

DERRIÈRE UNE TECHNOLOGIE SE TROUVE DES HOMMES AYANT DES ÉMOTIONS ET DE VRAI PRÉOCCUPATIONS

Un entretien avec Hannes Van Heerden – Project Delivery Manager chez Adapt IT Telecoms
par Katucia Moussongo

Dans un monde où de nombreux managers dirigent leur équipe sur la base de l'idéologie selon laquelle "Tout est une question de business", Hannes Van Heerden, Project Delivery Manager chez Adapt IT Telecoms, fait la différence en introduisant un style managérial plus humanisé. Un style qui valorise les relations humaines et souligne l'aspect social de l'environnement de travail. Dans cette interview, il nous partage son histoire.



Parlez-nous de vous et de votre parcours vers le secteur de la Technologie?

Je suis né et j'ai grandi à Vanderbijlpark. J'ai toujours été fasciné par les ordinateurs. Malheureusement, il n'y en avait pas chez moi et mes parents n'en avaient pas accès. En conséquence, j'avais l'habitude de rendre visite à deux de mes amis qui possédaient des ordinateurs. On passait du temps à jouer aux jeux vidéo. Après mes études secondaires, j'ai eu la chance d'obtenir une bourse d'étude de la société sidérurgique, ISCOR. Elle m'a permis de compléter un Diplôme National en Systèmes Informatiques à VUT (Vaal University of Technology) ainsi que de recevoir mon premier ordinateur. Cela a marqué le début de mon parcours. Dans le cadre de mes études, j'ai commencé à coder et à programmer. Je me souviens que mon tout premier programme s'appelait "Hello World".

Ceux qui si connaissent en développement savent que ce programme n'était qu'une introduction générale au développement de logiciels. La seule chose qu'il faisait était d'afficher "Hello World" à l'écran.

Mon intérêt pour les ordinateurs a réellement été alimenté durant cette période. J'étais content parce qu'auparavant je ne pouvais pas faire fonctionner un ordinateur. Mais là, je lui donnai une directive, et il me le rendait.

Par la suite, j'ai effectué un stage à ISCOR, où l'une de mes responsabilités était de créer un système "round tracker" qui contrôlerait l'usine automatisée et fournirait des indications sur son fonctionnement. En effet, à ISCOR, ils ont un grand fourneau qui sert à faire fondre l'acier. J'ai donc créé un logiciel, qui montre où se trouve le niveau de l'acier en termes de température puisque le four a besoin d'être rechargé à chaque fois qu'il atteint un niveau.

Après mon stage, je suis allé à Pretoria. J'ai réagi à l'offre d'une entreprise qui cherchait un Jeune Développeur dans l'industrie agricole. J'étais ravi de pouvoir travailler en tant que développeur Front-End, d'acquérir des connaissances sur les bases de données, de gérer les dossiers financiers, de planifier et développer des logiciels de trading. En 2007, j'ai eu l'opportunité de rejoindre la société LGR en tant que Développeur Delphi. C'est le point de départ de ma carrière dans le secteur de la Télécommunication.

Ainsi, dès que j'ai commencé à travailler avec les données que LGR utilisait, je suis tombé sous le charme de l'ensemble de cette industrie. En 2015, je suis passé de Développeur Sénior à Analyste. L'expertise que j'avais acquise sur l'apparence des données, la manière dont nous les intégrons dans la base de données et la manière dont les données s'intègrent et se corrélient les unes aux autres m'a permis d'apporter de la valeur dans notre département analytique. J'ai élargi mon expertise analytique en examinant les données, les exigences commerciales, les exigences des clients et en fournissant des solutions axées sur les données.

Lors de l'acquisition de la société LGR par Adapt IT Group, je n'ai pas hésité de répondre à l'offre qui consistait à devenir le Project Delivery Manager de l'équipe d'Advanced Analytics pour Adapt IT Telecoms. Ma première tâche à ce poste était de former une équipe d'analytique Avancée avec toute l'expertise requise. Pour le faire, j'ai combiné l'équipe CDR/live avec l'équipe Insights.

En quoi consiste le rôle de Project Delivery Manager à Adapt IT Telecoms?

J'ai la chance de travailler avec une équipe fantastique. L'équipe est formée de personnes d'exception. Un Project Delivery Manager a de nombreuses tâches à accomplir. L'une des premières choses que je fais est d'aider l'équipe à relever les défis techniques qu'elle peut rencontrer. Grâce à l'expérience que j'ai accumulée au fil des ans, je peux les aider lorsqu'ils rencontrent des difficultés techniques ou lorsqu'ils ne savent pas quoi faire. J'évalue également notre solution actuelle et suggère des améliorations si nécessaire pour que nous puissions mieux fonctionner.

Je surveille de près l'avancement de tous les projets et j'organise des réunions régulières avec l'équipe pour m'assurer que le produit final soit livré aux clients sous la forme demandée c'est à dire : dans les délais et budget souhaité, avec l'aide des ressources compétentes). De plus, nous offrons un service de soutien au troisième échelon. Par conséquent, si des problèmes de production surviennent, nous interrompons occasionnellement la livraison du projet afin de résoudre les problèmes. Je veille à ce que tout se passe bien dans le milieu de production et de livraison des produits.

Assumer la responsabilité de tout incident est un élément clé de mon travail. En tant que Delivery Manager, je m'efforce d'être la voix de l'équipe. J'agis comme un canal de communication entre l'équipe et mes supérieurs. En cas de complications durant la livraison, j'accepte l'entière responsabilité de la situation et j'en fais rapport à la direction. Ensuite, je conçoit une stratégie pour éviter ce genre de défis à l'avenir.

J'interagis avec les clients afin de m'assurer que leurs besoins et leurs exigences sont compris afin que les solutions que nous élaborons et livrons répondent à leurs demandes. Je m'assure que nos solutions sont également évolutives. Nous ne voulons pas créer ou construire un grand nombre de solutions uniques alors que nous pouvons en créer « une » qui nous fera avancer dans le temps. Je collabore avec d'autres responsables pour m'assurer que nous travaillons tous pour les objectifs communes d'Adapt IT.

Je m'efforce de garantir notre durabilité à long terme et de fournir des solutions efficaces. Des solutions qui sont à la fois fiables et qui répondent aux requêtes du client. De même, j'aide les membres de l'équipe à avoir des échanges d'idée et d'opinion parce que je crois que l'aspect sociale est un atout dans de l'environnement de travail.

Veillez élaborer davantage sur l'interaction sociale de votre équipe et ses composantes sociales.

J'essaie de créer une culture d'amitié et de soutien. Nous avons une excellente équipe au sein de laquelle existe l'entraide. Quand quelqu'un éprouve des difficultés, quelqu'un d'autre intervient pour l'aider. C'est l'un des avantages de faciliter cette composante sociale.

Étant donné que nous travaillons présentement à domicile, il y a peu d'interaction physique. La première chose que nous faisons, c'est de venir au bureau au moins une fois par semaine. Nous savons que nous devons être productifs, mais nous prenons le temps de socialiser et déjeuner ensemble. Avant cela, tous les vendredis, nous nous réunissions pendant une demi-heure pour discuter de la vie en général dans le cadre de

notre engagement social. Nous parlons de ce que nous ferons en fin de semaine, de la famille et d'autres éléments personnels. Je songe même à réintégrer ce programme dans notre équipe.

Lors de nos séances de rattrapage le lundi matin, nous parlons de nous-mêmes, de nos défis et de nos passe-temps. Sur Teams, nous avons un tableau des objectifs personnels où chacun peut afficher ses objectifs. Il peut s'agir d'adopter un régime alimentaire sain ou de faire du sport. Et une fois par mois, nous examinons le tableau et en discutons. Je suis totalement intéressé par les personnes en tant qu'êtres humains. Il y a des choses qui arrivent dans la vie de tous les jours, et ce n'est pas seulement une question de travail. Certes, il y a du travail à faire, mais l'humanité joue également un rôle significatif.

Comment habilitez-vous votre équipe pour la réalisation de projets réussis?

Parce que je connais mon équipe, ses aptitudes et son expérience, je veille à la dynamique de l'équipe en m'assurant que les bonnes personnes sont assignées aux bonnes fonctions. J'encourage aussi les membres de l'équipe à collaborer afin qu'ils puissent apprendre les uns des autres et s'entraider, car c'est la meilleure façon de croître. Je ne peux pas confier la même tâche à la même personne chaque fois parce que personne ne grandira ou n'apprendra. Par conséquent, j'aide l'équipe à collaborer et à développer son esprit d'équipe.

En fait, améliorer et encourager la collaboration réduit le danger de ne dépendre que d'une seule personne. Si une personne exécute une tâche de façon constante et qu'un jour elle est incapable de le faire pour quelque raison que ce soit, le projet peut être compromis. Et notre réputation en tant qu'Adapt IT peut être mise en jeu. Alors, j'encourage le transfert de connaissances d'un membre de l'équipe à un autre, pour que toute l'équipe soit valorisée et qualifiée.

Outre cela, je ne microgère pas. Je compte sur l'équipe pour donner le meilleur d'elle-même et travailler au meilleur de ses compétences et de son expérience. J'essaie de leur offrir la liberté de s'exprimer à travers leur travail. Je prodigue des conseils et un suivi pour garantir que nous progressons tous dans la même direction. Il est essentiel pour moi que chacun des membres de l'équipe comprenne où nous allons. Tout le monde participe à nos réunions hebdomadaires, et tout le monde est au courant de ce que chacun fait. Chaque membre de l'équipe est invité à discuter de ses défis et à présenter sa charge de travail.

Je suis tout à fait ouvert et inclusif au sein de l'équipe. Les gens sont ouverts parce que nous avons encouragé une culture de respect mutuel et de confiance à l'égard de notre équipe. Ils s'adressent à moi en raison de problèmes de santé ou familiaux. Oui, c'est du business, mais les gens ne sont pas des ordinateurs ou des machines. Ce sont des êtres humains qui ont toutes sortes d'émotions, et de préoccupations au sujet de leur famille ou même du futur. Il y a tellement de facteurs qui peuvent influencer nos opérations.

Il arrive que certaines personnes traversent une période difficile qui les empêchent de se concentrer sur une tâche précise à ce moment-là. Pour que les livraisons aux clients ne soient pas incommodées, je n'ai aucun inconvénient à déléguer la tâche à une autre personne. C'est vrai que c'est du business, mais si je positionne quelqu'un qui traverse actuellement une période difficile, nous n'aurons peut-être pas le meilleur produit. Parce que cette personne n'était pas disposée psychologiquement.

Je mettrais cette personne dans une position moins stressante pour lui donner un peu de répit. Cela ne signifie pas rester assis et ne rien faire, mais plutôt faire quelque chose de différent et de moins critique. Après une certaine période, je me rassure que la personne retourne au sein de l'équipe et continue de fournir des produits et des services de haute qualité.

Aussi, j'essaie de favoriser de solides relations humaines entre les membres de l'équipe, car cela favorise le travail d'équipe et, éventuellement, nous permet de générer des solutions fantastiques. Parce que le bien-être des gens passe avant le travail. L'équipe est généralement au courant quand quelqu'un ne va pas bien. Ils s'encouragent les uns les autres et envoient des messages WhatsApp tels que "Bonne chance", "Je pense à toi" et "Meilleurs vœux".

Enfin, je montre de l'appréciation à mon équipe régulièrement. Lorsqu'un membre de l'équipe fait quelque chose d'exceptionnel, j'encourage toute l'équipe à le nommer pour les Awards mensuels. J'appelle personnellement la personne ou je lui laisse un message de remerciement pour le travail

qu'elle fait. Nous avons également des évaluations de performance et des plans de développement individuels par le biais d'Udemy.

Étant dans un poste de Management, quel a été le plus grand défi auquel vous avez été confronté et comment l'avez-vous surmonté?

Cela fait plus de 15 ans que je suis Développeur. Je suis donc une personne relativement technique. Il n'a pas été facile pour moi de passer d'un poste technique à un poste de Management. Je ne voulais pas être un "boss" qui donne des ordres. Je voulais plutôt devenir un vrai leader pour l'équipe. Je travaillais autrefois avec des ordinateurs, qui n'ont pas d'émotions. Maintenant je dirige une équipe de personnes avec différentes personnalités et émotions. J'ai appris pas mal de choses.

Je suis d'avis qu'il y a une grande différence entre un « boss » et un leader. Dans une équipe sportive, par exemple, il y a un capitaine. Mais le capitaine ne regarde pas le match de l'extérieur, il prend également part aux matchs. C'est ainsi que notre équipe Advanced Analytics fonctionne. En tant que capitaine, je ne me mets pas à l'écart pour donner des ordres. Il y a des projets que l'équipe exécute, et il y a des tâches que j'effectue moi aussi.

C'est dans cet état d'esprit que j'ai dû évoluer pour relever les défis techniques. Quant aux difficultés relatives aux diverses personnalités et émotions de notre équipe, j'ai décidé d'écouter. Très tôt, j'ai réalisé que si j'écoutais et que je donnais aux gens l'occasion de parler sans interrompre ni imposer mes opinions, je pourrais accomplir beaucoup de choses. Cela m'amène à faire preuve d'ouverture d'esprit et à apprendre différemment.

“ Je travaillais autrefois avec des ordinateurs, qui n'ont pas d'émotions. Maintenant je dirige une équipe de personnes avec différentes personnalités et émotions. ”

Êtes-vous d'accord avec l'approche « Les Hommes derrière la Technologie » ? Si oui, élaborer.

Oui, je suis d'accord. Nous ne pouvons pas avoir la Technologie sans Hommes. C'est pourquoi, lorsque les personnes ont des défis personnels, il est essentiel d'en prendre soin, car sans eux, nous n'aurions pas de Technologie. Ainsi, en faisant preuve de compassion, d'engagement et de passion pour autrui, nous pouvons faire des choses extraordinaires. Quand je pense à la façon dont nous travaillons dans notre équipe, je suis stupéfait de ce que nous accomplissons et livrons. Et c'est pourquoi nous recevons beaucoup de retours positifs de nos clients. Ils n'hésitent pas à écrire de bonnes critiques à notre égard. Le secret réside dans le fait que nous prenons soin de nos clients de la même façon dont nous prenons soin des membres de l'équipe. Et à mon avis, « *Les Hommes derrière la Technologie* » fait référence à toute une équipe plutôt qu'à un seul individu. Il s'agit d'un groupe de personnes qui conjuguent leurs efforts pour créer une Technologie.

Quels conseils pouvez-vous donner à la prochaine génération qui s'intéresse au secteur de la Technologie?

L'ouverture d'esprit est importante pour moi. Essayez d'abord d'être ouvert d'esprit et de le mettre en pratique. J'ai fait la même chose et c'était très bénéfique. Le secteur de la Technologie offre plusieurs occasions de croissance, d'apprentissage et de perfectionnement. Vous pouvez apprendre et gagner en expérience avec un esprit ouvert. Si vous êtes fermé d'esprit, vous serez limités. Deuxièmement, écoutez. Si vous écoutez, vous vous rendez compte que les gens ont des visions incroyables parce qu'ils sont passionnés par ce qu'ils font. Ils ont de bonnes idées et de bons concepts. Vous apprendrez bien des choses en écoutant les autres.

Pour terminer, je dirais d'éviter la spécialisation. J'ai choisi de ne pas me concentrer sur un seul domaine parce que nous parlons de la Technologie, qui est un vaste secteur dans lequel il y a beaucoup à apprendre. Si vous ne vous spécialisez que dans un domaine, c'est tout ce que vous ferez. Et la Technologie englobe bien plus que le petit domaine sur lequel vous essayez de vous concentrer.