

Christophe Chamy, Mitel France : «Les entreprises devront travailler sur le retour d'expérience de la pratique du travail à distance et en tirer des leçons.»

Est-ce que cette crise Covid-19 est le crash-test du concept de « transformation numérique des entreprises » dont on parle depuis plusieurs années ?

Christophe Chamy- Notre société a fait face ces derniers mois à divers aléas, météorologiques ou sociétaux – tels le mouvement des gilets jaunes, les grèves à répétition – qui avaient déjà soulevé de nombreux questionnements autour du télétravail et avaient donné lieu à des mises en œuvre partielles dans les entreprises. Avec cette crise du [Covid-19](#), nous faisons aujourd'hui l'expérience du télétravail à une échelle bien plus grande.

Je suis convaincu que cette pandémie, au-delà de mettre à l'épreuve les entreprises dans leur organisation et leur infrastructure, va agir comme un accélérateur de la transformation numérique des entreprises. Elles ont dû, ces dernières semaines, s'équiper dans l'urgence pour pallier les besoins immédiats, mais à la sortie de crise, elles devront inévitablement entamer une réflexion et faire des choix technologiques pour leur permettre de faire face aux futurs impondérables et aux transformations de l'organisation du travail qui se profilent post-Covid

En tant que dirigeant d'entreprise, quels enseignements tirez-vous de ce évènement ?

Christophe Chamy- Force est de constater que les entreprises les plus avancées dans le processus de transformation digitale ont pu s'adapter plus rapidement et plus efficacement face à l'imprévisible, mettant en œuvre leur plan de continuité d'activité (PCA).

Face à cette situation, je constate aussi la nécessité de travailler sur une gouvernance rapprochée. Il s'agit aujourd'hui d'un enjeu majeur pour tout dirigeant : savoir s'entourer. De sa DSI, de sa direction des Ressources Humaines et également des directions Métiers.

Ce que j'apprends, c'est que l'encadrement doit se montrer bienveillant. Nous ne maîtrisons pas l'impact opérationnel et encore moins l'impact psychologique de cette crise sur chacun de nos collaborateurs. L'empathie et la disponibilité sont plus que jamais de mise, de même que la créativité dans la relation que l'on a avec ses équipes. Le travail de communication auprès de l'ensemble de nos collaborateurs est primordial et il est essentiel de valoriser le positif.

Dans ce contexte de [télétravail](#) et face à des flux parfois ininterrompus de mails, de visioconférences, de chats..., il est également important de mettre en place des routines et des temps de déconnexion.

Après le confinement, les entreprises devront notamment travailler sur le retour d'expérience de la pratique du travail à distance et en tirer des leçons.

Comment voyez-vous l'après pour votre secteur ? Qu'est-ce qui va changer ?

Christophe Chamy – Nous sortons d'une période de confinement qui aura ébranlé l'activité des

entreprises. Outre l'accélération de l'adoption des outils de collaboration et de communications unifiées, il sera intéressant de voir sur quels domaines les investissements vont se porter. Je suis persuadé que le [Service](#) va être plébiscité à la fois par les partenaires et les clients et devrait connaître un essor considérable, bien plus rapide que ce que les acteurs du marché et les analystes avaient initialement anticipé.

Face à cette crise, les organisations devraient indéniablement gagner en agilité et en réactivité. A titre d'exemple, au sein de [Mitel France](#), nous avons mis l'ensemble de nos collaborateurs, tous métiers confondus, en télétravail dans un laps de temps de 24h et mis en place des processus de pilotage de l'activité permettant de fournir dans des délais extrêmement serrés – dans la journée parfois – nos solutions de communications et de collaboration à nos clients tels que les hôpitaux et les services d'urgence.

Ce qui a été mis en œuvre, les compétences déployées à l'occasion de cette crise, nous permettront de mieux appréhender l'imprévisible à l'avenir et de renforcer la proximité entre nos différents métiers, mais aussi avec nos partenaires et nos clients.