



Christophe LAIGLE

Responsable Méthode et Qualité chez La Poste



La communauté Microsoft La Poste

En 2018, au début du déploiement au sein de La Poste Groupe de .com1 (le nom postal de Microsoft 365), j'étais ambassadeur numérique. J'ai créé une équipe Teams "Communauté Microsoft La Poste" pour permettre aux personnes que j'accompagnais de s'approprier ce nouvel outil.

A chaque session d'accompagnement, je conviais les participants à rejoindre cette équipe, pour leur permettre de tester et d'expérimenter. Au fil des mois, je me suis rendu compte que de nombreux postiers rejoignaient cette équipe sans même que je les y invite. Comme l'équipe Teams est publique ; il suffit d'avoir le lien ou d'en connaître le nom pour la rejoindre.

Mi 2019, la communauté atteignait 1300 postiers, fin 2020, la barre des 5000 était passée. Nous sommes aujourd'hui près de 7000 à échanger quotidiennement avec 2/3 de membres actifs dans le mois écoulé. Avec le nombre croissant de membres, en juillet 2019 nous avons structuré notre communauté avec un canal par application. Il y en a aujourd'hui une quinzaine.

Au quotidien, chacun y pose ses questions, apporte ses réponses, complète, débat, se questionne, toujours dans un souci d'apporter des réponses qualifiées de qualité et de faire grandir le collectif.

Certains canaux sont extrêmement techniques, comme ceux autour de la Power Platform. C'est la richesse de la communauté : certains répondent dans les canaux des outils qu'ils maîtrisent et posent des questions dans les canaux des outils qu'ils maîtrisent moins. On aide un jour, on est aidé le lendemain ... le principe même d'une communauté et de la coopération.

Il y a un très grand respect des membres les uns envers les autres (en 3 ans de modération, une seule intervention nécessaire pour recadrer un membre). Personne n'a dans sa fiche de fonction ou ses objectifs annuels l'animation de cette communauté ; c'est un pur produit collaboratif spontané.

Cette communauté s'inscrit dans un dispositif de communication et d'accompagnement du changement beaucoup plus large. Nous sommes 245 000 postiers au sein du groupe : les ressources humaines et digitales sont riches pour accompagner chacun, à son rythme, selon ses besoins.

Ainsi, sur le portail de l'entreprise, le site M@ Transformation Numérique, apporte les ressources structurées ; c'est la vitrine de l'accompagnement. Plusieurs communautés Yammer complètent le dispositif, pour une entrée plus simple et des questions moins techniques que celles qu'on trouve dans l'équipe Teams.

Des webconférences et des formations 'classiques' sont disponibles. Et bien entendu, nous avons un réseau humain, avec les ambassadeurs .com1, pour accompagner cette transformation numérique interne d'envergure.