

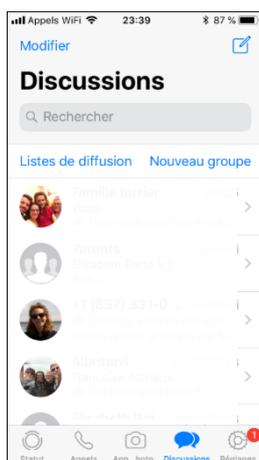


WhatsApp est une messagerie instantanée qui fonctionne sur **Internet** et sur les réseaux mobiles. La multiplication des fonctionnalités l'assimile aujourd'hui à un véritable réseau social. WhatsApp permet d'échanger des messages textuels, des photos, des fichiers, des vidéos, et d'interagir sur chaque échange. Par ailleurs, le réseau permet de téléphoner via internet. Elle fonctionne sous Android et IOS. (La version sur ordinateur est peu utilisée).

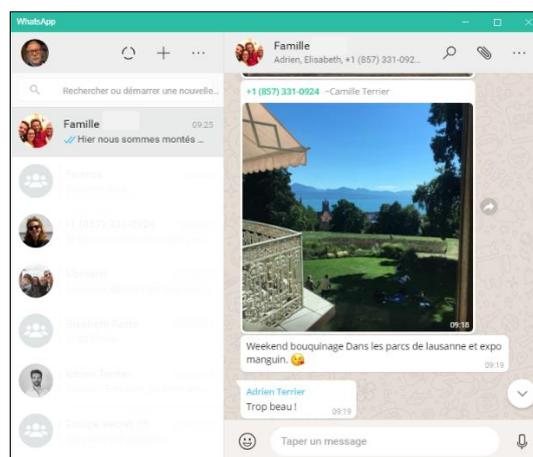
WhatsApp a été créée en 2009 par **Jan Koum** et **Brian Acton**. La société a été rachetée par **facebook** en 2014. C'est aujourd'hui le 3^e réseau mondial avec plus de 1,5 milliards d'utilisateurs actifs mensuel (chiffre 2018).

WhatsApp rencontre un grand succès car c'est une messagerie gratuite, rapide, simple et sécurisée. Mais sa réussite provient également de l'absence de publicité et de collecte d'informations sur l'utilisation et l'utilisateur du réseau. (Absence d'algorithme qui analysent les contenus des messages pour proposer des publicités ciblées par exemple). Cependant Mark Zuckerberg et facebook cherche à monétiser WhatsApp et on peut penser que dans un avenir proche la publicité fera son apparition sur WhatsApp.

Version smartphone



Version PC



1. LE CHIFFREMENT DES ECHANGES

Sur WhatsApp les communications sont entièrement chiffrées de bout en bout. Et le chiffrement s'active automatiquement.

Un message envoyé est codé. Le décodage nécessite une clé temporaire qui est jointe au message. Cette clé disparaît après le déchiffrement du message par l'utilisateur. Seul celui qui reçoit le message peut le décrypter. Les serveurs par lesquels les messages transitent ne peuvent le décrypter. Ce protocole garantit un anonymat presque total.

2. UTILISER WHATSAPP DANS L'ENTREPRISE

■ Un outil facile et performant

De nombreuses personnes utilisent WhatsApp à titre personnel pour communiquer avec leurs amis ou leur famille. Comme pour facebook, les salariés ont tendance à l'utiliser également dans le cadre de leur travail pour communiquer avec leurs collègues.

WhatsApp peut être utilisée comme **Plateforme de communication interne**. Elle permet de créer facilement des salons de discussion qui remplacent des chaînes de méls et facilitent la communication dans les équipes de travail. Elle permet de planifier et de centraliser les informations professionnelles. En cela elle concurrence des applications spécifiques comme Yammer, Slack, Workplace de facebook, Team de Microsoft...

■ Une sécurité à surveiller

L'entreprise a besoin de sécuriser ses échanges internes et externes. Le chiffrement de bout en bout garantit qu'aucun hacker ne peut pirater des infos critiques pour la société.

Cependant, WhatsApp présente certains risques qui ne doivent pas être négligés.

- **la perte du téléphone professionnel** : si un salarié perd ou se fait voler son téléphone, le détenteur du téléphone peut facilement utiliser et dérober les données qui se trouvent dans l'application. L'accès au téléphone doit impérativement être protégé par un protocole fiable (mot de passe, empreinte, reconnaissance faciale...) et ce protocole doit être activé. À la différence de Telegram par exemple, les messages envoyés par WhatsApp ne s'autodétruisent pas.

- **Une frontière floue entre utilisation personnelle et professionnelle** : La majorité des gens, utilise WhatsApp pour des communications personnelles et certains salariés peuvent facilement utiliser les groupes professionnels pour des communications personnelles et vice versa. Si le personnel ne se fixe pas des règles strictes, des informations confidentielles peuvent rapidement se glisser au milieu d'informations banales.
- **L'administrateur d'un groupe quitte la société**, L'entreprise devra dissoudre le groupe pour garantir la confidentialité des échanges à venir, ce qui entrainera également la perte de l'historique des échanges.
- **Des programmes d'espionnages** peuvent être installés sur les téléphones pour surveiller les échanges réalisés sur WhatsApp. Le service informatique doit veiller à sécuriser les téléphones en mettant régulièrement à jour les antivirus, les firewalls et les correctifs de failles qui apparaissent régulièrement.

3. DEVELOPPER SON ENTREPRISE AVEC WHATSAPP

L'utilisation de WhatsApp à des fins commerciales reste limitée car la publicité est encore réduite et l'entreprise qui le fait peut faire l'objet d'un rejet.

WhatsApp peut être utilisée par les entreprises dans les cas suivants :

- **Améliorer son service client** : WhatsApp permet aux clients de joindre rapidement et facilement l'entreprise, un service client ou un SAV. Ils peuvent rapidement apporter des réponses à des questions en joignant une photo ou une vidéo d'explication.
- **Un nouveau canal d'information** : Certaines sociétés de communication utilisent l'application pour créer un fil d'infos. Le bouton WhatsApp sur les sites permet de partager les articles. 
- **Un outil marketing** : WhatsApp peut être utilisée dans le cadre d'une campagne de publicité pour lancer un produit ou annoncer un événement. L'envoi de message est cependant limité à 250 contacts.