

point à la ligne

MARS 1998

N°42



A l'Ouest, le Commercial avance à grands pas

Si, sur le plan industriel SLPM OUEST a accompli de gros progrès, et les colonnes du Point à la Ligne vous l'ont déjà démontré, qu'en est-il sur le plan commercial ?

Parmi de nombreux chantiers, nous progressons particulièrement sur les 3 axes suivants :

- Dans les *Ressources Humaines*. Par le déploiement de la Démarche Compétences, avec à la clé une formation adaptée qui renforcera le bon niveau professionnel des équipes commerciales.

- Dans le *Métier*. Avec le développement d'une vraie démarche Marketing (POURCOM, avec les autres sociétés de DCS) vivante et permanente pour la bonne connaissance de nos marchés et le développement de notre clientèle.

- Dans l'*Outil*. Avec l'équipement des délégués de mobiles et de portables pour une présence assidue chez les clients (actuellement en test à Bordeaux*), avec un suivi commercial et informatique en temps réel pour les offres, les commandes et les statistiques (affaires perdues, pourcentages, budget, etc.).

Bref ! Le Commercial avance à grands pas !

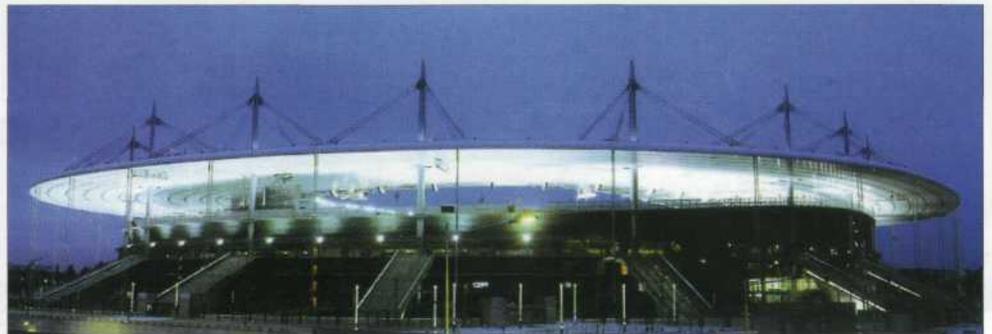
De plus, nous innovons dans l'Ouest avec l'intégration prochaine des commerciaux dans la Démarche Challenge Progrès... Par ce comportement, nous conforterons la disparition du clivage Exploitation / Commercial qui sera, pour l'avenir, nous en sommes convaincus, un des moteurs de la réussite de SLPM.

Jacques Clément
 Responsable Commercial
 de la Région Ouest

* NDLR : Pour en savoir plus sur les délégués "branchés", lisez l'article "A la pointe du progrès !" en pages 3 et 4.



Grand Chelem ?



Quand vous lirez ces lignes, vous saurez peut-être si la France est la meilleure. En d'autres termes, si l'équipe de France de rugby a remporté le Grand Chelem, c'est-à-dire tous les matchs du Tournoi des Cinq Nations.



et du rugby s'enrichit cette année encore d'une page supplémentaire. 150 clients sont invités par SLPM aux deux matchs du Tournoi des Cinq Nations et à la finale du Championnat de France. Le cadre a changé mais l'enthousiasme est intact.

Suite page 2

A l'heure où j'écris ces lignes, les 15 tricolores ont battu les Anglais (24-17), les Ecossais (51-16) et les Irlandais (18-16). Il reste à affronter les Gallois pour remporter le Grand Chelem.

Non ! Je ne me suis pas transformée en "chroniqueuse" sportive et le *Point à la Ligne* n'est pas l'*Equipe* ! Si je vous raconte les exploits rugbystiques des Français, c'est parce que quelques-uns de nos clients ont eu le privilège de les vivre en direct au Stade de France. En effet, la longue tradition de SLPM



SOMMAIRE

Editorial
 Grand Chelem ?

1

A la pointe
 du progrès

3

La vie de la maison
 Mouvements

5

Grand Chelem ?

2

A la pointe
 du progrès

4

Compétences -
 Sécurité - Société

6

Suite de la page 1



7 février 98. Stade de France, à la Plaine Saint-Denis. Midi. Une foule compacte se presse devant l'entrée d'honneur du Stade.

On va enfin pouvoir

l'admirer de l'intérieur, cette prouesse technique ! Il pleut, mais tous savent qu'ils seront bientôt au chaud... Eh bien non ! La porte ouvre avec une heure de retard... Il paraît qu'on ne trouvait plus la clé... L'organisatrice que je suis a bien failli ne pas s'en remettre.

De charmantes hôtesse guident clients et accompagnateurs SLPM vers un salon particulier du Stade, qui porte le nom de

"Salon de la Maquette" car s'y trouve un magnifique modèle réduit du Stade. Hubert Renard remercie M. Francis Mer, Président-Directeur général du Groupe Usinor (photo centrale), et M. Jean-François Crancée, Directeur commercial de Sollac, de nous avoir fait l'honneur de leur présence et souhaite à tous un bon match. L'apéritif est suivi d'un déjeuner plutôt rapide pendant lequel un prestidigitateur vient exercer ses talents de table en table. Le café à peine avalé et il faut y aller ! Guidés par les hôtesse, tous gagnent les quatre rangs qui leur ont été réservés dans la tribune intermédiaire, en face de la ligne médiane : fin prêts pour admirer le spectacle ! Le match se joue sous un soleil éblouissant et les spécialistes apprécient la qualité. L'arbitre n'y met pas du sien... mais ça n'empêche pas les Français de gagner !

Afin de ne pas être dans la cohue à la sortie et pour permettre aux échanges de se

poursuivre, les invités regagnent le Salon de la Maquette où les attendent boissons chaudes et petits fours. La journée se termine en fanfare

avec un orchestre mexicain suivi d'une troupe de Gilles un peu bruyante mais sympathique !

En conclusion, tous ont apprécié la beauté du Stade de France tout en regrettant parfois l'ambiance plus "froide" qu'au Parc des Princes. Notre manifestation s'est très bien passée et les clients étaient enchantés. Ils sont prêts à revenir l'année prochaine !

Le 7 mars, les français rencontraient les irlandais... et SLPM invitait 50 nouveaux clients. Cette fois, les portes se sont ouvertes à l'heure, permettant au déjeuner de se dérouler dans le calme. En revanche, le niveau du match laissait à désirer... Espérons que pour le 3^e volet de notre manifestation annuelle, c'est-à-dire la finale du Championnat de France le 16 mai, ces deux incon vénients seront balayés...

Aline Chajmowicz

point à la ligne

Mars 1998 ©SLPM

1, rue des Fortes-Terres - Zone Portuaire

95310 SAINT-OUEN L'AUMONE

Responsable de la publication : Hubert Renard.

Rédacteur en chef : Jean-Louis Thil.

Comité de Rédaction : Jean-Michel Cazes (St-Nazaire),
Aline Chajmowicz (Siège), Valérie Diaz (Siège),
Michel Dowkiw (Basse-Ham), Cédric Hugonnard-Cotton (Lyon),
Colette Leclercq (Denain), Philippe Martin (Pontoise).

Invitée du mois : Valérie Gormard, Dijon.

ISSN 1258-5246

Conception - réalisation : Cap Pacific 01 47 57 50 60.

A la pointe du progrès !

SLPM innove en équipant ses délégués commerciaux d'un outil informatique performant.

« C'est la première fois qu'on me vend de l'acier avec un portable ! » : c'est le cri du cœur poussé par un de ses clients quand Nicolas Vancaeyseele, délégué commercial à Basse-Ham, a installé son ordinateur portable sur le bureau.

Depuis le 12 mars 98, 5 délégués commerciaux SLPM (1 par région) sont équipés d'un téléphone mobile et d'un micro-ordinateur portable. Ils ont été choisis pour tester un nouvel outil d'aide à la vente. Cette expérience est le résultat d'un travail d'équipe et de l'implication du Service Informatique et des commerciaux, et de la volonté de la Direction Générale SLPM. Mais retraçons un peu l'histoire de ce projet !

Les étapes

De octobre 96 à octobre 97, 2 groupes du **Club Avenir**, qui rappelons-le est formé de 30 jeunes de la Société appelés à réfléchir à différents axes d'amélioration, travaillent à la réalisation d'une **Fiche Client** sous la tutelle de Daniel Devillers, Directeur Commercial. Ils listent tous les renseignements et informations nécessaires à l'amélioration de la connaissance de leurs clients, afin d'optimiser la qualité de nos services.

Le 14 octobre 97, la présentation du résultat de leurs réflexions rencontre l'adhésion de la Direction Générale qui valide leurs travaux. Il s'agit maintenant de les formaliser, et donc de les informatiser. Le **Service**

Informatique s'investit dans le projet et retient 2 logiciels d'aide à la vente qui sont présentés à la Direction Commerciale.

MC-Winner II, logiciel de



De gauche à droite, assis : Nicolas Vancaeyseele, Olivier Masseglia, Francis Deweindt
debout : Guy Tkaczuk, Christophe Maugeau

Microlog Technologie, est retenu car il est plus ergonomique et présente des fonctions plus adaptées au métier de SLPM. Un paramétrage fin permet de personnaliser encore plus le logiciel. Microlog Technologie réalise rapidement la fiche client, c'est-à-dire 15 maquettes différentes d'écrans.

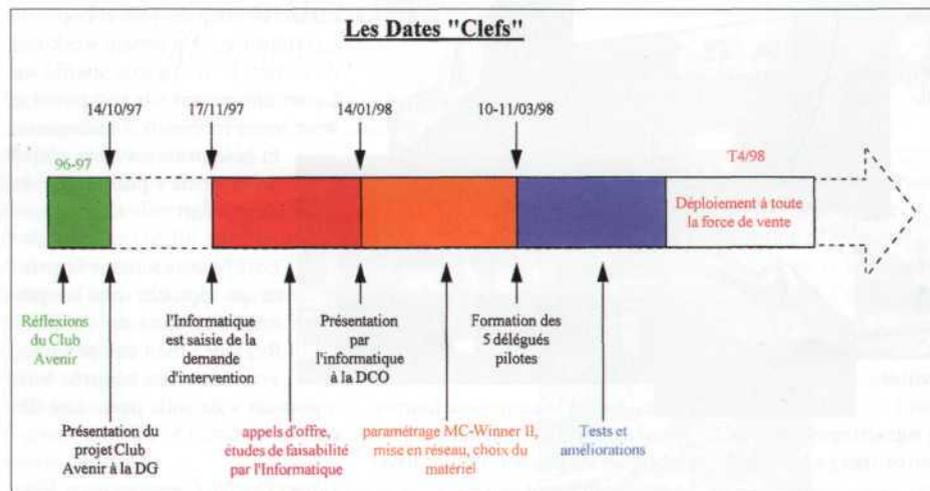
Les micro sont également reliés à l'AS 400 et permettent ainsi l'accès à toutes les fonctions de DIADEM, comme depuis n'importe quel poste (micro ou écran) de n'importe quel établissement de SLPM. En clair, le délégué peut par exemple visualiser l'état des stocks et donner une réponse immédiate au client qui se trouve en face de lui. Pour plus de détails sur les diverses possibilités de ce nouvel outil, reportez-vous à l'encart page suivante.

Le 10 mars, les 5 délégués pilotes reçoivent chacun un téléphone mobile et un micro portable dernier cri. Après 2 jours de formation intensive, ils sont lancés sur les routes et commencent leurs visites chez les clients. Le moment de surprise passé, tous ces clients "cobayes" sont enthousiastes et favorablement impressionnés par le professionnalisme qui se dégage de cette nouvelle panoplie.

La période de **test** va durer 6 à 8 semaines. Les délégués pilotes ont la mission de remonter leurs réflexions et problèmes éventuels à la Direction Commerciale, qui se charge alors de faire le point avec le Service Informatique. Des modifications et/ou améliorations sont apportées. Si les espoirs placés dans ce projet se confirment, l'ensemble de la force de vente de SLPM se verra dotée de ces outils de communication (T4 98).

En investissant dans ce projet, SLPM met tous les atouts de son côté pour faire face à une concurrence toujours plus sévère. De plus, nous sommes les premiers au sein du réseau de vente Sollac à disposer d'un outil aussi moderne et performant. Relever le défi du leadership de la feuille passe nécessairement par là. SLPM évolue avec son temps. En gardant toujours comme objectif la satisfaction de ses clients.

Les Dates "Clefs"



La panoplie du parfait vendeur

- Micro-portable

COMPAQ ARMADA 4150
150 MMX Pentium Intel 2
capacités disque dur = 1,6 Giga Octets
32 Mo de mémoire vive
écran 11"

Léger, rapide et performant

- Equipement du micro

logiciels Word, Excel et Power Point
sous Windows 95

MC-Winner II / Telelogo

Winfax + minitel

Rally / AS 400

- Téléphone mobile

SAGEM RT/645

homologué GSM-Data

(transmission de données)

Réseau GSM France Télécom

kit mains libres

Les acteurs du projet

- les membres du Club Avenir

- Direction Commerciale :

Daniel Devillers, Frédéric Painchault

- Service informatique :

Baki Shimi, Responsable informatique

Marc Nicelli, Responsable du projet

Tony Valle, Réseau / matériel

Fabrice Poucet, Administrateur

MC-Winner II

- 5 délégués commerciaux "pilotes"

Francis Deweindt, Région Nord

Olivier Masségli, Région Ile-de-France /

Normandie

Christophe Maugeau, Région Ouest

Guy Tkaczuk, Région Centre -

Rhône Alpes-Midi

Nicolas Vancaeyseele, Région Est

Les réactions "à chaud" des délégués après quelques jours d'utilisation

« L'expérience est carrément positive »

« Ca aiguise la curiosité des clients. Ils sont épatés »

« Le micro portable m'a permis de répondre à une consultation sur le bureau du client. Bilan : commande de 10 tonnes de LAC S235JRG2, 1500 x 3000 x 10, livraison sous 48 heures... »

« Je ne quitte plus mon portable »

« On n'attend plus qu'une chose, c'est l'accès à Internet ! »

« Ma voiture est devenue un bureau mobile : quel gain de temps ! »

« Il y a encore des améliorations à apporter, mais comme ça c'est déjà un outil formidable ; et pour les améliorations, c'est notre boulot de testeur »

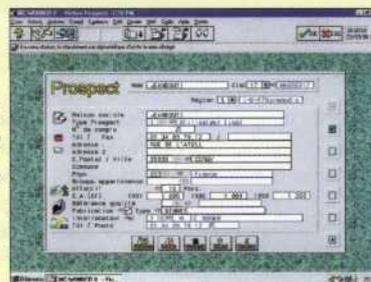
« C'est beaucoup plus professionnel »

Aide à la vente en quelques mots

LE MICRO PORTABLE

* MC-WINNER II :

- fiche signalétique du client
- fiche Articles : produits ventilés par famille (LAF, LAC, revêtu, plaques) et par choix (1^{er} choix / autres choix), selon 3 axes : potentiel / budget (= objectif vendeur) / réalisé
- consommation Client = historique des commandes
- informations financières : crédit, conditions de paiement, rentabilité
- informations complémentaires :
 - outils du client
 - clients du client
 - nos concurrents chez le client
 - interlocuteurs
 - affaires perdues
 - consultations
- suivi des actions : pour chaque action (visite, entretien téléphonique ...), 1 rapport
- déclenchement d'une prochaine action : par exemple, programmation d'un rendez-vous après entretien téléphonique



* Bureautique

- le délégué peut faire son propre courrier (routé sur l'imprimante de l'assistant)
- grâce à Winfax, le délégué peut envoyer un fax directement chez le client (pas de sortie papier)

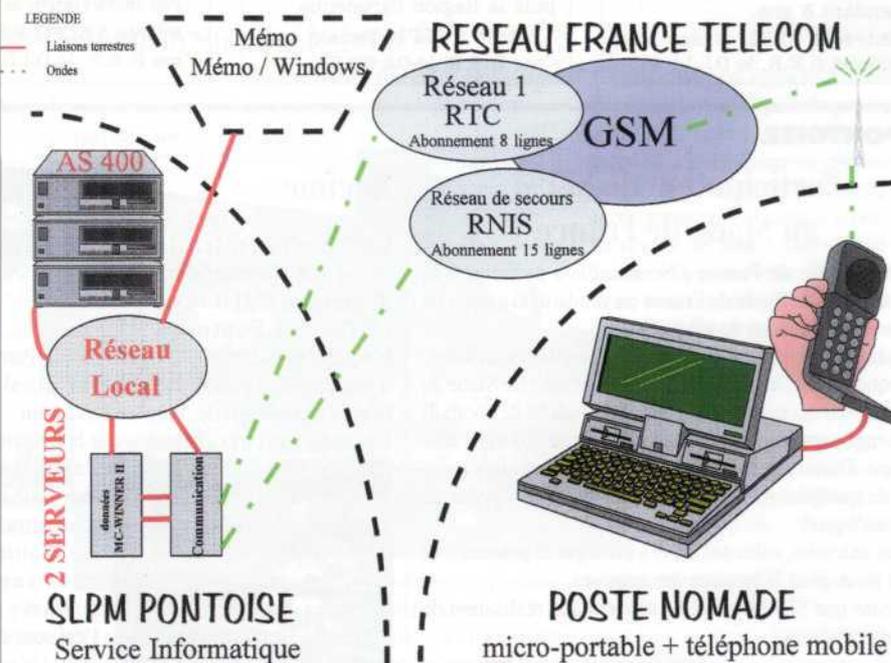
* Connexion AS 400 / Diadem

- consultation des stocks
- le délégué peut passer sa commande en étant face à son client

LE TELEPHONE MOBILE

- 2 fonctions :
 - connexion au réseau
 - téléphonie classique
- Avantages : totale autonomie / réactivité optimum / joignable tout le temps par l'assistant.

Le système de communication



Effectif au 28/02/1998 **423**
 dont Effectif à temps partiel
 (RTA/TPC/RPA) : 16,6 %



LA VIE DE LA MAISON

RER : tous sur la même voie

En peu de temps, SLPM s'est enrichie de 3 nouveaux Responsables d'Exploitation Régionaux (autrement dits R.E.R.). Nous les avons rencontrés afin de vous permettre de les connaître un peu mieux.

Quelles ont été leurs premières impressions ?

SLPM est une société dynamique qui a encore du chemin à parcourir. On y ressent en permanence la puissance du Groupe et l'esprit de compétition. On y ressent également une volonté très forte de progrès et d'évolution pour passer de l'image de marchand fer à celle d'industriel qui génère une amélioration sensible des méthodes de travail (sécurité, fiabilité des outils).

Quels sont leurs projets ?

Tous les trois s'appuieront sur leur expérience professionnelle pour apporter à SLPM leur contribution dans divers domaines, tels que :

- mettre en place les Equipes Autonomes de Travail,
- mener à bien les actions engagées dans PHENIX afin de générer des gains,
- le Challenge Progrès,
- le relooking,

- la topomaintenance,
- la gestion de la maintenance (GMAO),
- la Qualité Totale,
- etc.

Avec Patrice Lucas, de la région Centre / Rhône-Alpes / Midi, et Willy Hauke de la région Ouest, ils forment le nouveau "Club des Cinq". Ce club a pour but principal de coordonner les différentes actions au sein des établissements de SLPM et d'être une force de propositions pour faire évoluer la Société vers l'excellence industrielle, le service client et la sécurité des hommes et des équipements.

Région Nord



DOMINIQUE NOWAK

« Mon pragmatisme, mon enthousiasme, ma détermination permettront un croisement d'expériences favorable à SLPM »

- 38 ans, marié, 4 enfants, originaire de la Région Lensoise. Carrière professionnelle :
- Conducteur de travaux (métro de Lille, TML, A26, etc.) sur la Région Nord.
- Directeur d'un atelier de fabrication d'armatures pour béton armé.
- Directeur d'usine dans un groupe de préfabrication de produits béton dans le Nord, puis la Région Parisienne.
- Entrée à SLPM Denain comme R.E.R. le 02.03.98.

Région Ile de France/Normandie



GUY DHORDAIN

« Je suis très attaché à la solidarité et à l'esprit d'équipe qui doivent nous animer pour être toujours meilleurs »

- 46 ans, marié, 2 enfants, originaire de la Région Parisienne.
- Carrière professionnelle : Responsable de Production dans les domaines de la machine outils, la machine agricole, l'aéronautique, le matériel ferroviaire, la domotique.
- Entrée à SLPM Pontoise comme R.E.R. le 02.02.98.

Région Est



GUY DELMIER

« C'est pour moi un challenge intéressant et motivant »

- 32 ans, marié, 3 enfants, originaire de Savoie.
- Carrière professionnelle : Chef de projet en automatisation et informatique industrielle chez UGINE SAVOIE pendant 8 ans.
- Entrée à SLPM Basse-Ham comme R.E.R. le 01.11.97.

DENAIN

Les 8 médaillés du Nord

Ils n'ont pas été à Nagano, et pourtant ils ont reçu le 23 janvier dernier de Jean-Paul Petit, Directeur de la Région Nord, la Médaille du Travail. A l'issue de la cérémonie, nos médaillés ont été conviés à un déjeuner.

Les médaillés :

- Lucien Meyer, 38 ans (or) - n°7
- Pierre De Barros, 38 ans (or) - n°6
- Pierre Legrand, 30 ans (vermeil) - n°2
- Jean-Pierre Jurkiewicz, 30 ans (vermeil) - n°4
- Jean-Michel Fleury, 30 ans (vermeil) - n°5
- Pierre Geeraert, 30 ans (vermeil) - absent sur la photo
- Claude Catteau, 20 ans (argent) - n°1
- Jean Pawlowicz, 20 ans (argent) - n°3



LYON

Ils ont le ticket chic... et moderne !

Le service Expéditions de l'Etablissement de Lyon a eu comme cadeau de Noël un outil de facturation digne d'un centre de services.



Michel Février et Bernard Bonnet des Transports Bouchol

En effet, il possède maintenant une bascule performante et précise qui édite des tickets sur lesquels apparaissent les heures d'entrée et de sortie, le nom du client, le nom du transporteur et le type de marchandise transportée.

Michel Février, affréteur

PONTOISE

Participation de SLPM au Stade de France

La Région Ile-de-France / Normandie a participé à la construction du Stade de France en vendant 60 tonnes de plaques et 30 tonnes de tôles.

Les plaques ont servi à la réalisation des tribunes mobiles. Pourquoi sont-elles mobiles, me direz-vous ? Le Stade de France peut accueillir aussi bien des matchs de football et de rugby que des concerts ou des manifestations d'athlétisme. Dans ce dernier cas, les tribunes sont alors reculées de quelques mètres pour laisser place aux pistes de courses à pied.

Quant aux tôles, elles ont servi à protéger la pelouse lors de la pose, pour le passage des camions.

Gageons que SLPM participe souvent à la réalisation de grands ouvrages !

Jean Loup, délégué commercial

Régime

Le 2 mars dernier, la Société d'Hôtellerie de Restauration (S.H.R.) s'est installée à Pontoise.

L'équipe se présente d'un chef gérant, Patrick Gauthier, d'une caissière principale, Micheline Buval, et d'une employée de collectivité, Brigitte Levasseur.

L'accueil y est très chaleureux et la nourriture nous met



l'eau à la bouche. Nous leur souhaitons bienvenue parmi nous.

Au diable le régime, nous aurons tout le temps d'y penser quand l'été sera de retour !

Valérie Diaz, DAF



COMPÉTENCES

A 52 ans : le CAP, une étape...

Beaucoup de collègues, d'amis et même des membres de ma famille me posent souvent cette question agaçante : « Quelle utilité de préparer un C.A.P. à ton âge ? » Je prends alors un malin plaisir à leur répondre : « Pour me permettre d'aller encore plus loin car pour moi ce C.A.P. n'est qu'une étape ».

Cette question, je me la suis posée également. S'engager dans une telle démarche, c'était en quelque sorte avouer des lacunes que j'avais dans certains domaines et il y avait bien entendu les contraintes. Ce qui en a été le principal détonateur, c'est le fait de n'avoir pas eu la chance de le faire dans ma jeunesse. Mes parents n'en avaient pas les moyens matériels. Cela a donc été avant tout un engagement personnel, un challenge que je m'imposais pour avoir la satisfaction de mettre les nouvelles compétences acquises au service de SLPM.

Il est certain que la formation prend sur la vie privée car il faut venir soit le matin, soit l'après-midi suivant le

poste de travail et ce 2 à 3 fois par semaine, même le samedi. Il y a également le travail personnel à effectuer à la maison. Mais quelle satisfaction si, après quatre années d'efforts, j'obtenais ce diplôme et le positif que cela entraînerait sur le plan professionnel.

Une revanche sur le passé et un "retour sur investissement" pour ma société, voilà deux bonnes raisons d'avoir adhéré à cette démarche. Mais j'en oubliais une autre très importante et dont je suis fier, c'est de pouvoir aider mon fils élève de 5^e dans son travail.

Depuis des idées trottaient dans ma tête mais j'aurai encore l'occasion d'utiliser les colonnes de POINT A LA LIGNE pour vous dévoiler mes projets.

Jacques Dailly, Basse-Ham



SECURITE

Les accidents de la circulation : un défi pour l'entreprise

64 % des accidents mortels du travail sont des accidents de la circulation.

1 véhicule sur 3 circule à des fins professionnelles. Les accidents de la circulation entraînent la perte de 6,5 millions de journées de travail par an.

Ces chiffres sont édifiants et ne doivent pas cacher le drame humain que représente chacun de ces accidents.

SOLLAC Groupe Nord a donc décidé, avec l'aide de la prévention routière, de s'attaquer au fléau des accidents de la route.

SLPM Denain s'est associé à cette démarche.

1^{re} étape (13.01.98) : réunir les « gros rouleurs » et les professionnels chargés de la sécurité de nos routes (SAMU, POLICE, POMPIERS) lors d'une conférence de sensibilisation aux dangers de la circulation routière.

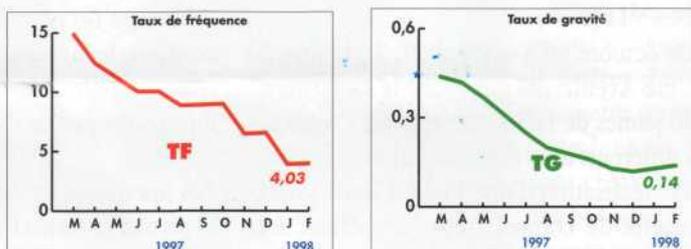
2^e étape (18.02.98) : accompagner des volontaires lors d'un déplacement professionnel afin de définir des actions de formation. Francis Deweindt, délégué commercial, et Jean-Paul Petit, Directeur de la Région Nord, se sont prêtés à cet exercice.

Espérons que cette démarche aboutisse à une amélioration de nos comportements sur la route, véritable clef d'une meilleure sécurité.

Eric Moscato, Denain



Résultats Sécurité Société sur 12 mois glissants



Taux de Fréquence (TF) = $\frac{\text{Nombre d'Accidents du Travail avec arrêt} \times 1.000.000}{\text{Nombre d'heures travaillées}}$

Taux de Gravité (TG) = $\frac{\text{Nombre de Jours d'Arrêt} \times 1.000}{\text{Nombre d'heures travaillées}}$

ERRATUM

Pour des raisons d'organisation, le questionnaire de satisfaction du personnel vous sera remis avec le Point à la ligne du mois de mai et non celui de mars comme précédemment annoncé.

SOCIÉTÉ

Je veux parler de signalétique bien sûr. Certains d'entre vous ont certainement entendu dire qu'au 1^{er} janvier 1998, chaque société du Groupe Usinor devait être passée sous les bannières du logo commun. Et pourtant, nous achevons tout juste le remplacement de nos bons vieux panneaux-logo spaghetti ! Voilà bien la preuve que « une image est longue à construire » !

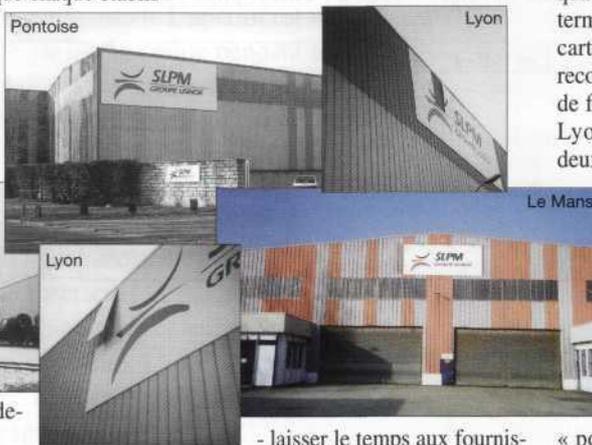
Remplacer une signalétique, ce n'est pas une fin en soi. Ce qui fait qu'on est connu et reconnu, c'est qu'on donne le même reflet de l'Entreprise quel que soit l'endroit où l'on se trouve : c'est le concept développé par les franchises du genre Mac Donald's, Yves Rocher, etc. Et ça marche !

C'est ce que nous essayons de mettre en place chez SLPM : nous essayons de faire en sorte que chaque établissement soit équipé d'une signalétique « Société », pour être identifiable entre mille.

Atteindre ce but demande du temps :
- « penser » la signalétique la mieux adaptée à notre image et à nos moyens,

Va-t-on enfin en voir le bout ?

- élaborer un cahier des charges de nos besoins,



- laisser le temps aux fournisseurs d'y répondre,
- fabriquer les panneaux et les livrer à chaque entrepôt.

Il faut également attendre d'avoir les conditions climatiques de pose adéquates. Et quand on pense en avoir terminé, c'est comme un château de cartes, un coup de vent et hop... on recommence... Un certain week-end de février, le Vent a trop soufflé sur Lyon, emportant sur son passage deux beaux morceaux d'enseignes... Et la semaine suivante, c'était au tour des panneaux de Denain !...

Fort heureusement le printemps approche avec ses premiers rayons de soleil... Regardez bien nos pelouses, vous devriez bientôt voir « pousser » de jolis panneaux fléchés !

Olivier Dietlin, Communication Siège