

TÉMOIGNAGE CLIENT

COMMENT STEEPLA AIDE L'ENTREPRISE LE ROY LOGISTIQUE À MESURER LES RÉSULTATS DE SA COMMUNICATION INTERNE ?

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE



Le Roy Logistique

550 salariés

OPHÉLIE

LAGRANDERIE

CHARGÉE DE MARKETING
ET COMMUNICATION

SECTEUR
TRANSPORT

DATE
OCTOBRE 2019

Ophélie Lagranderie est chargée de marketing & communication chez Le Roy Logistique. Elle s'occupe d'animer la communauté Steeple, mais également le graphisme ou encore les réseaux sociaux.


Le Roy Logistique est un organisateur de transports national et international, mais également prestataire de solutions logistiques sur-mesure, comme par exemple le conditionnement ou le co-packing. L'entreprise a été fondée en 1947, et est présente sur l'ensemble du territoire national, avec **21 agences** et environ **550 collaborateurs**.

Nous vous proposons le témoignage de **Ophélie Lagranderie**, sur l'utilisation de Steeple au quotidien chez Le Roy Logistique, mais également comment l'outil lui permet de mesurer l'impact de la communication interne de l'entreprise.



AVANT LA MISE EN PLACE DE STEEPLE

1



“La problématique était d’impliquer l’ensemble de nos collaborateurs, notamment ceux qui n’ont pas un accès facile à l’information, comme les caristes ou les manutentionnaires”

Avant Steeple, nous avions 2 canaux de communication afin d’informer nos collaborateurs :

- Les **emails** : lorsqu’il y avait une information, de la part de la direction, à passer auprès des collaborateurs, elle était directement envoyée par mail. Malheureusement, certains mails étaient “noyés”, et les collaborateurs pouvaient donc passer à côté de l’information.
- Le **tableau d’affichage** : comme beaucoup d’entreprises, nous avions un tableau d’affichage papier. L’inconvénient est que le tableau d’affichage est moins attractif, et il n’y a pas d’interactions. Il faut constamment l’alimenter, et l’information peut rapidement être noyée sous la masse de papier.

Nous avons donc une problématique de visibilité de l’information, et surtout d’implication des collaborateurs. L’information était uniquement **descendante**, c’est-à-dire que c’était la direction qui s’exprimait. Il était donc important de choisir un outil de communication interne qui permette une communication interne fluide.

Je suis arrivée chez Le Roy Logistique deux semaines avant la mise en place de **Steeple**. L’outil nous a intéressé par l’écran tactile, qui permet aux collaborateurs d’échanger devant l’écran en salle de pause, mais également pour la version mobile, qui permet à certains de nos collaborateurs de s’informer rapidement, même lorsqu’ils sont en déplacement.

LE LANCEMENT DE STEEPLE

2

Pour l'arrivée de **Steeple**, nous avons voulu créer un effet de surprise lors du lancement de l'outil, avec le **compte à rebours** sur l'écran qui était installé. Les collaborateurs voyaient l'écran, et se demandaient ce que c'était. Beaucoup nous posaient des questions, mais il fallait que l'on garde le secret.

Le jour-J, nous avons organisé un déjeuner au siège social mais également dans les agences. Le **compte à rebours** a pris fin, il y a ensuite eu un discours de la direction générale et du responsable marketing.

“Le lancement de Steeple était un événement, et il était important que chaque partie prenante de l'entreprise soit présente”

Les responsables d'agences ont ensuite pris la parole, avec une **démonstration de l'outil**, afin que chaque collaborateur prenne connaissance des fonctionnalités, et de ce que pouvait apporter l'outil dans le cadre de notre communication interne. L'outil a été bien accueilli par l'ensemble de l'entreprise.



Photo du déjeuner pour le lancement de Steeple



Les collaborateurs de Le Roy Logistique découvrent Steeple

LES AVANTAGES DE STEEPLE

3

Le gros avantage est que les informations sont plus **rapides**. Nous sommes beaucoup mieux informés de ce qui se passe dans l'entreprise, c'est vraiment des remontées très **positives**. Chaque communauté peut prendre la parole de manière autonome.

Lorsque je fais la publication tous les matins à 9h, je vois rapidement qui "like" les publications. Les collaborateurs sont directement connectés le matin, c'est devenu un **réflexe**. On entend souvent dans les couloirs "*ha tu as vu la dernière information sur Steeple ?*". **L'outil fait partie intégrante de la vie de l'entreprise.**

Nous avons des agences partout en France et beaucoup de collaborateurs sur les quais (**caristes manutentionnaires...**) qui n'avaient auparavant pas forcément un accès facile à l'information (pas d'adresse mail par exemple) et depuis que les écrans Steeple ont été installés dans les entrepôts, **ces collaborateurs ont l'information au même titre que tous.**

Et c'était aussi une des raisons pour lesquelles nous avons mis en place Steeple. Tout le monde à présent a accès à l'information au même moment !

De plus, avant Steeple, nous n'étions pas forcément au courant de l'avancée d'un chantier, de la visite d'un client ou encore si on avait remporté un appel d'offre.

Steeple



Les types de publications

Pour publier, je travaille avec un planning éditorial sur 3 mois. L'idée c'est de publier tous les jours. Il y a deux types de contenus :

Contenus professionnels :



Des informations RH

Des **chiffres clés**



Des informations **officielles** de la part de la direction

Des questions de culture générale sur la logistique



Des **actualités**

Contenus extra-professionnels :



Des **portraits chinois** tous les vendredis

Des **concours**



Des citations positives

Steeple

L'UTILISATION DE STEEPLE

4

L'implication des collaborateurs itinérants

La prise en main de l'outil s'est très bien passée. Le fait de pouvoir utiliser l'outil sur le smartphone est très **pratique**.

Nous avons beaucoup de commerciaux qui sont sur le terrain, et cela leur permet de consulter l'information, car ils n'ont pas forcément accès à l'écran tactile. L'**instantanéité** de l'information est également très appréciée.

“Steeple permet de garder le lien entre les différents collaborateurs, et notamment entre nos agences”

“Steeple est devenu un réflexe, dès que l'on veut transmettre une information, on utilise l'outil”

La fonctionnalité préférée des collaborateurs

La fonctionnalité la plus utilisée au sein de Le Roy Logistique est celle pour les **pronostics de Ligue 1**. Avant la crise, on avait pris au sérieux le concours des pronostics. Chaque semaine, je faisais un récapitulatif du podium, avec des petits mots d'encouragement. Il y avait beaucoup d'interactions entre les collaborateurs.

Mais encore aujourd'hui, ce module est très utilisé, nous sommes une entreprise où la compétition est importante, et cela permet également de s'évader un peu en se lançant des **challenges** entre collaborateurs.

Steeple

Les *chiffres* *clés*

80[%]

des collaborateurs inscrits

697

publications
depuis le lancement

1,8

publications par jour

“C’est très important pour nous d’avoir le regard de professionnels de la communication interne pour nous accompagner”

L’accompagnement de Steeple

Au niveau du **programme d’accompagnement**, les publications* qui sont suggérées sur la page d’accueil de l’administrateur sont très importantes, elles m’ont beaucoup aidé.

* Les publications de Steeple sont une aide à la publication hebdomadaire. Les équipes de Steeple proposent aux administrateurs des publications prêtes à l’emploi, suivant l’actualité et leur secteur d’activité, afin d’animer leur communauté.

De plus, les **points d’étapes** nous permettent d’avoir un suivi et d’échanger sur notre communauté, notamment sur les **points positifs** et les **axes d’amélioration***

* Les **points d’étapes** chez Steeple ont lieu plusieurs fois dans l’année, afin de faire une analyse de chaque communauté. Ils permettent d’analyser le niveau de cette dernière, mais également de définir les nouveaux objectifs.

La mesure des interactions sur les publications

Pour la mesure des publications, je regarde parfois les météo Steeple, mais je me base surtout sur les statistiques de la **page administrateur**. J’aime bien regarder si une publication a bien fonctionné, et si je peux réitérer le concept.

Steeple nous permet réellement de mesurer l’impact de notre communication interne. On ne peut pas faire plus clair, on trouve les chiffres très facilement.

“Sur l’onglet “Statistiques”, je trouve les chiffres très facilement, cela me permet de mesurer l’engagement sur les publications”

Je souhaitais trouver le nombre de publications que nous avons depuis le lancement de Steeple chez Le Roy Logistique, je me demandais comment trouver l’information. Il y a un tableau récapitulatif, qui rend l’information très **accessible**.

L'utilisation des outils de mesure

Je me sers des **sondages**, par exemple pour connaître les avis des collaborateurs sur ce qu'ils souhaitent voir sur Steeple. Quand nous avons un nouveau concept, les outils de mesure sur Steeple sont vraiment très utiles pour connaître l'**adhésion des collaborateurs**.

“Nous souhaitons que chacun puisse intervenir dans la communauté, et mettre sa pierre à l'édifice”

Le recueil des avis des collaborateurs

Par exemple, nous avons mis en place **“La suggestion de la semaine”**. Le principe est de proposer un documentaire ou encore un livre, quelque chose qui les a marqués. Dans cette publication, j'invite l'ensemble des collaborateurs à m'envoyer leurs suggestions. J'ai également effectué des sondages auprès des collaborateurs pour connaître leurs avis sur Steeple, et c'était très positif.

Nous avons également un concours sur un challenge **“ Qui est-ce ? ”**, c'était pour faire un clin d'œil à l'association que l'on parraine.

L'association s'appelle **“Les Petits Princes”**, qui réalise les rêves d'enfants malades. Les collaborateurs envoyaient une photo d'eux, et l'objectif était de découvrir qui se cachait derrière cette photo. Ce qui était sympa, c'était que même après ce concours, les gens continuaient à m'envoyer des photos d'eux, car ils voulaient que ça continue.

Steeple

Le système de gamification

La **gamification** c'est extrêmement important pour nous. Nous sommes une entreprise très joueuse, et les pronostics Ligue 1 ont très bien fonctionné. Concernant le "**top contributeur**", je compte l'utiliser encore plus afin de créer davantage d'interactions. La gamification permet justement d'impliquer les collaborateurs, tout en s'amusant*.

* Steeple permet d'engager vos collaborateurs en s'amusant, l'objectif à travers le système de gamification est d'encourager vos collaborateurs à prendre la parole, tout en permettant d'instaurer des petits challenges entre collègue, ce qui à terme peut permettre d'améliorer la qualité de vie au travail. Ainsi, cela peut permettre de créer de nouvelles discussions, et de nouer des liens sociaux entre les collaborateurs.



Petite anecdote Steeple

Quelque temps après la mise en place de Steeple, nous avons fêté les 60 ans de notre président. Ça a été la première actualité de Steeple, avec un vrai message à forte valeur ajoutée. Nous avons publié une vidéo, où tous les collaborateurs avaient participé. C'était une vidéo humoristique, mais où nous lui avons montré notre reconnaissance. Notre président avait été très ému avec cette vidéo.

LA COMMUNICATION DE DEMAIN

6

Les mentalités aujourd'hui ont beaucoup changé mais également la communication interne en elle-même. Nous sommes beaucoup plus dans un principe de partage, et d'implication des collaborateurs.

L'information ne vient plus uniquement de la direction ou du service RH. Chacun peut communiquer, et s'impliquer dans la vie de l'entreprise. Pour conclure, la communication d'aujourd'hui est celle de demain.

Steeple

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

DEMANDEZ UNE DÉMO

Steeple

WWW.STEEPLE.FR

