

GUIDE SECTORIEL · RETAIL ET RÉSEAUX · OCTOBRE 2026

Communiquer avec les équipes en magasin, en restaurant et en centre de services

Vendeurs, équipiers, managers de point de vente, franchisés : comment faire descendre l'information jusqu'au comptoir et faire de chaque équipe un relais de votre marque.

1 envoi

pour des centaines de points de vente

8 %

d'absentéisme dans l'hébergement et la restauration

5 canaux

depuis un seul envoi avec We Advocacy

Entre le siège et le comptoir, l'information arrive trop tard

Dans un réseau de magasins, de restaurants ou de centres de services, la performance se joue au contact du client. Or les équipes en point de vente sont celles qui reçoivent l'information en dernier, souvent par un simple affichage en réserve.

80 %

des travailleurs dans le monde n'ont pas de bureau

Emergence Capital

74 %

des collaborateurs terrain se sentent déconnectés du siège

Gallup / Workvivo

8 %

d'absentéisme dans l'hébergement et la restauration

WTW, 2025

Vos collaborateurs terrain

Vendeurs et conseillers

Équipiers de restaurant

Managers de point de vente

Techniciens en centre

Hôtes de caisse

Saisonniers

Franchisés

Animateurs de réseau

Pourquoi l'information n'arrive pas

1

Aucun poste de travail

Les équipes sont debout, face aux clients. Pas d'email professionnel, pas de temps devant un écran : seul le téléphone est à portée de main.

2

Des horaires éclatés

Temps partiels, horaires décalés, week-ends : une partie de l'équipe n'est jamais là lors du brief du matin.

3

Une forte rotation

Saisonniers et nouveaux arrivants doivent être opérationnels très vite, et connaître la marque comme les anciens.

4

Le réseau franchisé

Franchisés et partenaires ne sont pas salariés du groupe : il faut pourtant les embarquer dans chaque opération commerciale.

DANS CE GUIDE

Quatre fonctionnalités We Advocacy pour relier le terrain au reste de l'entreprise

1. Atteindre

Application mobile et SMS, même sans email · p. 3

2. Alerter

Messages ciblés sur cinq canaux · p. 4

3. Engager

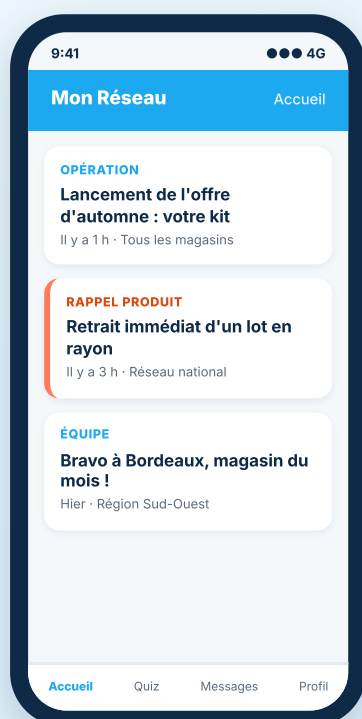
Quiz, sondages et parcours d'accueil · p. 5

4. Animer

Newsletters, relais managers, signatures · p. 6

Atteindre chaque collaborateur, même sans email

Le téléphone est le seul outil que tous vos collaborateurs ont en poche. L'application mobile We Advocacy met l'entreprise à portée de main de chacun, y compris de ceux qui n'ont pas d'adresse email professionnelle.



SMS · maintenant

Votre enseigne : lancement de l'offre d'automne demain 9h. Kit et argumentaire dans l'application.

Notification

Lancement de l'offre d'automne : votre kit
Appuyez pour lire

Illustration : le fil d'actualité de l'application, une notification et un SMS envoyés depuis le même message.

Ce que vos équipes reçoivent

- **Un fil d'actualité** qui ne montre que ce qui concerne leur site, leur métier, leur équipe.
- **Des notifications** pour les messages importants, à lire en dix secondes.
- **Le SMS** pour ceux qui n'ont pas installé l'application, ou pour l'urgence.
- **L'intranet** accessible depuis le téléphone : documents, contacts, procédures.

Ce que vous n'avez plus à gérer

- **Des listes à jour toutes seules** : synchronisation depuis Entra ID, Okta, Google Workspace, SAP SuccessFactors ou un simple fichier.
- **Les arrivées et les départs** sont pris en compte automatiquement.

Dans votre secteur : Saisonniers et nouveaux équipiers sont ajoutés en quelques minutes depuis votre SIRH ou par fichier : ils reçoivent le kit d'accueil et les règles de la marque dès leur arrivée, et sortent automatiquement de la liste à leur départ.

Le bon message, au bon public, sur le bon canal

Vous rédigez une fois, vous choisissez le public et les canaux, la plateforme s'occupe du reste. Chacun reçoit l'information qui le concerne, là où il la verra.

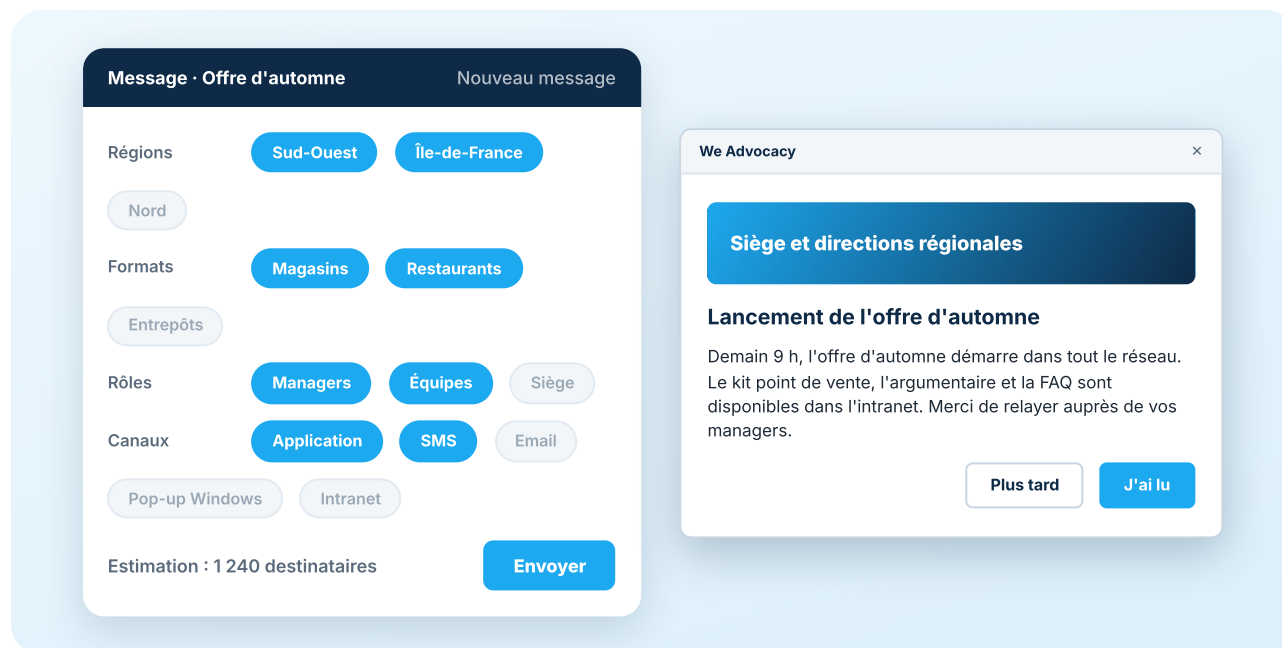


Illustration : le ciblage dans la console d'envoi, et une pop-up Windows affichée sur les postes de travail.

Un envoi, cinq canaux

Email, intranet, application mobile, pop-up Windows et SMS, combinés selon le public.

Un ciblage précis

Par site, métier, entité ou manager, à partir de votre annuaire synchronisé.

Une relance automatique

Ceux qui n'ont pas lu sont relancés sur un autre canal.

Les situations types dans votre secteur

SITUATION	PUBLIC	CANAUX RECOMMANDÉS
Rappel ou retrait de produit	Tous les points de vente concernés	Application, SMS
Lancement d'une opération commerciale	Managers puis équipes	Application, intranet, email
Changement de prix ou de procédure en caisse	Équipes de vente	Application
Fermeture exceptionnelle, panne	Point de vente concerné et région	SMS, application
Consigne de sécurité	Points de vente d'une zone	SMS, application

Vérifier, écouter, intégrer

Informé ne suffit pas. Il faut s'assurer que le message est compris, donner la parole au terrain et accueillir correctement chaque nouvel arrivant.



Des quiz pour vérifier la compréhension

Avant le lancement d'une opération, un quiz produit de trois questions permet de vérifier que chaque équipe maîtrise l'argumentaire. Les résultats par magasin montrent où organiser un rappel. Les questions peuvent être **générées par l'IA** à partir de votre note ou de votre procédure, puis ajustées en quelques minutes.

Des sondages et formulaires pour écouter

- **Sondages courts**, sur mobile, pour prendre le pouls d'une équipe ou d'un site.
- **Formulaires** de remontée terrain : une idée, une difficulté, une demande.
- **Résultats** en synthèse, par question et par répondant, pour relancer ceux qui n'ont pas répondu.

ONBOARDING PAR PARCOURS

Chaque nouvel arrivant suit un parcours programmé, automatiquement.

Parcours d'accueil des nouveaux équipiers et saisonniers : histoire et valeurs de l'enseigne, règles d'hygiène et de sécurité, gestes clés en caisse, quiz de découverte, sondage d'arrivée. Le manager suit la progression.

Trois questions à poser régulièrement au terrain

INFORMATION

« Ce mois-ci, avez-vous reçu les informations utiles pour faire votre travail ? » (1 à 5)

CANAL

« Comment préférez-vous être informé(e) : application, SMS, affichage, votre responsable ? »

IDÉE

« Une idée pour améliorer votre quotidien sur le site ? » (réponse libre)

Animer la vie de l'entreprise, jusqu'au terrain

Au-delà de l'information pratique, les équipes terrain ont besoin de se sentir partie prenante : connaître les réussites des autres sites, voir leur travail reconnu, partager une culture commune.

Des newsletters en quelques minutes

Avec la création assistée par l'IA, une newsletter soignée se prépare en quelques minutes. Elle est envoyée par email, mise en avant sur l'intranet et poussée sur l'application mobile pour ceux qui n'ont pas d'email. Des éditions locales sont possibles grâce au ciblage.

Les managers de proximité, premiers relais

Directeurs régionaux et managers de point de vente publient pour leur périmètre : challenge régional, planning, félicitations à une équipe. Le nombre de communicants est illimité. Chacun publie dans le périmètre et sur les canaux que vous lui attribuez.

Le Fil du réseau

Semaine 41 · Magasins et restaurants



Offre d'automne : c'est parti !

Tout ce qu'il faut savoir pour réussir le lancement...



Bordeaux, magasin du mois

L'équipe de Julie dépasse ses objectifs de 18 %...



Portrait : Mehdi, manager à 24 ans

« J'ai commencé comme équipier. »

Vos messages dans chaque email

Pour les équipes qui échangent avec vos clients, partenaires et candidats, les **signatures mail** We Advocacy sont homogènes et portent des **bannières ciblées** : recrutement, événement, prévention, engagement RSE.

Camille Martin

Responsable de site · 06 12 34 56 78

Notre offre d'automne est là

En savoir plus

INTRANET

Un portail de référence, sur ordinateur comme sur mobile.

Actualités, documents, procédures et annuaire réunis dans un intranet à vos couleurs, connecté à Google Workspace ou Microsoft 365. Vous avez déjà un intranet ? We Advocacy peut **compléter SharePoint, LumApps ou Jalios** sans migration, en poussant leurs contenus vers le terrain par application mobile, pop-up et SMS.

ILS NOUS FONT CONFIANCE DANS VOTRE SECTEUR

Groupe Le Duff **Euromaster** **izi by EDF**

Scénario : le lancement d'une opération nationale

Une enseigne de 150 points de vente et 3 000 collaborateurs prépare le lancement de son offre d'automne, en magasins intégrés et franchisés.

J-10 INTRANET · CIBLAGE

Préparer les managers

Les managers reçoivent en avant-première le kit de lancement, l'argumentaire et la FAQ, sur l'intranet et par email.

J-5 APPLICATION MOBILE · NEWSLETTERS

Embarquer les équipes

Un article illustré et une courte vidéo arrivent sur l'application de chaque équipier, avec une notification.

J-3 QUIZ

Vérifier l'argumentaire

Un quiz produit de trois questions. Résultats par magasin : 12 points de vente reçoivent un rappel ciblé.

J0 MESSAGES · SMS

Donner le top départ

À 8 h 30, notification et SMS dans tout le réseau : c'est parti, bonne journée à tous.

J+3 FORMULAIRES · RAPPORTS IA

Écouter le terrain

Un formulaire de remontée signale ruptures et retours clients. Le rapport IA synthétise les tendances pour le siège.



Statistiques et rapport IA (données fictives).

STATISTIQUES ET RAPPORTS IA

À chaque étape, vous voyez qui a reçu, lu et répondu, par site, métier et canal. Les rapports générés par l'IA indiquent ce qui a fonctionné, les publics que vous n'atteignez pas et quoi faire ensuite, et la relance part en un clic sur un autre canal.

Démarrage rapide

Quelques semaines pour être opérationnel avec les offres Newsletter et Diffusion.

Modulaire

Commencez par le mobile et les messages, ajoutez les autres modules sans migration.

Sécurisé

Hébergé en Europe, conforme RGPD, connexion par SSO.

La plateforme multicanal de la communication interne. Pensée en France, hébergée en Europe.

200+

entreprises clientes depuis 2018

100 000

utilisateurs chaque jour

5 canaux

depuis un seul envoi

- **Intégré à votre environnement** : Google Workspace, Microsoft 365, SSO, synchronisation de l'annuaire depuis Entra ID, Okta, Google Workspace ou SAP SuccessFactors.
- **Modulaire** : démarrez avec les modules utiles aujourd'hui, ajoutez les autres sans migration.
- **Sécurisé et conforme RGPD** : hébergement en Europe sur Google Cloud, données chiffrées en transit et au repos.
- **Accompagné** : déploiement accompagné, support en France, nombre de communicants illimité.

« We advocacy nous aide à unifier nos communications depuis plusieurs années. Nous apprécions particulièrement leur réactivité et leur efficacité. »

Mary Pifer, VP Marketing, 3SI

Voyons ce que la plateforme change pour vous.

En 30 minutes, nous partons de vos publics et de vos outils pour vous montrer les modules utiles, et seulement ceux-là.

Demander une démo →

weadvocacy.fr · contact@weadvocacy.com · +33 7 82 72 97 28 · 10 chemin du Renevier, 38700 Corenc

Sources

Emergence Capital (part des travailleurs terrain dans le monde) · Harvard Business Review Analytic Services (accès à un email professionnel) · Gallup / Workvivo (sentiment de déconnexion du siège) · WTW, Baromètre absentéisme 2025 · Maquettes et scénario à titre d'illustration, données fictives.