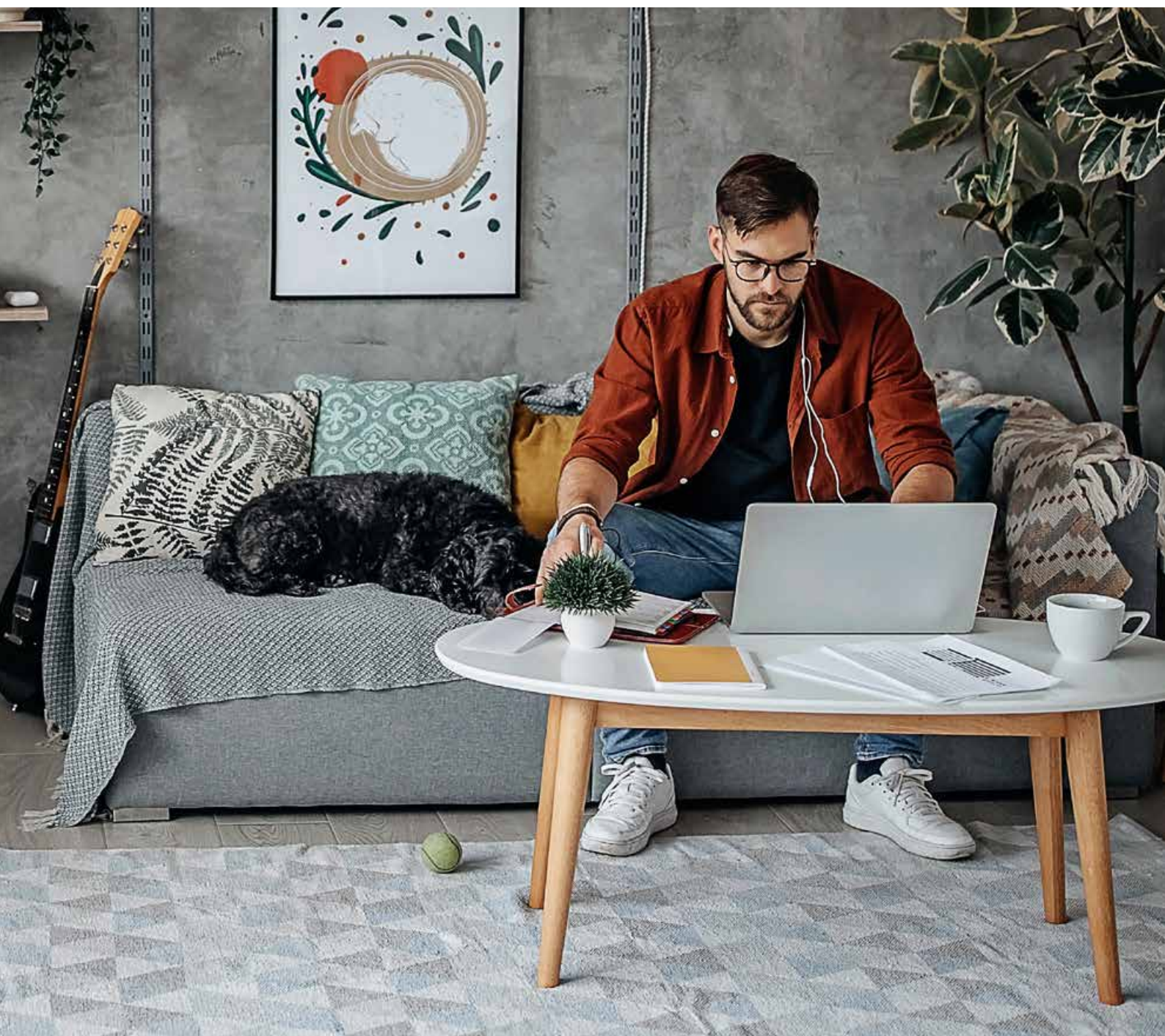
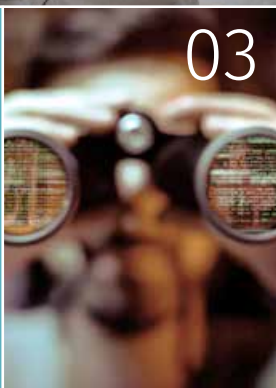


# TRAVAIL HYBRIDE

Guide en sept points pour une communication réussie au bureau et en distanciel





# SOMMAIRE

- 01 La sécurité informatique en télétravail
- 02 Cinq outils pour le travail hybride
- 03 Protection des données et travail en distanciel
- 04 Étude de cas : garantir la joignabilité
- 05 Leadership en télétravail
- 06 Comment réussir le travail d'équipe hybride
- 07 La gestion de la présence à l'épreuve



# ÉDITORIAL

On parlait de la plus grande transformation du monde du travail depuis la révolution industrielle : sous le mot-clé Industrie 4.0, tous les signaux étaient à la numérisation, à la robotisation et à l'automatisation. Puis vint la crise de la Covid-19 et, avec elle, une poussée de la numérisation – mais pas comme prévu. Alors que de nombreuses entreprises de production luttèrent contre les faiblesses du système global de la valeur ajoutée et mettaient pour le moment les plans d'automatisation en veilleuse, le bond en avant de la **collaboration virtuelle indépendante** du lieu est énorme. Quasiment le télétravail 4.0 au lieu de l'industrie 4.0.

Selon une étude représentative, 27 % de tous les collaborateurs travaillaient en distanciel après le début de la pandémie. Avant, ils n'étaient que 4 %. Après les premières heures de vol dans le ballon d'essai du télétravail, la surprise fut grande tant du côté des employeurs que des collaborateurs : de nombreuses tâches pouvaient être effectuées aussi bien à la maison qu'au bureau. Mieux encore : **l'efficacité augmentée de manière significative**. Aujourd'hui, de plus en plus de postulants – que ce soit dans la vente, l'informatique ou le développement – exigent activement le télétravail (partiel).

Y aura-t-il un retour au monde du travail avant 2020 ? C'est peu probable. La culture de la présence et le modèle 9-à-5 cèdent de plus en plus la place à une approche flexible du New Work. Notamment en raison d'autres défis tels que l'explosion des coûts énergétiques et la hausse des loyers des bureaux dans les

grandes agglomérations. Le New Work se base sur un **concept de poste de travail hybride** composé de travail mobile, semi-mobile et de bureau. Mais les petites et moyennes entreprises en particulier ont encore du mal à introduire des scénarios de travail numérique et à permettre ainsi le télétravail ou en tout lieu. Souvent, c'est la technologie de communication qui fait défaut. Pourtant, il est plus facile que supposé d'équiper ses collaborateurs pour le télétravail. Les solutions de communications unifiées jouent un rôle essentiel pour rendre les collaborateurs aptes au travail et pour préserver la structure de l'équipe, même si elle est virtuelle.

Comment cela fonctionne-t-il en détail ? De quel équipement les collaborateurs ont-ils besoin pour le travail en distanciel ? Quelle infrastructure doit être mise en place, quels points de la protection des données et de serveur doivent être clarifiés ? Et comment s'effectuent le contrôle des performances et le leadership du travail en distanciel ? Nous abordons les questions les plus urgentes et proposons des solutions individuelles pour que le contact avec les clients se déroule sans problème lors d'un entretien individuel ou via la hotline. Car les entretiens externes exigent tout autant que la collaboration interne des **solutions alternatives aux standards actuels**. Il s'agit de trouver les bons outils qui organisent les échanges virtuels de manière à ce que le « poste de travail du futur » dont on parle tant ne reste pas un vœu pieux.

L'EXPERT

# CLINCH OU TANGO ?

## Conseils pour la sécurité informatique en télétravail

PAR JUDITH BECK

Le travail en distanciel et la sécurité informatique sont souvent contradictoires. Pourtant, les entreprises sont confrontées au défi de concilier les deux afin de se positionner de manière optimale pour les nouveaux modèles de travail. Les jalons posés par l'informatique déterminent si la cohabitation ressemble plutôt à un clinchage ou à une danse de couple.

Comment assurer la communication avec les collègues et les clients en télétravail sans perdre en convivialité ? Comment garantir l'accès à distance aux données et aux programmes sans faire de compromis sur la sécurité informatique ? Autant de questions auxquelles les administrateurs informatiques doivent s'intéresser de près. Lorsque les collaborateurs sont en télétravail ou en Workation, cela implique généralement l'utilisation de terminaux privés, de réseaux Wi-Fi et d'outils de communication indispensables à la collaboration à distance. Le problème : tout cela modifie le risque de sécurité et sollicite énormément le service informatique d'une entreprise.

« L'infrastructure privée des employés est une équation à plusieurs inconnus – et doit l'être pour des raisons de protection des données », explique Simon Buerner, administrateur de système chez C4B. Il se souvient du début de la pandémie. Comme le passage au travail mobile devait se faire très rapidement et qu'il y avait des problèmes de livraison des ordinateurs portables, de nombreux collaborateurs ont d'abord travaillé sur leur

« L'infrastructure privée des employés est une équation à plusieurs inconnus. »

ordinateur personnel. « Ils ont téléchargé un VPN et se sont connectés à leur PC d'entreprise via RDP. Ils ont pu démarrer celui-ci depuis leur domicile via Wake on LAN. » Mais cela n'a pas toujours fonctionné sans encombres. « Il est déjà arrivé que le directeur général, qui était le seul à se trouver au siège, ait dû allumer tous les PC. » Pas une solution permanente. De nombreux problèmes ont pu être résolus grâce à l'acquisition

d'ordinateurs portables. « Cela nous a permis de réduire les éléments que nous ne pouvions pas contrôler. » D'autres aspects ont également été améliorés grâce à l'utilisation des ordinateurs portables, comme les différentes configurations sur les écrans au bureau et à la maison, qui provoquaient des erreurs d'affichage et rendaient le travail plus difficile.

### VPN et bande passante adéquate

L'intégration sécurisée des ordinateurs portables dans le réseau de l'entreprise passe par le client VPN, qui est installé sur l'ordinateur portable du collaborateur. L'accès aux dossiers des lecteurs de l'entreprise ainsi que le stockage des documents se font alors comme d'habitude. Et il est également possible d'accéder à la solution de téléphonie





XPhone Connect, sans changement perceptible par rapport à la présence au bureau. Selon Buerner, les largeurs de bande des connexions internet privées des collaborateurs étaient généralement suffisantes ; à titre indicatif, il recommande un taux de téléchargement d'au moins 50 Mbps ainsi qu'un taux de chargement d'au moins 10 Mbps.

Cela permet de garantir le bon fonctionnement de la téléphonie par internet, de la messagerie vocale et de la vidéo-transmission. « Le plus gros goulot d'étranglement est le débit de la connexion dans l'entreprise. » Buerner considère qu'une connexion internet rapide de l'entreprise est une condition absolue pour que le travail en distanciel en masse puisse fonctionner. Lors du récent déménagement dans le nouveau siège de C4B, une grande importance a été accordée à cet aspect. « En tant qu'une entreprise technologique, nous sommes très exigeants en matière de connexion internet, c'est pourquoi nous avons veillé, dans le nouveau bâtiment, à ce que les capacités possibles répondent aussi bien aux exigences actuelles qu'aux exigences futures. »

### Téléphone d'entreprise to go

Le téléphone est également indispensable au maintien de la capacité de travailler. Mais comment créer une séparation nette entre les numéros privés et professionnels ? « Nos collaborateurs sont tous équipés de softphones, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas de téléphone matériel, mais téléphonent via leur PC », raconte Buerner. La base de l'utilisation du softphone est la VoIP, la téléphonie via internet. Au lieu de passer par une ligne téléphonique dédiée, la téléphonie partage la bande passante avec d'autres applications comme la navigation sur internet. « Comme les applications partagent la connexion internet, il est important de donner la priorité aux données voix lors de la configuration. Ce concept s'appelle la qualité de service », explique Buerner. Selon lui, c'est

justement lorsque la capacité de performance de la connexion internet d'une entreprise est limitée que la priorisation des données voix est élémentaire. « On assure ainsi que ce qui est dit reste compréhensible. »

### La sécurité, où que l'on soit

En tête de l'agenda du département informatique figure la sensibilisation des collaborateurs aux risques de cyber-attaques. « Nous formons régulièrement notre personnel, mais spontanément aussi en cas de nouvelles découvertes », raconte Buerner. Car les hackers ont su tirer profit de la crise Corona, les attaques de ransomware et de phishing ont fortement augmenté. C4B garde donc un œil vigilant sur la sécurité des ordinateurs, sans pour autant entraver le travail des collaborateurs. « La sécurité n'est pas un produit que l'on peut acheter en un clin d'œil. » L'infrastructure et les collaborateurs doivent jouer leur rôle de la même manière – indépendamment du fait qu'ils travaillent au bureau, à la maison ou sous les cocotiers. « Le meilleur programme antivirus reste encore cerveau 1.0 », conclut Buerner avec un clin d'œil.

### L'AVENIR DU POSTE DE TRAVAIL VIRTUEL

La tendance est à l'abandon de l'appareil personnel au profit du VDI : Virtual Desktop Infrastructure. Une entreprise met à disposition des postes de travail virtuels sur lesquels se trouvent des données et des applications. Les utilisateurs peuvent y accéder de n'importe où via internet. Pour les administrateurs informatiques, une VDI peut offrir plus de contrôle et de sécurité sur les ordinateurs et les données, car ils sont stockés sur un serveur central sous le contrôle direct de l'administration du système informatique.

# REGARDE ! LES MAINS LIBRES !

## Cinq outils pour communiquer avec les clients et les partenaires commerciaux où qu'ils se trouvent

Mon PC, mon écran, mon téléphone : voilà à quoi ressemblait le bureau standard. Puis est arrivé le « Hybrid Work » et, avec lui, un problème de matériel. Même si de nombreux collaborateurs travaillent déjà avec un ordinateur portable et une station d'accueil, il reste le problème du téléphone fixe qui, par nécessité, est souvent transféré vers le portable privé. La bonne nouvelle : il existe une solution aussi simple que professionnelle pour communiquer avec les clients et les partenaires commerciaux indépendamment du lieu – sans téléphone matériel, mais avec les deux mains libres. Les cinq outils suivants illustrent comment cette solution est créée.



### CTI

En reliant le téléphone de bureau et le PC, la gestion du téléphone peut se faire directement sur l'ordinateur grâce au client XPhone. Les avantages sont nombreux : XPhone s'intègre parfaitement dans les applications métiers centraux, les numéros de téléphone n'ont pas besoin d'être tapés et toutes les informations sur l'appelant sont affichées sur le PC grâce aux carnets d'adresses connectés.



### SOFTPHONE

Adieu le téléphone de bureau : le softphone est un téléphone basé sur un logiciel qui s'utilise via l'ordinateur. Un collaborateur est ainsi toujours joignable sur sa ligne directe et, grâce à la fonction One Number, seul le numéro du bureau s'affiche pour le partenaire commercial, qu'il soit en télétravail, à l'hôtel ou en mobilité.



### GESTION DE LA HOTLINE

La joignabilité est la priorité absolue du service clientèle. Pour garantir cela, une gestion fiable de la hotline est essentielle. Avec TeamDesk, les appels sont répartis de manière optimale entre les membres d'une équipe. Le système de gestion de la hotline est intégré dans le client XPhone et fonctionne sur tous les sites ainsi qu'en télétravail et en mobilité.



### CONNEXION DE TOUS LES APPAREILS

Téléphoner avec le téléphone fixe privé, mais avec le numéro professionnel – cela fonctionne. Grâce à AnyDevice, chaque téléphone – mobile ou fixe – peut être géré via le client XPhone, y compris toutes les fonctions CTI. La communication est établie via un callback. Ainsi, les coûts téléphoniques sont également séparés proprement.



### APPLICATION MOBILE

Plus le poste de travail est flexible, plus les outils de communication doivent l'être aussi. L'application mobile de XPhone offre une flexibilité totale. Avec le softphone de l'application, les collaborateurs téléphonent dans le monde entier sur le réseau WI-FI ou mobile comme s'ils étaient au bureau : y compris la ligne directe de l'entreprise, les contacts intégrés et le statut de présence des collègues.

# DONNÉES ET DÉSASTRES

## Risques de sécurité et protection des données en télétravail

PAR EILEEN NOICHL

Télétravail, Travail en distanciel, Workation : Out of office est la nouvelle norme – et de plus en plus la cible de cyberattaques. Mais quelques mesures simples permettent déjà d'améliorer la sécurité des données.

Le travail à distance n'a jamais été aussi répandu. Techniquement beaucoup de choses sont possibles et les employés exigent de plus en plus un poste de travail hybride. Car ils ne jouissent pas seulement de la flexibilité d'adapter au mieux leur travail et leur vie quotidienne. Mais aussi la productivité qui s'augmente lorsqu'on n'est pas distrait par des collègues comme au bureau. Cela fait certes plaisir à l'employeur, mais le confronte en même temps à des risques massifs pour la sécurité.

En effet, la communication et l'échange de données doivent logiquement se faire de plus en plus souvent et de manière globale au-delà des frontières de l'entreprise. Adieu, intranet sécurisé et bonjour le monde ! Ou plutôt, bonjour les pirates informatiques si le service informatique ne parvient pas à protéger adéquatement l'ouverture du réseau de l'entreprise. Pour garantir la sécurité des données, le service informatique doit trouver des réponses aux questions suivantes :

1. *Comment garantir un lieu de travail sécurisé aux collaborateurs ?*
2. *Comment protéger l'ordinateur professionnel ou privé (BYOD) contre les attaques internes et externes ?*
3. *Comment s'assurer que l'utilisateur est bien le collaborateur en distanciel ?*

Les réponses doivent être traduites en un concept comprenant des mesures techniques et décrivant un poste de travail sécurisé. Les points suivants sont essentiels :

- Des consignes strictes pour le poste de travail, par exemple une pièce séparée et/ou des meubles pouvant être fermés à clé



- Distribution par le service informatique d'appareils et de logiciels configurés de manière sûre (ordinateur portable avec pare-feu, logiciel de cryptage, programme antivirus, etc.)
- Connexion VPN sécurisée
- Séparation des terminaux ou données privés et professionnels
- Protection des données, par ex. par des films de protection contre les regards indiscrets et le cryptage des disques durs
- Authentification multifactorielle pour une identification unique de l'utilisateur
- Gestion adéquate des rôles et des droits – autant d'accès que nécessaire, aussi peu d'accès que possible
- Documentation traçable lors de l'édition et de la modification des données

Aussi bonnes et importantes que soient ces mesures, c'est le collaborateur lui-même qui détermine leur succès et qui constitue donc le principal point faible du système. La priorité absolue doit donc être portée sur la sensibilisation à la responsabilité individuelle – ou à l'éventualité d'un désastre.

## ÉTUDE DE CAS

## OBJETS DISPARUS

Comment une municipalité a mis en place des hotlines et assuré leur joignabilité

PAR JUDITH BECK

274

collègues ont été équipés de softphones d'un seul coup.

24/24

les concierges sont joignables grâce à la gestion de la hotline TeamDesk.

Peu de secteurs ont subi autant de changements que les télécommunications au cours des dernières décennies. La ville d'Unterschleissheim, près de Munich, a accéléré ce changement en introduisant XPhone il y a 15 ans déjà. Désormais, les téléphones disparaissent continuellement des bureaux des fonctionnaires. Le musée de la ville a ouvert la voie en introduisant des softphones et, paradoxalement, en inaugurant en même temps l'exposition spéciale « Objets disparus ».

Lorsque le musée de la ville a commencé à planifier l'exposition spéciale du moment, personne ne se doutait des circonstances dans lesquelles elle allait s'ouvrir. Le thème : Objets disparus. Mais au moment même de l'ouverture, en avril 2020, ce ne sont pas des objets qui ont disparu, mais en fait tout le monde familial. Adaptée à la nouvelle normalité, l'exposition a migré du hall de l'hôtel de ville vers l'internet – qui n'est pas toujours exempt de virus. Elle y rappelle depuis lors, sous forme de raretés techniques, des cultures et des styles de vie qui ont été emballés depuis longtemps dans des caisses et relégués dans des greniers, où ils sont peu à peu tombés dans l'oubli. Parmi ces curieuses trouvailles, on trouve des télécriteurs, des téléphones de table et autres.

Le fait que les employés du musée aient en outre été les premiers de toute l'administration à troquer leurs téléphones de bureau physiques contre des softphones était une coïncidence. En 2019, le musée municipal devait être rénové et l'équipe a déménagé temporairement dans le salon du musée. Connexion IP au système téléphonique ? Pas de chance. L'administratrice informatique Andrea Muenz avait besoin d'une solution de contournement pour que les téléphones des collaborateurs fonctionnent. « C'est là que je me suis intéressée pour la première fois au softphone », se souvient-elle. En effet, il y a trois ans, il n'était pas encore courant dans les administrations de se connecter à un ordinateur à n'importe où et de téléphoner via ce logiciel de téléphonie.

L'expérience acquise lors du passage des téléphones de bureau physiques aux softphones est arrivée à point nommé. Lorsque la pandémie a déclenché quelques mois plus tard, Muenz a équipé 274 collègues de softphones quasiment d'un seul coup, ouvrant ainsi la voie au télétravail. « Le fait que XPhone soit stable et qu'il ne nécessite pas d'explications nous a été utile. Aujourd'hui, les gens ne veulent pas se torturer avec un manuel. Les choses doivent être intuitives, et c'est le cas avec le client XPhone. » En raison de la réduction des contacts physiques avec les citoyens, l'accessibilité téléphonique de l'administration municipale était désormais une priorité. C'est pourquoi l'équipe de contact-tracing, tout comme le service public, a reçu directement le logiciel de gestion de la hotline TeamDesk en plus du softphone. De cette manière, le routage des appels a pu être géré de manière optimale. Les collaborateurs de la hotline se connectaient et se déconnectaient de la hotline en distanciel. Et la centrale voyait la disponibilité des collègues en télétravail afin d'acheminer les appels de manière ciblée. Il était essentiel de rester à l'écoute des citoyens malgré l'augmentation considérable du nombre d'appels. Mais il fallait






---

*Andrea Muenz élabore les prochaines étapes sur la voie du « Modern Workplace ».*

---

également garantir la protection des données des collaborateurs. Par exemple, lors des appels téléphoniques, le numéro de téléphone du bureau s'affichait à la place du numéro privé et il n'était pas possible de savoir où se trouvait le collaborateur.

#### Hotlines pour tous les domaines

La situation est très différente pour les concierges de la municipalité. Ceux-ci travaillent à l'hôtel de ville et dans les écoles. Le problème : les concierges sont d'astreinte. Ils doivent être joignables 24h/24 et 7j/7, même s'ils sont à la maison ou sur le terrain sans ordinateur portable. La solution : une hotline TeamDesk à laquelle ils peuvent se connecter et se déconnecter via leur téléphone portable. « Il est important qu'il y ait toujours au moins un concierge joignable via la permanence », explique Muenz. « Par le passé, si la personne d'astreinte tombait et se blessait, elle devait en informer son supérieur. Celui-ci devait alors à son tour se rendre au bureau pour retransférer le téléphone. » Aujourd'hui, un utilisateur peut à tout moment se déconnecter de TeamDesk via son téléphone portable et informer un collègue qui se connecte à sa place pour maintenir l'astreinte sur le numéro de la hotline.

Entre-temps, le PBX a également été mis à niveau, virtualisé et connecté au réseau IP via ce que l'on appelle un Session Border Controller. Le système téléphonique n'est plus responsable que de la configuration des téléphones de bureau dans les écoles, tandis que XPhone s'occupe de toutes les fonctions de téléphonie, des files d'attente, des répondeurs et des hotlines. Mais ce n'est pas tout : Andrea Muenz réfléchit déjà à d'autres étapes pour optimiser encore plus la joignabilité. « Nous envisageons d'introduire TeamDesk à l'échelle nationale pour tous les domaines d'activité. » Car entre-temps, il est certain que le travail en distanciel – quelle que soit sa forme – va rester.

Aujourd'hui, dans le bureau d'Andrea Muenz, les téléphones de bureau sont empilés dans des caisses. Ils sont prêts à être relégués au grenier, où ils tomberont peu à peu dans l'oubli. Jusqu'à ce qu'ils soient un jour découverts par des muséologues qui ont un faible pour les curiosités, les objets mis au rebut depuis longtemps et ceux qui étaient autrefois pertinents. Qui sait, peut-être deviendront-ils un jour, de manière inattendue, des témoins importants du passé. Et, avec le système de télécommunication mis au rebut, ils feront leur entrée dans l'exposition « Objets disparus ».

## INTERVIEW

## HORS CONTRÔLE ?

## Le leadership en télétravail



Le contrôle c'est bien, la confiance c'est mieux. Avec l'évolution du monde du travail, la collaboration entre les employés et les cadres change également. Où sont les chances et comment minimiser les risques ? C'est ce dont parle la directrice commerciale de C4B, Anna Schleipfer-Chakhchoukh, dans cette interview.

De haut en bas, à gauche, à droite – la position sur l'organigramme devient vite obsolète lorsque les chats et les souris peuvent danser sur leur bureau en télétravail sans que le reste de la fête privée ne s'en aperçoive. Lorsque le contrôle devient difficile, l'accent est mis sur ce qui devrait de toute façon exister dans chaque équipe : confiance et motivation.

*Anna, nous nous sommes rencontrés aujourd'hui au siège de C4B pour notre entretien. Deux collaborateurs de ton équipe sont présents, huit travaillent en distanciel. Une situation normale ?*

Oui, c'est normal. La moitié de mes collaborateurs habitent dans leur zone de distribution respective, donc répartis dans tout le pays. Dans notre département, nous avons l'habitude de nous voir rarement.

*À quelle fréquence es-tu toi-même au bureau ?*

Deux fois par semaine, les jours peuvent varier. J'utilise la gestion des présences de XPhone et j'écris le lundi dans le statut quand je suis au bureau pendant la semaine.

*Pourquoi est-ce important si la plupart d'entre eux ne sont pas là de toute façon ?*

C'est une question de joignabilité. « Présent dans la voiture » est différent de « présent au travail ». Nous sommes tous souvent en déplacement. Et si je sais que je dois partager l'écran pour poser ma question, je n'appelle pas si un collègue a le statut de présence « Présent en voiture ». Savoir où se trouvent les collègues malgré la distance me procure un sentiment de bien-être. Il ne s'agit pas de contrôle, mais de transparence, pas seulement à mon égard mais surtout de toute l'équipe.

*Vous ne craignez pas de perdre le contrôle ?*

Non. D'une part, nous travaillons entièrement en fonction des résultats. Il ne s'agit pas de passer suffisamment d'heures devant un ordinateur portable. D'autre part, je mise beaucoup sur la confiance et la coopération. Je pense que c'est la seule façon de diriger à long terme. Il faut plutôt mériter ma méfiance que ma confiance.

*Ce type de management fonctionne-t-il avec tous les collaborateurs ?*

Oui, la confiance est importante pour chaque collaborateur et constitue la base d'un environnement de travail productif. Il y a bien sûr différents types de personnes qui ont besoin de plus ou moins de leadership. Il y a ceux qui agissent le mieux lorsqu'on les laisse faire et qu'on leur

demande poliment de temps en temps si tout va bien. Et puis il y a ceux qui ont besoin d'un peu plus de soutien.

#### *Qu'est-ce que cela signifie concrètement ?*

Je fixe des objectifs avec mes collègues, j'attribue sciemment des responsabilités et je définis des lots de travail. Cela aide à organiser le travail et crée de la visibilité, car la plupart veut que leur travail soit vu, que cela fasse une différence s'elle s'investit. C'est donc une question de motivation.

#### *La motivation est un bon mot-clé. Comment la maintiens-tu ?*

Le travail quotidien se poursuit, je ne me fais pas de souci à ce sujet. Chaque membre de l'équipe veut faire avancer ses partenaires de distribution, réaliser des projets, faire du chiffre d'affaires. Mais pour faire des extras, il est très important de définir des objectifs. Je ne les impose pas, nous les élaborons ensemble. Beaucoup d'idées et d'objectifs naissent lors de notre Sales and Marketing Kick-off de plusieurs jours. Il a lieu une fois par an. Lors de ce rendez-vous, je m'assure que toute l'équipe est présente.

#### *D'autres cadres de C4B sont également souvent en télétravail. Comment le leadership est-il globalement vécu chez C4B ?*

Nous avons trois niveaux : Conseil d'administration, cadre supérieur, collaborateurs. Les cadres créent l'environnement et formulent les tâches. Ils ne sont pas responsables de chaque résultat qu'un collaborateur fournit et les erreurs sont autorisées. Si l'on reçoit toujours des coups de pied d'en haut, on

« Il faut plutôt mériter ma méfiance que ma confiance. »

finit par devenir soi-même Jonny Controlletti. Chez nous, le conseil d'administration considère au contraire que chaque individu est responsable de son domaine respectif.

#### *Pour cela, il faut des traits de caractère qui ne correspondent pas en soi au chef typique.*

Il s'agit d'une conception moderne du leadership, qui va dans le sens de Humble ou Servant Leadership. Il ne faut pas se donner trop d'importance. Étant dirigeant, c'est moi qui crée la base sur laquelle les autres se sentent à l'aise et peuvent bien travailler. Une bonne collaboration mène à une efficacité maximale.

#### *Quelle est à tes yeux la qualité la plus importante qu'un chef doit posséder pour être un leader numérique ?*

Avoir confiance aux capacités et la volonté de performance des collaborateurs et être clair dans la définition des tâches et des attentes. Informer proprement et aussi savoir écouter et aller vers les gens. Dans le monde du travail actuel, la communication et l'information claires sont primordiales. J'ai dû m'y habituer.

#### *Outre la culture de l'information, la culture du feedback ne souffre-t-elle pas de la distance ?*

C'est vrai, le feedback est souvent assez négligé. Nous faisons des entretiens d'évaluation une fois par an, il y a un feedback pour les deux parties et on discute des possibilités de formation professionnelle. Je pense qu'il serait judicieux de se rencontrer une fois par trimestre, par exemple. C'est justement en cas de feedback désagréable qu'il est important de s'asseoir à la même table. Mais pour pouvoir donner un feedback digne de ce nom, il faut d'abord avoir des attentes claires et des objectifs qui puissent être validés.

#### *Ce qui est aussi souvent considéré comme problématique, c'est la perception du rendement d'un collaborateur. Peut-on faire carrière en télétravail ?*

Il est beaucoup plus difficile de découvrir de jeunes talents au travail en distanciel. Il faut déjà que le collaborateur fasse preuve de beaucoup d'initiative et de motivation intrinsèque. Lorsque des opportunités se présentent, il est important que le manager garde ses collaborateurs sur son radar et demande de manière ciblée s'ils sont intéressés par une évolution de carrière. Car les occasions manquées entraînent le risque de voir un collaborateur partir soudainement parce qu'il n'a pas saisi les opportunités de promotion.

#### *N'en est-il pas de même pour le travail en distanciel comme pour beaucoup d'autres choses dans la pandémie : qui montrent, comme un produit de contraste, les failles du système ?*

Je pense que la plupart des problèmes ne proviennent pas originellement du télétravail. Si quelqu'un a déjà fait le choix de la démission interne, il ne sera pas très performant au bureau et le sera encore moins en distanciel. On le remarque particulièrement dans la culture de la communication : elle est absolument sous la loupe en distanciel. Mais si tu communique bien au bureau, tu peux faire de même en télétravail par le biais de nouveaux canaux.

INTERVIEW : JUDITH BECK

# HYBRID TEAMWORK

## Trois outils pour une collaboration indépendante de l'endroit

Que l'on cherche un fichier, que l'ordinateur ne veuille pas bien ou que l'on ne comprenne pas l'utilisation d'un programme – il suffit souvent de poser une petite question à la ronde pour résoudre les petits problèmes quotidiens au bureau. Mais lorsque les collègues sont dispersés – que ce soit sur un autre site, en distanciel – cela devient plus difficile. Pour renforcer le travail d'équipe et permettre une entraide mutuelle, il existe toutefois des fonctionnalités utiles pour la collaboration virtuelle.



### CHAT PROFESSIONNEL

Plus rapide que le téléphone, plus court que l'e-mail : le Chat professionnel remplace les conversations par-dessus le poste de travail. Comme le chat est disponible via l'application XPhone Mobile, les collaborateurs peuvent également communiquer avec leurs collègues en mobilité. Conseil : ouvrir le chat d'équipe tous les matins, souhaiter une bonne journée et discuter de projets communs pendant la journée ou demander un bref feedback. Les participants voient la présence des autres dans le chat, ce qui augmente la transparence et facilite la collaboration.



### PARTAGE D'ÉCRAN

Un regard par-dessus l'épaule, peu importe où se trouvent les postes de travail des collègues : le partage d'écran compte parmi les outils les plus importants pour un travail d'équipe efficace dans des environnements de travail hybrides. On peut ainsi consulter des projets communs, faire des présentations ou résoudre des problèmes depuis différents endroits sans avoir à les expliquer en détail. Car un regard en dit plus que mille mots. Avec le partage d'écran, c'est très simple, où que l'on soit – et si nécessaire, y compris la téléconférence ou le chat.



### GESTION DE PRÉSENCE

Comment voir si les collègues sont à leur place ? Il est important de communiquer les présences et les absences, surtout en télétravail. C'est à cela que sert la gestion de présence de XPhone Connect. Que l'on souhaite passer un client ou que l'on ait besoin d'une brève confirmation : la gestion claire des présences permet de voir en un coup d'œil quels collègues sont joignables, qui est en rendez-vous, au téléphone ou a activé le transfert d'appel. La synchronisation automatique du calendrier permet de maintenir le statut à jour.



## AUTO-EXPÉRIENCE

# UNE ÉQUIPE PREND SES DISTANCES

## Comment une gestion de présence efficace décide de la réussite ou non du télétravail

PAR MARTINA LUDEWIG

En principe, c'est évident. La seule différence pertinente entre le bureau, le télétravail, la Workation et autres est la présence. Si l'on garde cette « lapalissade » à l'esprit, on comprend pourquoi de nombreux défis liés au travail hybride peuvent être résolus par une fonctionnalité bien connue et étonnamment puissante : la gestion de la présence.

Le travail d'équipe – dit-on – souffre lorsque l'équipe ne partage plus de bureau. Les concertations spontanées, l'échange direct, le regard commun rapide sur l'écran : tout cela ne serait guère possible si la majorité de l'équipe préférerait ouvrir son ordinateur portable dans son salon plutôt qu'au bureau.

Mais est-ce vraiment le cas ? Pour répondre à la question cruciale de savoir si le travail d'équipe nécessite réellement une présence, nous avons décidé de faire une auto-expérimentation. Nous, c'est-à-dire l'équipe marketing de C4B. Deux collègues travaillent à 100 % en distanciel, le reste de l'équipe passe un à quatre jours au bureau. Et même si l'on aime être particulièrement créatif ou individuel dans le marketing, on peut dire que nous sommes ainsi dans la bonne moyenne allemande. Le groupe de référence parfait donc.

Pour commencer notre journée, deux choses sont essentielles : le café obligatoire et notre chat d'équipe. Nous utilisons ce dernier pour de brèves consultations (« *Peux-tu relire ceci, s'il te plaît ?* »), des mises au point rapides (« *Le modèle d'impression vous convient-il ?* »), des interpellations alarmées (« *Le site web est-il aussi en panne chez vous ?* ») et – enfin, mais certainement pas le moindre – l'agréable papotage de temps en temps.

Mais bien sûr, un chat suffit difficilement pour discuter de sujets plus complexes. Ainsi, lorsque je souhaite discuter avec ma collègue Judith du nouveau design d'une landing page mon premier regard se porte automatiquement sur son statut de présence. En effet, pourquoi lancer un appel dont je sais qu'il aboutira sur la messagerie vocale ? Grâce à la connexion au calendrier Outlook, tous les rendez-vous sont toujours actualisés. Judith n'a donc littéralement pas besoin de lever le petit



doigt pour me faire savoir quand je peux la joindre. L'indicateur de présence est rouge, Judith est donc en réunion. Je sais que cela peut prendre du temps, non seulement parce que je ne connais pas Judith depuis hier, mais aussi parce que nous nous sommes mutuellement accordé un maximum de droits d'accès. Ainsi, je ne vois pas seulement qu'elle est en rendez-vous, mais aussi de quel type de rendez-vous dont il s'agit et combien de temps il prendra.

Personnellement, je suis plutôt du genre impatient. La réunion dure encore 45 minutes et je veux mon feedback tout de suite. Je tente ma chance avec ma collègue Eileen. Mais elle est au téléphone à ce moment-là (nos annonces de présence prouvent clairement que les gens du marketing

sont très communicatifs, et pas seulement d'après la rumeur). Mais il est possible que cela aille plus vite. J'utilise donc la fonction « *Info, si disponible* ». Et voilà : moins de 5 minutes plus tard, un pop-up m'indique qu'Eileen a raccroché ou posé le casque. Ce pop-up me permet de lancer directement mon appel. En fait, je préfère laisser deux minutes à Eileen (malgré mon impatience). Car l'expérience avec l'une de nos fonctions de présence préférées nous a appris que personne n'aime que le téléphone sonne à la seconde même où l'on a raccroché.

#### Synchronisation des présences avec Teams

Mais que se serait-il passé si Eileen n'avait pas passé de appel téléphonique, mais plutôt un appel vidéo via Microsoft Teams ? Je n'aurais certainement pas voulu la déranger avec mon appel. Je n'en ai pas besoin. Car une gestion de présence digne de ce nom devrait (tout autant que nous) être un team player. C'est pourquoi le statut de présence de XPhone s'aligne sur l'affichage de présence de Microsoft Teams. Ainsi le statut est automatiquement synchronisé dans les deux systèmes.

À propos d'automatismes : nous recommandons de tous les utiliser sans retenue ! Dans notre cas, cela signifie que le statut de présence gère également la joignabilité. Si je suis en réunion, les appels externes sont transférés vers notre hotline et les appels internes vers la messagerie vocale. Il faut dire que : Pour ma part, je ne me souviens pas d'un seul message vocal d'un collègue. Car de toute façon, mes collègues ne m'appellent que lorsque je suis « au vert ».

Retour aux automatismes. Ils sont surtout pratiques parce qu'ils ont terriblement souvent raison. Je ne peux que plaider pour ma cause, mais mon agenda sait neuf cas sur dix mieux que moi ce que j'ai à l'instant à faire. Dans le seul cas où un rendez-vous est spontanément annulé ou si je suis coincé dans les embouteillages sur le chemin du bureau (à Munich, c'est la raison numéro un pour rester en télétravail), je peux modifier manuellement mon statut de présence : directement dans le client ou en mobilité via l'application.

#### Vue d'ensemble complète via le Team-Panel

Si le statut de présence est si important, il ne faut

bien sûr jamais avoir à le chercher longtemps. C'est pourquoi nous utilisons notre Team-Panel. Caché derrière une petite languette, je le déplie rapidement lorsque je veux passer un client au service commercial et que j'ai besoin d'un aperçu rapide de toute l'équipe. Dans le Team-Panel, je ne trouve pas seulement mes favoris, avec lesquels je

*« Une gestion de présence digne de ce nom devrait être un team player. »*

discute/envoie des mails/téléphone quasiment tous les jours, mais aussi des contacts externes comme notre agence de relations publiques. Ici aussi, grâce à la Fédération, je ne téléphone jamais dans le vide. En effet, les informations de présence des contacts externes peuvent également être affichées si ces derniers utilisent également XPhone Connect ou Microsoft Teams, par exemple.

Même si le travail à distance fonctionne bien, je dois finalement faire mon coming out : En fait, je fais partie des gens qui préfèrent travailler au bureau plutôt qu'en distanciel. Notamment parce que je suis un très grand fan des pauses café en commun. Pour savoir quand mes collègues seront au bureau la prochaine fois, je ne veux pas écrire un mail circulaire à chaque fois. Au lieu de cela, je consulte notre Team Info, qui complète la gestion des présences. On y trouve des choses aussi utiles comme « *Mercredi au bureau* », « *Aujourd'hui à partir de 14 heures off* » ou « *Workation en Thaïlande* ». Satisfait de toutes les informations, je planifie à la fin de ma journée de travail une journée de bureau pour mercredi et me réjouis du café papotage.

À la fin de la journée de travail, revenons à la question : le travail d'équipe nécessite-t-il une présence ? Notre réponse est claire : oui ! Mais une présence virtuelle – à condition d'une bonne gestion de la présence – fonctionne aussi bien qu'une « vraie » présence.

# IMPRESSUM

---

## Éditeur

C4B Com For Business AG  
18 Rue de Londres  
75009 Paris

---

## Conception

Judith Beck

## Rédaction

Judith Beck  
Martina Ludewig  
Eileen Noichl

## Design

Lisa Bergmann  
Andreas Johné

---

## Contact

[www.c4b.com](http://www.c4b.com)



Retrouvez-nous sur LinkedIn  
[linkedin.com/company/  
c4b-com-for-business-ag](https://www.linkedin.com/company/c4b-com-for-business-ag)

---

© C4B Com For Business AG. Tous droits réservés. Sous réserve de modifications et d'erreurs. Les performances décrites peuvent ne pas être disponibles ou seulement de manière partielle en fonction de l'installation de téléphonie et des applications IT utilisées. XPhone est une marque déposée de C4B Com For Business AG. Tous les noms de matériel et de logiciel sont des noms de marques commerciales ou des marques des fournisseurs respectifs.

Afin de rendre les articles plus clairs et plus lisibles, le masculin générique est souvent utilisé dans le livre blanc. Il inclut indifféremment les femmes, les hommes et les personnes diverses.

Date 03/2023

# DEVENEZ PARTENAIRE

et bénéficiez d'un soutien complet pour vos débuts dans la vente de XPhone Connect !

Modèle  
de licences  
simple

100 %  
Channel  
Business

Logiciel  
indépendant des  
fabricants PBX

Marges  
élevées

Scanner le code QR  
pour en savoir plus  
[c4b.com/fr/partenaire](https://c4b.com/fr/partenaire)

