

Le télétravail à 100%, une idée à suivre ? L'exemple de Zapier

Si plusieurs entreprises françaises sautent le pas, le 100% remote est encore un sujet complexe à aborder dans l'hexagone. Alors faire travailler ses salariés à distance, bonne ou mauvaise idée ? Retour d'expérience de la Française Frédérique Castagnac, Product Marketer chez l'Américain Zapier.

Temps de lecture : minute

17 décembre 2018

La particularité de cette entreprise ? Ses trois fondateurs ont démarré l'aventure en travaillant à distance et les 200 collaborateurs poursuivent cet état d'esprit à travers le monde. Entretien avec Frédérique Castagnac, qui nous explique les rouages de cette entreprise, qui mise sur le 0 bureau comme modèle de développement.

Ton job est 100% en remote, est-ce le cas pour toute la boîte ? Si oui, peux-tu nous en dire plus sur les outils utilisés par l'entreprise ?

En effet 100% de l'équipe de Zapier travaille à distance et cela a toujours été le cas. Nous n'avons jamais eu de bureaux physiques. Aujourd'hui Zapier compte à peu près 200 employés et l'entreprise continue d'avoir une belle croissance. L'histoire de Zapier a commencé en remote. Les 3 fondateurs ont lancé le projet lors d'un Startup Weekend. Ils avaient alors tous trois des jobs ou poursuivaient des études dans différentes villes. Mais Zapier a rapidement eu une forte traction et les premiers clients sont

arrivés très vite. C'est à ce moment-là, quand il leur a fallu monter la structure et recruter, qu'ils ont décidé de continuer à le faire en mode remote.

Finalement ils arrivaient très bien à se synchroniser sans être dans le même bureau donc ils ont décidé de recruter des personnes qui avaient le même état d'esprit. Côté outils, on est tous sur Slack. C'est un peu comme notre bureau, notre salle de réunion mais également notre machine à café et notre espace de détente ! On apprend à se connaître en travaillant sur des projets ensemble bien sûr mais également en discutant de tout et de rien.

Par exemple, je vais courir un marathon dans quelques mois et le soutien de mes coworkers est important ! Nous avons donc un "channel" de discussion sur Slack à propos de running où nous partageons performances et conseils. En parallèle, 80% de nos "channels" se rapportent à des groupes de travail, des équipes fonctionnelles ou des projets spécifiques. Zapier est une équipe très structurée mais avec une grande liberté et autonomie.

À mon sens, l'important dans une équipe en remote c'est le partage des connaissances. Et je crois que c'est ce qui fait la force de Zapier. Tout projet ou idée est documenté, il est donc facile de trouver l'information dans notre base documentaire. Niveau documentation, nous utilisons Async un outil développé en interne qui s'apparente à un blog interne. Nous y publions toutes les annonces importantes, les modifications faites au produit, etc.

Nous utilisons aussi Quip pour tout ce qui est documentation plus générale. Par exemple, lorsque je lance un nouveau produit je vais créer un dossier dans Quip, dans lequel on trouvera toutes les infos concernant le lancement : les spécifications, le positionnement produit, la liste des tâches, le planning etc. Une fois le produit en phase de lancement, je

publie un document plus officiel sur [Async](#) pour informer toute l'équipe que tel jour, nous lancerons tel produit.

Ce système permet d'être très transparent et de partager qui travaille sur quoi. Je n'avais jamais travaillé comme ça auparavant, et même si parfois tout document peut être fastidieux à produire, au final ce n'est jamais une perte de temps. Cela permet aussi de poser ses idées et d'avoir des retours internes de différentes personnes, car tout le monde a accès à tous les documents. Avec [Azendoo](#) je viens du monde de la gestion de projet en équipe. Donc beaucoup de monde me demande ce que j'utilise aujourd'hui. Nous n'avons pas une application chez Zapier. Les équipes Produit travaillent sur [Jira](#) mais ensuite chacun s'organise comme il veut. Il n'y a pas un système imposé. Personnellement je suis revenu à la " to-do list " papier. Nous nous parlons également très souvent chez Zapier, et pour cela nous utilisons [Zoom](#). Tous les Jeudi nous avons le "all-hands meeting" où Wade Foster, le CEO de Zapier, nous présente les nouveautés de la semaine et quelqu'un d'autre peut présenter un projet sur lequel il travaille. Nous sommes à peu près 150 sur ces calls des quatre coins du monde et l'application n'a jamais planté !

Côté ressources humaines nous utilisons " Small Improvements " pour organiser les " 1to1 " (réunion entre le manager et chacun des membres de son équipe) et suivre la progression de carrière. Car le remote n'empêche pas un suivi de progression de carrière très avancée. C'est même le contraire on a ce qu'on appelle un " growth framework " assez clair qui nous permet d'avancer comme on le souhaite et en toute transparence. Côté informations sur les employés, nous utilisons [BambooRH](#). Pour aller plus loin sur les outils Métier, on utilise [Looker](#) pour la data, [Airtable](#) pour les base de données, [Wistia](#) pour les vidéos, Box et Google Drive pour les documents, et d'autres encore plus spécialisés pour chaque métier. À noter que l'on se retrouve IRL (" In real life ") également 3 fois par an au cours de retraites. 2 retraites se déroulent avec l'ensemble des employés, c'est à dire les 200 " Zapiens ", et l'autre avec

notre équipe fonctionnelle, le Marketing pour moi.

Ce sont des moments très importants car ils nous permettent non seulement d'avancer sur des projets mais également d'apprendre à mieux se connaître. Et pour ma part cela me fait visiter les USA ; en 1 an je suis allé à Chicago, Savannah, Chattanooga, Miami et je serai bientôt à la Nouvelle Orléans.





Comment s'est déroulé ton processus de recrutement ?

C'est exactement comme le décrit [cet article](#), étape par étape, que mon recrutement s'est passé ! Le processus est vraiment clair dès le début. Même s'il demande pas mal d'effort et d'implication pour la personne qui postule, au moins tu sais où tu en es du processus et ce qu'il te reste à accomplir.

Pour ma part, cela a été assez rapide et en moins de 3 semaines j'avais une réponse. J'ai démarré par ce que Zapier appelle une "Evaluation", qui est une étude de cas, pour le poste auquel je postulais. À partir de là, j'ai eu un call par semaine pendant les 3 semaines et j'ai rapidement eu une proposition.

Comment se déroule ta journée type ?

Étant sur le fuseau horaire français, je n'ai pas vraiment de journée type. Mon équipe est à 90% aux USA donc j'ai parfois des réunions très tard (vers 22h). Or je suis une plutôt du matin, donc ces jours-là, je vais me mettre à bosser de 8h jusqu'à midi puis je vais prendre une longue pause à midi pour faire du sport, aller déjeuner avec des amis, ou faire une sieste. Puis je reprends vers 15h jusqu'à 18h et je m'y remets de 21h à 23h.

Mais les autres jours où je n'ai pas de réunions tardives, je travaille en général sur les créneaux suivants : 8h - 12h et 15h -19h. Ou parfois 13h-20h cela dépend un peu si j'ai besoin ce jour-là d'être en ligne en même temps que les US. Il m'arrive par moment de faire un 8h-17h aussi ! Il n'y a pas vraiment de règles. Côté organisation le matin c'est " Focus Work ". Je passe 1 heure à lire les discussions de la veille et 3 heures de travail concentrée sur mes projets. Comme mon équipe dort encore, je ne suis pas dérangée par les notifications, et ça c'est le top! Puis je reviens vers 15h quand les US se lèvent et là mes réunions commencent ainsi que la synchronisation via Slack.

Pour moi c'est l'organisation idéale ! L'été, je me permets même d'aller surfer le matin ! Au final tant que le travail est fait, que la communication est bonne et que les projets avancent, c'est tout ce qui compte ! Après, tu organises ton temps comme tu veux.

Selon toi, est-ce qu'il est possible pour toutes les entreprises d'être 100% en remote ? Quels seraient tes "conseils" à ce sujet ?

J'aimerais répondre que oui, il est possible pour toutes les entreprises d'être 100% remote, mais je ne pense pas que ce soit le cas. Côté

Management, il y a une question fondamentale de confiance derrière le remote et côté Employés, il y a une question d'autonomie et de motivation. Aujourd'hui, tous les managers ne sont pas prêts à faire confiance les yeux fermés et tous les salariés ne sont pas prêts à s'auto-discipliner pour organiser leur travail. Mais ce n'est pas impossible ! Tout dépend naturellement de la typologie de métier.

Personnellement, le travail à distance a changé ma vie. Non seulement car je n'aime pas beaucoup devoir me rendre au bureau juste parce qu'il le faut, mais aussi parce que j'aime avoir une grande autonomie dans l'organisation de mon travail. Finalement mon cerveau, comme celui de beaucoup de monde, ne marche pas sur commande de 9h à 18h. Parfois je n'arrive pas à réfléchir, je bute sur des problèmes, je m'impatiente. Au lieu de rester devant mon ordinateur et d'ouvrir Facebook pour " faire un truc simple où je n'ai pas besoin de réfléchir ", ben j'enfile mes baskets et je vais courir 30 minutes ou 1 heure selon mon humeur. Tu imagines pouvoir faire ça au bureau ? Et dire à tes collègues à 15 heures " désolée, je n'arrive pas à me concentrer, je vais faire un footing " ? Pas sûr que ce soit acceptable dans beaucoup d'entreprises.

Mais avec le remote c'est possible. Et c'est tellement plus sain ! On se fait confiance ! Un ami m'a récemment contacté car il se demandait comment mettre en place le travail à distance dans sa toute jeune startup. Et mon conseil a été le suivant : soit vous partez 100% remote dès le départ, soit pas du tout. Le remote pour une partie de l'équipe, à mon avis ça ne marche pas aussi bien que le 100% remote. Surtout sur le long terme.

Le remote c'est plus qu'une méthodologie de travail, c'est une culture d'entreprise. Donc il faut bien peser le pour et le contre et mettre en place des processus solides dès le départ ! Il faut que les fondateurs de l'entreprise soient très à l'aise avec le concept et qu'ils recrutent des personnes également à l'aise avec ce concept. Car tout le monde n'a pas forcément envie de bosser de chez lui.

Lors de mon recrutement c'est un des principaux sujets qui a été abordé. Est-ce que j'étais à l'aise avec le remote, est-ce que c'était une forme de travail que je recherchais etc.

Après pour vivre l'expérience d'une équipe de 200 personnes 100% remote, je peux dire que je n'ai jamais vu une équipe aussi motivée et brillante ! Par exemple, nous sommes 4 Product Marketers chez Zapier : une Taïwanaise, un Canadien, un Américain et moi en France. On apporte tous une touche différente au produit et je pense que c'est ça qui fait la force de l'équipe !

Le télétravail, source de bien-être au travail ? Pour en savoir plus, rendez-vous à la prochaine édition de la MaddyKeynote, le 31 janvier 2019



The poster features a purple background on the left and a teal background on the right. The left side contains the event title and date. The right side features a woman's silhouette and a camera lens with a circuit board inside, with a call to action. The MaddyKeynote logo is in the top left corner.

**MADDY
KEYNOTE**

**Une
journée
en 2084**

**31.01.2019
AU 104, PARIS**

**INSCRIVEZ-
VOUS!**