

Ces entreprises innovantes et heureuses, Alan les bons tuyaux

*Quelle est donc la clé du bonheur au travail ? Il n'existe aucune recette miracle en la matière mais les startups ont chacune leur idée sur la question. A l'occasion de la publication de son livre blanc *Born Disruptive*, Samsung a voulu se pencher avec Maddyness sur ces entreprises innovantes qui bouleversent les méthodes de travail traditionnelles. Cinquième épisode : Alan.*

Temps de lecture : minute

19 novembre 2018

" *Chez nous il n'y a pas de babyfoot* ", prévient Jean-Charles Samuélian, cofondateur d'Alan, la mutuelle qui repense et dépoussière l'assurance santé. Il a bien compris que l'énergie actuelle déployée à montrer que l'on est cool revêtait une réalité bien moins glorieuse. Du coup chez Alan, ils ont préféré faire autrement. Bosser leur culture et offrir des conditions de travail réellement orientées vers le bien-être du salarié, et donc, in fine, de l'entreprise elle-même. Car " *Passer du temps sur la culture et l'organisation de la société permet de résoudre de très gros problèmes et de créer un cercle ultra vertueux : tu attires les meilleurs talents, tu lèves des fonds, tu crées un bon produit et tu provoques une dynamique ultra positive.* " Et si chaque personne qui rejoint Alan doit être en adéquation avec ces valeurs, il lui est aussi demandé de faire évoluer l'expression de cette culture. L'idée n'étant pas d'imposer mais d'itérer. " *Toute idée est bonne à prendre. Un collaborateur qui nous a rejoint il y a trois semaines a déjà proposé une nouvelle manière de communiquer* ", explique Jean-Charles Samuélian. Pour autant, cela ne veut pas non plus dire que les décisions sont prises à main levée. " *Nous ne sommes pas une démocratie*, ajoute le fondateur. *Nous écoutons tout le monde mais nous*

prenons des décisions qui sont non-consensuelles ".

Trois piliers fondateurs

Premier pilier de cette culture : résoudre des problèmes qui ont l'air énormes en les décomposant en petits problèmes. La mission : rendre la santé super simple, d'un côté comme de l'autre. Et pour comprendre les problèmes, rien de mieux que d'y être directement confronté. Ainsi, n'importe quel collaborateur, peu importe son poste, dédie une journée par mois au service client. Essentiel pour ne jamais évoluer loin des attentes des utilisateurs.

Deuxième pilier : la transparence et la communication au service d'une collaboration efficace. *" On partage tout parce que l'on croit que la transparence permet de prendre d'extrêmement bonnes décisions "*, explique Jean-Charles Samuélian. L'entreprise a ainsi fait parler d'elle en publiant sa grille de salaire sur Maddynews. Les collaborateurs ont accès à toutes les informations, y compris qui possède quel pourcentage de la société.

Troisième pilier : Faire grandir les individus en même temps que le groupe, que l'entreprise, notamment à travers une culture du feedback poussée. Des binômes de " coach " et de " coaché " sont ainsi créés. Ils vont se promener régulièrement et le coach n'a qu'une question à poser *" Comment est-ce que je peux t'aider à grandir et t'aider à apprendre ? "*. Tous les six mois, chaque collaborateur est évalué par un groupe de pairs et obtient des retours sur ses performances et sur ses pistes de développement. Une culture du feedback peu explorée en France qui permet une véritable personnalisation de l'expérience collaborateur afin de lui donner les moyens d'évoluer au sein de la société.

L'anti-réunionite aigüe

Et pour donner aux employés les moyens de leurs ambitions, quelques lignes directives ont été mises en place pour leur permettre d'être plus efficaces. Les réunions ont ainsi été supprimées. Purement et simplement rayées de la carte au profit d'un forum interne sur Github. Aujourd'hui tous mobiles et équipés d'outils collaboratifs efficaces, les collaborateurs d'Alan ont les moyens de travailler autrement qu'hier. " *Cette organisation nous permet de travailler à distance, de manière asynchrone*, explique Jean-Charles Samuélian. *Mais surtout, ça permet de garder également la rhétorique à distance, sans compter que tout le monde peut lire ce qui est écrit.* " Les mails sont aussi réduits au strict minimum, tandis que Slack, affectionné par les entrepreneurs de tous bords, est utilisé mais mis en sourdine. " *On fait très attention aux notifications* ", précise le fondateur. Quand on connaît la perte de productivité engendrée chaque jour par les alertes de toutes sortes et par les urgences qui n'en sont pas...

Le télétravail, lui, est encouragé. Grâce notamment au forum qui permet de ne pas perdre le lien avec l'équipe, les collaborateurs ont toute liberté pour s'auto-organiser. " *C'est simple, chaque personne fixe ses propres objectifs de la semaine selon la méthode OKR développée par Google. Ensuite il partage les résultats : est-ce que j'ai réussi ou pas ?* " Un partage qui ne se fait pas lors d'un grand raout du lundi matin, histoire de bien commencer la semaine, mais par Slack et qui est ensuite transmis dans un mail récapitulatif envoyé le mercredi.

Onboarding et accompagnement : le lien avant tout

Responsabilités, auto-gestion, la grande liberté offerte aux collaborateurs pourrait aussi avoir l'effet inverse, créant anxiété et stress de voir tant de

choses reposer sur ses épaules. Pour pallier d'éventuelles crises et mesurer l'épanouissement de leurs employés, les fondateurs ont mis en place un système de monitoring hebdomadaire via l'outil Officevibe. Les collaborateurs peuvent répondre de manière anonyme à des questions sur leur niveau de bien-être dans la société, que ce soit bien évidemment en termes de stress mais également en termes d'accomplissement personnel. Résultat, Alan était en 2018 dans le top 5 mondial des entreprises utilisant Officevibe.

La croissance, autre élément de stress de toute société qui explose, doit être méticuleusement gérée. Alan, il y a un an, comptait 14 personnes. Dans moins d'un an, ce chiffre aura, selon les prévisions des fondateurs, bondi à 200. Si la croissance de l'équipe se fait sans heurts, c'est justement grâce aux valeurs fondatrices posées dès le départ et à la journée d'immersion, dernière étape du processus de recrutement. " *Les potentiels futurs collaborateurs viennent travailler avec nous pendant une journée, ça donne une bonne vision de notre culture*, détaille Jean-Charles Samuélian. *Et à l'heure où il y a beaucoup de bullshit dans ce monde de startups, les futures recrues nous font généralement remarquer, enthousiastes, que l'on fait réellement ce que l'on dit et que l'on applique ce dont on parle.* "

Une fois embauché, c'est le travail d'onboarding qui commence. L'objectif : ne laisser personne sur le carreau. Surtout quand plusieurs arrivées se font dans la même semaine. Chaque nouveau venu reçoit de la documentation écrite qui l'aide à bien comprendre cet ovni entrepreneurial dans lequel il met les pieds ainsi qu'un accès à des cours pour faciliter l'acculturation. Enfin, deux tuteurs sont désignés : un " Role Buddy " qui l'aide à comprendre son rôle dans la société, à définir ses objectifs, et un " Cultural Buddy " qui facilite les échanges avec les autres collaborateurs. Une mécanique qui n'est pas sans rappeler celle du primaire, quand un petit nouveau arrive et que l'on fait tout pour qu'il s'intègre vite et bien.

" C'est important de créer du lien, car on est tous là avec la même mission, s'enthousiasme le fondateur. Nous avons donc organisé de nombreux moments pour que les échanges se fassent : autour d'un verre toutes les deux semaines, de dîners ou d'un karaoké que l'on a fait à 60 il y a peu, mais aussi de déjeuners, que l'on partage quasiment tous les jours, de retraites une à deux fois par an etc. " Des moments de partage, qui, couplés à une grande transparence sur les avancées de chacun crée un " niveau de respect et d'entraide extraordinaire. " Des collaborateurs qui se respectent et se portent mutuellement, une croissance fulgurante. Alan a visiblement tout compris. À qui le tour ?

Comment les entreprises s'adaptent à la Nouvelle Economie Mobile ?

Le monde de l'entreprise est à un tournant de son histoire. Une nouvelle génération vient aujourd'hui bouleverser les méthodes de travail traditionnelles. Les entreprises doivent s'adapter si elles veulent attirer et fidéliser les meilleurs talents. Dans ce rapport, Samsung définit comment les membres de cette génération "digital native" et extrêmement mobile pensent et travaillent. Et liste les solutions pour combler l'écart technologique croissant entre cette nouvelle génération et les cadres dirigeants. Ce qui implique un environnement adapté, mais aussi, et c'est crucial, des technologies leur permettant de remplir leurs objectifs dans la Nouvelle Économie Mobile (NME).

Pour en savoir plus, téléchargez le livre blanc de Samsung sur la Nouvelle Économie Mobile

Article écrit par Maddyne, avec Samsung