

Les influenceurs internes, stratégie de gestion des Réseaux Sociaux à la STIB.



.brussels 



- 244,2 millions de voyages
- 9.843 collègues, 56 nationalités, 300 métiers
- 1.277 véhicules bus/trams/metros (66 rames de metro, 395 trams, 816 bus)
- 85 lignes bus/trams/metros



.brussels 

Nos 3 piliers

- Care
- Community
- Content
- + crisis

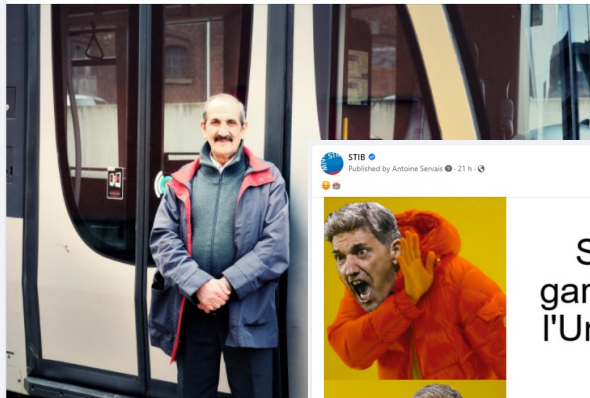
Care – Community - Content

Bruno Güemes CC @STIBMIVB · 1h
@STIBMIVB not the first time this happens. Went to De Brouckère Station with my baby on a pushc. Couldn't use elevator because people are drinking and peeing on the elevator. Way too often, no guards, puss and shit on elevators. Disgusting to use Metro with children sometimes.

STIB-MIVB @STIBMIVB · 36m
Replying to @GumesBruno
Hello Bruno, we regret this situation and we inform you that we transfer your email to our Security department. This department is in charge of our users, stations and vehicles' security inside and outside the stations. ^m!

Bruno Güemes CC @GumesBruno
Replying to @STIBMIVB
Thank you

STIB · Publié par Antoine Servais · le 15 février à 15:00 ·
Ali, le doyen de la STIB, fête aujourd'hui ses 72 ans ! 🎉
Malgré cette période particulière, Ali reste plus que jamais motivé à faire bouger Bruxelles.
Vous pouvez même lui souhaiter un bon anniversaire. 🥳
En commentaire, bien sûr, mais aussi sur le réseau : il roulera aujourd'hui dès 16h47 sur la ligne 93.
Bon anniversaire Ali ! Et merci pour tout. 🙏



Le Saviez-vous ?
Certains logos de notre métro, en surface, possèdent sur leur bord un voyant rouge.
Ce voyant indique par où les services d'urgence doivent, lors d'une intervention de secours, se rassembler avant d'entrer dans la station.
Pour les pompiers, c'est un point de repère qui indique où se situent tous les éléments clés nécessaires en cas d'intervention en station.
C'est également cette sortie qui va rester ouverte pour permettre d'évacuer nos voyageurs en cas d'urgence.



Poste d'observation



...mais nos clients nous observent...



.brussels 



POURQUOI UNE SOCIAL MEDIA POLICY ?

- *Utiliser les réseaux sociaux en toute sécurité en tant qu'employé
- *Sphère publique >< sphère privée
- *Veiller à l'image de marque de l'entreprise



Social Media Policy

- Série de règles à respecter dans le cadre de l'usage des medias sociaux en entreprise
- Repose aussi sur le règlement de travail



Des directives simples

- Ne pas répondre
- Ne pas se mêler
- Respecter les règles
- Rapporter au supérieur
- Rester sincère



Des directives simples

From: [redacted]
Sent: lundi 8 novembre 2021 00:11
To: Servais Antoine <Antoine.Servais@stib.brussels>
Cc: Sablon Guy <Guy.Sablon@mivb.brussels>
Subject: RE: chauffeur de bus - tiktok

Bonjour Antoine ,

J'ai eu un entretien avec l' agent [redacted]

L' agent comprend très bien l' importance d' avoir toute son attention sur la conduite de son bus .

Un rappel a été également sur la Policy ainsi que sur le projet focus .

Notre collaborateur promet de ne plus reproduire se comportement et évitera à l' avenir d' utilisé son téléphone pendant la conduite de son bus .

La vidéo à également été supprimée de tout réseaux social .

Bien à vous .



Des directives simples

- Ne pas s'exprimer au nom de ...
- Importance de la perception
- Réflexion avant action
- Ne pas oublier la loi
- Signaler des conversations



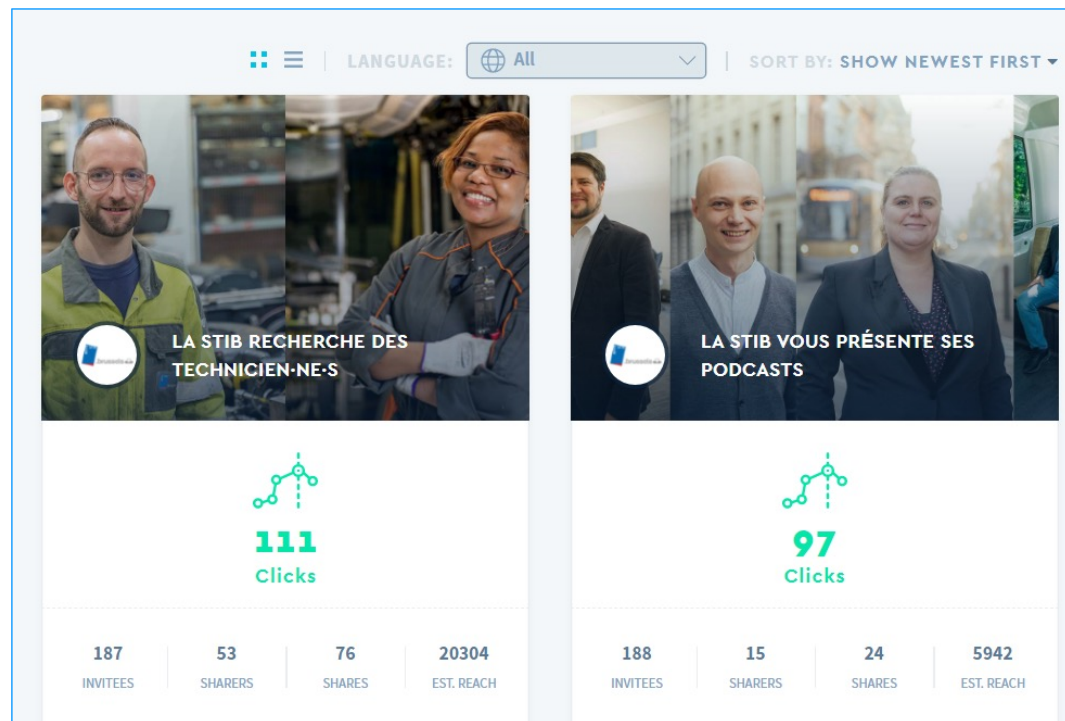
Des directives simples



Nos employés peuvent aussi devenir des ambassadeurs naturels...

Nos leaders positifs

En interne



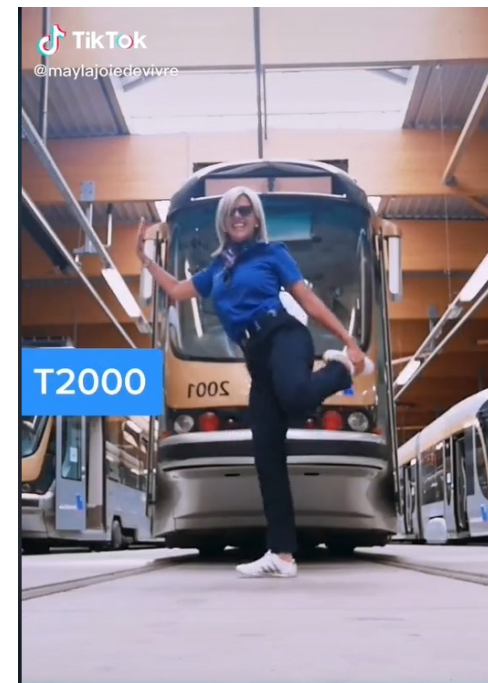
En externe



En externe



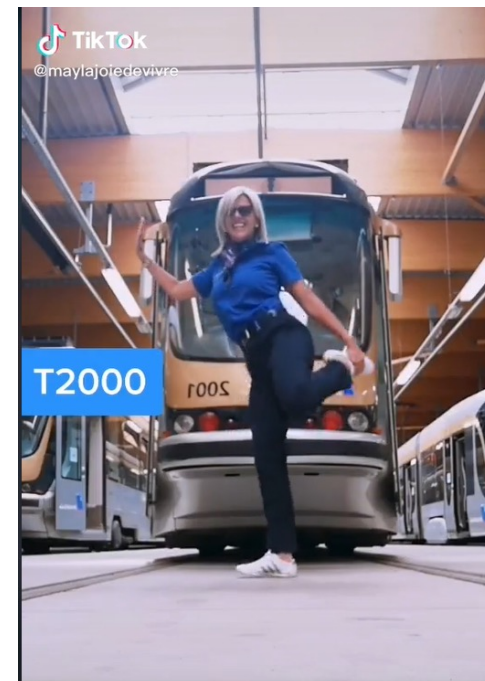
104,8k followers !!!



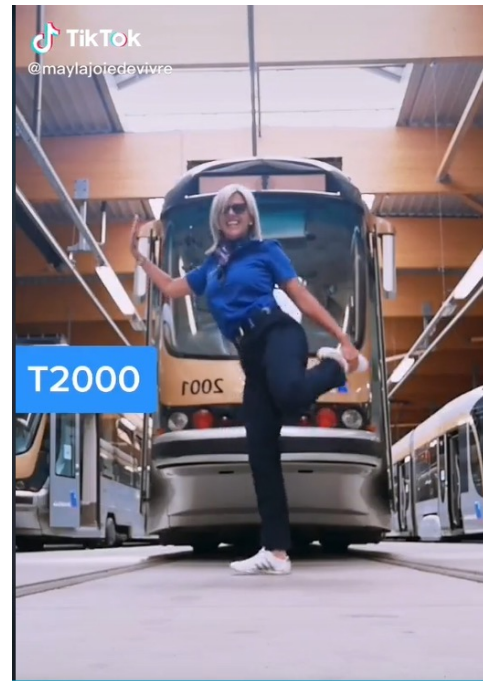
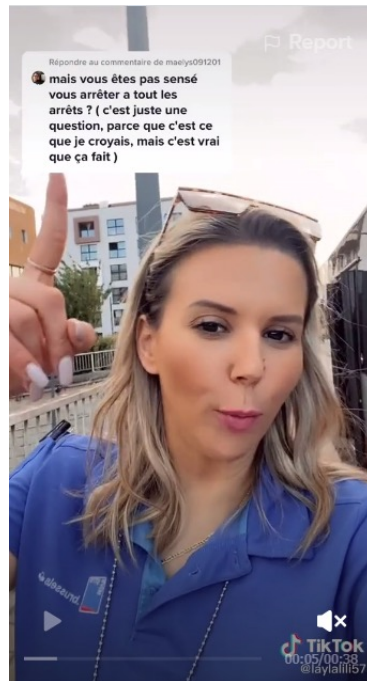
En externe



Observation
Confiance
Respect
Dialogue
Partage
Conseil
Implication



Témoignages



Merci !

Questions ?



.brussels 