

L'ONVA introduit le travail flexible avec le G-Cloud UCC



Paul Devoldere : "Ce projet est géré essentiellement depuis notre business, avec un important concours des services RH, Communication, ICT... Pour le volet technique, nous faisons appel aux services du G-Cloud."

Avec le déménagement de son siège, l'Office national des vacances annuelles (ONVA) a adopté une nouvelle organisation du travail qui se veut flexible. Télétravail, flex desk, collaboration à distance et outils informatiques modernes sont autant d'incontournables pour le "Nouveau Monde du Travail".

À présent, chaque collaborateur dispose d'un ordinateur portable avec "softphone" ainsi que d'une indication de statut automatique et peut se réunir en ligne par vidéoconférence Lync. L'infrastructure UCC (Unified Communications & Collaboration) est fournie depuis le G-Cloud, en collaboration avec un partenaire commercial, à savoir Dimension Data.

Changement de culture grâce à la technologie

Le nouveau siège de l'ONVA est impressionnant : un bâtiment historique a été rénové sur mesure avec une décoration de circonstance, qui évoque des destinations de vacances populaires. Chaque étage comporte des salles de réunion, des zones de travail au calme, des espaces dédiés au brainstorming, des paysagers classiques et un coin café. Chaque collaborateur dispose d'un ordinateur portable, d'une docking station universelle, d'un casque audio et d'un casier pour y ranger ses effets personnels. L'époque du poste de travail fixe est révolue.

Le nouveau site est nettement plus petit que le précédent. "Grâce aux principes du "dynamic office" et au télétravail généralisé, nous avons besoin de moins de place.", explique Paul Devoldere, attaché et chef de projet UCCaaS à l'ONVA. "Les collaborateurs peuvent maintenant travailler deux jours par semaine depuis leur domicile. Même pour les réunions, ils ne doivent pas impérativement se rendre au bureau. La direction et les collaborateurs partagent tout bonnement le même espace. Pour certains, il s'agit d'un énorme choc culturel."

"Ce projet a été géré essentiellement depuis notre business, avec un large concours des services Logistique, RH (Change Management), Communication, ICT... Pour le volet technique, nous faisons appel aux services du G-Cloud, en collaboration avec Dimension Data comme fournisseur externe."

Réunions flexibles, au bureau et à distance

Les locaux de réunion de l'ONVA sont couplés à une application calendrier assortie d'un système de réservation. Lors de la planification d'une réunion, l'organisateur réserve en ligne la salle souhaitée.

Un écran interactif avec une indication de statut verte ou rouge indique pour chaque local quelle réunion y est prévue à quel moment. Sur place, la personne qui entre dans une salle de réunion vide peut rapidement effectuer une réservation ad hoc via l'écran. Tous les collègues peuvent ainsi voir en temps réel quelle salle est encore disponible, sans devoir se déplacer physiquement.

Plusieurs salles sont équipées d'un système de vidéoconférence. Un grand écran doté d'une caméra permet aux collaborateurs de participer à la réunion à distance. Ceci peut se faire depuis une autre salle de réunion ou, pour les télétravailleurs, au moyen d'une webcam installée sur l'ordinateur portable, équipé de Skype-for-Business (Microsoft Lync 2013).

[Suite >](#)



Emmanuel Lekeu : "Certains services sont directement livrés par Dimension Data, tandis que d'autres ont été mis en place dans l'infrastructure du G-Cloud pour des raisons de confidentialité."

"Le déménagement a facilité plusieurs choses. Nous avons suivi un trajet de changement et d'encadrement. Au final, l'acceptation de Lync par nos utilisateurs finaux s'est bien passée.", considère Paul Devoldere.

Des informations de statut pour éviter une perte de temps

L'offre UCC englobe la téléphonie IP, la messagerie instantanée (chat), la vidéoconférence et, pour certains collaborateurs, une fonction de centre de contact. La messagerie électronique sera prévue plus tard, indique Emmanuel Lekeu, TO Coordinator ICT à l'ONVA. Une indication de statut permet aux collaborateurs de se parler facilement, de la façon la plus adaptée. "On ne sait plus où travaillent certaines personnes, mais on sait si elles sont disponibles."

"La coordination du projet a été excellente. Certains services sont directement livrés par Dimension Data, tandis que d'autres ont été mis en place dans l'infrastructure du G-Cloud pour des raisons de confidentialité. Nous réutilisons entre autres l'Extranet de la sécurité sociale pour des connexions sécurisées. Tout se présente sous une forme "As-as-Service". Notre propre division ICT est intervenue uniquement dans le déploiement initial et pour surveiller la prestation de services. Dans un contexte d'économies, nous pouvons ainsi éviter un grand investissement unique et nous ne devons pas nous-mêmes investir dans des profils techniques pour assurer la gestion."

Le déménagement imposait aussi un court délai, en particulier pour plusieurs décisions techniques importantes. "Nous avons pu relever le défi. Malgré nos craintes, nous avons rencontré peu de problèmes au final."

À propos du G-Cloud UCC

Unified Communication & Collaboration, UCC en abrégé, consiste en un ensemble de services destinés à faciliter la collaboration et la communication. Ces services permettent de travailler plus efficacement grâce à une intégration totale de plusieurs canaux de communication. En outre, UCC permet, sans surcoût, de communiquer et d'échanger des documents entre toutes les institutions qui utilisent ces applications.

UCC comprend des solutions intégrées pour :

- **Communication** : solution où la téléphonie VoIP est parfaitement intégrée avec le chat et la vidéoconférence, sur la base de Microsoft Skype for Business. On peut en outre voir le statut de chaque collègue, par exemple "Disponible", "En réunion"... (rich presence).
- **E-mail** : solution de messagerie électronique compatible avec Skype for Business, sur la base de Microsoft Exchange.
- **Centre de contact** : solution de téléphonie avancée adaptée à un centre de contact sur la base de Luware.
- **Document management** : système de gestion de documents et de collaboration sur la base de Microsoft SharePoint.
- **Appareils mobiles** : solution centrale pour la gestion et la sécurisation des appareils mobiles (smartphones, tablettes...).

Une prestation de services pour la transition (mise en place de services dans l'institution) et l'innovation (extension des services / post-transition) est également disponible. L'intégration avec Office 365 de Microsoft (cloud public) est aussi assurée. Les services UCC sont proposés en partie par une partie commerciale, Dimension Data, sous la surveillance du SPF Économie.

Plus d'informations

Contactez-nous via
info@gcloud.belgium.be