



E-BOOK

Travailler Autrement

La base de votre
réussite future



Business

E-book

Travailler Autrement : la base de votre réussite future

En 2020, de nombreuses entreprises, toutes tailles confondues, ont accéléré leur passage au digital.

Du chef d'entreprise à l'employé, en passant par le responsable IT et le spécialiste RH : tout le monde est désormais connecté en permanence via une foule de canaux digitaux. Le lieu et l'heure n'ont plus vraiment d'importance. La bonne nouvelle, c'est que ça marche.

La technologie digitale s'est avérée cruciale dans cette nouvelle réalité. L'accessibilité et une communication de qualité sont les nouvelles pierres angulaires de pratiquement toute entreprise. Ces éléments seront donc déterminants pour la réussite future.

Où en êtes-vous sur votre parcours digital ?

Pourquoi cet e-book ?

Cet e-book vous offre une base qui vous aidera à déterminer la prochaine étape de votre parcours digital. Découvrez comment les autres ont fait face à la nouvelle réalité professionnelle. Identifiez aussi les outils technologiques et les astuces qui s'avéreront efficaces, tant pour vous que pour votre équipe et votre entreprise.

Sommaire



Interview

Deux femmes influentes des TIC évoquent le travail digital et la gestion d'une équipe en télétravail.

06



La rencontre

Le CEO Lieven Vanlommel (Foodmaker) et le CIO Stefaan Hermans (Carglass) parlent des défis qui jalonnent leur parcours digital.

08



Conseils

5 conseils pour les réunions en ligne.

10



Dossier

Huit managers expliquent comment leur entreprise a abordé la nouvelle réalité en travaillant autrement.

11

Explication des pictogrammes



VOIR LA VIDÉO

Cliquez ici pour voir la vidéo



LISEZ CE TÉMOIGNAGE

Cliquez ici pour lire l'article



CLIQUEZ ICI URL.BE

Cliquez ici pour accéder à la page web

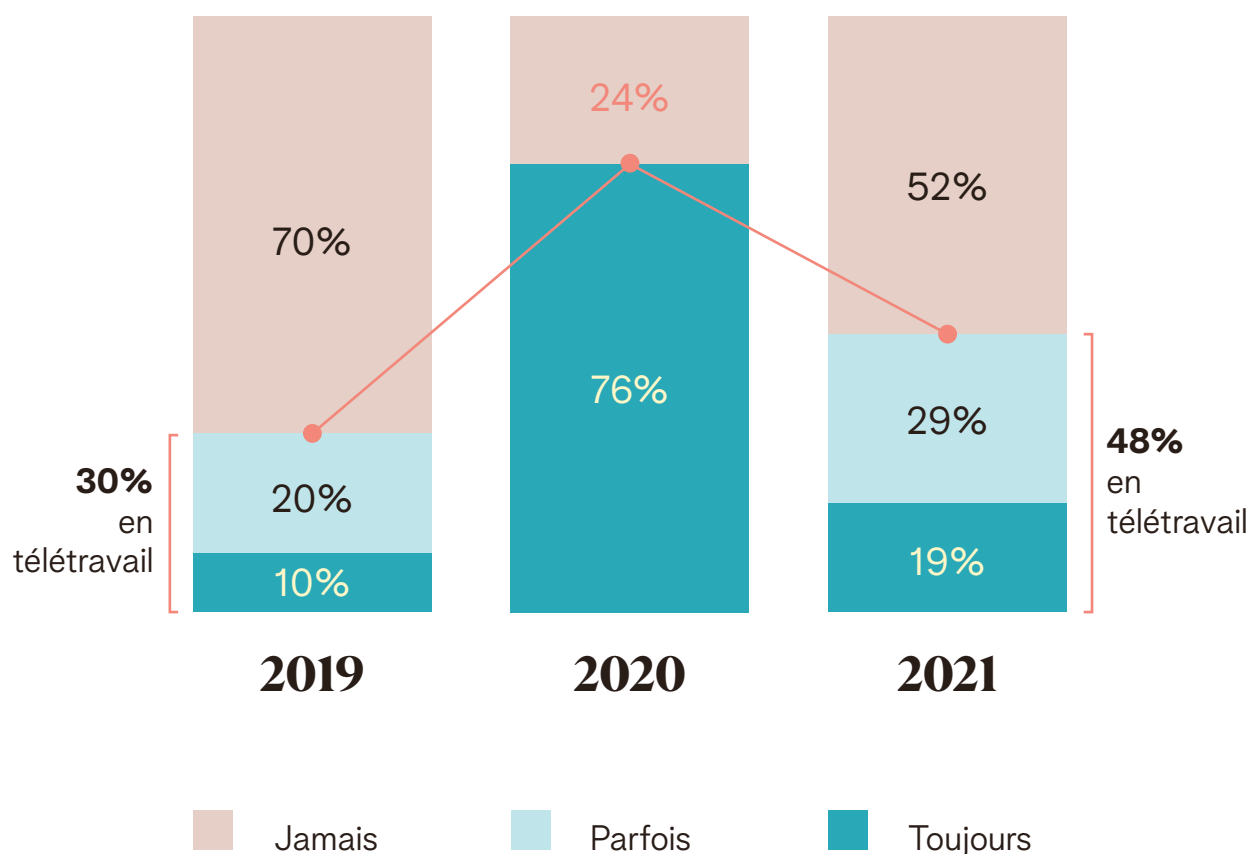
Dans cet e-book

- 02 | Pourquoi cet e-book ?
- 03 | Sommaire
- 04 | Chiffres et Tendances : le grand revirement
- 06 | Interview : « Le temps passé au volant est du temps perdu »
- 08 | La Rencontre : Lieven (Foodmaker) et Stefaan (Carglass)
- 10 | Conseils : des réunions en ligne efficaces
- 11 | Dossier : travailler autrement, leur approche
- 16 | Interview : être toujours joignables, la base de tout
- 18 | Questions-réponses
- 20 | Découvrez votre parcours digital

Le grand revirement, en chiffres

Le passage à la digitalisation s'accélère considérablement. Vu l'essor du télétravail et la popularité des outils de communication et de collaboration digitaux, l'utilisation d'internet atteint des sommets, tant dans les entreprises belges que dans le monde entier. Jetons un coup d'œil aux chiffres les plus remarquables.

Pourcentage de salariés qui peuvent télétravailler au moins à temps partiel*



*Projection basée sur trois enquêtes distinctes menées auprès des travailleurs et des responsables RH et Finance. Enquêtes menées par Gartner en mars et avril 2020.

60 %

des entrepreneurs estiment qu'il est essentiel de pouvoir se rabattre sur une **connexion de back-up** en cas de coupure de la connexion internet.

Source : Telenet Business, enquête interne auprès des clients

23 %

des entreprises européennes et américaines indiquent que les **dépenses consacrées aux applications cloud** représenteront la plus forte augmentation de leur budget informatique en 2021 (en pourcentage). Ce pourcentage ne dépassait pas 10 % avant 2020.

Source : AlphaWise et Morgan Stanley Research, 2020

83 %

Les appels vidéo via Skype, MS Teams, Zoom, etc. ont augmenté de 83 % en 2020 par rapport à 2019. Les appels classiques ont aussi augmenté en 2020 : +40 % pour les appels fixes et +20 % pour les appels mobiles.

Source : communiqué de presse de Telenet, décembre 2020

25 %

des réunions d'affaires auront lieu en présentiel d'ici 2024. Ce pourcentage était encore de 60 % avant la crise du coronavirus.

Source : Gartner, juin 2020



« Le temps passé au volant est du temps perdu »

Quand deux femmes influentes des TIC se rencontrent, ça fait des étincelles. Deux femmes influentes des TIC évoquent le travail digital et la gestion d'une équipe en télétravail.

Martine Tempels et Dewi Van De Vyver se sont rencontrées lors de divers événements. « Le coronavirus a mis un terme à ces rencontres spontanées », relate Martine. « Pour ma part, je peux me raccrocher à mon réseau. Je sais qui appeler. Mais est-ce le cas d'un jeune diplômé qui n'en a pas encore ? Je le vois bien avec mon fils, qui a fait un stage chez Telenet pendant le confinement. « Maman, je suis tout seul là-bas », me disait-il. Bien qu'il n'ait que des recherches documentaires à faire, il ne parvenait pas à s'y mettre. Il n'a rencontré personne. Ce n'est vraiment pas ce dont les jeunes ont besoin. »

La fonction d'un bureau devient évidente en cette période de coronavirus. « Venir au bureau pour se réfugier derrière son écran avec un casque sur la tête n'a pas beaucoup de sens », explique Martine. « Mieux vaut rester chez soi dans ce cas. En revanche, les bureaux peuvent

servir à renforcer les liens entre les gens. C'est la raison pour laquelle nous transformons actuellement les bureaux de Telenet en lieux de rencontre sociaux. »

Trouver un nouvel équilibre

Dewi est, elle aussi, d'avis que les activités sociales sont essentielles en cette ère digitale. « Le télétravail était déjà la norme dans notre équipe de trente personnes. Mais tous les collaborateurs venaient deux jours par semaine pour voir leurs collègues, boire un café et échanger leurs idées. Le vendredi, on organisait des activités d'équipe et des ateliers, on mangeait un morceau de gâteau et parfois, on prenait un verre. Ces moments de connexion, si importants au sein d'une équipe, nous ont manqué pendant le confinement. » □□□

Dewi Van De Vyver
CEO de Flow Pilots,
et ICT Woman
of the Year 2020





Martine Tempels
Executive VP
de Telenet Business,
et ICT Woman
of the Year 2012

Martine et Dewi travaillent la plupart du temps de chez elles. « J'alterne maintenant les appels vidéo et les entrevues physiques », explique Dewi. « Mais c'est bizarre. Avant, j'appelais toujours quand j'étais en voiture. Maintenant que nous sommes tous passés aux appels vidéo, c'est plus compliqué. J'ai l'impression que le temps passé en voiture est du temps perdu. »

Martine confie qu'elle n'a pas encore trouvé son nouvel équilibre. « Nous sommes tous très proches dans notre entreprise. Il y avait 2.000 collaborateurs à Malines. Ils se rencontraient par hasard, bavardaient en peu et apprenaient des choses qu'ils ignoraient. Ce mode de fonctionnement se traduisait par une culture

d'entreprise très riche. Mais aujourd'hui, je me demande comment préserver cette culture et ça m'inquiète. »

Les avantages du réseautage digital

En quoi cette période impacte-t-elle Dewi et Martine, deux ferventes adeptes du réseautage ? « Je trouve que c'est plus facile en cette période », explique Dewi. « Il y a des initiatives fantastiques, comme les vendredis virtuels du Voka ou les webinaires de Start it @KBC. Ils permettent de se mettre en relation avec qui on veut. L'avantage est de pouvoir communiquer facilement avec des cadres supérieurs, qui acceptent l'entrevue au préalable. C'est plus facile que lors d'un événement physique, où interpeller physiquement quelqu'un est plus stressant. Sans compter que les entretiens sont ouverts et vont droit au but. »

Martine préférerait, pour sa part, pouvoir refaire du réseautage physique. « Je pense aux événements lors desquels j'ai abordé des sujets dont je n'aurais jamais pensé parler avec d'autres femmes. La discussion ne prend jamais cette tournure inattendue en ligne. Je constate qu'en ligne, il est question de "ce qu'on fait" et non de "qui l'on est". Je me demande parfois si nous deviendrons des "zombies", comme le craint le psychothérapeute et auteur Bill Cornell. Espérons que la technologie puisse surtout renforcer l'aspect humain. » ■

Le saviez-vous ?

30%

La collaboration digitale peut accroître la productivité de **20 à 30%**.

(Source : McKinsey, mai 2020)

Quand Stefaan rencontre Lieven

Carglass et Foodmaker accélèrent leur parcours digital

Pour de nombreuses entreprises, le coronavirus représente un défi sans précédent. La chaîne de restaurants Foodmaker et le spécialiste des vitres de véhicules Carglass ne font pas exception. Deux brillants professionnels, à savoir le CEO Lieven Vanlommel et le CIO Stefaan Hermans, se rencontrent pour la première fois. Comment ont-ils réorganisé leur entreprise durant cette année qui nous a tous contraints à travailler, penser et vivre autrement, en misant davantage sur le digital ?





« Le coronavirus a fait des dégâts. Mais il a transformé notre organisation... et il a révélé l'esprit d'entreprise de nos équipes »

Lieven Vanlommel
CEO
Foodmaker

À propos de Foodmaker

Depuis 2004, Foodmaker produit des repas frais et sains, préparés à base d'ingrédients qui proviennent, dans la mesure du possible, de ses champs bio de Diest. L'entreprise approvisionne des restaurants d'entreprise, des compagnies aériennes et des centres de distribution. Elle emploie actuellement 300 personnes.

À propos de Carglass

 **VOIR LA VIDÉO**

Carglass est le spécialiste de la réparation de vitres de véhicules et de dégâts de carrosserie. L'entreprise fait partie de Belron, le plus grand groupe mondial dans le domaine des réparations et du remplacement de vitrage de voitures. Au sein de ce groupe, un vitrage est réparé toutes les 4 secondes. Carglass Belgique emploie 1.200 personnes.

« Je ne pense pas que nos collaborateurs voudront revenir à temps plein au bureau. Le réaménagement de notre siège s'inscrit donc dans l'optique des réunions qui pourront s'y tenir »

Stefaan Hermans
CIO
Carglass



5 conseils pour des réunions en ligne efficaces

Que vous vouliez vous concerter à 2 ou à 10, les visioconférences vous permettent de le faire indépendamment du lieu. Plus besoin de chercher des câbles ni de régler le projecteur ! Rien que des avantages ? Il faut tout de même prêter attention à quelques points.

Mettez-vous d'accord préalablement

01

Les entreprises qui fixent des conventions claires en matière de visioconférences organisent des réunions plus efficaces. Limitez le nombre de réunions par jour et clôturez-les à temps, par exemple après 50 minutes. Pensez aussi à désigner un modérateur. Faites part de ces consignes en interne, et respectez-les.

Utilisez le langage gestuel

02

En ligne, il est encore plus important que d'habitude d'éviter de parler en même temps que les autres. Convenez donc de gestes simples qui optimiseront la discussion. Par exemple, levez la main quand vous voulez dire quelque chose. Ou levez le pouce pour marquer votre accord.

Établissez un ordre du jour

03

L'organisation et la structure sont essentielles à des réunions en ligne efficaces. Établissez donc un ordre du jour à l'avance et déterminez le temps que vous consacrez à chaque point. Le modérateur veillera à ce que la réunion commence à l'heure, mais aussi à ce qu'on s'en tienne à l'ordre du jour.

Optimisez votre bureau à domicile

04

Aujourd'hui, un bureau à domicile est un espace personnel où travail et vie privée s'entremêlent. Apportez une touche professionnelle à cet espace personnel. Veillez à plusieurs choses : le silence, une image stable et un casque de qualité avec micro. Créez le calme en arrière-plan et éclairez votre visage. Vos collègues vous verront mieux.

Choisissez un seul outil de communication

05

Il existe d'innombrables solutions pour collaborer en ligne en toute sécurité : Skype for Business, Microsoft Teams, Unify Circuit, Avaya IX Spaces, Alcatel Rainbow, Google Meet, etc. Mieux vaut choisir une seule solution pour l'ensemble de votre entreprise, de préférence une solution susceptible d'être intégrée à l'infrastructure existante.

Dossier

Travailler Autrement : leur approche

Les pages suivantes présentent les témoignages de chefs d'entreprises de tailles et de secteurs divers. Tous sont parvenus à adapter leur méthode de travail et de communication à la nouvelle réalité. Non seulement pour eux, mais aussi pour leurs équipes et leurs collaborateurs.





Ann De Groote
CEO
Sack Zelfbouw

« Nos commerciaux font visiter le showroom par visioconférence »

Ann De Groote et Mike Sack achetaient, rénovaient et louaient déjà des maisons quand ils étaient étudiants. Le couple s'est rendu compte qu'on pouvait faire pas mal de choses soi-même, mais qu'on avait souvent besoin des conseils d'un professionnel. C'est ainsi que leur est venue l'idée de Sack Zelfbouw. L'entreprise affiche une croissance annuelle de l'ordre de 10 à 20 %.

Sack Zelfbouw travaille autrement

« Notre directeur commercial a eu l'idée de numériser le showroom, car les clients ne pouvaient plus le visiter », explique Ann. « Une semaine plus tard, le showroom virtuel était opérationnel. Nos commerciaux ont alors pu le faire visiter aux clients par visioconférence avant d'élaborer des offres. 80 % de nos collaborateurs ont donc pu reprendre le travail. Et nos clients ont à nouveau pu choisir la salle de bains de leurs rêves. »

☰ LISEZ CE TÉMOIGNAGE

« L'alternance entre le télétravail et le travail au bureau s'est avérée être une solution en or »

Klinger Belgium fait partie de la multinationale autrichienne Klinger. L'entreprise est spécialisée dans les raccords de haute technologie, le contrôle des fluides, la filtration et les solutions à vapeur pour les liquides et les gaz.

Klinger travaille autrement

« Il est indispensable de se mettre d'accord sur les méthodes de travail. Nous avons par exemple convenu d'aborder chaque jour brièvement les tâches à effectuer », explique Manuel Sannen. « Il faut faire part des attentes, en insistant sur la responsabilité à assumer par chacun. »

☰ LISEZ CE TÉMOIGNAGE



Manuel Sannen
General Manager
Klinger Belgium

« Nos services IT ne devaient pas être interrompus. 3 millions de clients comptent sur nous »



Wim Van heesbeke
CIO
Mutualités Libres

MLOZ-IT est le service IT de l'Alliance nationale, des quatre Mutualités Libres (Mutualité Partena, OZ, PartenaMut et Freie Krankenkasse) et des Mutualités Neutres. 250 collaborateurs travaillent pour MLOZ-IT en étroite collaboration avec 80 informaticiens au sein des 4 caisses d'assurance maladie.

MLOZ-IT travaille autrement

L'organisation pratiquait déjà le télétravail avant la crise. 800 à 1.000 collaborateurs travaillaient à domicile jusqu'à deux jours par semaine. « Il nous a fallu étendre ce système et ce réseau en un minimum de temps. Trois jours après le début du confinement, 3.500 collaborateurs travaillaient à la table de leur cuisine, dans leur chambre ou dans un bureau à domicile. Le back-office, le personnel du front-office, le call center, les agences et la direction ont reçu des informations leur expliquant comment adapter leur méthode de travail. »

☰ LISEZ CE TÉMOIGNAGE

La European Organisation for Research & Treatment of Cancer (organisation européenne pour la recherche et le traitement du cancer) recherche des traitements pour prolonger la vie des patients atteints du cancer. Cette organisation indépendante sans but lucratif travaille avec 930 hôpitaux, dans 37 pays.

L'EORTC travaille autrement

L'EORTC a permis aux fans de technologie qui ne font pas partie du service informatique et à leurs collègues de passer à un outil de collaboration unique, à savoir Microsoft Teams. La création de groupes de discussion dédiés à des sujets non professionnels a permis à tout le monde de se familiariser avec le nouvel outil. Les collaborateurs de l'EORTC utilisaient déjà largement Teams avant le lancement, notamment pour des pauses-café ou des réunions virtuelles.

☰ LISEZ CE TÉMOIGNAGE



Pascal Ruyskart
CIO
EORTC

« Les outils doivent répondre aux exigences des hôpitaux »

« Avec l'arrivée du télétravail, les entreprises veulent réorganiser leurs bureaux »

Facilicom est un grand fournisseur de services facilitaires. Catering, accueil, sécurité, aménagement, distribution du courrier, entretien, informatique : autant de services que Facilicom propose aux entreprises. Cette entreprise familiale d'origine néerlandaise emploie 32.000 collaborateurs, dont 5.000 en Belgique.

Facilicom travaille autrement

« Il faut numériser le bureau pour pouvoir réduire le nombre de postes de travail. Un collaborateur pourra ainsi réserver un poste, un lunch ou une place de parking via son smartphone... » L'évolutivité est essentielle dans ce cadre. Plus les organisations se montreront flexibles, plus les solutions et les partenaires devront être flexibles.

☰ LISEZ CE TÉMOIGNAGE



Guy Claes
Directeur Marketing
Facilicom



Robert Costerus
Group Network Manager
Q8

« Même si nous travaillions à distance, la machine était bien huilée »

Q8 possède plus de 465 stations-service, ce qui en fait l'un des plus grands acteurs du marché belge des carburants. Elle met actuellement en place un réseau de chargeurs (rapides) dans ses stations, chez ses partenaires et chez ses clients.

Q8 travaille autrement

« Nous avons pris toutes les précautions et avons essentiellement travaillé à distance. Si nous voulions nous rencontrer physiquement ou procéder à des adaptations et à des installations, nous nous donnions rendez-vous à l'extérieur, près d'une borne. » Aujourd'hui, Robert alterne le télétravail à Malines et aux Pays-Bas et les réunions au bureau. Cette nouvelle manière de travailler fonctionne à la perfection, car elle repose sur l'envie de collaborer avec tous les intervenants.

☰ LISEZ CE TÉMOIGNAGE



Frederik Ringoot
IT & Quality Manager
HSLB

« Il est désormais plus simple que jamais de se concerter avec nos collègues allemands »

HSLB fait partie du groupe de sociétés international Haeger & Schmidt Logistics. Ils prennent en charge, 24 h/24, l'administration et les services nécessaires au transport de marchandises par voie routière, ferroviaire et fluviale ainsi qu'à l'expédition internationale.

HSLB travaille autrement

Frederik Ringoot a choisi de laisser chacun adopter cette innovation à son rythme, en prévoyant une période de transition. C'est le principe de la gestion du changement à taille humaine. « Un changement trop rapide peut engendrer des frustrations, avec une détérioration de l'ambiance et une baisse de productivité à la clé. Pour que ça fonctionne, il est essentiel que les nouveaux outils soient acceptés et utilisés par les travailleurs. »

☰ LISEZ CE TÉMOIGNAGE

« Utilisons la pause de midi à bon escient : manger un morceau, sortir, faire autre chose »



Ann Caluwaerts
Executive VP People
Telenet

Actif en Flandre et à Bruxelles, l'opérateur de télécom Telenet propose des services professionnels et résidentiels qui s'étendent des connexions internet fixes et mobiles aux solutions axées sur la connectivité, le réseau, la sécurité et l'IT.

Telenet travaille autrement

Avant la crise du coronavirus, Telenet limitait le télétravail à cinq jours par mois. L'entreprise malinoise n'en a toutefois perçu les réels avantages que lorsque le recours au télétravail est devenu obligatoire et massif : stress des trajets réduit, réunions plus efficaces, absentéisme en baisse. Ann : « Nous n'avons pas tout réglementé en détail, mais nous avons tracé un cadre. »

☰ LISEZ CE TÉMOIGNAGE

Wim Van Dyck
Network SOC Lead
Telenet



Toujours joignables

La base de tout

Quelles que soient les activités actuelles de votre entreprise, il y a de fortes chances que vous ne puissiez pas les exercer sans connexion internet. Internet est une infrastructure cruciale sur laquelle reposent des économies entières. En toute logique, les entreprises s'attendent à ce que cette infrastructure fonctionne correctement 24h/24. Wim Van Dyck fait partie de ceux qui veillent au grain en coulisse.

Wim dirige trois équipes, soit 18 personnes au total, au sein du Service Operations Center (SOC) de Telenet : « Nous sommes responsables de tout ce qui a trait au réseau fixe de Telenet et nous gardons constamment un œil sur les équipements du réseau et les services afférents. » La canicule de cet été a-t-elle un impact sur la vitesse du réseau ? Selon Wim, c'est loin d'être le cas, bien qu'il se souvienne d'un jour où la chaleur a posé problème. « Il faut savoir que la chaleur modifie la résistance d'un câble. Ce jour-là, un amplificateur a soudainement dû générer plus de puissance qu'il en était capable à ce moment », explique Wim.

Un professeur d'histoire

Les chantiers de construction et les travaux routiers sont bien plus susceptibles que la météo belge de causer des incidents au niveau du réseau. « Pendant les congés du bâtiment, c'est très calme, mais en dehors de cette période, nous déplorons chaque semaine un câble réseau endommagé. Heureusement, notre réseau est entièrement redondant, ce type d'incident n'impacte donc pas immédiatement les clients », rassure Wim. « Nous disposons, en outre, d'une équipe qui intervient immédiatement pour réparer les dégâts. Il est essentiel de réagir vite, surtout dans le cas d'une coupure de câble en fibre optique. » □□□

Les notifications qui parviennent au SOC sont analysées par l'équipe de Wim et éventuellement transmises à d'autres départements. « Nous assumons toujours la responsabilité finale du problème et veillons à ce qu'il soit résolu dans le délai de réponse stipulé dans le SLA avec le client », explique Wim.

Les collaborateurs d'un SOC doivent répondre à certaines exigences : « La plupart des membres de l'équipe ont une formation technique, mais pas tous. Nous avons notamment un professeur d'histoire dans l'équipe. Le réseau Telenet ayant une structure très spécifique, chacun suit une formation adaptée. Il n'est pas rare que des collaborateurs d'autres départements de Telenet rejoignent le SOC. En fin de compte, les qualités les plus importantes que doivent avoir nos travailleurs sont l'esprit logique, l'autonomie et l'assertivité », explique Wim.

Lignes de communication courtes

Les clients qui appellent Telenet Business ne tombent pas sur une des équipes de Wim. Celles-ci n'ont pas de contact direct avec les clients, car elles doivent se concentrer pleinement sur le monitoring. Les lignes de communication entre le SOC et le helpdesk technique sont toutefois très courtes. « Nos collègues du helpdesk sont dans la même pièce. Ils ne sont qu'à quelques mètres de nous, ce qui permet une transmission rapide des informations, dans les deux sens. Nous communiquons en permanence », explique Wim.

Nos équipes sont aussi en contact étroit avec celle spécialisée dans les réseaux sociaux. « En cas de perte de vitesse, le problème

est souvent communiqué en premier lieu sur les canaux sociaux. Ce feed-back nous parvient et nous intervenons pour rétablir la situation. » Selon Wim, les attentes des clients s'en ressentent, surtout maintenant qu'ils sont nombreux à travailler à domicile : « Le trafic internet et téléphonique a connu un énorme boom depuis le début de la crise du coronavirus. Nous avons donc dû augmenter la capacité du réseau en peu de temps. Nos clients y sont clairement devenus plus sensibles. »

Transparence

Heureusement, les grosses pannes de réseau qui impactent les clients sont rares. La dernière remonte à plusieurs années, lorsqu'un bug logiciel au niveau d'un routeur a causé de gros problèmes dans le centre de données de Malines. Wim précise : « En principe, notre deuxième centre de données à Hoboken prend le relais, mais certains services n'avaient pas été transférés comme prévu. Résultat : des services de télévision et de téléphonie sont restés indisponibles pendant plusieurs heures. »

Il s'agit de circonstances exceptionnelles et Wim souligne l'importance de la communication dans ce genre de situation : « Un protocole spécial est appliqué : nous informons tout le monde en interne, mais nous communiquons aussi à l'extérieur. Nous jouons ainsi la carte de la transparence, pour que nos clients internes et externes comprennent la situation. » ■

Le saviez-vous ?

1 Gbit/s

Telenet possède **une dorsale de 12.000 kilomètres de fibre optique**, reliée à 68.000 kilomètres de boucles coaxiales locales. Elle exploite **le plus grand réseau internet 1 Gbit/s** d'Europe.

Nico Poelmans
spécialiste de la
collaboration digitale
chez Telenet Business

Cloud ou local ?

L'utilisateur au cœur de la réflexion

La crise sanitaire a contraint de nombreuses entreprises à instaurer le télétravail. Les outils qui permettent de travailler à domicile sont donc plus que jamais à l'ordre du jour. Mais lesquels choisir ? Et à quoi prêter attention ? Nico Poelmans, spécialiste de la collaboration digitale chez Telenet Business, répond à ces questions.

Peut-être avez-vous opté pour un outil que vous aviez déjà, mais que vous n'aviez encore jamais utilisé. Peut-être avez-vous dû écumer le marché pour trouver un outil de télétravail.

Dans ce cas, des critères tels que l'accessibilité et la disponibilité ont sans doute pesé lourd dans la balance. De nombreuses entreprises se sont spontanément tournées vers Microsoft Teams ou vers l'outil d'autres valeurs sûres comme Google ou Cisco.

Ces fournisseurs proposent d'ailleurs souvent une version gratuite. Bon nombre d'entreprises ont aussi eu recours à des services cloud pour pouvoir télétravailler. Ces services sont aujourd'hui synonymes de rapidité et de flexibilité.

Comment convaincre mes collaborateurs de l'utilité des outils de collaboration digitale afin qu'ils les utilisent efficacement et correctement ?

Avant toute chose, demandez à vos collaborateurs de définir avec vous les éléments que doit comporter l'outil requis. En effet, chaque outil est différent et met l'accent sur des points différents. Testez ensuite l'outil en long et en large dans la pratique. Soumettez-le à une preuve de concept et à des tests réalisés par vos informaticiens, mais aussi par les collègues qui seront amenés à l'utiliser. Autre bon conseil : évitez un Big Bang. Privilégiez l'effet « tache d'huile » : introduisez l'outil retenu très progressivement, pour qu'il soit adopté petit à petit à tous les niveaux ▢▢

de l'organisation. Enfin : élaborez un plan d'adoption par les utilisateurs. Les gens rechignent à changer leurs habitudes. Pour faciliter le processus de changement, un accompagnement sérieux et professionnel est essentiel. Demandez éventuellement l'appui du service RH.

Compte tenu du RGPD, je souhaite que mes activités dans le cloud ne sortent pas de l'UE. Mais de nombreux fournisseurs sont vagues quant à l'emplacement précis de mes données.

Le cloud dépasse, par définition, les frontières géographiques. Il se peut donc tout à fait que le service cloud intéressant pour la collaboration digitale que vous avez découvert soit hébergé, à l'avenir, par une petite start-up située au Canada. Tous les grands fournisseurs d'outils de collaboration digitale peuvent néanmoins garantir que vos données seront hébergées dans l'UE, même s'ils se trouvent dans le cloud de grands centres de données comme Microsoft Azure ou Amazon AWS. Quoi qu'il arrive, il s'avère toujours utile, au moment de choisir une solution, de se pencher sur l'aspect « vie privée » et, si nécessaire, de demander des certificats ou des garanties RGPD.

Si j'examine le coût total, l'offre cloud est presque toujours la plus chère. Il ne semble pourtant pas y avoir d'alternatives pour la collaboration digitale...

Il ne vous faut que des outils de communication (téléphonie et chat) ? Dans ce cas, l'option cloud n'est pas obligatoire. Tous les fournisseurs de centraux téléphoniques proposent des outils de communication qui peuvent tourner dans vos locaux et qui se prêtent tout à fait au

télétravail. Vous souhaitez aussi organiser des vidéoconférences et partager votre écran ou vos documents ? Il vous faut alors une solution de collaboration digitale efficace.

Les fournisseurs de centraux téléphoniques en mettent généralement à disposition via le cloud. Ils appliquent un modèle de licence basé sur un paiement par utilisateur. Vous pouvez donc limiter les coûts en prenant uniquement une licence pour les collaborateurs qui utiliseront réellement les outils. Une solution cloud offre plus de flexibilité. Les coûts dépendent de l'utilisation réelle. Vous ne payez que pour le nombre actuel d'utilisateurs. Si ce nombre diminue, la facture baisse aussi. Un avantage non négligeable, surtout si vous opérez dans un environnement volatil.

Mes collaborateurs administratifs ont besoin de solutions plus étoffées et plus complexes alors que mon entrepôt ne nécessite que des téléphones portables.

Les outils de collaboration digitale sont très conviviaux, ne serait-ce que parce qu'ils nous permettent de travailler où et quand nous le souhaitons. On en oublie que les collaborateurs n'ont pas tous réellement besoin de ce confort... Mon conseil : commencez par identifier les profils de l'organisation pour lesquels ces outils représenteraient une réelle valeur ajoutée. Vous localiserez ainsi précisément le centre de gravité de la solution. L'exercice vous amènera peut-être à conserver le central téléphonique existant et à acquérir des outils supplémentaires uniquement pour les profils qui en ont réellement besoin. Vous paierez dans tous les cas moins que si vous dotiez tous les collaborateurs de ces outils, via le cloud ou non. ■



50%

50 % **des travailleurs** envisagent de cibler les employeurs qui proposent le **télétravail** lors de leurs futures recherches d'emploi.

(Source : UGent, avril 2020)



Pourquoi travailler autrement ?

De nombreuses entreprises qui ont adapté leur méthode de travail en ont récolté les fruits rapidement. Mais le principe qui consiste à « travailler autrement » restera un élément essentiel de la gestion des entreprises à l'avenir. Pour plusieurs raisons...

1. Les collaborateurs forment une seule et même équipe

Si tout peut être fait facilement à distance, les gains de temps et de productivité seront énormes. L'esprit d'équipe sera, lui aussi, stimulé.

2. Vous êtes constamment là pour les clients

En étant facilement joignables et en harmonisant tous les outils de communication, vous êtes en mesure d'entrer rapidement et efficacement en contact avec les clients, gage d'une expérience client améliorée et d'une satisfaction accrue.

3. Vos collaborateurs sont motivés

Permettre aux collaborateurs de travailler de manière flexible leur garantit un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. En plus d'accroître la satisfaction au travail et de réduire le stress, cette liberté renforce l'implication, la motivation et la fidélité des collaborateurs.

Vous souhaitez, vous aussi, travailler autrement ?

L'IT est la colonne vertébrale de votre entreprise. D'où l'importance d'opter pour des solutions flexibles. Vous pourrez ainsi réagir rapidement aux changements de circonstances, comme une augmentation soudaine du nombre de télétravailleurs. Les solutions adéquates optimisent la collaboration et elles évoluent avec votre entreprise. De quoi relever tous les défis qui se présenteront à vous.



Entamez votre parcours digital
sur telenet.be/travaildigital

