Pour une transformation digitale au service d'une performance durable

Guide pratique à destination des ETI d'Île-de-France

En partenariat avec

orange Business

cisco Partner

HUB INSTITUTE

Sommaire

Panorama 4

Les principaux atouts de l'Île-de-France

Transformation digitale 6

3 axes pour en faire l'alliée de votre croissance durable

Axe 1 - Le plan de transformation, de l'état des lieux au projet concret
Focus Client S.T. Dupont

Axe 2 - Data & IT : transformer la technologie en alliée de votre performance
Focus Client Mazars

Axe 3 - Transformation digitale et responsable : repenser toute sa chaîne de valeur
3 questions à Emmanuel Vivier, HUB Institute

Cybersécurité 14

Un enjeu majeur pour le dirigeant d'entreprise

Travail hybride 18

Une nouvelle normalité ?
Focus Client Webhelp

Annexes 22

Les solutions
Le partenariat
Glossaire
Contacts

Édito

Pensé et développé par Orange & Cisco, en partenariat avec le HUB Institute, think tank des transformations digitales et durables, ce livre a pour but de vous permettre d'identifier les bonnes étapes et les questions pertinentes à se poser pour accélérer sa transformation digitale !

Si la plupart des grandes entreprises avaient déjà lancé leur transformation digitale depuis 2015, la Covid-19 a rappelé à tous et en particulier aux PME et ETI qu'il était indispensable pour leur croissance de s'aligner avec les attentes standards de leurs clients B2B et B2C.

La crise sanitaire a joué le rôle d'accélérateur : les technologies digitales ont permis aux entreprises de **maintenir leurs activités avec résilience, à l'aide du cloud, des logiciels de visioconférences ou (et) d'une connectivité renforcée.** Ces mêmes technologies sont devenues des **leviers de développement** plus que jamais, les entreprises les plus performantes pendant la crise et à sa sortie sont celles qui ont su faire **évoluer leur organisation, leurs méthodes de travail et leur système d'information** en intégrant les nouveaux usages et la data.

La transformation digitale des entreprises doit ainsi être appréhendée comme un **actif de performance** des entreprises, au service de **leur visibilité, attractivité, compétitivité et rentabilité.**

Les entreprises disposent de trois pistes de transformation possibles : améliorer le process de leur chaîne de valeur grâce au numérique, implémenter de nouvelles activités ou encore les diversifier.

De par sa position géographique, sa fonction de capitale et son hub aérien européen, l'Île-de-France constitue un terreau entrepreneurial riche. L'organisation des Jeux Olympiques 2024 est un exemple de ce que la région est capable de concrétiser. Charge aux entreprises de se saisir de la dynamique pour innover !

C'est là une approche d'échelle qui nécessite dès maintenant une prise de conscience collective et qui ne peut se faire que par le concours des ETI, qui opèrent au coeur du maillage économique parisien.

Panorama

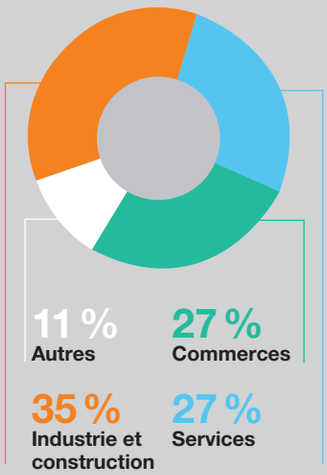
Les ETI franciliennes

Les entreprises de taille intermédiaire (ETI) représentent un poids considérable dans l'économie française et un atout pour la réindustrialisation de la France. En Île-de-France plus particulièrement, elles constituent un écosystème entrepreneurial puissant boosté par les enjeux de transformation digitale.

Près de 1 700 ETI sont installées en **Île-de-France** soit **30% des ETI françaises**

Source : clubeti-idf.fr

En France, trois secteurs principaux couvrent 89 % des ETI



Source : m-eti.fr

Les ETI d'Île-de-France génèrent 40 % du CA de la totalité des ETI françaises

Sources : iledefrance.fr et institut Montaigne

Les ETI franciliennes représentent un quart des salariés de la région

1,2

million de salariés

Source : iledefrance.fr

Aides et accompagnements sur mesure

Programme France Relance

Aide de 385 M€ pour la mise à niveau numérique.

Plus d'informations : www. entreprises.cci-paris-idf.fr/plan-de-relance-transition-numerique

La Région Île-de-France

Fonds d'investissement stratégique de 200 M€ pour engager ou accélérer la transformation digitale et écologique.

Plus d'informations : https://www.iledefrance.fr/fonds-dinvestissement-strategique-ile-de-france-de-200-millions-deuros-pour-les-pme-eti

Les principaux atouts de l'Île-de-France

1 La région est le 1er bassin d'emploi européen : avec 34 % des cadres français, l'Île-de-France a une main-d'œuvre hautement qualifiée.

2 Le hub aérien de Paris est le premier d'Europe continentale : la plupart des grandes métropoles européennes sont accessibles en moins de 2 heures de vol.

3 Les réseaux de communication à haut débit permettent aux entreprises franciliennes de bénéficier de conditions technologiques très favorables à leur essor.*

4 40 % des investissements en Recherche & Développement sont réalisés en Île-de-France.**

* Chiffres clés de la région Île-de-France 2022, Institut Paris Région, Insee, CCI Paris.
** Baromètre Global Cities Investment Monitor 2019, KPMG.

Transformation digitale

3 axes pour en faire l'alliée de votre croissance durable

Depuis près de deux décennies, la transformation digitale se hisse à la tête des principaux défis à relever pour les entreprises.

Si le chemin semble parfois long et complexe, le numérique est devenu un levier d'opportunités et de performance pour les entreprises.

Le mouvement est lancé ! La majorité des ETI ont pris le virage du digital

74 %

des ETI françaises ont activement engagé leur transformation digitale en 2021.

Source : baromètre digital des ETI 2021, EY-Apax Partners
avec le soutien du METI et le parrainage de Gilles Babinet.

Axe 1

Le plan de transformation, de l'état des lieux au projet concret

La transformation digitale consiste à anticiper les mutations incontournables pour pouvoir les maîtriser et ne pas les subir. Elle impacte tous les pans de l'entreprise et remet parfois en cause le modèle économique. Si chaque entreprise est différente, par son secteur ou la maturité de son projet, la démarche doit s'inscrire dans un véritable projet d'entreprise, un voyage commun et partagé.

6 étapes clés pour déployer sa transformation :

1. Le leadership
L'engagement du dirigeant et du top management est indispensable pour que l'ensemble des collaborateurs soit sensibilisé et impliqué dans le projet.
Conseil : L'information doit circuler auprès de toutes les parties prenantes de l'entreprise : clients, fournisseurs et prestataires.

2. L'acculturation
Le digital impose au top management d'acquérir une solide connaissance et une culture du numérique, des enjeux de la data mais aussi de la cybersécurité.
Conseil : N'hésitez pas à investir dans un plan d'acculturation et de formation de vos collaborateurs. Dans ce monde de plus en plus hybride, **l'organisation doit gagner en agilité** en insufflant une **posture d'innovation adoptée** à tous les niveaux de l'entreprise.

3. L'audit de votre maturité digitale
La réussite de votre transformation passera par votre capacité à définir une stratégie adaptée. Cela commence par établir un **diagnostic** :
- identifiez vos objectifs et vos besoins
- mettez à contribution vos équipes
- Identifiez les besoins en solutions réseau/IT, digitalisation des process métiers, gestion de la data

Conseil : Si vous vous contentez de digitaliser l'existant, vous restez dans le domaine de la performance opérationnelle.

4. L'Élaboration de votre feuille de route en toute sécurité
La vraie transformation digitale touche à la stratégie globale de l'entreprise. Il est important de cadrer les chantiers prioritaires en se fixant 4 priorités :
- remettre son client au centre
- rendre son organisation plus agile
- valoriser ses données
- s'appuyer sur des partenaires.

Conseil : Les enjeux de cybersécurité doivent être au coeur du déploiement de la feuille de route

5. Les choix technologiques
Les technologies évoluent de plus en plus rapidement et l'historique IT d'une entreprise peut parfois devenir un handicap. La technologie doit être **un atout au service du business et des métiers** en assurant **stabilité, sécurité** mais aussi et surtout **agilité, rapidité et flexibilité**
Conseil : Le numérique doit devenir une priorité incarnée et orchestrée par un **"Directeur du digital" en binôme avec le "Directeur des services informatiques"**.

6. L'accompagnement
Pour atteindre les objectifs fixés, il est nécessaire de faire appel à l'expertise digitale d'un partenaire. Que ce soit pour **l'identification de technologies, de bons cas d'usages ou d'évolutions à prévoir**, les partenaires sont de véritables atouts pour faire de votre transformation digitale une réussite.

« Le digital est devenu une nécessité pour fonctionner et un outil de productivité. Il est nécessaire de bien l'appréhender et de bien le manager afin que l'ensemble des collaborateurs – quelle que soit leur situation de travail – puissent exercer leur métier dans les meilleures conditions. C'est aussi un outil d'attractivité pour les entreprises. Un des enjeux pour les dirigeants consiste alors à rendre leur organisation digital native. »

François Guy
Directeur commercial entreprises France
Orange Business

Méthode développée en 2021 par Michael Wade et Massimo Marcolivio*

Elle repose ainsi sur 4 types d'indicateurs présentant une relation entre les solutions numériques et leur impact sur la performance de l'activité :

- **Efficacité opérationnelle** Réduction des coûts et amélioration de l'efficacité opérationnelle
- **Engagement des clients** - Amélioration de la satisfaction de l'engagement des clients
- **Engagement des employés** - Amélioration de la satisfaction et de la productivité des employés
- **Nouvelles valeurs de création de valeur** Utilisation de nouvelles sources de revenus et de profits.

* Michael Wade est professeur à l'IMD Business School de Lausanne en Suisse et Massimo Marcolivio marketing manager chez Dell Technologies.

Focus client

Le secteur des services aux entreprises fait partie des secteurs les plus dynamiques en termes de transformation digitale. En effet, la digitalisation apparaît aujourd'hui comme un réel levier de performance étant capable de répondre à de multiples enjeux comme le gain d'efficacité, de temps et pour la prise de décision.

La démarche de transformation digitale de Mazars : la création d'un collectif

Mazars, spécialisé dans l'audit, la fiscalité et le conseil, a créé en 2018 un **collectif baptisé FEDerate qui englobe les sujets de flexibilité, d'écocitoyenneté et de digitalisation.** Le dispositif, soutenu par le Comex et piloté au siège francilien par les équipes métiers et les fonctions transverses (soit une centaine de collaborateurs), concerne l'ensemble du groupe international composé de 44 000 collaborateurs au total dont environ 4 000 en France. Une trentaine de chantiers ont été lancés dès la fin 2018, de la gestion des déchets alimentaires au zéro papier.

Les objectifs du projet de digitalisation : flexibilité et nouvelles méthode de travail

Il s'agit de flexibiliser les méthodes de travail de l'entreprise et d'adapter les canaux et flux aux besoins du télétravail. Un investissement important a donc été réalisé en termes de SI. La transformation s'est notamment traduite par l'intégration de solutions : notes de frais, signature électronique, intranet plus collaboratif, système de réservation de salles de réunion, transfert et partage de documents… En parallèle, une expérimentation a été menée sur les tiers lieux et un important travail a été réalisé sur les espaces de travail pour les rendre plus collaboratifs.

> Ce sont plein de détails et plusieurs niveaux de changement qui permettent de constituer une véritable transformation."

Mathieu Delafoy
Associé chez Mazars, spécialisé BTP-immobilier, responsable des projets de transformation

mazars

Concernant la transformation des process, une démarche a permis de **revoir la chaîne de vie d'un client** et de mettre en place des **outils interopérables**, de la création du compte au marketing en passant par la facturation. Pour chaque élément de cette transformation, la DSI s'est investie pour apporter le meilleur niveau de sécurité.

Les avantages du partenariat Orange / Cisco pour briser les silos

Historiquement, les fonctions transverses travaillaient peu entre elles et collaboraient peu avec les fonctions opérationnelles. L'initiative a été formatrice pour tous, en termes de gestion en mode projet et de design thinking avec l'appui de la direction des ressources humaines.

Axe 2

Data & IT : Transformer la technologie en alliée de votre performance

Une fois votre vision et votre plan de transformation digitale définis, il est important d'identifier les données et briques technologiques à exploiter pour optimiser votre activité. Le pilotage de la gestion de vos données permettra de nourrir ces outils.

Donnez le leadership à votre DSI avec l'aide de consultants et de sociétés externes pour **sélectionner et intégrer les bonnes solutions IT.** En effet, elle doit sélectionner et piloter l'intégration de solutions adaptées à la stratégie globale de l'entreprise tout en insufflant une **culture de l'innovation** dans les process, les outils, les usages. **La dimension digitale touchant tous les métiers, une collaboration étroite avec les métiers est essentielle pour tester et mettre en œuvre les solutions les plus adéquates**

Chaque logiciel a besoin d'informations ou de données pour fonctionner : liste des prix des fournisseurs, fichiers clients, grille de salaires, listing des ventes, bases de données des devis ou factures… Il est donc indispensable de mettre en place une **gouvernance ou une stratégie de données** claire au sein de son entreprise.

6 grandes étapes pour faire de vos données, de vrais leviers de performance !

1. Collecter : chaque seconde, votre entreprise, vos clients, votre environnement produisent un volume de données exponentiel. En fonction de vos objectifs, organisez la collecte (en ligne, dans votre SI, par des capteurs et objets connectés...) et n'hésitez pas utiliser des solutions d'enrichissement de données, dans le respect des règles RGPD.

2. Transporter : de manière sûr et rapide, en temps réel pour les données critiques. Il est important de disposer de réseaux suffisamment flexibles pour s'interconnecter à toutes sources de données (réseau fixe, mobile, basse consommation pour les IoT) et ainsi pouvoir s'adapter aux besoins en termes de latence, d'intégrité et de disponibilité.

3. Stocker : seul l'hébergement cloud dispose de la puissance de calcul capable de les traiter, c'est-à-dire de les identifier, les catégoriser, les modéliser et les homogénéiser afin qu'elles puissent être analysées avec des outils et de l'intelligence artificielle.

4. Traiter : il est indispensable de comprendre vos données pour pouvoir les exploiter et permettre de prédire, anticiper pour éviter les risques et saisir des opportunités.

5. Partager : l'analyse est inutile si elle n'est pas partagée en interne, dans l'entreprise mais également avec son écosystème pour ainsi créer de la valeur. Le partage nécessite des outils de collaboration, de relation client et du data self-service.

6. Protéger : quelle que soit l'étape, ces données doivent être protégées de bout en bout, de la collecte à la création et au partage, en fonction de leur criticité et de leur sensibilité. A partir du moment où on multiplie les possibilités de collecte, on multiplie aussi les risques ! La sauvegarde est indispensable en cas d'erreur humaine, de malveillance (rançongiciel, piratage...), d'incidents (incendie, cambriolages, inondations).

La question des données revient en force parce qu'elles constituent un gisement, un capital pour les entreprises. Pour un entrepreneur, avoir la capacité de croiser et de faire parler des données permet de faire des choix, d'apporter des nouveaux services à ses clients ou de donner les moyens à ses collaborateurs de travailler dans le bon axe pour répondre à des demandes de marché."

François Guy,
directeur commercial entreprises France Orange Business

Focus client

Entre la multiplication des points de contact, les nouvelles habitudes des consommateurs et les nouveaux modèles de distribution, le retail subit des évolutions fondamentales. Pour toujours mieux répondre à la demande, les professionnels du secteur doivent développer une vision centrée sur le client et s'équiper de technologie afin de gagner en agilité et de faire face aux bouleversements conjoncturels.

La démarche de transformation digitale de S.T. Dupont, une approche par étape

Spécialisée dans les accessoires de luxe, S.T. Dupont est une ETI de culture familiale (200 personnes en France) avec un système d'information très classique.
Initiée fin 2021, la transformation digitale de l'entreprise en est encore à ses débuts. La première étape consiste à disposer d'une infrastructure technique servant d'appui à des outils digitaux adaptés à l'activité. La solution SD-Wan Cisco Meraki par Orange Business consiste en un dashboard de pilotage sur tous les sites du groupe. Le projet global est porté par l'IT, puis certains sujets seront directement managés par les métiers.

Les objectifs du projet de digitalisation : gagner en lisibilité et en agilité

Concrètement, il s'agit de piloter l'ensemble des sites du groupe : en France, le siège, l'usine, les datacenters, les boutiques mais aussi les filiales en Europe et au Japon. Cette technologie offre une appréhension instantanée de l'ensemble du réseau et de son état, une possibilité d'action à distance ainsi qu'un haut niveau de sécurité du réseau. Côté clients, l'optimisation est également au rendez-vous avec la mise en place d'un WiFi invité et une grande réactivité en cas de problème.

Notre projet consiste notamment à donner une forme d'appétence digitale aux équipes."

Anne Céliémard
Manager de transition Transformation

S.T. Dupont PARIS

Un des enjeux sous-jacents du projet a été de donner à des équipes – de culture souvent très traditionnelle – une forme d'appétence digitale, en mettant en évidence ce que ce nouvel écosystème technologique peut apporter en terme de valeur (souplesse d'interconnexion avec de nouveaux réseaux) et en fluidité d'organisation. À terme, le digital devrait progressivement faire oublier sa dimension technologique et apporter une autre forme de plaisir dans le travail.

Les avantages du partenariat Orange / Cisco

Fonctionnelle et adaptée à une organisation dotée d'une SI centralisée, la solution SD-Wan Meraki régule et priorise de façon sécurisée le trafic des applications métiers en fonction de leur criticité. Son succès est de composer une ossature technique lisible et évolutive, facile à administrer, qui devient une évidence au quotidien dès sa mise en place. Enfin, elle homogénéise l'architecture de son réseau.

Axe 3

Transformation digitale et responsable : repenser toute sa chaîne de valeur

Sobriété et profitabilité, deux termes qui semblent s'opposer et qui sont pourtant au coeur d'une même transformation durable ! Responsabilité sociale, maîtrise de l'empreinte numérique, innovation durable : c'est toute une chaîne de valeur qui est impactée*.

5 recommandations pour intégrer les enjeux de transition durable à votre entreprise

1. Intégrer la responsabilité sociale au cœur même de sa stratégie
- Inscrire l'impact environnemental du numérique dans les bilans RSE
- Mettre en place une Gouvernance du Green pour faciliter les processus de décision

2. Mesurer l'empreinte du numérique pour évaluer la marge de progrès
- Mettre en avant la méthodologie internationale qui fait référence pour le secteur du numérique
- Se doter de moyens et de grilles d'évaluation des projets pour mesurer les impacts écologique

3. Maîtriser l'impact environnemental du numérique en phase de fabrication et d'utilisation
- Intégrer les principes d'écoconception : utilité (limitation des usages au nécessaire), durabilité (développement de l'économie circulaire) et sobriété (bon dimensionnement, mutualisation des équipements)
- Maitriser et réduire les consommations électriques en ayant notamment recours aux énergies renouvelables

4. Maîtriser l'impact environnemental du numérique en fin de vie
- Allonger la durée de vie des équipements numériques, même au-delà des amortissements comptables, et favoriser le réemploi
- Mettre en place des incitations financières, sanctionner l'obsolescence programmée et allonger la durée de garantie

5. Favoriser l'Innovation Green par une approche holistique
- Définir et inventer de nouveaux services numériques responsables et arbitrer les projets selon une approche holistique
- Investir dans des startups Green by IT

6. Sensibiliser et former les utilisateurs aux enjeux globaux du numérique
- Sensibiliser les salariés au numérique responsable
- Mieux former et sensibiliser les décideurs, investisseurs et fournisseurs aux impacts écologiques du numérique

* Source : Idate - Numérique et Transition Ecologique - déc. 2020.

70 %
des CEOs estiment que leur engagement RSE a eu un impact significatif sur leurs revenus
Source : Global Data, Avril 2022

40 %
des jeunes diplômés disent vouloir démissionner de leur entreprise si elle manque d'engagement social ou environnemental
Source : Oliver Wyman Forum 2022

79 %
des étudiants disent pouvoir boycotter un produit ou une entreprise si celle-ci manque d'engagement social ou environnemental
Source : Baromètre "Talents : Ce qu'ils attendent de leur emploi", Ipsos – BCG, 2021

Nous sommes convaincus, chez Cisco, qu'une des solutions pour répondre aux enjeux climatiques peut passer par l'IT. L'économie circulaire est déjà au cœur de notre stratégie afin de produire des biens et des services de manière durable. Notre ambition est d'atteindre ZERO émission de gaz à effet de serre en 2040. Pour ce faire, nous agissons sur l'efficacité énergétique de nos équipements, sur l'utilisation des plus d'énergies renouvelables, sur le passage à des modes de transport moins générateurs de carbone… et à ce titre nous investissons également dans le reboisement de la planète afin d'absorber naturellement le carbone de l'atmosphère. Notre expertise et notre engagement permettront à nos clients de limiter leurs émissions de gaz à effet de serre. »

Isabelle Lecomte,
Regional Sales Manager
Cisco France

Risque et conformités

- Plusieurs décrets d'application de la Loi AGEC contre le gaspillage et pour l'économie circulaire
- Loi climat et résilience promulguée le 24 août 2021
- Loi Réduction de l'empreinte environnementale du numérique (REEN) du 15 novembre 2021
- La loi d'orientation des mobilités, avec mise en œuvre au 1er janvier 2022, transforme en profondeur la politique des mobilités

3 questions à

Emmanuel Vivier
Co-fondateur du HUB Institute

Les ETI font face à un contexte actuel complexe entre inflation, crise climatique, crise énergétique et logistique, disruption digitale,... En quoi la Transformation doit-elle être une priorité pour elles face aux autres défis ?
Depuis 25 ans, le digital a pris une place majeure dans nos vies et dans l'économie. La Covid19 a encore plus amplifié ce phénomène. La transformation digitale devient donc un **enjeu stratégique pour toutes les entreprises** quelle que soit leur taille : business, ressources humaines, marketing, processus de production, système d'informations… **C'est l'organisation dans sa globalité qui est concernée**.
En effet, cette disruption va encore gagner en ampleur et s'accélérer avec l'avènement des **objets connectés** (santé, voitures, maisons, villes connectées…). Les entreprises doivent plus que jamais réagir et repenser leur organisation au risque de perdre en performance ou en pertinence et de péricliter dans les années à venir.

Face aux changements, la sentence est sans appel. Ce n'est plus la taille qui compte, mais bel et bien **la capacité à réagir et évoluer rapidement face aux évolutions de votre contexte**. En 2015, déjà "plus de 52 % des 500 plus grandes entreprises américaines avaient disparu depuis l'an 2000". Mais ce défi peut s'avérer une opportunité pour les ETI plus rapides à s'adapter que les grandes structures internationales. En effet, en pariant sur les bonnes innovations, celles-ci peuvent **proposer de nouveaux services ou améliorer les façons de faire actuelles**. De l'intelligence artificielle aux robots en passant par les objets connectés ou les nanotechnologies, le mobile, les nouvelles matières éco-responsables, la transition écologique... le champ des possibles est gigantesque ! Loin de moi l'idée de dire que le chemin sera facile et sans efforts mais les bénéfices en valent la peine.

Mais est-ce vraiment le bon moment ?
Évidemment on pourra objecter que ce n'est pas le bon moment avec les autres défis en cours : inflation, crise climatique, hausse des prix de l'énergie. Mais c'est justement en innovant grâce aux technologies du numérique que l'on pourra répondre aux autres défis plus aisément. En automatisant certaines tâches à faible valeur ajoutée, en optimisant la consommation d'énergie ou de matériaux ou en prédisant l'évolution des ventes avec l'intelligence artificielle, on pourra en fait mieux répondre aux multiples disruptions en cours !

L'accélération technologique n'est-elle pas une démarche en opposition avec la transition énergétique ?
Il est indispensable pour tous citoyens, consommateurs et entreprises de comprendre les enjeux de la transition écologique.
Les Nations Unies ont défini plus de 17 objectifs de développement durable et les régulateurs français et européens votent de plus en plus de taxes et interdictions sous la pression des consommateurs et des crises climatiques. Le numérique porte aussi une certaine responsabilité que ce soit dans la fabrication des appareils numériques (serveurs, ordinateurs, mobiles…) que dans la consommation électrique de ces derniers.
Il est donc indispensable d'adopter une certaine **sobriété numérique**. Cela passe entre autres **par une prise de conscience de l'impact de nos consommations et usages B2B et B2C**, par **une sensibilisation** et par **une mesure** de plus en plus précise sur l'empreinte carbone par exemple.

La bonne nouvelle est que les nouvelles contraintes réglementaires et la pression des citoyens ou la hausse des coûts énergétiques sont autant d'incitations pour **consommer moins et mieux**. Les acteurs du cloud sont des leaders dans la réduction de la consommation énergétique ou dans le recours à des énergies alternatives pour des raisons de coûts, en plus de leurs engagements RSE. Les contraintes et taxes permettent l'émergence de nouvelles startups et innovations pour répondre à ces nouveaux besoins et enjeux de réduction. On voit que la donnée et l'intelligence artificielle permettent d'optimiser de nombreuses choses : réduire la production inutile, optimiser la consommation énergétique grâce à des capteurs, simplifier les parcours de livraison, prédire les volumes de ventes pour réduire les invendus.

Bref, si le numérique fait partie du problème, il fera aussi beaucoup partie des solutions que ce soit pour la performance des entreprises comme pour le futur de la planète.

Cybersécurité

Un enjeu majeur pour le dirigeant d’entreprise

Sujet indissociable de la transformation digitale, la cybersécurité est devenue un enjeu crucial pour les entreprises.

Crise de la Covid, recours au télétravail, augmentation de la criminalité : la cybersécurité n’est plus une option !

La cybersécurité n’est plus une option :

83 %

des ETI sont inquiètes pour leur cybersécurité notamment dans les sociétés de Services

Source : lelab.bpifrance.fr

52 %

des attaques par rançongiciels traitées ont concerné des TPE, des PME et des ETI en 2021

Source : ANSSI

Le risque cyber

Un enjeu stratégique pour le dirigeant

La cybersécurité est trop souvent perçue par les dirigeants d'entreprises comme un sujet uniquement technique et informatique. En réalité, le facteur humain est à l'origine et au cœur de la plupart des cyberattaques.

Dans un monde digital où toutes les machines sont interconnectées, **les cyberattaques sont aussi rapides que complexes.** Les entreprises doivent s'emparer de nouvelles problématiques. Le niveau d'attaques explose depuis la généralisation du télétravail qui va de pair avec de nouveaux usages et donc de nouvelles failles.
La question n'est plus de savoir si vous allez être attaqué mais quand et combien de temps vous mettrez à vous en remettre.

Pour se prémunir au mieux des cyberattaques, il faut :
- **Sensibiliser les utilisateurs** aux bons comportements
- **Protéger le réseau** en s'assurant de la mise à jour des équipements (matériel et logiciel)
- **Détecter et identifier les failles** de sécurité
- **Anticiper les crises** et limiter leur impact par la mise en place d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA)
- **Se faire accompagner** par des experts

De façon générale, il faut **limiter la confiance à zéro**. La politique dite du « zero trust » consiste à appliquer une confiance implicite nulle dans les utilisateurs et les équipements avant d'octroyer un quelconque accès, tout en appliquant le principe du moindre privilège aux applications.
Ainsi, tout doit être contrôlé :
- **l'identité de chaque utilisateur**
- **la validation pour chaque accès**
- **la vérification de chaque composant**

Les cyberattaques attaquent les **systèmes de production, de collaboration** et donc **de compétitivité,** provoquant parfois une longue mise à l'arrêt forcée des activités, menaçant l'avenir des entreprises tout autant que leur réputation.

Le dirigeant se doit d'intégrer les enjeux de la cybersécurité, en tant que garant de la pérennité, de la performance et de la sécurité de son entreprise. Pourtant, si la cybersécurité est citée comme le sujet prioritaire pour les dirigeants (enquête annuelle PwC), la réalité est bien différente et devient très souvent un sujet de la DSI.

Cybersécurité : les 5 facteurs de réussite

Dans une étude menée sur les objectifs en matière de sécurité, Cisco a découvert que 5 bonnes pratiques contribuent à la réussite totale du programme de sécurité sur l'ensemble des objectifs mesurés.
1. Remplacement proactif des technologies : pour disposer constamment des meilleures solutions IT et dispositifs de sécurité disponibles.
2. Technologie bien intégrée : les technologies de sécurité sont bien intégrées et fonctionnent efficacement ensemble.
3. Réponse rapide aux incidents : les fonctionnalités de réponse aux incidents permettent d'analyser et de corriger rapidement les incidents.
4. Détection précise des menaces : les fonctionnalités de détection des menaces offrent une visibilité précise sur les événements liés à la sécurité potentiel sans angles morts majeurs.
5. Reprise rapide après sinistre : les fonctionnalités de reprise d'activité réduisent l'impact des incidents et assurent la résilience des services de l'entreprise affectés. (source : Cisco, 2021)

"La notion de périmètre sécurité a aujourd'hui complètement explosé, du fait de la mobilité des collaborateurs, de l'hébergement d'applications chez des tiers ou encore de l'utilisation sur le lieu de travail d'équipements personnels. L'enjeu d'aujourd'hui ne consiste plus seulement à protéger une zone, mais ses utilisateurs, les identités, les équipements (tablettes, smartphones, serveurs, imprimantes, Personal Computer, Macintosh, IOT, caméras, etc.) et les applications auxquelles ils se connectent."

Éric Vedel
Directeur, conseil auprès des responsables de la sécurité des systèmes d'information chez Cisco.

4 recommandations pour intégrer la cybersécurité à la feuille de route stratégique des entreprises et de leurs dirigeants

- Prendre le sujet stratégique à bras le corps : Intégrer les enjeux de la cybersécurité comme un sujet stratégique au cœur de la feuille de route du dirigeant.

- Installer une cybersécurité du quotidien : par des formations à la cybersécurité des gestes barrières pour les collaborateurs et sa supply chain.

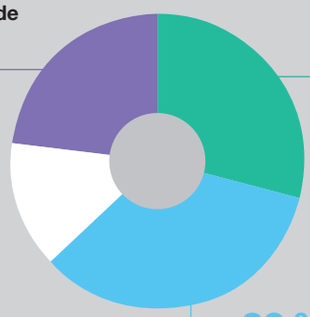
- Savoir s'entourer par des experts : confier à un partenaire crédible les solutions techniques et de sensibilisation / formation en cybersécurité, en s'appuyant sur des experts reconnus et éthiques.

- Anticiper l'évolution de la réglementation en faveur de la cybersécurité (inverser ce risque en opportunité) : le respect d'une hygiène numérique en matière de cybersécurité pourrait devenir un véritable label, venant certifier l'engagement d'une entreprise et gager la confiance que l'on pourrait lui accorder.

Chiffres clés

Entreprises <1000 employés

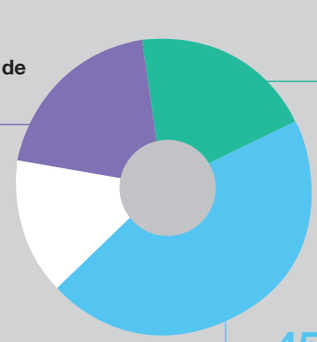
Top 3 des attaques



Ces entreprises les plus petites disposent de moins de couches de sécurité, ce qui favorise un surplus d'attaques par malwares, avec notamment davantage de cas d'extorsion de fonds.

Entreprises 1000 - 10000 employés

Top 3 des attaques



Ces entreprises de taille moyenne représentent 30 % des incidents détectés par Orange Cyberdéfense.

Source : Security Navigator 2022

Les 6 principaux types de menaces

1. Malwares - utilisation de logiciels malveillants tels que les rançongiciels.

2. Réseau et Applications - attaques liées au trafic réseau ou aux applications.

3. Comptes - usurpation d'identités, attaque par force brute, élévation de privilèges...

4. Système - événements liés au système d'exploitation et aux composants (pilotes cessant de fonctionner, interruptions de services...)

5. Violation des politiques de sécurité - installations de logiciels non pris en charge, connexion de périphériques non autorisés au réseau.

6. Ingénierie sociale - toute tentative de tromper l'utilisateur, en obtenant des renseignements permettant, par exemple, l'usurpation de son identité.

10 %
La gestion immédiate des premiers dégâts d'une cyberattaque représente seulement 10 % des dommages qui seront globalement comptabilisés.

40 %
des dommages subis lors d'une cyberattaque sont des dégâts immatériels.

Modes de travail

Vers une hybridation durable

Après deux ans de pandémie, le télétravail est passé d'une pratique à marche forcée à un mode de travail installé dans les usages. Cette évolution vers un mode hybride repose sur des innovations technologiques adaptées et engendre un changement structurel pour les dirigeants d'ETI.

Le télétravail et les modes de travail hybride deviennent une norme :

90 %

des salariés ayant été en télétravail souhaitent bénéficier d'un fonctionnement hybride. Cependant, 40 % des télétravailleurs se sentaient seuls et 37 % voyaient une détérioration des relations sociales. Source : Anact, 2021

97 %

des professionnels pensent que des changements doivent être apportés afin de simplifier la collaboration pour les équipes sur site et à distance. Source : Cisco, 2021

Travail hybride

Une nouvelle normalité ?

Depuis la crise sanitaire, les entreprises adoptent des modes de fonctionnement mixant collaboration à distance et travail sur site. On parle de travail hybride. Cette mutation consiste à développer, voire à généraliser, la flexibilité en permettant aux collaborateurs de varier de lieux de travail.

Il s'agit là d'un changement culturel qui implique de **repenser les espaces, les équipements et les méthodes managériales.** En permettant de miser sur les forces et les modes de travail préférés de chacun, il favorise **la rétention ainsi que la productivité des collaborateurs.**

Conséquences et enjeux d'une organisation hybride

En France, environ 6 collaborateurs sur 10 déclarent que leur productivité et la qualité de leur travail se sont améliorées et environ trois quarts d'entre eux considèrent que **leur rôle peut désormais être rempli avec autant d'aisance à distance qu'au bureau** (source : Cisco). Cependant, seulement 16,7 % des Français pensent que leur entreprise est « très bien préparée » au travail hybride, soit presque 10 % de moins que la moyenne mondiale.

Charge alors aux entreprises de faire les efforts nécessaires en matière d'organisation et/ou de confiance. Dans ce cadre, plusieurs composantes se révèlent clés :

- **la qualité de l'infrastructure réseau**
- **le recours aux outils de collaboration en ligne**
- **la capacité de l'entreprise à encadrer le mode hybride**

Cela conduit de facto à une réflexion sur **la pertinence de l'organisation de l'entreprise**. Ce qui ne signifie pas pour autant une "transformation radicale" et de renoncer au fonctionnement initial mais de le **compléter**, de **l'enrichir**.

Le dirigeant comme garant et vigie de l'hygiène numérique de son entreprise !

L'hybridation des modes de travail menace la frontière entre sphère professionnelle et personnelle : **l'adoption d'une véritable « hygiène numérique »** en matière de déconnexion est nécessaire pour préserver la santé et la performance des collaborateurs, et donc de l'entreprise.

La préservation et le respect de cette hygiène numérique est un actif stratégique pour l'entreprise, tant pour ses employés actuels que ses futures recrues : c'est pourquoi **il incombe désormais pleinement au dirigeant de l'assurer et d'y veiller**, tant pour la structuration technologique des modes de travail hybrides que de la préservation de l'équilibre vie personnelle et vie professionnelle.

C'est pourquoi une véritable **gouvernance responsable par le digital** doit être incarnée par le dirigeant : tant pour **sanctuariser le droit à la déconnexion** que pour **développer de nouveaux modes de co-construction,** et ainsi **assurer la pérennité de ses effectifs et l'attractivité de sa marque-employeur**.

Offrir à chaque collaborateur la flexibilité nécessaire et le choix de son mode de travail représente un challenge pour l'entreprise. Le mode de travail ne correspond plus à certains types de poste, mais varie désormais selon les profils. Charge à l'employeur de s'adapter avec tous les enjeux de sécurité, de performance de connectivité et un bon niveau d'expérience pour chacun. La technologie se doit d'être la plus simple, accessible et inclusive possible. Elle doit être associée à un plan de communication pour acculturer et accompagner le changement, notamment d'un point de vue managérial. Le projet où l'on voit les meilleurs taux d'adaptation et de satisfaction sont les entreprises où les différentes équipes – IT, métiers, DRH, service généraux… – communiquent et où la direction porte une vision. La réflexion doit rester permanente et certains choix sont amenés à évoluer en fonction des usages. L'étude de la data permet d'analyser les comportements des utilisateurs et d'ajuster l'organisation du mode hybride.»

Christine Bertolus
Directrice des solutions de collaboration - Cisco

"Le travail hybride est davantage une aventure de transformation humaine qu'une histoire de technologie. Les outils sont un prolongement, au service des collaborateurs."
François Guy
Directeur commercial entreprises France Orange Business

Focus client

Entre la multiplication des points de contact, les nouvelles habitudes des consommateurs et les nouveaux modèles de distribution, le retail subit des évolutions fondamentales. Pour toujours mieux répondre à la demande, les professionnels du secteur doivent développer une vision centrée sur le client et s'équiper de technologie afin de gagner en agilité et de faire face aux bouleversements conjoncturels.

La démarche de transformation digitale de Webhelp

Expert de l'externalisation de la relation client sous toutes ses formes, Webhelp a vu son métier évoluer avec l'émergence de clients du e-commerce et de l'high-tech souhaitant externaliser plusieurs business process (vente, vente partenaire, SAV). Dans ce contexte, Webhelp recherche des collaborateurs toujours plus qualifiés et souhaite offrir à ces talents provenant de tout horizon un environnement hybride et télétravail de qualité.
Pour flexibiliser le poste de travail, l'entreprise a fait le choix fin 2021 du VDI (virtual desktop infrastructure) avec une infrastructure hybride dont une partie est sur le datacenter Webhelp et l'autre sur le cloud.

Les objectifs du projet de digitalisation

Des ponts ont été créés pour faire collaborer la DSI groupe avec les régions, les pays et les sites (environ 200 au total) sur le projet. En phase d'expérimentation, un site de 500 collaborateurs a été désigné pour tester la solution VDI afin d'étudier tous les cas possibles en termes de téléphonie, de systèmes et de réseau et parer aux difficultés d'ordre technique, logistique et de gestion.
L'une des principales particularités consiste à personnaliser la plateforme

"Le change management est clé dans notre transformation."

Yan Noblot
CTO de Webhelp

vidéo en fonction de l'environnement client, ce qui représente des centaines de déploiements. Le change management est alors clé, car il faut donc savoir déléguer aux pays et régions et pour cela, former les équipes. D'ici la fin de l'année, un millier d'agents aura adopté la méthode.

Les avantages du partenariat Orange - Cisco

Tout en garantissant un cadre sécurisé, le VDI permet de pousser les standards Webhelp et de certifier des opérations fournies. En outre, le VDI permet de gérer les pics de production que subissent certaines industries (travel, Black Friday…). Plutôt que d'avoir des centres occupés seulement une partie de l'année, la solution permet de monter en charge de façon temporaire. Elle offre également la même réactivité pour les clients souhaitant opérer depuis tel ou tel pays.
Pour l'entreprise, la solution VDI constitue également un différenciateur pour ses offres. Elle permet de s'affranchir du choix bureau / maison / hybride, offshore / nearshore, de se concentrer sur les besoins du client et de trouver les agents adaptés à la qualité de service demandée. L'intérêt est également fort pour attirer les talents et fidéliser les employés.

Le partenariat

Depuis plus de 25 ans, Cisco et Orange se sont associés pour créer les réseaux de prochaine génération.

Notre partenariat repose sur des domaines tels que **la connectivité, la collaboration, les centres de contact, la cyber sécurité, les centre de données et la mobilité**. Du développement de la technologie à la conception de solutions, notre partenariat mondial nous a permis d'être les premiers à commercialiser de nombreuses **solutions IP innovantes** permettant de travailler à travers de nouvelles manières de **réduire les coûts d'exploitation**.
La stratégie de transformation de l'espace de travail d'Orange utilise largement la technologie Cisco. Cet espace de travail combine **les communications unifiées intégrées dans le bureau, la collaboration, la vidéo IP et la connectivité flexible avec le Wi-Fi et le réseautage**.

Notre approche commune offre de nombreux avantages pour nos clients :
• **Collaboration :** Des solutions de Communications Unifiées *on premise*, dans le Cloud et en tant que service managé.
• **Connectivité :** Une gamme complète de services de Connectivité, y compris les réseaux WAN, LAN et sans fil.
• **Services d'intégration :** Principaux services d'intégration autour de la technologie Cisco pour les entreprises multinationales qui souhaitent qu'un seul fournisseur puisse concevoir, construire et exploiter leurs infrastructures à l'échelle mondiale.
• **Cybersécurité :** Une gamme complète de services de sécurité, comprenant le contenu, le réseau, l'accès et la sécurité du cloud.

À propos d'Orange Business

Orange Business est une entreprise de services digitaux née du réseau et l'entité d'Orange dédiée aux entreprises dans le monde.
Elle connecte, protège et innove pour la croissance durable des entreprises. Grâce à son expertise d'opérateur et intégrateur de services à chacune des étapes de la chaîne de valeur digitale, Orange Business réunit tous les savoir-faire pour accompagner les entreprises notamment dans les réseaux SDN, les services multi-cloud, la Data et l'IA, les services de mobilité intelligente et la cybersécurité. Elle accompagne les entreprises à chaque étape de la mise en valeur de leurs données : collecte, transport, stockage et traitement, analyse et partage.

L'innovation étant essentielle pour les entreprises, Orange Business place ses clients au coeur d'un écosystème collaboratif ouvert composé de ses 28 500 collaborateurs, des équipes et des expertises du Groupe Orange, de ses partenaires technologiques et métiers et d'un pool de startups finement sélectionnées. Plus de 2 millions de professionnels, entreprises et collectivités en France et 3 000 multinationales font confiance à Orange Business.

Contacts
Laurent Raymond
Directeur Entreprises Ile de France
Laurent.raymond@orange.com

À propos de Cisco

Cisco (NASDAQ : CSCO) est le leader mondial de la technologie qui alimente l'Internet. Cisco inspire de nouvelles possibilités en réimaginant vos applications, en sécurisant votre entreprise, en transformant votre infrastructure et en donnant à vos équipes les moyens d'un avenir global et inclusif. Découvrez-en plus sur The Network et suivez-nous sur Twitter à @Cisco.

Contacts
Stéphane Marchand
Lead of Sales France Commercial
Smarchan@cisco.com

Les solutions

Cisco et Orange vous accompagnent dans votre transformation digitale et durable avec des solutions adaptées à votre entreprise.

Solutions d'accompagnement pour votre transformation digitale

Découvrez un ensemble de solutions : logiciels, procédures et systèmes grâce à une infrastructure prête pour le numérique, une infrastructure simple, intelligente et hautement sécurisée.

https://www.cisco.com/c/fr_fr/solutions/digital-transformation/index.html#~stickynav=2

Solutions de cybersécurité

Découvrez "**Le CyberSOC**" d'Orange Cyberdefense pour anticiper et de traiter les menaces en cybersécurité

https://www.orangecyberdefense.com/fr/solutions/soc-cybersoc-micro-soc

Découvrez "**Email Protection Suite**" pour protéger votre messagerie d'entreprise efficacement

https://www.orange-business.com/fr/produits/email-protection-suite

Solutions de travail hybride

Découvrez "**Workplace Together [Webex]**" : la nouvelle plateforme collaborative qui permet de tout faire, simplement.

https://www.orange-business.com/fr/orange-et-cisco-facilitent-le-travail-hybride-les-espaces-de-travail-numeriques-dans-le-cloud

Glossaire

Design thinking
Au cœur de cette méthodologie d'innovation applicable à tout domaine d'application et centrée sur l'utilisateur se trouvent les notions d'empathie, de co-création, d'itération, de droit à l'erreur et bien sûr de créativité.

Green by IT
Démarche ayant comme objectif ou comme effet de réduire l'empreinte économique, écologique et sociale d'un produit ou d'un service, grâce aux technologies numériques.

Gouvernance des données
Ensemble des processus, fonctions, règles, normes et paramètres garantissant l'utilisation efficace des informations, pour permettre à l'organisation d'atteindre ses objectifs. Elle définit les procédures, les responsabilités pour assurer qualité et sécurité des données, tout en identifiant qui peut faire quoi avec quoi et quand.

IoT
L'Internet of Things (IoT) ou Internet des Objets est le réseau de terminaux physiques notamment dotés de capteurs, de softwares et de diverses technologies, dans le but de se connecter à d'autres terminaux (robots, outils industriels…) et systèmes sur Internet et d'échanger des données avec eux.

RGPD
Le Règlement Général sur la Protection des Données encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne.

Rançongiciel
Logiciel malveillant bloquant l'accès à l'ordinateur ou aux fichiers des victimes et leur réclamant le règlement d'une rançon pour récupérer leurs accès.

RSE
La Responsabilité sociétale (ou sociale) des entreprises est définie par la Commission européenne comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes.

HUB
INSTITUTE