



communiqué de presse
Paris, le 30 avril 2014

Publication d'une étude : les nouveaux modes de travail à l'ère du digital

[Orange Business Services](#) et le cabinet de conseil [Sia Partners](#) publient une étude qui explore comment la « vague digitale » transforme les modes de travail des salariés et offre de nouvelles opportunités à l'entreprise dans sa relation avec ses clients et partenaires. Ce document repose notamment sur une étude menée en partenariat avec Sia Partners et Harris Interactive auprès de plus de 1 800 dirigeants d'entreprises dont des DSI et directeurs métier dans 5 pays européens.

les nouveaux modes de travail pour améliorer la relation avec les clients

Le phénomène numérique a un effet sur les attentes des individus qui souhaitent aujourd'hui davantage de connectivité, de personnalisation et d'interaction dans leur relation avec les entreprises. L'étude souligne que 83% des entreprises européennes affirment que l'amélioration du service client est directement liée à l'usage des outils numériques. Le document revient sur l'expérience de BNP Paribas Wealth Management en Asie, qui a équipé ses forces de ventes de tablettes pour gérer la relation avec leurs clients qui sont toujours de plus en plus nomades.

le travail à distance se diversifie avec l'émergence des « tiers-lieux »

Le travail flexible n'est pas seulement un moyen d'améliorer la qualité de vie des collaborateurs, c'est aussi un levier de productivité et d'optimisation des actifs immobiliers pour l'entreprise. L'étude révèle que le travail flexible est formalisé par un cadre légal chez 54% des sociétés européennes qui ont mis en place une politique de télétravail. Aussi, au-delà du domicile et du bureau, le télétravail prend de nouvelles formes avec une variété de lieux -publics ou mis à disposition par l'entreprise- pour accueillir les collaborateurs. On parle de « tiers-lieux » pour désigner ces nouveaux espaces.

l'entreprise s'ouvre à son écosystème dans un mode collaboratif

Co-création, co-travail, co-innovation... la collaboration est une réelle évolution des modes de travail rendue possible grâce à la transformation numérique. Les entreprises étendent le travail collaboratif à un réseau toujours plus large de fournisseurs, clients et partenaires. Le « corpoworking » est une nouvelle tendance qui consiste à recevoir ses parties prenantes externes dans un lieu dédié. C'est le cas de la SNCF qui possède des espaces spécifiques – avec accès au Wi-Fi de la SNCF- dans ses nouveaux bureaux pour accueillir ses partenaires et ses clients. Au-delà des espaces, 74% des sociétés interrogées estiment capital ou souhaitable de mettre en place des outils collaboratifs ouverts à des collaborateurs extérieurs à l'entreprise.

les enjeux de sécurité sont une préoccupation majeure pour les entreprises

La mise en place de nouveaux modes de travail induit une transformation de l'infrastructure IT de l'entreprise et pose des questions autour de la sécurité et de la protection des ressources : 65% des entreprises interrogées affirment que la sécurité aura un impact dans les modes de travail dans les 3 prochaines années. En 2013, 62% des sociétés européennes ont mis en place une solution mobile sécurisée et 10% de plus projettent d'en déployer une en 2014.

des projets IT de plus en plus influencés par les directions métier

Alors que pour 97% des entreprises, les responsables IT sont aujourd'hui les décideurs clés dans le choix de l'équipement et des solutions digitales, le livre blanc montre l'influence croissante des directions métiers dans les processus de prise de décision.

Ainsi, 36% des entreprises sont convaincues que le degré d'implication des métiers (ventes, marketing, production...) dans ces processus va augmenter dans les 3 prochaines années. Les responsables des ressources humaines jouent également un rôle influent. Ils sont impliqués pour 59% dans le choix de solutions sur l'environnement de travail.

En 2014, 44% des entreprises en Europe envisagent de mettre en place au moins un nouvel équipement ou un service pour développer de nouveaux modes de travail. Par exemple, à court terme, le déploiement de services cloud, de tablettes et d'applications sont cités comme les projets prioritaires. Orange Business Services et le cabinet de conseil Sia Partners ont l'ambition d'accompagner les entreprises dans leur transformation digitale.

Pour télécharger l'étude, [cliquez ici](#)

Méthodologie de l'étude :

L'étude « **les nouveaux modes de travail à l'ère du digital : enjeux et opportunités** » est fondée sur une étude pan-européenne menée par **Orange Business Services** avec Sia Partners et Harris Interactive. Menée en 2013 et étendue en mars 2014 aux États-Unis et à l'Asie, elle porte sur :

- 8 pays : Belgique, Chine, France, Pologne, Espagne, Suisse, Royaume-Uni, États-Unis
- 1 862 interviews, 60 entretiens en face-à-face, 10 groupes de discussion,
- petites, moyennes et grandes entreprises
- une combinaison de secteurs d'activités, dont les services, l'industrie, l'agriculture, le commerce, le transport et la construction
- Des fonctions variées dans l'entreprise : DG, Responsables Informatique/Télécoms, Ressources Humaines, Responsables d'activité (unités d'exploitation, production, infrastructures, marketing ou ventes)

à propos d'Orange Business Services

Orange Business Services, entité d'Orange dédiée aux services de communication pour les entreprises dans le monde (B2B), est l'un des leaders mondiaux en matière d'intégration de solutions de communication pour les sociétés multinationales. Avec un réseau sans couture le plus étendu au monde pour la voix et les données, Orange Business Services est présent dans 220 pays et territoires, avec une assistance locale dans 166 pays. Offrant une gamme complète de services incluant le cloud computing, l'entreprise mobile, la relation client, le M2M, la sécurité, les communications unifiées, la visioconférence et le haut débit, Orange Business Services fait bénéficier à ses clients de la meilleure expertise en la matière au niveau mondial. 1,69 millions d'utilisateurs de la solution Business Everywhere et des milliers d'entreprises s'appuient sur la plateforme internationale d'Orange Business Services pour communiquer et mener à bien leurs activités. Orange Business Services a remporté cinq fois le titre de meilleur opérateur mondial aux World Communication Awards. Pour en savoir plus : www.orange-business.com, <http://www.orange-business.com/fr/videos>, www.orange-business.com/fr/blogs

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 41 milliards d'euros en 2013 et 164 000 salariés au 31 mars 2014. Orange est coté sur le NYSE Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN).

Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.

à propos de Sia Partners

Sia Partners est devenu en moins de quinze ans le leader des cabinets de conseil français indépendants. Cofondée en 1999 par Matthieu Courtecuisse, devenu actionnaire majoritaire, aux côtés de quatorze associés internationaux, Sia Partners compte 500 consultants pour un chiffre d'affaires de 75 millions d'euros. Le Groupe est présent dans douze pays, les États-Unis représentant le deuxième marché avec près de 10% du chiffre d'affaires. Sia Partners est reconnu pour son expertise pointue dans l'énergie, les banques, l'assurance, les télécoms et le transport.

Pour en savoir plus www.sia-partners.com, <http://www.linkedin.com/company/sia-partners>, <https://twitter.com/SiaPartners>

contacts presse Orange :

Sylvie Duho, Orange, sylvie.duho@orange.com, +33 1 44 44 93 93

Hélène Dos Santos, Orange Business Services, helene.dossantos@orange.com, +33 1 44 37 65 56

contacts presse Sia Partners :

Olivier Jay / Emily Oliver, Brunswick, siapartners@brunswickgroup.com, +33 1 53 96 83 83