

Zéro mail

Jérôme Montfort, consultant, et Anne-Marie Ingert, responsable du programme bien-être au travail, témoignent de l'expérience 0 mail lancé par Thierry Breton en février 2011 au sein du groupe ATOS.

Objectif : bien-être au travail

Au début de l'année 2010, ATOS lance le programme « Bien-être au travail » pour imaginer de nouvelles méthodes de travail et répondre aux attentes du personnel. Celui-ci couvre tous les aspects du futur lieu de travail, de l'intégration de l'efficacité à travers des processus de gestion, la mise à disposition d'outils spécifiques de télétravail, les formations, la gestion de talent, l'instauration de nouveaux niveaux de collaboration et la prise de conscience d'une responsabilité sociale et environnementale des collaborateurs.

Une enquête menée auprès des collaborateurs d'ATOS a pointé la gestion des mails comme souffrance au travail : surcharge d'informations, stress dû à un sentiment d'urgence. Pour chaque collaborateur, l'investissement est lourd pour peu de bénéfices.

Dans ce contexte, le programme "0 mail" a pour but :

- de créer un choc symbolique pour que chacun prenne conscience des travers de l'utilisation du mail,
- de transformer les processus de travail,
- d'utiliser et intégrer les nouvelles technologies pour libérer du temps et, ainsi, améliorer le bien-être au travail et accroître la productivité des collaborateurs.

Bref, travailler mieux avec 0 mail.

Un éco-système collaboratif

Pour atteindre l'objectif, une offre globale a été offerte aux collaborateurs :

- un réseau social d'entreprise innovant, Blue Kiwi, pour collaborer, organiser et échanger de l'information,
- une messagerie instantanée, Lync, pour permettre aux 80 000 collaborateurs d'ATOS de mieux communiquer en vidéo, en audio ou en messagerie instantanée,
- enfin, une base de gestion et d'archivage de documents accessible à tous sur Sharepoint.

Les facteurs de réussite

La réussite d'un tel projet nécessite un accompagnement au changement, des formations adaptées à chacun des publics et de la pédagogie au quotidien. Pour mener à bien cette démarche, un vaste programme de formation a été établi pour les utilisateurs, les responsables de communauté et le management. La direction s'est appuyé sur un réseau de 3 500 ambassadeurs pour promouvoir la démarche. Cela a permis également l'émergence de nouveaux métiers : les community managers.

Un an après le lancement de Blue Kiwi, 7 500 communautés ont vu le jour, réparties en 4 catégories :

- les communautés organisationnelles qui permettent de partager une vision, une stratégie,
- les communautés de projets pour échanger, collaborer, partager des documents autour d'un projet
- les communautés d'intérêt, porteuses d'intelligence collective,
- les communautés d'experts pour innover, développer les savoir-faire, renforcer et partager les expertises clés.

Les processus métiers ont été profondément modifiés, aujourd'hui ce sont 200 processus métiers qui ont été labellisé "0 mail".

Au terme d'un an d'expérience, le nombre de mails a diminué de 60 % et le bénéfice pour les collaborateurs et pour l'entreprise est net : gain de temps, productivité améliorée, échanges optimisés. La démarche "0 mail" ne s'appuie pas sur des solutions technologiques mais est un véritable enjeu managerial de transformation de l'entreprise. Elle a permis de renforcer l'identité et les valeurs du groupe et a permis l'émergence de nouvelles pratiques professionnelles plus efficaces et innovantes.

L'implantation d'un RSE repose pour 80% sur la culture d'entreprise et 20% sur la technologie.