

TÉMOIGNAGE CLIENT

COMMENT STEEPLE A PERMIS À L'ENTREPRISE ITGA DE GÉRER SA COMMUNICATION INTERNE DURANT LA CRISE ?

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE



MAJDA
GORON
DRH

ITGA

1 000 salariés

SECTEUR
SERVICES

DATE
JUILLET 2020

ITGA est une entreprise de services qui accompagne les professionnels dans la résolution de leurs problématiques réglementaires liées au bâtiment, à la santé publique et à la santé au travail.

Majda Goron est Directrice des Ressources Humaines (DRH). Elle est également en charge de la communication interne du groupe.

L'entreprise a été fortement impactée par la crise du Covid-19. À travers le témoignage de Majda Goron, nous allons voir comment ITGA a misé sur la communication interne et l'utilisation de Steeple pour garder le lien avec ses collaborateurs.

ITGA

LE CONTEXTE

1



« Le 17 mars, nous avons pris la décision d'arrêter totalement l'activité de l'entreprise »

Nous avons privilégié la santé de nos collaborateurs et avons choisi de les renvoyer chez eux dès le 17 mars. Évidemment, il a fallu communiquer énormément. En premier lieu, nous avons adressé une communication à tous les salariés pour expliquer les effets concrets de cette décision : qui fait quoi ? qui passe en télétravail ? ...

Nous avons ensuite utilisé Steeple pour continuer à diffuser de l'actualité toutes les semaines à l'ensemble des collaborateurs.

« Nous intervenons auprès des acteurs du BTP sur des questions de santé publique, de santé au travail. Du coup, quand les chantiers de nos clients s'arrêtent, on n'a plus de travail »

Au départ, nous avons arrêté toute l'entreprise et avons mis en place une cellule pour réceptionner les demandes clients. Son rôle consistait à analyser, en fonction des conditions sanitaires, s'il était possible de faire intervenir des collaborateurs pour prendre en charge la demande en toute sécurité.

En parallèle, au siège, nous avons monté une cellule de crise COVID avec des membres du CODIR pour adapter notre communication interne à la situation. L'objectif était d'analyser les retours des collaborateurs, à travers les remontées d'informations de la responsable RH et les retours des représentants du personnel.

Steeple

COMMENT COMMUNIQUER EN INTERNE ?

2

Pour rassurer les collaborateurs, nous **avons anticipé les questions qu'ils étaient susceptibles de se poser** et nous les avons traitées directement sur Steeple, par exemple « qu'est-ce que le chômage partiel ? ».

Nous avons également mis en place une boîte mail spéciale « INFO-COVID » pour **collecter les questions des salariés**. L'idée était de les traiter ensuite sous la forme d'une FAQ sur Steeple.

QUI COMMUNIQUE QUOI ET QUAND ?

C'est le service RH qui gère la plus grande partie des publications.

Durant la crise, nous avons incité les managers à communiquer sur la reprise partielle d'activité. Le service informatique s'est emparé de l'outil pour proposer des tutos. Et les collaborateurs s'en sont servis pour animer et maintenir le lien entre eux.

« Nous avons une très bonne participation sur Steeple. L'outil marche super bien. Pendant la crise, c'était un bon moyen de garder du lien entre les collaborateurs et l'entreprise. Ça aurait été compliqué sans Steeple ! »

« Nous nous sommes servis de Steeple pour devancer les questions des collaborateurs, les informer et les rassurer autant que possible »

Les acteurs en interne

1 LA DIRECTION GÉNÉRALE

🕒 Une fois, après le déconfinement

Prise de parole par vidéo en sortie de crise :

- Expliquer ce qu'il s'est passé depuis le 17 mars
- Faire le bilan de la période
- Annoncer les perspectives

2 LE SERVICE RH

🕒 1 à 2 fois par semaine

· Informations juridiques et pratiques (ex : modalités du chômage partiel, utilisation des tickets-restaurants, ...)

· Informations conviviales (ex : quel livre êtes-vous en train de lire ?)

3 LES MANAGERS (sur les différents sites)

🕒 3 à 4 fois depuis la reprise d'activité

· Communications diverses sur la reprise partielle de l'activité

4 DSN (Direction des Services Numériques)

🕒 Pendant la première semaine de la crise

· Tutos à destination des collaborateurs en télétravail

5 LES COLLABORATEURS

🕒 Plusieurs fois par mois

· Une collaboratrice a lancé le « home office challenge » où chacun partageait son quotidien en télétravail

· Un collaborateur a proposé des masques qu'il confectionnait à ses collègues



Steeple

UN BON OUTIL !

3

100%

taux d'inscription
des collaborateurs

« Tous nos collaborateurs savent que, quand ils recherchent une information, ils peuvent la trouver sur Steeple »

Nous avons mis en place Steeple en septembre dernier et nous incitons tous nos collaborateurs à l'utiliser.

Les salariés savent que toute l'information interne est disponible sur l'outil. Dès qu'on ouvre notre navigateur web, on est dirigé vers Steeple.

On communique aussi sur l'outil dès notre processus d'intégration. La solution est présentée aux nouveaux collaborateurs et on les aide à l'installer sur leur smartphone !

La publication-phare sur Steeple

Début janvier, nous avons lancé avec une de mes collaboratrices, **le portrait de la semaine**. Chaque semaine, nous interviewons un collaborateur différent. Tous les jeudis à 9h, nous diffusons son portrait avec une photo sur Steeple et il reste épinglé jusqu'au vendredi soir.

Comme nous sommes très nombreux et répartis sur plusieurs sites, c'est une façon d'apprendre à se connaître pour des collaborateurs qui ne se côtoient pas au quotidien. En tous cas, c'est très apprécié.

Les *chiffres* *clés*

100%

d'inscrits

90%

d'utilisateurs actifs

2

publications/jour en moyenne

52 811

ouvertures de
publications en 3 mois

PAS QUE DU NÉGATIF !

4

L'après-crise

De notre côté, le 11 mai n'a pas changé la donne. La majeure partie des collaborateurs sont restés en télétravail. Nous organisons la reprise progressive du travail selon les besoins de l'activité.

Pendant ce temps, nous avons monté une cellule « protocole sécurité COVID ».

Son rôle est de préparer le protocole sanitaire le jour J (cloisons en plexiglas, sens de circulation, ...) en prenant en compte les spécificités de chacun de nos bâtiments et le nombre de personnes qui peuvent revenir.

Les perspectives

Avant la crise, nous ne pratiquions pas du tout le télétravail. Ce n'était pas du tout dans notre ADN. Et, là, on s'est rendu compte que ça pouvait fonctionner ! Du coup, dans nos annonces de recrutement pour des postes de développeurs par exemple, on communique sur la possibilité de télétravailler partiellement. C'est vraiment un gros pas pour nous. On devrait prochainement mettre en place un **accord sur le télétravail** avec les représentants du personnel.

La crise a aussi changé notre regard sur les déplacements. On va probablement les limiter au strict nécessaire. Pendant la crise, nous avons utilisé des outils de visioconférences et nous avons gagné en agilité.

« Cette crise a changé notre rapport au télétravail. C'est une pratique qui va se développer dans l'entreprise, en tous cas sur du télétravail partiel »

Sous l'effet de la situation, **les prises de décision ont été beaucoup plus rapides.** En période de crise, il faut vite cibler le bon interlocuteur et accélérer le processus de décision. Nous réfléchissons sur les meilleurs moyens de garder cette rapidité par la suite.

Enfin, nous sommes aussi un organisme de formation. Et, dans les prestations à nos clients, nous avons dû recourir à des formats en ligne, type webinar. Pourquoi ne pas pérenniser ce genre de pratiques ?

Steeple

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

DEMANDEZ UNE DÉMO

Steeple

WWW.STEEPLE.FR

