

Outil de communication directe avec les conducteurs

Créée en 2015 par une société rennaise, l'application Steeple a pour objectif de faire circuler l'info au sein des entreprises, et ainsi de recréer du lien et de la cohésion. Cela est censé se justifier encore plus chez les transporteurs, où les rencontres physiques sont rares. Comme nous sommes naturellement un brin méfiants, nous avons voulu voir ce que ça donne aux transports Nicolle (groupe Chatel), qui a mis en œuvre cette appli fin 2022. Véritablement utile ou simple gadget ?



Pour être franc, lorsque le magazine Les Routiers m'a demandé d'aller faire un sujet sur une application censée recréer du lien entre les salariés au sein des entreprises de transport, je me suis dit au fond de moi que le secteur était vraiment mal barré. Cela fait un bout de temps que j'écume le monde de la route et dans mon fort intérieur, la convivialité, c'était surtout autour des zincs des Relais Routiers.

Bon, loin de moi l'idée de jouer les vieux cons, car il vaut mieux

vivre avec son temps si on ne veut pas être rapidement périmé ! Et il faut bien se rendre à l'évidence, les zincs sont un peu désertés. Le monde de la route a changé. Et à l'époque du smartphone et des réseaux sociaux, à de rares exceptions près, la Cibi a été reléguée au rang des objets de la préhistoire !

Alors, de mauvaise grâce et sceptique, je me suis rendu pas très loin de chez moi, chez les transports Nicolle, qui font partie du groupe virois Chatel. Basés au sud de Caen, ils utilisent depuis

quelques mois l'application Steeple créée par un jeune startuper rennais, Jean-Baptiste de Bel-Air.

Idéal pour les sociétés de transport

Au départ, l'application n'est pas destinée au monde du transport, mais plutôt aux entreprises de bonne taille. Mais des transporteurs l'ont adoptée, car leurs conducteurs sont rarement au siège de l'entreprise, ce qui la

Julien a téléchargé l'appli Steeple sur son smartphone personnel. Par rapport à une page Facebook interne, elle est plus élaborée et permet des interactions, l'ajout de documents, la consultation de divers onglets avec une classification des thématiques...



rend judicieuse. Mais attendons quand même de voir ce qui se passe dans la vraie vie !

Sur le parking des transports Nicolle situé au sud de Caen, Julien Baudouin m'attend au pied de son Daf XF 480 pour aller livrer des contrepoids en béton destinés à tester une grue. Si l'entreprise affiche une certaine pluralité dans le matériel (des Renault, des Man et des Scania en plus des Daf), il n'en va pas de même avec ses couleurs. Pas de fioriture, pas d'extravagance. Des tracteurs blancs avec une ligne et un logo

couleur bordeaux. Le groupe, qui est resté familial, mise plutôt sur l'efficacité et le professionnalisme de ses conducteurs que sur le côté sexy de ses camions !

Dans ce contexte, Steeple pourrait presque apparaître comme une coquetterie si Olivier Gamblin, le DRH du groupe, ne m'avait dit auparavant que la famille Chatel tient particulièrement à conserver l'esprit familial de l'entreprise et mise sur une communication directe avec l'ensemble de ses conducteurs, qui sont tout de même environ 500 !

Aux transports Nicolle depuis 15 ans, Julien utilise avec plaisir son appli Steeple lorsqu'il est en attente ou en pause. Hormis sur leur portable, les conducteurs peuvent consulter l'appli sur deux écrans tactiles au sein de l'entreprise. Plusieurs onglets distinguent les actus sur la profession, infos sur l'entreprise, protocoles clients, consos du parc, CSE...

Il est temps de monter dans le XF, qui a tout juste un an et affiche 80 000 km au compteur. Julien est rentré ici il y a 15 ans et n'en est jamais reparti. Il n'y a même jamais songé. Après avoir fait un échange de plateaux, il me raconte son parcours. Après un bac pro électrotechnique, il s'est engagé à l'armée pour trois ans. Il y a passé ses permis et y est devenu conducteur PL. « Quand j'étais petit, mon beau-frère routier m'emmenait avec lui. À partir de ce moment, je savais que je ferai ce métier plus tard. Je suis passionné par tout ce qui a un moteur ».

Ce qu'ils en pensent

Interrogés un vendredi soir dans la salle des chauffeurs des transports Nicolle, les conducteurs donnent leur avis sur l'appli Steeple.

Le premier conducteur sur lequel je tombe est un peu gêné quand il passe devant l'écran tactile, et pour cause. Il fait partie de ceux qui n'ont pas téléchargé l'application. « Je ne sais pas comment ça marche. J'ai des difficultés avec l'informatique. C'est compliqué pour moi. Je laisse ça aux jeunes ! ».



De gauche à droite : Nicolas, Gildas, Sébastien et David. Tous les quatre utilisent régulièrement l'application et ils l'apprécient.

Gildas, qui est là depuis quelques mois, semble beaucoup plus intéressé. « Je consulte. J'essaie de participer et de contribuer à faire vivre l'appli quand j'ai des choses pertinentes à dire. Ce que j'aime, ce sont les infos sur l'entreprise, sur l'activité. Je consulte aussi les consommations pour savoir où je me situe ».

Beaucoup de réponses aux questions des conducteurs

Selon lui, l'appli est intéressante. « Pas obligé de perdre du temps à aller demander des choses. On trouve beaucoup de réponses à nos questions, plein de petites infos utiles au quotidien. La semaine dernière, j'ai mis un post pour que les conducteurs pensent à changer l'heure du tachygraphe. Du coup, j'ai oublié de le faire ! ».

Nicolas est dans le transport depuis un an. Nicolle est sa première expérience. « Je me sers tous les jours de Steeple. Je regarde l'actualité, les infos sur l'entreprise. Je consulte aussi les infos sur le CE. La semaine dernière, je m'en suis servi pour voir où il y avait des blocages. C'est vraiment très utile et ça apporte un plus ».

L'actu de l'entreprise

Sébastien roule pour Nicolle depuis cinq ans. « Je regarde pratiquement tous les jours. Je m'informe avec. Je regarde les documents, les avis des chauffeurs. Comme nous ne sommes pas à Vire, au siège social, on peut voir l'actualité sur l'entreprise. Cette semaine, Olivier nous a mis un article sur le contrôle à distance des tachygraphes. Cela permet d'être informé. C'est bien.

Dans une entreprise de transport c'est très utile, car on ne se voit pas souvent. Je mets parfois des posts, j'ai mis dernièrement un actu sur les pneus sans chambre à air ».

Monter des projets associatifs

Un autre Sébastien est là depuis 15 ans et fait de la distribution sur Caen. « Je lis beaucoup ce que mettent mes collègues et mes supérieurs. Là, je me suis servi de l'application pour monter une équipe de course à pied et participer aux courants de la Liberté qui a lieu sur Caen. Sans l'appli, je ne sais pas comment j'aurais fait pour contacter les gens sur les différents sites. Là j'ai une quinzaine de personnes intéressées. Le gros intérêt, c'est que l'info est diffusée instantanément. Le contre

serait que certains mettent des choses personnelles qui n'ont selon moi rien à faire sur un site dédié à l'entreprise ».

Infos sur la circulation et sur les textes de loi

David est lui chez Nicolle depuis deux ans. « Je me sers beaucoup de l'application. Je regarde tous les jours, plusieurs fois par jour. Je suis intéressé par ce qui concerne la vie de l'entreprise, mais aussi les informations sur la circulation, sur les textes de loi, sur le transport, tout ce qui fait partie du métier. La dernière semaine, cela nous a beaucoup servi pour éviter les blocages. Avant je regardais sur Facebook. Mais là, les informations sont plus claires. C'est un bon outil de travail. J'espère que l'entreprise va continuer ! ».

Touche-à-tout

À la sortie de l'armée, il intègre directement le groupe Chatel. Il fait un peu feu de tout bois en passant un an à faire des remplacements, histoire d'apprendre le métier par tous les bouts... Ensuite, il est placé en location avec une benne à fond mouvant chez un client. Puis, depuis neuf ans, il conduit un plateau sur les routes du grand ouest, principalement pour des chantiers. « C'est ce qui me plaît le plus. C'est très varié. On charge un peu de tout, poutres, manitou, bateau, etc. A force, je connais les clients. On a de bons rapports... ».

Pour plus d'infos sur Steeple, aller sur leur site steeple.com

Pour décrocher raccrocher, on sent que Julien a le geste énergique, sûr et précis. Une fois au volant, il est cependant très calme, voir zen dans le trafic caennais du matin. « Je suis d'un naturel nerveux, mais au boulot, je suis différent, confesse-t-il. Chez Nicolle, les exploitants ont bonne réputation. Ils ne sont pas toujours sur notre dos. Ça aide aussi ».

Passé le pont de Calix, Julien file par les petites rues pour arriver sur le chantier. Ici la ville n'arrête pas de se rénover. Les petites maisonnettes décaties font place à des immeubles résidentiels. Une fois stationné sur

le chantier, Julien va devoir prendre son mal en patience et attendre que le grutier fasse ses tests. Ce qui pourrait durer un bon moment vu le vent qui souffle en rafales violentes! Julien va ainsi avoir largement le temps de m'expliquer l'usage qu'il fait de l'application Steeple.

L'appli est sur son téléphone perso

Désormais, les écrans ont envahi les tableaux de bord des camions. Sur le sien, Julien a deux écrans, le GPS et la caméra de recul (qui n'est pas

en fonction avec les plateaux), ainsi que trois téléphones. Deux sont personnels et le troisième est celui de l'entreprise. « C'est sur celui-ci que j'ai l'application Co-Driver. J'ai mes missions, les messages de l'entreprise pour mon travail, ma conso, les temps de conduite et de travail, les temps de repos, etc. ». En fait, tout ce qui concerne son activité propre.

Mais l'appli Steeple, pour laquelle on est là, Julien l'a installée sur son smartphone personnel. Sur les 650 salariés (dont 500 conducteurs) que compte le groupe, ils sont 438 à l'avoir téléchargée. Attention, Steeple n'est pas un outil professionnel dédié au transport, mais une application généraliste, destinée à la communication interne aux entreprises, quelle que soit leur secteur d'activité.

« C'est un peu comme Facebook, m'explique Julien. Il y a une interface pour regarder les posts et les commenter, ou directement en faire. Il y a également une messagerie pour que nous puissions échanger entre nous, un peu comme Messenger ». Mais il y a quand même des différences de taille. L'application est sécurisée et n'est utilisable qu'au sein de l'entreprise. La seconde différence, c'est que les sujets traités sont hiérarchisés.

Infos du CSE, consos moyennes...

Il y a ainsi différents onglets. On y trouve par exemple un fil d'actu avec des sujets traitant du transport. Cette semaine, on pouvait lire une info sur le contrôle à distance des tachygraphes, une autre sur les nouveaux permis à puce au format carte de crédit.

Les autres onglets comprennent les consos moyennes de l'entreprise mises à jour chaque semaine. Mais aussi tous les protocoles de sécurité des différents clients avec les procédures. Ou encore les comptes rendus des réunions du CSE, avec par exemple les avantages chez différents prestataires pour les vacances.

Chatel, un groupe familial

L'entreprise centenaire Chatel est devenue un groupe, tout en tenant à conserver l'esprit de famille. La 4^e génération est déjà aux commandes.

Les transports Chatel ont soufflé leurs 100 bougies l'an passé : c'est en 1922 que Joseph Chatel a acquis un camion aux surplus américains pour transporter du granit destiné aux fabricants de monuments. L'entreprise normande basée à Vire a désormais 650 salariés. Une belle réussite, qui est toujours restée dans le giron familial... C'est désormais Jean-Claude Chatel,



troisième génération, qui préside le groupe. Ses trois enfants ont des postes de direction.

Implanté sur 7 sites

Parmi les faits notables, le groupe Chatel a intégré le groupement Astre en 1998. Le groupe a eu une croissance régulière en

interne et en externe en rachetant des entreprises de la région, dont les transports Nicolle en 2002. Le groupe est implanté sur 7 sites situés dans le Grand Ouest. Il est spécialisé dans le fret industriel en lots partiels et complets, mais a aussi des activités de location, de distribution et de logistique.



On peut aussi y trouver l'info trafic. Une rubrique « entre nous » permet aux conducteurs de mettre les informations concernant le trafic, les blocages, les accidents. Soulignons une boîte à idée où les routiers peuvent se lâcher et faire des propositions pour améliorer le fonctionnement de l'entreprise...

Ce qui intéresse le plus Julien en ces temps de grèves à répétition contre la réforme des retraites, ce sont les posts de ses amis conducteurs sur la situation. « Sur le Havre, c'est compliqué. On reçoit

Pendant les grèves contre la réforme de la retraite, l'appli a beaucoup été utilisée par les conducteurs pour échanger des infos, éviter les blocages et trouver les stations où s'il y avait encore du gazole.

les informations sur les routes bloquées, et aussi sur les stations où on peut trouver du gazole. Cela évite vraiment les galères... ».

Opération zéro accident et prime

Pendant qu'il était en attente pour livrer le contrepoids, une nouvelle notification s'affiche sur son téléphone. Il profite de ce moment d'inactivité pour jeter un œil. « Il s'agit d'une opération spot organisée par l'entreprise. Zéro accident et

Mieux qu'un intranet

Olivier Gamblin est le DRH du groupe Chatel. C'est lui qui a eu l'idée de mettre en œuvre cette application, en 2022. Si c'est encore tout récent, ce mode de communication semble faire l'unanimité.

L'histoire a commencé en 2017. L'entreprise avait essayé de mettre en place un intranet maison. Mais il s'agissait plutôt d'une communication verticale, d'informations distillées par l'entreprise, sans interaction avec les conducteurs.

« On voulait un outil de communication interne facilement accessible, explique Olivier Gamblin, le DRH du groupe. A la sortie du Covid, il était urgent de remettre du lien. Il n'y avait plus les réunions de fin d'année, les soirées en famille. A la sortie du Covid, on avait besoin de fédérer tout le monde, de recréer du lien, de fidéliser les gens ». Chez Chatel, il y a en effet plusieurs entités. Et des conducteurs que le groupe voit peu, comme ceux qui sont en location chez des clients, ou qui rentrent en camion à la maison.

C'est en décembre 2022 que Steeple est apparu sur les écrans de l'entreprise. « Ça a tout de suite plu ». S'il reste 30% d'irréductibles qui n'ont pas encore sauté le pas, Olivier Gamblin espère toujours en séduire une bonne partie. « Nous faisons en ce moment un tirage au sort quotidien pour offrir des boîtes en chocolat à ceux qui ont

l'application ». Il espère ainsi convertir de nouveaux salariés.

Cependant, il n'est pas obligatoire d'avoir l'appli sur son téléphone pour bénéficier des informations diffusées. Deux écrans tactiles géants permettent aussi d'y avoir accès. L'un est placé dans l'accès des chauffeurs à l'exploitation, et l'autre dans la salle des chauffeurs. « Cela remplace aussi le journal interne que l'on publiait une fois par mois », précise le DRH.

Un gros boulot de veille tous les jours

Si la solution est facile à mettre en œuvre, le plus dur reste de l'alimenter en articles de façon régulière, avoue-t-il. « Je fais une veille tous les jours pour y mettre des articles d'actualité transport, d'infos sur l'entreprise, d'infos sociales, etc. Les messages viennent aussi de différents canaux au sein de l'entreprise. De la famille Chatel qui souhaite communiquer avec les salariés, des personnes en charge de la qualité sécurité, du CSE, des différentes directions, exploitation, financière, etc, de la logistique, mais aussi des conducteurs qui peuvent communiquer entre eux et mettre des sujets ».

incident sur le mois. A la clé, il y a une prime pour ceux qui ont atteint l'objectif. C'est toujours bon à prendre », s'exclame-t-il.

Julien avoue qu'il regarde volontiers les consos du parc. « Cela permet de voir où tu te situes, même si on a tous des activités différentes. On a aussi les infos qui étaient auparavant affichées dans la salle des chauffeurs. C'est quand même plus pratique comme ça. On a tout sous la main et on peut consulter les infos pendant les temps d'attente et les temps de coupure ».

Plutôt destinée aux moyennes et grosses entreprises, l'appli Steeple coûte 2 € par mois et par conducteur, et 200 €/mois minimum par entreprise.

Ça favorise le dialogue

Il est vrai que par rapport à l'affichage traditionnel, ça facilite la communication. Tout le monde est au courant de ce qui se passe. « Chacun peut choisir les notifications en fonction de ses priorités, précise Julien. C'est moderne, simple d'utilisation, même pour quelqu'un qui ne serait pas trop branché technologie. Cela permet aussi de désamorcer certains malentendus ».

Julien cite un événement récent. Un conducteur, le plus ancien dans l'entreprise, s'est vu attribuer un



C'est Olivier Gamblin, DRH du groupe Chatel, qui a mis en place Steeple et qui en est le modérateur.

Pas de décrochage

C'est Olivier Gamblin qui en est le modérateur. Il assure ne pas avoir à intervenir très souvent, mais il avoue avoir dû censurer un utilisateur qui faisait du mauvais esprit à répétition. Mais c'est un cas isolé, assure-t-il.

« Le bilan est positif. Nous créons du lien et de la communication dans l'entreprise. Les gars qui n'ont pas l'opportunité de venir souvent ont des nouvelles régulières. C'est le cas aussi pour ceux qui sont malades. Il n'y a

pas de décrochage. Cela permet de fédérer des gens travaillant sur différents sites qui n'ont jamais l'occasion de se voir ».

Après quelques mois de mise en place, il y a quotidiennement 6 à 8 publications et 10 à 15 messages conducteurs, ce qui est plutôt satisfaisant pour le DRH. Preuve que les salariés ont soif de mieux connaître les différents métiers de l'entreprise, l'article le plus lu a été celui réalisé sur une cariste qui parlait de son travail. L'article le plus liké a été les vœux de la famille Chatel !

Daf XG+ pour les 100 ans des transports Chatel. « Ça a beaucoup parlé et créé quelques jalousies. Le gars qui a eu le camion a fait une publication pour faire une mise au point et dire qu'il était ouvert pour en discuter. Ça a tout de suite calmé les esprits ».

Comme quoi le dialogue est toujours la meilleure des solutions. Surtout dans un domaine d'activité où les salariés ne peuvent pas se voir régulièrement. Bref, de quoi assurément retisser des liens pour l'entreprise autour d'un projet commun, même s'ils ne sont que numériques. ●