

PRIX DE LA COMMUNICATION DIGITALE INTERNE

COM-ENT D'ARGENT

SEM TV

Entreprise : RATP Direction opérationnelle SEM

Agence : Pikel

Date : 09-2022 / 12-2023



POURQUOI CETTE CAMPAGNE ?

Avec les JO 2024 en ligne de mire, le département des Services et Espaces Multimodaux (SEM) de la RATP a une ambition : être connu et reconnu comme le meilleur hôte de la Capitale et le plus beau sourire de Paris grâce à ses agents. Il s'agit de montrer que la présence humaine est une vraie valeur ajoutée dans les transports en commun.

Ce changement stratégique est soutenu par une volonté de renouveau dans la communication interne de SEM.

SEM souhaite instaurer un véritable rdv pour ses agents et offrir une expérience utilisateur modernisée sur tablette, dont les agents sont équipés depuis peu, les journaux papiers internes étant désuets et peu ou pas lus.

Cette campagne est née de l'envie de disposer d'un nouveau format moderne qui crée du lien, donne la parole aux agents et parle en toute transparence des sujets qui les concernent.

POUR QUI ?

Cette émission est destinée aux agents du département SEM (Services et Espaces Multimodaux). Ils sont 6500 dont 5300 en contact direct avec les clients dans les espaces voyageurs.

Ils accompagnent les 7 millions de clients quotidiens sur 14 lignes de métro et 2 lignes de RER (soit environ 370 gares et stations).

SEM TV, c'est l'émission des agents pour les agents, ce qui signifie pas de cadres ni de directeurs/directrices mais uniquement des opérateurs qui sont sur le terrain pour une communication horizontale où les agents parlent aux agents.

Chaque épisode est diffusé sur l'intranet et les agents peuvent les regarder depuis leur tablette ou ordinateur. Le rendez-vous est donné tous les 15 jours les lundis à midi !

QUELS RÉSULTATS ?

L'émission est suivie par 1 agent sur 3 avec un conversationnel très important, jusqu'à 100 commentaires sur l'intranet : du jamais vu dans l'histoire de la RATP.

Le rendez-vous est désormais attendu de tous les agents !

COMMENT ?

L'émission est tournée exclusivement sur le terrain, au coeur de l'environnement de travail des agents. Chaque épisode est tourné dans une gare ou station différente. De Sèvres-Lecourbe à Porte de la Villette, tout le réseau francilien est passé au crible ! Les agents témoignent de leurs expériences, font part de leurs ressentis et problématiques et présentent ce qui les anime dans leur métier. Le tout sans script préparé et en une prise ou deux.

Le format est incarné par un visage connu, Jean-Baptiste Goupil, qui apporte sa touche d'humour, toujours au service des agents ! La tonalité est connivente et décalée, loin d'une communication descendante pour faire preuve de transparence et proximité. Le contenu est diversifié (reportages, interviews...) et tous les sujets sont abordés, ceux qui flattent sans éviter ceux qui grattent !

PROCESS DE COMMUNICATION RESPONSABLE

Utilisation fréquente des transports en commun ;)