linux	36 %
Windows	43 %
Mac	16 %
Autre (veuillez préciser)	5 %
Total	100 %

EMEA
39 %
41 %
14 %
6 %
100 %

D6 : Votre entreprise applique-t-elle ses propres règles de sécurité et de confidentialité des données ?	États-Unis
Oui, toujours	17 %
Oui, la plupart du temps	34 %
Non	44 %
Peut-être	5 %
Total	100 %

EMEA
25 %
43 %
25 %
7 %
100 %

D7 : Quel est le principal secteur d'activité de votre entreprise ?	États-Unis
Agroalimentaire	2 %
Communications	3 %
Produits grand public	5 %
Défense et aérospatial	0 %
Éducation et recherche	3 %
Énergie	2 %
Divertissement	5 %
Services financiers	18 %
Santé et produits pharmaceutiques	8 %
Hébergement	5 %
Industrie	8 %
Services informatiques	4 %
Services professionnels	5 %
Secteur public	8 %
Vente au détail	11 %
Nouvelles technologies et logiciels	8 %
Transports	4 %
Autre (veuillez préciser)	1 %
Total	100 %

EMEA
3 %
5 %
4 %
1 %
2 %
4 %
2 %
15 %
6 %
4 %
11 %
5 %
2 %
15 %
9 %
7 %
5 %
0 %
100 %

Partie 3 : Opinions sur les applications commerciales open source. La liste suivante répertorie six avantages attribués aux logiciels commerciaux open source recensés dans un article récent (source : CIO Insight). Utilisez le barème ci-dessous pour évaluer chaque avantage.

Q1a : Les logiciels open source permettent de réduire les coûts, car ils sont plus flexibles que les logiciels propriétaires.	États-Unis
Entièrement d'accord	26 %
D'accord	36 %
Peut-être	28 %
Pas d'accord	8 %
Pas du tout d'accord	2 %
Total	100 %

EMEA
20 %
30 %
30 %
15 %
5 %
100 %

Q1b : Les logiciels commerciaux open source sont de meilleure qualité, car constamment améliorés, de par leur nature collaborative.	États-Unis
Entièrement d'accord	31 %
D'accord	32 %
Peut-être	24 %
Pas d'accord	10 %
Pas du tout d'accord	3 %
Total	100 %

EMEA
30 %
30 %
24 %
14 %
2 %
100 %

Q1c : Les logiciels commerciaux open source peuvent être contrôlés plus facilement, contrairement aux logiciels propriétaires, dont le code est protégé et le prix dicté par le fournisseur. La licence libre permet de modifier le code en fonction des besoins et du budget.	États-Unis
Entièrement d'accord	26 %
D'accord	32 %
Peut-être	30 %
Pas d'accord	9 %
Pas du tout d'accord	3 %
Total	100 %

EMEA
23 %
30 %
28 %
16 %
3 %
100 %

Q1d : Les logiciels commerciaux open source garantissent une continuité, contrairement aux logiciels propriétaires, qui dépendent entièrement de la santé ou des décisions de l'entreprise qui les conçoit. Quand une entité commerciale à l'origine d'un logiciel libre se retire, d'autres personnes peuvent reprendre le projet.	États-Unis
Entièrement d'accord	33 %
D'accord	41 %
Peut-être	18 %
Pas d'accord	6 %
Pas du tout d'accord	2 %
Total	100 %

EMEA
29 %
38 %
20 %
11 %
2 %
100 %

Q1e : Votre service deviendra plus efficace. Grâce à la communauté d'utilisateurs de logiciels open source et à la collaboration interne, votre équipe de techniciens comprendra mieux l'ensemble des pratiques, ressources et outils informatiques disponibles pour être plus productive.	États-Unis
Entièrement d'accord	39 %
D'accord	35 %
Peut-être	19 %
Pas d'accord	5 %
Pas du tout d'accord	2 %
Total	100 %

EMEA
30 %
27 %
23 %
16 %
4 %
100 %

Q1f : Vos utilisateurs rencontreront moins d'erreurs. Les membres de la communauté examinent en permanence le code source pour détecter et résoudre les problèmes rapidement et efficacement.	États-Unis
Entièrement d'accord	33 %
D'accord	33 %
Peut-être	21 %
Pas d'accord	9 %
Pas du tout d'accord	4 %
Total	100 %

EMEA
28 %
27 %
25 %
18 %
3 %
100 %

Partie 4 : Questions générales

Q2 : Classez les technologies de partage de fichiers suivantes en fonction du niveau de risque qu'elles représentent pour la sécurité des informations au sein de votre entreprise. 1 = risque le plus élevé, 6 = risque le plus faible.	États-Unis
Messagerie non cryptée	1,44
Messagerie cryptée	5,21
Protocole FTP	2,88
Outil de synchronisation & partage ou de partage de fichiers dans le Cloud	1,90
Outil commercial de synchronisation & partage ou de partage de fichiers sur site	4,59
Outil interne de partage de fichiers sur site	3,13
Moyenne	3,19

EMEA
2,18
4,38
2,50
1,72
5,26
2,16
3,37

Q3 : Quel est le niveau d'implication du service informatique de votre entreprise dans l'évaluation et/ou la sélection des logiciels de messagerie et de collaboration ?	États-Unis
Très impliqué	39 %
Assez impliqué	43 %
Pas impliqué	18 %
Total	100 %

EMEA
30 %
53 %
17 %
100 %

Q4 : Votre entreprise est-elle satisfaite de sa ou ses solutions de collaboration et de messagerie actuelles ?	États-Unis
Très satisfaite	16 %
Satisfaite	28 %
Assez satisfaite	20 %
Pas satisfaite	36 %
Total	100 %

EMEA
11 %
24 %
21 %
44 %
100 %

Q5a : Quels sont vos modèles de déploiement actuels ?	États-Unis
Sur site	56 %
Cloud public dédié	27 %
Cloud public mutualisé	45 %
Cloud privé dédié	17 %
Hybride sur site/cloud	45 %
Total	190 %

EMEA
69 %
22 %
40 %
24 %
31 %
186 %

Q5b : Votre entreprise est-elle satisfaite de son modèle de déploiement actuel ?	États-Unis
Très satisfaite	15 %
Satisfaite	24 %
Assez satisfaite	24 %
Pas satisfaite	37 %
Total	100 %

EMEA
12 %
19 %
26 %
43 %
100 %

Q6 : Dans la liste ci-dessous, sélectionnez les cinq (5) critères les plus importants pour choisir une solution de messagerie et de collaboration.	États-Unis
Hébergement ou gestion dans le cloud	63 %
Installation simple	28 %
Gestion simple	37 %
Utilisation simple	65 %
Confidentialité renforcée	9 %
Sécurité renforcée	50 %
Licence libre	53 %
Accès aux messages cryptés à partir d'un appareil mobile	21 %
Certifications techniques	15 %
Coût total de possession	39 %
Ressources de sensibilisation ou de formation des utilisateurs	16 %
Réputation du fournisseur	49 %
Assistance du fournisseur	55 %
Total	500 %

EMEA
45 %
26 %
42 %
44 %
38 %
45 %
57 %
17 %
12 %
37 %
15 %
61 %
60 %
500 %

Q7 : Votre entreprise prévoit-elle de remplacer ses solutions de collaboration et de messagerie ?	États-Unis
Au cours des 6 prochains mois	32 %
Au cours des 12 prochains mois	13 %
Au cours des 24 prochains mois	10 %
Dans plus de 24 mois	4 %
Aucun changement prévu	41 %
Total	100 %

EMEA
18 %
23 %
11 %
2 %
46 %
100 %

Q8 : selon vous, le soutien commercial et l'accessibilité du code améliorent-ils la sécurité des solutions commerciales open source de messagerie et de collaboration ?	États-Unis
Oui	55 %
Non	34 %
Peut-être	11 %
Total	100 %

EMEA
67 %
24 %
9 %
100 %

Q9 : Selon vous, le soutien commercial et la disponibilité du code réduisent-ils les risques liés à la confidentialité des solutions commerciales open source de messagerie et de collaboration ?	États-Unis
Oui	52 %
Non	37 %
Peut-être	11 %
Total	100 %

EMEA
66 %
26 %
8 %
100 %

Q10 : Selon vous, le soutien commercial et l'accessibilité du code renforcent-ils la crédibilité et l'intégrité des solutions commerciales open source de messagerie et de collaboration ?	États-Unis
Oui	68 %
Non	23 %
Peut-être	9 %
Total	100 %

EMEA
76 %
16 %
8 %
100 %

Indiquez à quelle fréquence les situations suivantes se présentent dans votre entreprise dans le cadre de l'utilisation de logiciels de messagerie et de collaboration.	
Q11a : Les employés échangent des fichiers et des documents qui ne leur sont pas destinés.	États-Unis
Jamais	8 %
Rarement	12 %
Souvent	56 %
Régulièrement	24 %
Total	100 %

EMEA
18 %
13 %
50 %
19 %
100 %

Q11b : Les employés ne respectent pas les règles de partage des documents confidentiels de l'entreprise.	États-Unis
Jamais	5 %
Rarement	6 %
Souvent	34 %
Régulièrement	55 %
Total	100 %

EMEA
16 %
5 %
33 %
46 %
100 %

Q11c : Les employés utilisent une application de messagerie et de collaboration qui n'a pas été approuvée par l'entreprise.	États-Unis
Jamais	11 %
Rarement	15 %
Souvent	38 %
Régulièrement	36 %
Total	100 %

EMEA
16 %
13 %
31 %
40 %
100 %

Q11d : L'application de messagerie et de collaboration de l'entreprise n'est pas disponible en raison de problèmes de sécurité.	États-Unis
Jamais	13 %
Rarement	26 %
Souvent	35 %
Régulièrement	26 %
Total	100 %

EMEA
23 %
25 %
24 %
28 %
100 %

Q12 : Utilisez-vous l'un des logiciels de messagerie et de collaboration suivants ? Plusieurs réponses possibles.	États-Unis
Zimbra	41 %
Microsoft Exchange	71 %
Microsoft Office 365	53 %
Google Apps/Gmail	56 %
IBM Domino	27 %
Novell GroupWise	35 %
Autre (veuillez préciser)	9 %
Aucun des logiciels proposés	5 %
Total	297 %

EMEA
30 %
61 %
44 %
44 %
29 %
23 %
9 %
17 %
257 %

Q13 : Parmi les propositions suivantes, quels sont les types d'applications de messagerie et de collaboration utilisées dans votre entreprise ? Plusieurs réponses possibles.	États-Unis
Versions gratuites d'applications grand public de synchronisation & partage (ex. : Dropbox, Google)	66 %
Applications grand public de stockage de fichiers dans un cloud public (ex. : Box, Microsoft)	72 %
Applications professionnelles de partage de fichiers dans un cloud privé (ex. : Syncplicity d'EMC, Egnyte)	34 %
Applications de partage de fichiers internes (ex. : Accellion, IBM)	49 %
Aucun des logiciels proposés	5 %
Total	226 %

EMEA
37 %
57 %
41 %
65 %
7 %
207 %

Partie 5 : Fonctionnalités des produits. Plus de 200 000 entreprises font confiance à Zimbra : 100 millions de personnes utilisent la version commerciale et 500 millions la version gratuite. Indiquez l'importance de chaque fonctionnalité de cette solution de messagerie et de collaboration pour votre entreprise.

Q14a : Plateforme centralisée pour les applications de synchronisation & partage, de collaboration et de messagerie, y compris les applications tierces	États-Unis
Très importante	36 %
Importante	33 %
Assez importante	16 %
Pas importante	8 %
Inutile	7 %
Total	100 %

EMEA
28 %
31 %
25 %
11 %
5 %
100 %

Q14b : Calendriers, contacts et tâches intégrés et compatibles avec d'autres applications de messagerie et d'agenda	États-Unis
Très importante	36 %
Importante	32 %
Assez importante	19 %
Pas importante	8 %
Inutile	5 %
Total	100 %

EMEA
37 %
33 %
22 %
6 %
2 %
100 %

Q14c : Cryptage et signature numérique des e-mails sur les ordinateurs et les mobiles	États-Unis
Très importante	29 %
Importante	33 %
Assez importante	23 %
Pas importante	8 %
Inutile	7 %
Total	100 %

EMEA
26 %
29 %
26 %
13 %
5 %
100 %

Q14d : Prise en charge de l'authentification à deux facteurs et des logiciels antivirus et antispam tiers	États-Unis
Très importante	41 %
Importante	34 %
Assez importante	16 %
Pas importante	8 %
Inutile	1 %
Total	100 %

EMEA
32 %
36 %
21 %
6 %
5 %
100 %

Q14e : Possibilité de mettre en place des politiques de sécurité mobile, notamment l'effacement des données à distance, l'instauration de codes PIN et des fonctionnalités de gestion des appareils associées aux comptes utilisateur	États-Unis
Très importante	25 %
Importante	29 %
Assez importante	23 %
Pas importante	15 %
Inutile	8 %
Total	100 %

EMEA
19 %
25 %
29 %
19 %
9 %
100 %

Q14f : Cryptage des données au repos et en transit	États-Unis
Très importante	26 %
Importante	29 %
Assez importante	22 %
Pas importante	16 %
Inutile	7 %
Total	100 %

EMEA
20 %
25 %
32 %
15 %
8 %
100 %

Q14g : Compatibilité parfaite avec les smartphones et les tablettes iOS, Android, BlackBerry et Windows	États-Unis
Très importante	48 %
Importante	30 %
Assez importante	13 %
Pas importante	8 %
Inutile	1 %
Total	100 %

EMEA
36 %
30 %
22 %
12 %
0 %
100 %

Q14h : Plusieurs options de déploiement : sur site, cloud public dédié, cloud public mutualisé, cloud privé dédié ou hybride sur site/cloud	États-Unis
Très importante	46 %
Importante	29 %
Assez importante	15 %
Pas importante	8 %
Inutile	2 %
Total	100 %

EMEA
31 %
30 %
24 %
12 %
3 %
100 %

Q14i : Contrôle de l'emplacement où résident les données, afin de respecter les lois sur la confidentialité des données et les juridictions définies pour ses dernières	États-Unis
Très importante	23 %
Importante	29 %
Assez importante	26 %
Pas importante	18 %
Inutile	4 %
Total	100 %

EMEA
23 %
27 %
28 %
20 %
2 %
100 %

Q14j : Intégration précises avec les applications de synchronisation-partage de fichiers et de messagerie qui acceptent les pièces jointes privées, afin que seuls les véritables destinataires reçoivent les fichiers (en fonction de leur adresse e-mail)	États-Unis
Très importante	39 %
Importante	31 %
Assez importante	19 %
Pas importante	10 %
Inutile	1 %
Total	100 %

EMEA
36 %
25 %
19 %
15 %
5 %
100 %

Q14l : Contrôle d'accès et système d'autorisation précis des partages de fichiers et pièces jointes permettant de garantir le respect des règles concernant les documents et ressources numériques confidentiels	États-Unis
Très importante	35 %
Importante	35 %
Assez importante	15 %
Pas importante	9 %
Inutile	6 %
Total	100 %

EMEA
34 %
37 %
13 %
13 %
3 %
100 %

Q14m : Possibilité d'adapter le logiciel collaboratif grâce à une architecture ouverte, notamment pour créer ou utiliser des processus métiers spécifiques à l'entreprise (ex. : HIPAA)	États-Unis
Très importante	23 %
Importante	20 %
Assez importante	29 %
Pas importante	21 %

EMEA
25 %
29 %
18 %
22 %

Inutile	7 %
Total	100 %

6 %
100 %

Q14n : Un système de messagerie basé dans le cloud dont les paramètres de confidentialité permettent d'appliquer les règles sur la protection des données	États-Unis
Très importante	24 %
Importante	21 %
Assez importante	30 %
Pas importante	20 %
Inutile	5 %
Total	100 %

EMEA
28 %
29 %
20 %
21 %
2 %
100 %

Q14o : Des fonctions de contrôle et de gestion des contenus, notamment les versions des documents, les métadonnées, l'e-discovery, l'archivage et la synchronisation	États-Unis
Très importante	21 %
Importante	29 %
Assez importante	32 %
Pas importante	15 %
Inutile	3 %
Total	100 %

EMEA
20 %
25 %
26 %
23 %
6 %
100 %

Q14p : Disponibilité, gestion ou intégration des services back-end, tels que les systèmes de fichiers en réseau, les répertoires, les systèmes de gestion de processus, les référentiels et les applications professionnelles	États-Unis
Très importante	23 %
Importante	23 %
Assez importante	31 %
Pas importante	17 %
Inutile	6 %
Total	100 %

EMEA
19 %
25 %
29 %
20 %
7 %
100 %

Pays de la zone EMEA	Fréq.	Part
Danemark	12	2 %
France	69	10 %
Allemagne	98	15 %
Grèce	7	1 %
Irlande	22	3 %
Israël	10	1 %
Italie	41	6 %
Pays-Bas	35	5 %
Pologne	29	4 %
Russie	48	7 %
Arabie saoudite	43	6 %
Afrique du Sud	23	3 %
Espagne	48	7 %
Suède	12	2 %
Suisse	13	2 %
Turquie	30	4 %
Émirats arabes unis	27	4 %

Royaume-Uni	108	16 %
Total	675	100 %

Pour obtenir plus d'informations sur cette enquête, veuillez contacter l'Institut Ponemon par e-mail à l'adresse research@ponemon.org ou par téléphone au +1 800 887 3118 (appel gratuit).

Institut Ponemon

Pour une gestion responsable des informations

L'objectif du Ponemon Institute est de faire avancer les pratiques de gestion responsable des informations et de la confidentialité au sein des entreprises et des administrations publiques, grâce à des recherches et des conseils indépendants. Notre mission est de réaliser des études objectives et fiables sur les principaux problèmes concernant la gestion et la sécurité des informations confidentielles des individus et des organisations.

En tant que membres de l'organisation **Council of American Survey Research Organizations (CASRO)**, nous respectons des normes strictes et éthiques en matière de recherche, de vie privée et de confidentialité des données. Nous nous engageons à ne jamais collecter d'informations permettant d'identifier des individus ou des entreprises. En outre, nous appliquons des normes de qualité strictes, afin que les questions posées aux participants soient toujours adaptées et pertinentes.