

## TÉMOIGNAGE CLIENT

# COMMENT PASCAL THOMAS, ADHÉRENT CHEZ E.LECLERC, S'IMPLIQUE-T-IL DANS LA COMMUNICATION INTERNE ?

### PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

E.Leclerc Marsannay-la-Côte

158 salariés



**PASCAL  
THOMAS**  
ADHÉRENT

SECTEUR  
GRANDE DISTRIBUTION

DATE  
NOVEMBRE 2020

**Pascal Thomas** est adhérent E.Leclerc depuis bientôt 4 ans. Il dirige avec sa femme Claire l'hypermarché E.Leclerc de Marsannay-la-Côte, une commune située dans le département de la Côte-d'Or.

E.Leclerc est une coopérative de commerçants et une enseigne de grande distribution d'origine française, à prédominance alimentaire.

Nous vous partageons le témoignage de **Pascal Thomas** sur l'implication de la direction dans la communication interne et l'utilisation de Steeple depuis son lancement en Août 2020.



# L'IMPLICATION DES DIRIGEANTS DANS LA COMMUNICATION INTERNE

1



*“Les chefs d’entreprises d’aujourd’hui ont de nouvelles priorités, et la communication interne en fait partie”*

Les dirigeants d’aujourd’hui, et surtout ceux de la nouvelle génération, sont beaucoup plus dans le **dialogue social**, dans l’**écoute**, dans le **participatif**. Ils ont bien conscience des problèmes actuels que rencontrent les organisations, et plus précisément ceux liés à l’emploi. En effet, les entreprises peinent à trouver des salariés pour de multiples raisons.

Cette réalité amène les dirigeants à réfléchir et à se poser certaines questions : “Comment faire pour recruter, comment donner envie à un candidat de rejoindre l’entreprise, et comment le former à son arrivée ?

Une bonne communication interne passe donc par le **temps que le dirigeant va prendre pour dialoguer avec les collaborateurs**, quels que soient leur métier ou leur niveau hiérarchique.

*“Nous sommes dans un monde où la communication est au cœur de tout. Le dirigeant se doit d’avoir un lien avec ses salariés, et cela passe par du dialogue permanent”*

Si le **dialogue social** est important, l’**empathie et la proximité** le sont aussi. Être à l’écoute des salariés est essentiel au quotidien. Ces derniers ressentent de plus en plus le besoin d’être écoutés et épaulés par leurs dirigeants.

D’autre part, les dirigeants ont le souhait d’être **plus présents pour leurs salariés**. C’est donc une volonté commune.

Le **style de management du dirigeant** est un facteur à prendre en compte pour instaurer une bonne communication interne en entreprise.

Un dirigeant directif et autoritaire sera moins à l’écoute et moins ouvert à la discussion qu’un dirigeant délégatif ou participatif. **Il faut donc trouver le juste milieu**. Lorsqu’un dirigeant n’est pas content, il faut pouvoir le dire mais également savoir le dire, **en trouvant le bon ton, et en faisant passer un message clair et explicatif**.

A contrario, lorsqu’un salarié ou une équipe a réussi un projet, le dirigeant doit pouvoir **les féliciter et les remercier**. C’est un gage de motivation.

# 5

## Astuces pour s'investir d'avantage dans **LA COMMUNICATION INTERNE**

1

**METTRE EN PLACE UN  
OUTIL COLLABORATIF**  
pour créer du lien entre les  
collaborateurs (mise en  
place de Steeple dans le  
magasin E.Leclerc)

2

**PARTAGER PLUS  
D'INFORMATIONS**  
sur divers sujets : chiffres  
du magasin, informations  
sur l'actualité du magasin,  
les mesures liées au Cor-  
onavirus...

3

**ÊTRE A L'ÉCOUTE**  
des besoins des  
salariés

5

**IMPLIQUER CHAQUE  
COLLABORATEUR**  
dans la communication  
interne

4

**ÊTRE DANS  
LE DIALOGUE**  
avec les salariés

*Steeple*

# LE PORTRAIT ROBOT DU BON DIRIGEANT COMMUNICANT

2

**ÉCOUTE**  
les besoins des  
salariés

**FAIT  
CONFIANCE**

**DIFFUSE**  
les informations au  
bon moment

*(chiffres du magasin, messages de  
prévention, informations liées au  
Coronavirus...)*

**SAIT  
EXPLIQUER**  
aux salariés quand  
ça ne va pas pour  
mieux rebondir

**FÉLICITE**  
les équipes lorsqu'il  
y a une victoire

**DIRIGEANT**

*“Le rôle du dirigeant est avant tout  
de connaître son entreprise dans sa  
globalité : le lieu, le matériel, et le  
plus primordial, les collaborateurs”*

*Steeple*

# LA COMMUNICATION INTERNE DE DEMAIN

3

Si nous prenons l'exemple de la crise sanitaire que nous traversons actuellement, mettre en place un **outil collaboratif** prend encore plus de légitimité dans la communication interne d'une entreprise.

Ca ne retire pas l'affichage de certains messages obligatoires liés aux mesures d'hygiène, mais ça **augmente encore plus le partage d'informations**, ça **renforce la communication** autour du port du masque, et ça **rassemble les salariés**, quel que soit leur métier. En tant que dirigeant, je l'ai moi-même constaté dans mon magasin.

## Avant l'arrivée de Steeple

Avant l'arrivée de **Steeple** dans l'entreprise, nos deux principaux outils de communication étaient le tableau d'affichage papier et les réunions.

Il n'y avait pas assez de place pour divulguer toutes les informations sur le tableau d'affichage, et rassembler plus de 150 salariés en même temps était compliqué à gérer. Nous devions organiser des réunions par petits groupes et donc bloquer un grand nombre de créneaux horaires. L'information n'était pas communiquée au même moment à tous les collaborateurs.

*“Se servir d'un outil collaboratif pour communiquer et partager davantage, c'est la communication interne de demain”*

Et puis un jour, un collègue de Bordeaux m'a parlé de l'outil **Steeple**... C'est donc à partir de là que l'aventure a commencé...



## Les publications qui fonctionnent

- Les informations sur les chiffres du magasin
- Les messages d'anniversaires
- Les informations liées au Comité d'Entreprise : places de spectacles et parfums à prix réduits...
- Les informations de la Responsable qualité
- ← La vie du magasin de manière générale
- ← Les informations liées à la prévention
- ← Les votes participatifs des collaborateurs pour les travaux du magasin

***“Steeple nous a permis  
d’avoir un lien direct avec les  
collaborateurs”***

***Steeple***

# Les *chiffres* *clés*

**75%**

des collaborateurs inscrits

**98%**

d'utilisateurs actifs

**2606**

likes depuis le lancement

**3,6**

publications en moyenne par jour

# LA MISE EN PLACE DE STEEPLE

4

La mise en place de l'outil Steeple s'est parfaitement déroulée.

Nous avons fait des réunions par groupes de collaborateurs pour présenter la solution, en leur expliquant que Steeple était un outil de communication moderne, qui permettait aux salariés de communiquer sur un grand nombre de sujets, et que **chacun avait la liberté de s'exprimer**.

Au total, **deux écrans tactiles** ont été installés : un petit écran a été placé à l'entrée de nos bureaux salariés et plus précisément à côté des panneaux réglementaires. Un plus grand écran a été placé dans la salle de pause.

L'outil n'est pas intrusif, nous avons donné la liberté à chacun de s'abonner à Steeple. Il y a encore certains irréductibles, mais une grande majorité des salariés est désormais inscrite, et **les retours sur l'outil sont positifs**.

## Après la mise en place de Steeple

### Les bénéfices et avantages

- Une **augmentation du partage de l'information** (sans l'intervention du manager)
- Un **partage de l'information en instantanée**
- Des **communications transversales** et accessibles à l'ensemble des salariés
- Les **managers sont plus impliqués**
- Les **salariés sont plus impliqués** dans la communication et la vie de l'entreprise

### Utilisation de Steeple et perception des collaborateurs

- De **nombreuses publications** sur Steeple
- Une **communauté réactive** (likes, commentaires...) et **mieux informée**
- **Certains salariés** utilisant moins les outils **ont tout de même accès à l'information** sur les deux écrans (version web) et sur l'application mobile
- **L'outil est facile à utiliser, intuitif et interactif**

***Steeple***

## LES FUTURS PROJETS AVEC STEEPLE

5

*“Il n’y a pas que la fidélisation de nos clients. Il y a aussi la fidélisation de nos salariés qui est importante”*

Nous aimerions instaurer prochainement des **publications pour présenter les nouveaux arrivants**, en mettant une photo accompagnée d'un message "Nous souhaitons la bienvenue à...".

Un **organigramme** verra le jour d'ici quelques mois afin que chacun puisse savoir qui fait quoi dans l'entreprise.

Nous avons lancé il y a quelques jours un **concours photo dans le magasin**, avec la plus belle tête de gondole pour Halloween. C'était l'occasion que les équipes se motivent et créent du lien, et l'occasion pour tous les salariés de voter pour leur tête de gondole favorite.

Les collaborateurs apprécient beaucoup ce type d'événement. Nous réitérerons probablement l'expérience sur d'autres événements comme à Noël !

### Petite anecdote Steeple

Pour impliquer encore plus les salariés, nous leur avons proposé de participer aux projets de travaux du magasin.

Ils ont pu donner leurs avis en votant pour leur carrelage et leur meuble préférés pour le rayon poissonnerie. **Les impliquer nous semblait important pour créer du lien, et maintenir une stabilité.**

*Steeple*

*Steeple*

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

**DEMANDEZ UNE DÉMO**

*Steeple*

**WWW.STEEPLE.FR**

