

TÉMOIGNAGE CLIENT

COMMENT STEEPLA A PERMIS AUX TRANSPORTS DEPAEUW DE GÉRER LEUR COMMUNICATION INTERNE DURANT LA CRISE ?

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Transports Depaeuw

340 salariés



**BRUNO
BACQUET**
DSI

SECTEUR
TRANSPORT

DATE
JUN 2020

Bruno Bacquet est DSI (directeur des systèmes d'information) pour les transports Depaeuw depuis 14 ans.

Son rôle est d'optimiser les échanges d'informations entre tous les systèmes et les personnes. Il est donc naturellement en charge de la communication interne !

L'entreprise a été très impactée par la crise du Covid-19. Elle a énormément communiqué en interne avec ses salariés pour les informer et garder le lien. Nous vous partageons son témoignage à travers l'utilisation de Steeple.



LE CONTEXTE

1

« L'entreprise a été impactée à hauteur de 50 % de baisse d'activité durant plusieurs semaines pendant le confinement »

Nos clients étaient principalement à l'arrêt total. Nous avons vécu 15 jours très intenses dès le début de la crise afin de tout ré-organiser (*garde d'enfant, chômage partiel, télétravail, personnes sur le site...*).

Des mesures ont donc été mises en place :

- 1 **Sanitaire** : gel hydroalcoolique, masques, visières, distanciation...
- 2 **Aménagement des horaires de certains postes**
- 3 **Messages de sensibilisation 2 à 3 fois par jour par la communication, les RH, la direction, la QHSE**

« Nous nous sommes tous retrouvés éclatés et nous devons nous adapter ! Steeple nous a permis de continuer à créer du lien malgré la situation »

Nous nous sommes posé beaucoup de questions sur la continuité de l'activité, notre santé et celle de nos collaborateurs qui pouvait être engagée :

- **50 % des conducteurs étaient au chômage partiel ou en congés puis nous avons organisé des roulements.**
- **Les sédentaires ne pouvaient pas tous être en télétravail : nous devons tourner à 10 personnes maximum.**

Steeple

COMMENT COMMUNIQUER EN INTERNE ?

2

Avec la crise, les équipes étaient totalement éparpillées : télétravailleurs, salariés encore sur site et au chômage partiel.

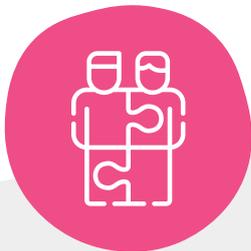
Nous devons absolument communiquer en interne pour les informer et les rassurer ainsi qu'être à l'écoute et garder le lien avec les collaborateurs !

« L'objectif était simple : toucher 100 % de nos équipes, les salariés sédentaires comme les conducteurs, simplement et en même temps »

« Dès le lancement de Steeple, nous avons précisé qu'il serait le seul canal concernant l'actualité et la vie de l'entreprise »

QUI COMMUNIQUE QUOI ET QUAND ?

Avant le lancement de Steeple, nous avons **défini les rôles de notre stratégie de communication interne**. Cela nous permettait d'avoir de la visibilité, une bonne organisation et ainsi ne pas noyer les collaborateurs d'informations. Ces rôles se sont naturellement poursuivis durant la crise du Covid-19.



Quelle organisation durant la crise ?

En fait c'est assez simple, on a centralisé tout ce qu'on faisait déjà d'un point de vue communication interne sur Steeple et ça fonctionne beaucoup mieux !



Tous les managers, la direction et les RH se retrouvaient chaque jour en visioconférence afin de rédiger les process et les communications. **Les comptes rendus de réunion étaient partagés sur Steeple !**



Mise en place d'une **cellule d'écoute** avec un numéro de téléphone dédié.



La messagerie instantanée Steeple a été utilisée pour garder le lien à titre personnel : un collègue en arrêt, petit message pour prendre de ses nouvelles par exemple.

Les acteurs en interne

1 LE DIRIGEANT

🕒 Tous les jours

L'idée est d'être transparent et de rassurer !

- État des lieux hebdomadaire sur l'activité de l'entreprise. Le tout illustré de graphiques
- Mise en avant des collaborateurs (ex : merci à Bruno pour cette initiative afin d'assurer la distanciation sociale !)

2 LE SERVICE RH

🕒 Tous les jours

- Informations réglementaires
- Vis-ma-vie sur certains postes de l'entreprise afin de mettre en valeur les collaborateurs (ex : conducteur, agent de quai, administration des ventes, etc.). Le tout sous forme de vidéo + texte explicatif

3 LE SERVICE QHSE

🕒 Une à deux fois par jour

- Bonnes pratiques et conseils
- Gestes barrières à adopter
- Distanciation à mettre en place

4 DSI - SERVICE INFORMATIQUE

🕒 Plusieurs fois par semaine

- Annonce des mesures mises en place (ex : cellule d'écoute)
- Conseils et tutoriels pour le télétravail (ex : se connecter à sa boîte mail, utiliser Steeple)
- Organisation informatique (ex : déploiement d'ordinateurs portables)

5 LES COLLABORATEURS

🕒 Plusieurs fois par mois

- Mise en place d'opérations spéciales
- Publications régulières dans la catégorie « Entre nous » (ex : voici mon bureau improvisé durant le confinement)
- Partage d'illustrations réalisées par un conducteur dessinateur



Les publications qui fonctionnent

Les points sur l'activité

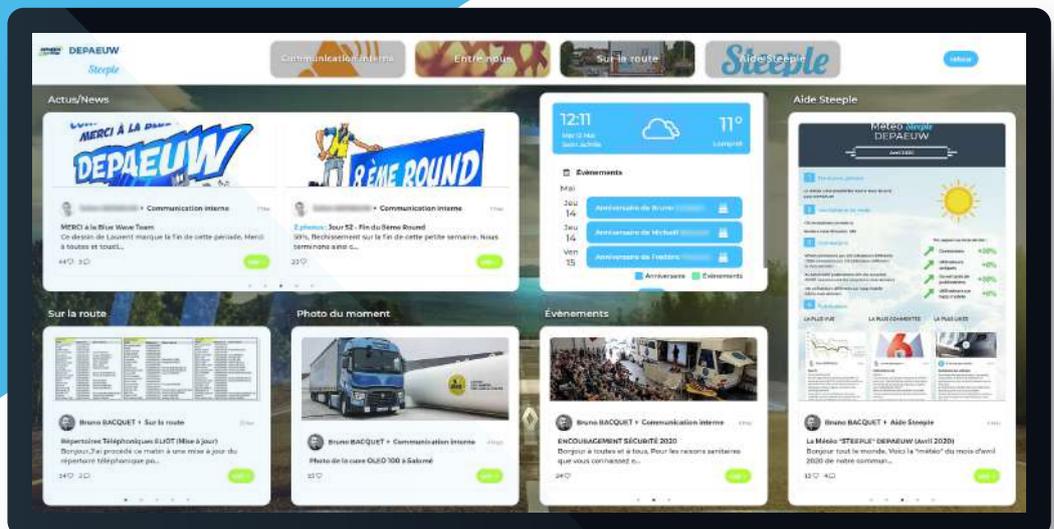
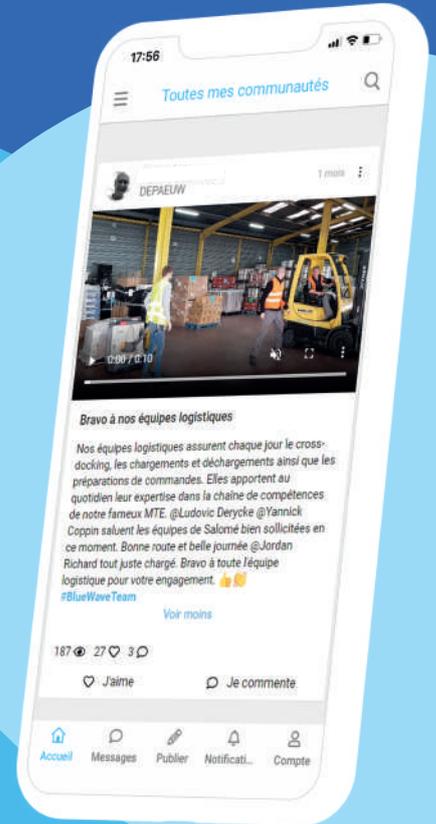
Tous les jours notre PDG Julien Depaeuw publiait sur Steeple pour nous informer de la situation de l'entreprise et l'évolution du business. Cette transparence rassurait les collaborateurs.

Les météos Steeple

Nous diffusons chaque mois la « Météo Steeple » qui nous indique les statistiques de notre communauté. Les collaborateurs apprécient et cela permet de mettre en avant les personnes et publications qui fonctionnent !

Les anniversaires

Nous avons beaucoup utilisé le module anniversaire Steeple. Cela permet de garder le lien et d'apporter de la bonne humeur !



UN BON OUTIL !

3

79%

taux d'inscription
des collaborateurs

« Nous avons lancé Steeple officiellement le 2 mars. Cette date est très importante chez Depaeuw et tout le monde s'en souvient par coeur en interne ! »

Avant notre lancement de Steeple, il était très difficile pour nous de pouvoir toucher 100 % des équipes. Nous utilisions :

- **Des SMS** pour les conducteurs mais les messages étaient vraiment très basiques.
- **De l'affichage papier**
- **Un affichage dynamique** « fait maison »

Les collaborateurs attendaient de nous de plus d'informations et surtout de pouvoir interagir. Il devenait donc indispensable de trouver une solution qui répondait à nos besoins.

Nous avons annoncé aux équipes (avec de l'affichage, des mails et sur l'informatique embarqué pour les conducteurs) que nous lançons Steeple, notre seul outil pour la communication interne.

Résultats ? **79 % des collaborateurs sont inscrits sur Steeple !**

Le confinement a été l'occasion d'inciter les collaborateurs à s'inscrire. Ils ne voulaient pas louper d'informations pendant la crise !

Petite anecdote Steeple

Parfois, dans les moments difficiles, on découvre ou re-découvre ses collègues. Nous avons appris que l'un de nos conducteurs était passionné de dessin. Il nous a créé de belles illustrations que nous avons pu partager sur Steeple pour sensibiliser les équipes : gestes barrières, distanciation sociale...

Les *chiffres* *clés*

79%

de collaborateurs inscrits

90%

d'utilisateurs actifs

4

publications/jour
en moyenne

55%

des inscrits likent

38 000

ouvertures de
publications en 3 mois

PAS QUE DU NÉGATIF !

4

Les apports de la crise

Cette crise nous a permis d'améliorer et d'**augmenter notre communication interne vers tous les collaborateurs.**

On a clairement changé notre plan de communication interne. Désormais, on utilise Steeple au quotidien et ça cartonne. Les équipes étaient fédérées et on a pu conserver le lien entre tous les membres de l'entreprise !

Cette crise nous a également permis d'apprendre à travailler différemment et d'aller parfois plus vite à l'essentiel, en évitant trop de process.

Aussi, on a pu **mesurer l'intérêt de la communication interne pour les équipes**, bien plus facilement qu'avec des mails. On sait désormais qui a vu, qui a aimé et si ce n'est pas le cas, on peut demander pourquoi, avoir des retours et s'améliorer.

Il était indispensable pour nous de faire passer des informations à toute l'entreprise afin de continuer à exercer notre activité. Sans Steeple on n'aurait pas réussi à toucher 100 % des salariés !

Notre dirigeant, Julien Depaeuw, prend beaucoup la parole sur Steeple (business, nouveaux clients, etc.) et **ça nous rapproche de lui, ça le rend très accessible !** De manière générale, on constate que les collaborateurs prennent vraiment le réflexe de publier sur Steeple (lorsqu'ils sont en déplacement par exemple). Ils sont impliqués dans la vie de l'entreprise.

« Aujourd'hui, il n'y a plus de distinction dans la communication interne : un salarié est un salarié de l'entreprise, qu'il soit sédentaire ou conducteur ! »

La crise sanitaire du Coronavirus nous a obligés à communiquer sur des sujets plutôt officiels et institutionnels. Mais désormais, nous allons essayer d'agrémenter notre communication de choses plus légères afin de donner le sourire aux collègues !

Steeple

**PRÊT À RÉINVENTER VOTRE
COMMUNICATION INTERNE
AVEC STEEPLE ?**

DEMANDEZ UNE DÉMO

Steeple

WWW.STEEPLE.FR

