

L'app Qnnect apporte un échange de données sécurisé et une communication structurée

Emplois attractifs – oui, volontiers!

La communication interne est cruciale. Elle nécessite de la transparence, des informations claires et parfaitement adaptées au destinataire mais aussi la possibilité d'échanger de manière simple, interactive et sûre. Toutefois, la pratique reste souvent éloignée de ces exigences. De nouvelles approches s'imposent.

Souvent, le trafic d'e-mails est extrême dans les hôpitaux et les organisations de soins ou les services d'aide et de soins à domicile. Il arrive fréquemment que ces infos internes se transforment en Chat. Il en résulte un déluge d'informations difficile à gérer.

Par ailleurs, beaucoup de destinataires jugent inutiles certains messages, cette «manie de mettre en copie» agace. D'un autre côté, ils n'ont aucun moyen pratique pour réagir à des sujets importants avec un destinataire ciblé, ce qui serait très pertinent dans leur travail et leur donnerait le sentiment d'être plus impliqués. Enfin, n'oublions pas les cadres pour qui il est absolument essentiel d'avoir une vue d'ensemble

et la garantie que les infos sont envoyées aux bonnes personnes. Sans même parler du confort qu'apporteraient de simples échanges réciproques d'opinions, de critiques, d'idées, de questions et de réponses. En temps de pénurie de main d'œuvre qualifiée, il serait approprié que les collaborateurs prisés soient motivés et n'envisagent pas de changer d'emploi.

Sûr mais incommode – pratique mais dangereux

Pour des raisons de sécurité, les messages s'échangent aujourd'hui essentiellement par ordinateur. Cela peut sembler incommode. Lorsque précisément pour cette raison, l'on

passé sur des canaux de transmission largement répandus comme WhatsApp, que l'on l'utilise de toute manière déjà dans la sphère privée, cela devient en outre particulièrement risqué. «Le moment est donc propice pour se pencher sur une app qui propose aux entreprises à la fois les fonctions de Chat et de News de manière sûre et adaptée, à savoir avec un trafic de données crypté via des serveurs installés en Suisse, et ce pour tous les terminaux tels que PC, Notebook, tablette, portable», préconise Hansruedi Menzi, responsable IT chez Spitex Glattal. «L'app Qnnect, avec laquelle j'ai jusqu'ici obtenu d'excellents résultats, correspond à ce type d'outil. De mon point de vue, le trafic d'e-mails aux fins de communication externe restera encore long-



6 bonnes raisons pour disposer d'une communication interne sûre

1. **Des collaborateurs informés:** Qnnect permet de transmettre simplement et rapidement des informations malgré le travail en équipes ou à temps partiel, les emplois mobiles et les différents sites – en temps réel.
2. **Échanges au sein de l'équipe:** Qnnect encourage la collaboration et les échanges via Newsfeed ou Chat. Les collaborateurs profitent ainsi les uns des autres, sans dépendre du lieu où ils se trouvent.
3. **Collaborateurs motivés:** Ils sont mieux informés et ainsi plus motivés dans leur travail. La fluctuation diminue, l'attachement à l'employeur et à l'équipe s'en trouve renforcé.
4. **Baisse des coûts:** La fonction d'apprentissage permet de réduire les coûts liés aux formations coûteuses. Les collaborateurs restent en outre davantage impliqués et engagés et travaillent ainsi volontiers plus longtemps dans l'entreprise.
5. **Conservation des connaissances:** Grâce à des petites unités d'apprentissage et des quiz répétables, les collaborateurs s'approprient individuellement de nouvelles connaissances et rafraîchissent les acquis de formation.
6. **Données sûres:** Grâce à l'hébergement local ou sur des serveurs suisses, Qnnect offre une sécurité des données maximale répondant à la norme internationalement reconnue ISO 27001.

temps incontournable par manque d'alternatives applicables de façon globale; en revanche, il ne se prête à la communication interne qu'en de rares occasions à définir individuellement par chaque organisation. L'app Qnnect représente ici une alternative moderne et efficace.»

Créer de la proximité et communiquer authentiquement en interne

Que les collaborateurs représentent le meilleur atout vaut – à plus forte raison dans le secteur de la santé – plus que jamais. Ils viennent en outre réellement à manquer. Et sont donc particulièrement convoités. Bien informer signifie par ailleurs valoriser.

«Je ne peux qu'approuver ce constat» estime Claudio Badertscher, «il faut tenir compte de cet aspect dans la gestion du personnel. Les cadres sûrs d'eux ne se caractérisent pas uniquement par une compétence élevée, ils veulent également être pris au sérieux. Les cadres ont raison d'instaurer une proximité et de communiquer avec authenticité et transparence. Cela permet ainsi d'impliquer en douceur les collaborateurs dans le quotidien de l'entreprise, de les inclure dans les décisions et d'entretenir une communication régulière à double sens. Il importe non seulement de faire parvenir des messages – et ce exactement au bon destinataire, mais également d'accéder aux réponses et d'intégrer les préoccupations légitimes dans les processus de travail. Les collaborateurs satisfaits à tous les niveaux s'identifient avec leur emploi et fournissent un meilleur travail pour les patients et les personnes suivies.»

Efficient, moderne et sûr

Dans un contexte de pénurie de main d'œuvre qualifiée, une communication interne correctement organisée engendre aussi un gain de temps appréciable, afin que les médecins, thérapeutes, personnels soignant et accompagnant puissent se concentrer davantage sur leurs tâches clés – il restera toujours suffisamment de tâches administratives... De plus, il est agréable de profiter d'une communication directe et interactive; les échanges permettent aux intéressés de s'expliquer en détails et d'apporter de manière ciblée des idées ou des propositions d'amélioration.

M. Badertscher souligne: «L'app Qnnect répond à l'évolution des habitudes de communication et des attentes des employés et des employeurs. Elle satisfait aux nouvelles formes de travail et d'organisation (home office, jobsharing, hiérarchies horizontales, équipes autonomes) et constitue un instrument important dans le cadre de l'adaptation de la protection des données en raison de la digitalisation et du nouveau règlement européen également applicable en Suisse et censé responsabiliser les employeurs.»

L'app Qnnect propose les trois fonctions suivantes:

- **News-Feed:** il permet d'atteindre tous les collaborateurs selon le groupe ciblé, indépendamment de l'horaire et du lieu. Il s'agit d'une avancée significative pour les employés à temps partiel et ceux travaillant en équipe. A l'hôpital universitaire de Zurich (USZ) par exemple, 47% des collaborateurs sont employés à temps partiel, et même 56% dans les soins. L'USZ encourage aussi explicitement le jobsharing pour les postes de cadres: un quart des cadres ont adopté ce mode de travail. À l'échelle de la Suisse, 1.1 million de personnes actives, sur un total de 4.6 millions, travaillent aujourd'hui de manière flexible – tendance à la hausse. C'est ce qu'a mis en évidence l'étude «FlexWorkSurvey» de la Haute école du Nord-Ouest de la Suisse (FHNW).
- **Dialogue:** Les thèmes pertinents peuvent être immédiatement discutés entre les personnes





concernées. Cela apporte à la fois clarté et flexibilité, notamment en cas de manque de personnel imprévu (pour cause de maladie p. ex.) lorsqu'il faut rapidement soulager les équipes et rappeler à cet effet des cadres chez eux.

- **Chat:** L'app créé des espaces virtuels: le Team-Chat remplace le déluge d'e-mails. Un Chat «normal» reste toujours possible, p. ex. sous forme d'échange entre pairs, et représente une communication 1:1 très efficace. La transmission s'effectue de manière cryptée selon la norme mondialement reconnue ISO 27001 – une alternative sûre à WhatsApp & Co.

Encourager la culture du feedback

Une tâche cruciale de la communication interne consiste à garantir une culture du feedback. En particulier la jeune génération s'est habituée à recevoir en permanence des retours sur son travail et ses performances. Grâce aux nouveaux canaux de communication polyvalents tels que l'app destinée au personnel, il devient simple de transmettre un feedback constructif. Il s'agit d'un outil de direction essentiel qui sert à instaurer la confiance.

Les supérieurs peuvent donner et recevoir un retour direct via les fonctions de «like» et de communication. Nul besoin de s'épandre lors d'un long entretien, quelques mots brefs comme «bon travail, continue ainsi» suffisent déjà. Si un thème devient virulent – de l'achat de vêtements de travail à un nouveau document stratégique – un simple sondage permet de savoir ce que les collaborateurs en pensent. Des messages importants peuvent aussi être transmis sous forme de vidéos.

Divertir et sensibiliser par quiz

Pour finir, il convient d'évoquer l'élément apprentissage. Selon Claudio Badertscher,

«Avec les processus d'information habituels, les gens oublient rapidement de nombreux éléments dans la frénésie quotidienne. Après un mois, il ne reste rarement plus de 10 % de ce qui a été entendu ou lu. Nous voulons offrir davantage avec notre app, à savoir une conservation du savoir. Nous pouvons ainsi utiliser la fonction appréciée de quiz pour sensibiliser les collaborateurs de façon divertissante sur des thèmes essentiels. Il peut s'agir de la protection des données, de la violence, des blessures par piqûres, des problèmes de norovirus et bien plus encore.»

«Nous utilisons l'offre intéressante de l'app Qnnect depuis longtemps», déclare avec enthousiasme Sacha Marbacher, responsable informatique adjoint de l'hôpital cantonal de Zoug, «l'introduction a été simple. La définition minutieuse de la répartition des informations a joué un rôle important. Nos collaborateurs se servent volontiers de l'app car elle est particulièrement facile à utiliser. Pour le service informatique, l'hébergement des données au niveau local et la garantie d'une excellente disponibilité jouent un rôle capital dans un hôpital fonctionnant 24h/24.»

MAGNA – UN POUR TOUS.
SA DIVERSITÉ LA REND UNIQUE.

brunner ::
www.brunner-group.com