

## TÉMOIGNAGE CLIENT

# COMMENT STEEPLA A PERMIS AU MAGASIN E.LECLERC D'ATTIN DE GÉRER SA COMMUNICATION INTERNE DURANT LA CRISE ?

### PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

E.Leclerc Attin

150 salariés



**MARIE-BLANCHE  
PESSARD DEBERT**  
ADHÉRENTE

Marie-Blanche Pessard Debert est Adhèrente du magasin E.Leclerc d'Attin (Côte d'Opale) avec son mari depuis maintenant 5 ans.

En parallèle, cette dirigeante pilote un groupe thématique sur le sujet de l'innovation (et particulièrement sur les outils digitaux) en Scapartois (société coopérative d'approvisionnement de la région de l'Artois).

L'entreprise a très vite réagi à la crise du Covid-19 en accordant beaucoup d'importance à la communication interne. Nous vous partageons son témoignage à travers l'utilisation de Steeple.

SECTEUR  
GRANDE DISTRIBUTION

DATE  
MAI 2020



## LE CONTEXTE

1

*« Le 13 mars, notre vie a réellement basculé avec l'annonce probable d'un confinement »*

Nous avons dû faire face à une foule de clients en magasin et certains étaient incontrôlables car paniqués. Nos équipes étaient submergées et ce week-end a été très marquant pour l'ensemble de l'entreprise.

Au magasin, nous sommes animés par une triple volonté pour faire face à cette crise :

- 1 Protéger les collaborateurs
- 2 Protéger les clients
- 3 Protéger notre entreprise

*« Mon mari a annoncé dès le début de la crise que le seul canal utilisé pour la communication interne serait Steeple »*

Trois semaines avant l'annonce du confinement, nous avons anticipé et pris la parole afin :

- De faire de la prévention et ce même si nous appliquions déjà les gestes barrières depuis fin février
- De préciser aux salariés où trouver toutes les informations liées au Covid-19 dans l'entreprise : sur Steeple.

***Steeple***

## COMMENT COMMUNIQUER EN INTERNE ?

2

Nous n'avons pas attendu avant de commencer à communiquer.

En effet, nous avons dû faire face à **20% d'absentéisme** : les présents se sont vus étalés sur des amplitudes horaires larges et les absents se sont retrouvés totalement exclus. Il était donc indispensable de communiquer !

### QUI COMMUNIQUE QUOI ET QUAND ?

Les rôles ont été clairement définis et ce, dès le début de la crise sanitaire. Pour que la communication soit claire et efficace, il est important que tout soit coordonné et que chacun y prenne part.

*« On arrête les fantasmes, les «on-dit» et les «je ne sais pas» : on donne à tous nos collaborateurs le moyen de savoir et de s'exprimer. C'est la transparence qui prime durant cette crise et tout au long de l'année ! »*

*« L'objectif était simple : donner de la visibilité et rassurer les collaborateurs présents et ceux qui ne le sont pas »*

Nous sommes également **très attentifs à la transparence** : dès qu'un cas de suspicion est avéré, nous communiquons dessus à l'ensemble de l'entreprise afin de ne pas semer le trouble. On prend les devants.

En moyenne, nous avons **3 publications par jour** sur notre outil de communication interne Steeple avec une moyenne de **10 par semaine** (sur le mois d'avril nous avons eu 50 publications).

# Les acteurs en interne

## 1 LE DIRIGEANT

### 🕒 Une fois par semaine

- Organisation de l'entreprise
- Règles à suivre
- Le «pourquoi» : il est très important de rappeler aux collaborateurs pourquoi des mesures sont mises en place et pourquoi leur travail est indispensable.
- Remercier

## 2 LA DIRIGEANTE

### 🕒 Le weekend pour garder le lien entre les salariés confinés et les non-confinés

L'idée est d'apporter un peu de légèreté !

- Mise en place de «cap ou pas cap» (ex : de mettre à jour sa photo de profil sur Steeple)
- Sondages divers (ex : sur les problématiques capillaires du déconfinement)

## 3 LE SERVICE RH

### 🕒 Une fois par semaine ou plus

- Informations pratiques (ex : cas avérés de Covid-19 dans l'entreprise)
- Organisation du travail
- Conseils

## 4 QSE

### 🕒 Une fois par semaine ou plus

- Gestes barrières à adopter
- Protection
- Organisation d'un point de vue santé

## 5 LE SERVICE COMMUNICATION

### 🕒 Plusieurs fois par semaine

- Vie du magasin
- Soutien aux filières agricoles
- Mise en avant des producteurs locaux

## 6 CSE

### 🕒 À chaque réunion

- Partage des comptes rendus des réunions pour toujours plus de transparence

## 7 LES COLLABORATEURS

### 🕒 Quotidiennement

- Très actifs depuis la mise en place de Steeple. Ils publient d'eux-mêmes sur leur quotidien



## Les publications qui fonctionnent

### → Les anniversaires

Ce n'est pas parce que nous vivons une crise qu'il faut oublier de célébrer les moments importants de la vie de nos collaborateurs.

### → Les CDD transformés en CDI

cela permet de ré-assurer, de montrer que l'entreprise se porte bien et que la vie continue malgré tout.

### → Les publications des équipes

en interne, nos équipes ont pris le réflexe de communiquer avec leurs collègues pour partager leur quotidien. Ce sont des messages qui suscitent l'engagement et permettent de créer du lien !



### ← Le relai des « mercis » des clients

Nous les partageons en tant que dirigeants mais nos salariés se sont aussi pris au jeu et ont l'initiative de partager ces mots bienveillants qui motivent !



## La messagerie interne : un outil essentiel

Nous utilisons beaucoup la messagerie interne Steeple pour communiquer afin de maintenir la proximité avec nos collaborateurs et entre les équipes.

- Les managers ont créé des groupes avec leurs équipes sur lesquels ils communiquent régulièrement.
- Nous l'utilisons également pour notre cellule de crise.
- Enfin, en tant que dirigeants, nous avons annoncé sur Steeple que nous serons joignables directement via la messagerie interne tout comme le service RH. Cela fonctionne bien et rassure les salariés.

## UN BON OUTIL !

3

94%

taux d'inscription  
des collaborateurs

*« Nous avons lancé Steeple très récemment et en pleine tempête, mais je ne le regrette absolument pas ! »*

Notre lancement de Steeple était prévu durant la semaine du confinement. Nous aurions pu décaler mais la question ne s'est même pas posée. Nous avons lancé malgré tout, sans écran tactile, en mettant à disposition des flyers et des affiches avec le QR code de l'application ainsi que le lien vers l'inscription à Steeple.

**Aujourd'hui, avec Steeple on communique de l'information fraîche et on a définitivement abandonné notre newsletter !** De plus, ça m'évite d'utiliser beaucoup de papier donc on dit merci à Steeple pour la planète !

Nous avons déjà expliqué aux équipes au préalable la mise en place d'un outil de communication interne en faisant du teasing à notre soirée des vœux en début d'année.

Résultats ? Inscriptions exceptionnelles ! **94 % des collaborateurs de l'entreprise sont inscrits !**

### Petite anecdote Steeple

Notre fromager à la coupe est venu me voir pour m'expliquer qu'avant, il était coiffeur. Il souhaitait proposer ses services à ses collègues qui en auraient besoin. Je l'ai incité à publier de lui-même sur Steeple et non seulement on a tous appris que notre collaborateur / collègue avait été coiffeur mais en plus la publication a très bien marché !

***Steeple***

# Les *chiffres* *clés*

**131**

actifs sur 132 inscrits

**110**

utilisateurs de l'application sur  
132 inscrits

**3**

publications/jour en moyenne

**82%**

des inscrits likent

**56%**

des inscrits commentent

## PAS QUE DU NÉGATIF !

4

### Les apports de la crise

Cette crise nous aura permis de voir que tout le monde est capable de s'adapter au sein de l'entreprise afin de faire en sorte qu'elle continue de fonctionner et ce, même avec des contraintes.

La grande distribution est souvent vue comme un secteur qui n'est pas très moderne et, avec Steeple, on amène une touche de modernité !

Nous manquons encore de recul pour se projeter sur les apports réels de cette crise. Mais une chose est sûre, nous conservons les protections autour des hôtes de caisse afin qu'elles soient toujours en sécurité. De plus, cette crise a mis en évidence certains problèmes d'organisation, notamment sur la partie Drive qui a vite été prise d'assaut. On apprend et on décide de faire mieux pour la suite !

### La vie continue

Pour Pâques, nous avons distribué des chocolats aux collaborateurs présents. En parallèle, nous avons publié sur Steeple pour partager cela avec les absents. Ils étaient très contents et avaient l'impression de participer à la vie de l'entreprise.

Au printemps, nous avons une réunion explicative des résultats de l'entreprise à la fin de l'exercice fiscal. Nous la transformerons cette année en visio ou bien en une vidéo que nous tournerons nous-même.

L'idée est de continuer à faire les choses comme d'habitude mais en s'adaptant au contexte.

**« Ce n'est pas parce que le contexte est particulier que nous avons changé toutes nos habitudes. Nous nous sommes simplement adaptés ! »**

Tous les ans, nous organisons un après-midi avec les collaborateurs et leurs enfants. Nous maintiendrons cette fête cette année (dès que cela sera possible) et ce rassemblement célèbrera le fait que cette crise est derrière nous !

Ce sera également l'occasion pour nous de prendre la parole et faire le bilan.

*Steeple*

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

**DEMANDEZ UNE DÉMO**

*Steeple*

**WWW.STEEPLE.FR**

