

5 Bienveillance jusqu'à l'épuisement?

Leadership «équi-bienveillant», sans ego, inclusif, agile, constitutionnel, les étiquettes se succèdent. Les dirigeants tentent de répondre à tous et à toutes. Epuisant. Cette image de perfection cache le tabou du burn-out des cadres. Comment tenir? «Parfois je suis cuit, mais jamais je n'en ai ras le bol. Je n'ai pas un bon équilibre, admet Massimo Lorenzi. On n'est pas invulnérable et on ne peut pas faire le travail tout seul. Il faut donc pouvoir partager franchement. Par exemple, lors de mon divorce, j'ai averti l'équipe que je serais un peu moins disponible.»

La fatigue vient aussi du modèle américain du manager parfait. Celui-ci va finir par craquer. «La tolérance mutuelle, sans se mettre sur un piédestal, est nécessaire pour durer, rappelle Raphaël H Cohen. A noter également que «traîner» des collaborateurs avec lesquels on n'est pas compatible est improductif et épuisant. Parfois, il vaut mieux s'en séparer.»

6 L'apprentissage par l'erreur

Apprendre par l'erreur, tous le disent. Dans la pratique, c'est plus compliqué. «On bascule d'une culture de la stigmatisation de l'erreur à la valorisation de celle-ci, observe Raphaël H Cohen. Il faudrait avoir raté cinq start-up pour enfin être un bon candidat. Soyons francs, en tant que décideur, je choisis la bonne idée proposée par celui qui a le moins d'échecs. L'important est de réussir à apprendre de ses erreurs.»

Nommer l'erreur, l'expliquer, la corriger et l'assumer de manière collective, telle est la piste suivie par Massimo Lorenzi, qui débrieife chaque semaine avec ses équipes. «Tout le monde n'a pas la même idée de l'erreur, nuance-t-il. Ce n'est pas le vrai ou le faux qui compte, mais la réflexion et le cheminement qui va avec.»

Qui sont les opérateurs télécoms préférés des PME?

Chaque année, une vaste étude réalisée par l'entreprise **Firmament** auprès de 800 PME suisses établit le classement des meilleurs opérateurs télécoms pour ce marché où la proximité reste déterminante. **Thierry Vial**



Satisfaction élevée

Les PME notent bien les opérateurs dans 3 catégories sur 4. La communication mobile reste le parent pauvre, notamment en matière d'innovation.

Les petits opérateurs en tête

Dans toutes les catégories, les PME plébiscitent les opérateurs à taille humaine avec une flexibilité importante et un support efficace.

Les extrêmes

La plus mauvaise note du classement est attribuée à Wingo, en matière de prix pour la communication mobile avec 3,54. La meilleure note de l'étude va à EveryWare, avec 5,65 en matière de flexibilité pour le cloud service et data center.



«Les petits opérateurs deviennent de plus en plus costauds sur les services internet», rappelle Christian Maret, responsable commercial chez net+.

Quels sont les opérateurs télécoms les plus appréciés des PME suisses? C'est à cette question que le cabinet de consultant Firmament répond chaque année en interrogeant plus de 800 PME à travers le pays. Quatre catégories sont passées à la loupe: les communications mobiles, corporate network et internet service provider, la téléphonie fixe, ainsi que les services cloud et les data centers.

Communication mobile

«La communication mobile n'est pas encore considérée comme un service critique pour les PME», indique Jörg Halter, Managing Partner chez Firmament à Berne, et co-auteur de l'étude. «Les clients entreprises attendent des grandes améliorations dans ce domaine depuis vingt ans. Le mobile devait tout remplacer, mais ça ne s'est jamais confirmé. Les clients restent dans

l'ensemble assez critiques sur l'évolution de ce service, il y a une certaine déception.» Il s'agit d'ailleurs de la catégorie la moins bien notée de l'étude. L'entreprise vaudoise VTX se démarque toutefois et s'adjuge la première place avec les évaluations les plus flatteuses en matière de qualité, d'innovation, de prix, de flexibilité et de support. Salt et Sunrise suivent. Pour Jörg Halter, les nouveaux acteurs qui arrivent désormais sur le créneau mobile pour les PME, comme net+, Wingo, Salt ou VTX, vont accélérer leurs efforts ces prochaines années. «Nous pouvons donc légitimement espérer des améliorations significatives, qui resteront toutefois graduelles, sans grande révolution», tempère le spécialiste.

Corporate network et internet service provider

Si la communication mobile ne s'est pas encore imposée comme un service clé pour les entreprises, ➔

il en va tout autrement en matière de service internet. Toutes les entreprises, quels que soient leur taille ou leur secteur d'activité, sont aujourd'hui dépendantes de la Toile. «Depuis des années, les petits opérateurs occupent les premières places dans ce secteur très concurrentiel et nous assistons à un réel changement sur le marché, explique Peter Messmann, co-auteur de l'étude. Les PME n'ont plus peur de quitter un grand opérateur national pour un plus petit, capable de proposer un service plus en adéquation avec leurs attentes, notamment en termes de flexibilité et de support.» Ainsi, les petits

opérateurs qui se battaient pratiquement uniquement contre Swisscom jusqu'en 2020 se livrent désormais une concurrence féroce entre eux.» Un constat confirmé par Christian Maret, Chief Commercial Officer chez net+, qui se classe en deuxième position sur ce secteur. «2022 est la première année où Swisscom recule dans tous les segments, ce qui veut dire que les plus petits acteurs, comme nous, deviennent de plus en plus costauds. Même si le B2B reste un marché avec un prix d'entrée important pour les petits opérateurs, car il nécessite l'engagement de spécialistes et un ancrage local fort.»

C'est le zurichois Cyberlink qui décroche les meilleures notes sur ce segment, devant net+ et iWay.

Téléphonie fixe

«Sur le marché des particuliers, la téléphonie fixe est en déclin et ne se relèvera pas. Il en va par contre tout autrement pour les entreprises. net+, Peoplefone et Phonestar occupent la tête du classement. «Le binôme entre VoIP et le CRM d'une PME est primordial, rappelle Christophe Beaud, CEO de Peoplefone. Certes, les outils de visioconférence nous font perdre pas mal de minutes de conversation téléphonique, mais nous conservons une croissance à deux chiffres car nous innovons sans cesse.» Le home office a également redonné de l'élan à ce secteur car tout le système de gestion des clients est lié à la téléphonie fixe. «Nous observons même de nouveaux acteurs se positionner sur ce marché qui se développe bien depuis quelques années», rappelle Peter Messmann.

Cloud services et data center

Environ 60% des entreprises utilisent aujourd'hui une solution cloud, mais cette proportion augmente rapidement. «Sur ce segment, les opérateurs qui ont commencé il y a quinze ans occupent logiquement les premières places, à l'image d'EveryWare, VTX ou Mount10, explique Jörg Halter. Ces opérateurs ont une grande expérience et disposent de leurs propres data centers, en Suisse. La confiance des clients est acquise dans un secteur où l'expérience compte beaucoup.» La Suisse reste néanmoins en retard en matière d'utilisation du cloud; elle se situe au même niveau que la Belgique, les Pays-Bas ou l'Allemagne, mais bien derrière l'Espagne, la France ou la Pologne. Ce qui offre un potentiel de rattrapage important pour les années à venir.

In

Salaires au top dans les IT et la distribution

Les salaires restent élevés dans l'informatique et la distribution. Selon les données recueillies par la société de conseil en rémunération Kienbaum et Handelszeitung auprès d'un millier d'entreprises, les cadres inférieurs peuvent y gagner plus de 130 000 francs. Les banques, les assurances et la biotechnologie font aussi partie des branches attractives. La région influence de manière significative le salaire: sans surprise, Zurich, Genève et Bâle arrivent en tête.

Out

60 employés licenciés par un algorithme

Le 17 août dernier, à Austin, aux Etats-Unis, 60 salariés de l'entreprise Accenture ont été licenciés sans aucun motif, révèle le Daily Mail. Ces employés, qui travaillaient en lien avec Meta, ont appris leur licenciement par visioconférence et leur responsable les a informés qu'ils avaient été sélectionnés «par hasard» par un algorithme. Ce n'est pas la première fois qu'une entreprise recourt à l'IA pour licencier. En août 2021, une entreprise russe, Xsolla, s'était séparée de 150 collaborateurs après qu'un algorithme avait analysé leurs mails, leur activité et leur taux de présence au bureau.

COMMUNICATION MOBILE

Rang	2021	Prestataire	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support	Total
➤ 1	2	VTX	4.28	4.29	4.59	4.66	4.60	22.42
➤ 2	3	Salt	4.04	4.04	4.55	4.40	4.24	21.44
➤ 3	4	Sunrise	3.88	3.88	4.38	4.28	4.05	20.61
➤ 4	5	Swisscom	3.47	3.47	5.07	4.12	3.61	20.20
➤ 5	-	Wingo	4.04	4.04	3.54	4.32	4.19	20.06

CORPORATE NETWORK + INTERNET SERVICE PROVIDER

Rang	2021	Prestataire	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support	Total
➔ 1	1	Cyberlink	5.59	4.90	4.73	5.46	5.64	26.31
➤ 2	3	net+	5.12	4.91	5.09	5.42	5.35	25.90
➤ 3	4	iWay	5.18	5.02	5.07	5.33	5.16	25.75
➤ 4	2	VTX	5.18	4.86	4.98	5.13	5.37	25.52
➔ 5	5	Init7	5.25	4.82	5.17	5.18	5.06	25.49
➔ 6	6	Green	5.00	4.58	4.87	5.08	5.06	24.59
➔ 7	7	Sunrise	4.58	4.24	4.47	4.61	4.46	22.36
➤ 8	9	Swisscom	4.33	4.11	3.82	4.52	4.43	21.20

TÉLÉPHONIE FIXE

Rang	2021	Prestataire	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support	Total
➤ 1	5	net+	5.21	5.23	5.10	5.48	5.43	26.45
➤ 2	1	peoplefone	5.19	5.17	5.21	5.37	5.42	26.36
➤ 3	-	phonestar*	5.31	5.11	5.30	5.38	5.24	26.34
➤ 4	3	sipcall	5.05	5.13	4.99	5.34	5.44	25.95
➤ 5	4	iWay	5.12	4.94	4.89	5.29	5.37	25.60
➤ 6	2	VTX	4.88	4.58	5.00	5.16	4.96	24.58
➤ 7	-	Green	4.71	4.20	4.59	4.85	4.78	23.14
➤ 8	6	Sunrise	4.45	4.27	4.40	4.62	4.65	22.41
➤ 9	8	Swisscom	4.18	4.08	3.93	4.54	4.58	21.31

DATA CENTER + CLOUD SERVICES

Rang	2021	Prestataire	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support	Total
➔ 1	1	EveryWare	5.35	4.96	4.81	5.65	5.63	26.40
➤ 2	3	VTX	5.19	4.86	5.15	5.30	5.45	25.96
➤ 3	4	Mount10	5.08	5.07	4.94	5.39	5.39	25.87
➤ 4	2	iWay	5.23	4.99	4.94	5.34	5.33	25.83
➔ 5	5	Infomaniak	5.04	5.07	5.16	5.28	5.05	25.60
➤ 6	-	Cyberlink	5.00	4.83	4.30	5.33	5.47	24.93
➤ 7	-	SecureSafe	4.81	4.96	4.61	4.58	4.50	23.46
➤ 8	6	Hostpoint	4.48	4.35	4.50	4.84	5.04	23.21
➤ 9	7	Green	4.69	4.40	4.09	4.95	4.59	22.72
➤ 10	8	Swisscom	4.25	4.51	4.06	4.53	4.63	21.97
➤ 11	9	Microsoft Azure	4.23	4.68	3.81	4.33	4.01	21.05

