

# point à la ligne

AVRIL 1998

N°43



## EDITO



La Région Ile-de-France / Normandie est en pleine ébullition. Les DRE, RER et responsables EAT, pour la plupart nouveaux dans leurs fonctions, sont en place.

**Objectif principal : la satisfaction du client.** Pour la développer, nous mettons en oeuvre d'importants moyens :

- Formation du personnel visant à plus de polyvalence, dans le cadre de la Démarche Compétences. Tous les jeunes nouvellement intégrés sont sources d'enthousiasme et d'initiative. Ils voient leurs efforts validés dans leur référentiel métier.
- Fin 97, le renouvellement de la certification Iso 9002 par l'AFAQ a récompensé notre démarche Qualité développée depuis 3 années.
- Sécurité : recherche systématique sur tous les axes d'amélioration en terme de sensibilisation du personnel, d'études des risques, des comportements, des flux, des machines et de leur environnement. Les taux de fréquence et de gravité des accidents du travail avec arrêt, inférieurs à ceux de la branche, ont été divisés par 3.
- Remplacement des appareils.
- Réaménagement des abords du quai de l'Oise.
- Mise à niveau des outils.
- L'Auxmet de Pontoise est la ligne de déroulage spécialisée dans la réalisation du Solplan. Elle est l'une des plus belles machines d'Europe.
- Mise en place du code-barres qui permettra une importante simplification administrative.
- Mise en place de la GMAO.
- Mise au sol des pontiers grâce aux investissements en télécommandes à infrarouge.

Suite page 2

## Passeport pour la vie



Jean-Marie Paul-Dauphin entouré du Comité de Direction

**L**e Groupe Usinor montre une nouvelle fois sa préoccupation pour la Sécurité en instituant la démarche PASSEPORT POUR LA VIE.

SLPM, sous l'impulsion de la Direction Générale, a été volontaire pour s'engager très tôt dans la démarche. Le 25 mars dernier, Jean-Marie Paul-Dauphin, Directeur attaché à la Sécurité du Groupe Usinor, a pris en charge la formation du Comité de Direction. Passeport pour la Vie est essentiellement tournée vers les managers, c'est-à-dire toutes les personnes qui encadrent des équipes. Chez SLPM, tous les responsables des Equipes Autonomes de Travail industrielles et commerciales seront sensibilisés. Cette démarche s'inscrit dans l'action permanente de progrès concernant la Sécurité et complète le dispositif déjà existant. Elle est centrée sur le thème du COMPORTEMENT.

**Pourquoi un individu parfaitement formé et informé, compétent et expérimenté, connaissant toutes les directives et consignes, arrive à**

**se mettre en situation de danger ? Pourquoi un tel individu devient un accidenté du travail ?**

Passeport pour la Vie regarde l'accident du travail dans ses conséquences et dans ses impacts sur l'intégrité physique et morale, la vie familiale, la vie sociale, la vie professionnelle.

Déroulement de la formation Passeport pour la Vie sur une journée :

- cassettes vidéo présentant des témoignages de victimes, de conjoints, de personnes de l'encadrement ayant prévenu les familles, de médecins.
- débat en groupe et réactions.
- auto-diagnostic sur le comportement Sécurité : à travers un questionnaire, le groupe s'interroge sur le degré d'application de 35 affirmations.
- plan d'action collectif

Le Comité de Direction a ainsi décidé d'un audit comportemental du personnel (qui était coté très bas dans le questionnaire) et l'a intégré au PAD Sécurité Société 98.

Suite page 2



## SOMMAIRE

Editorial  
Passeport pour la vie **1**  
Satisfaction **2**

Denain - CRAM - Société  
RSPU - Intéressement -  
Mouvements **3**  
Qualité - Sécurité - Société **4**

Suite de l'éditorial

- Déplacement du centre de cisailage près de la ligne d'ici l'été.
- Equipement en informatique portable des délégués commerciaux.
- Développement des stocks affectés aux clients.
- Etude de l'environnement pour découvrir d'éventuels risques de pollution.
- Nous allons également nous rapprocher des instances locales, régionales et scolaires pour développer notre image.
- Enfin, nous élaborons des Chartes Produits et Services avec nos fournisseurs, et en premier lieu avec SOLLAC, principale Société d'USINOR.

Tous ces événements mobilisent une énergie considérable dont les résultats seront visibles très rapidement. **Les clients savent toujours reconnaître le fournisseur qu'ils méritent.**

Didier Clot  
Directeur de la Région  
Ile-de-France / Normandie

## Satisfaction

Ne croyez surtout pas que Point à la Ligne fait la promotion de la future tournée en France des Rolling Stones, mais vous rappelle la diffusion fin mai du "Questionnaire de Satisfaction du Personnel" par vos Animateurs Communication. Comme l'a souvent chanté le célèbre groupe de rock anglais "I can't get no SATISFACTION" (traduction: Je ne peux obtenir satisfaction), il est donc absolument nécessaire que vous répondiez massivement à ce questionnaire si vous voulez que les choses bougent.

### Thèmes abordés

- Régionalisation
- Opération Phénix
- Démarche Compétences, formation
- Sécurité
- Qualité
- Environnement, Cadre de vie
- Reconnaissance interne
- Aspect relationnel, climat social
- Information, Communication
- Appartenance au Groupe
- Vision de l'avenir

### UN PROBLÈME? PAS DE PROBLÈME

Les Animateurs et Correspondants Communication sont à votre disposition pour vous aider en cas de difficultés.

Au fait, connaissez-vous vos Animateurs Communication ?:

Région Grand Ouest : Jean-Michel Cazes

Siège : Valérie Diaz

Région Grand Est : Michel Dowkiw

Région Centre-Rhône-Alpes-Midi : Cédric Hugonnard-Cotton

Région Nord : Colette Leclercq

Région Ile-de-France/ Normandie : Philippe Martin

Et vos Correspondants Communication ? :

Bordeaux : Suzette Cappellazzo

Dijon : Valérie Golmard

Le Mans : Florence Gorget

Le Havre : Jeannine Schissler

Fos sur Mer : Sarah Siebert

Clermont-Ferrand : Pierre Vuillermet

### Diversité des questions !

Vous vous en rendez compte lorsque le questionnaire sera en votre possession. Mais voici quelques exemples : "Pour vous, quelle(s) phrase(s) défini(ssent) le mieux l'Opération Phénix?", "Qu'attendez-vous de la Démarche Compétences pour vous personnellement?", "Etes-vous satisfait du poste que vous occupez?", "Vous demande-t-on votre avis?", "Quels sont les 5 moyens que vous jugez les plus efficaces pour l'information?" ...

Suite de l'article "Passeport pour la vie"

En s'attaquant au problème de comportement humain, « Passeport pour la Vie est la première démarche autant tournée vers soi-même ». Le seul engagement qui peut être pris, c'est un engagement personnel. La dimension collective n'est pourtant pas occultée : en étant sensibilisé, chacun est capable de reconnaître un comportement à risque et d'intervenir pour empêcher la personne en danger de continuer son action.

Le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt chez SLPM a été réduit en un an de 15 à 2,7. On a évité ainsi que 12 personnes soient accidentées. Que peut-on faire de plus pour éviter que, avec un taux de fréquence de 3, trois personnes de SLPM soient accidentées en 98 ? La Sécurité nécessite des moyens et une organisation adaptée, mais c'est également un état d'esprit, une attitude, mieux encore, un comportement !

Gérard Kocher,  
Directeur Industriel et Qualité

### Pourquoi votre participation est-elle précieuse ?

L'occasion qui vous est offerte de faire remonter ce qui va ou ce qui ne va pas dans votre Etablissement, votre Région ou votre Société permettra de faire un bilan complet et de mettre en place les moyens nécessaires afin d'améliorer le quotidien de chacun d'entre nous.

### Anonymat total !

Il ne vous sera pas demandé de donner votre nom ni de signer le questionnaire. Seuls les Animateurs Communication seront habilités à vider les urnes mises à votre disposition et d'assurer le transfert de leur contenu vers la Direction de la Communication au Siège.

### On entend souvent dire « Il faut que ça change ! »

Alors, le simple fait de remplir ce questionnaire sera déjà une énorme avancée.

### OUPS !

Le « questionnaire de satisfaction du personnel », c'est plus de 100 questions !

L'intention n'est pas de vous assommer, mais tous les sujets abordés sont primordiaux pour notre avenir et il faut entrer dans les détails si l'on veut réaliser des actions correctives derrière. Notre but est d'obtenir le maximum de réponses, non pas pour la « satisfaction » de la Direction de la Communication, mais toujours dans l'idée de pouvoir faire des actions correctives ensuite.

Cependant, pour vous aider à avancer dans le questionnaire, nous l'avons émaillé de dessins humoristiques réalisés par Olivier Masségia, de Pontoise, et dont vous avez un exemple ci-joint (dessin illustrant le chapitre « Information et Communication »).



point à la ligne

Avril 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 : Jeannine Schissler,  
Correspondante Communication du Havre.

ISSN 1258-5246

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

Comité de rédaction

Effectif au 31/03/1998 **417**  
 dont Effectif à temps partiel  
 (RTA/TPC/RPA) : 16,8 %

• DENAIN

## Ils roulent pour nous...

Le 26 février dernier a été signé le premier contrat d'exclusivité entre un transporteur et une région SLPM, c'est-à-dire TRANSNORD et la REGION NORD. Cette signature est l'aboutissement d'un travail d'équipe et de l'implication de personnes motivées de la Région et de la Direction Industrielle.

Au démarrage, on trouve une idée Phénix d'externalisation du Service Expéditions de Denain. L'externalisation

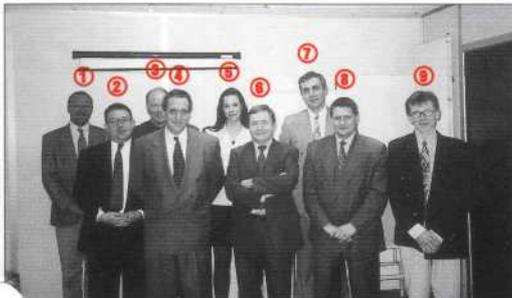


n'était réalisable qu'en échange d'un contrat d'exclusivité, impliquant une rigueur importante dans le choix du transporteur-partenaire. L'entreprise de transport devait être d'une taille suffisante pour absorber une telle augmentation de trafic, tout en assurant la réactivité que nécessite la satisfaction des clients dans notre métier.

Il fallait donc soit une entreprise en place qui connaissait déjà notre métier, soit une entreprise extérieure qui devait l'apprendre. Après la consultation d'un certain nombre de transporteurs et la mise à l'épreuve de ceux qui étaient sélectionnés, le choix s'est porté sur Transnord, qui présentait des atouts indéniables.

Transnord, filiale du 1<sup>er</sup> Groupe de transport français, est déjà un des transporteurs attirés de Sollac Desvres et sa base Logistique se trouve à quelques kilomètres de Denain. Qui plus est ce contrat, qui démarre bien, comporte des axes de progrès que nous aurons à cœur de développer dans le Point à la Ligne prochainement.

Comité de rédaction



1 : P. Courquin, 2 : J.P. Petit, 3 : A. Le Pretre, 4 : C. Fontanel, 5 : C. François, 6 : H. Renard, 7 : J.L. Thil, 8 : E. Pippart, 9 : M. Verriez et J. Da Silva, auteur de la photo.

- DÉPARTS
  - Catherine Py (Lyon/Qualité)
  - Alexandra Wurster (Siège/Export)
  - Bernard Mazat (Lyon/Exploitation)
  - Cécile Moneuse (Fos-sur-Mer/Commercial)
- MUTATIONS
  - Jean-Marie Petit et René Demory (De Denain/Exploitation à SOLLAC Biache)

## RSPU - Bilan chez SLPM

504 salariés ont bénéficié de la Réserve Spéciale Participation Usinor 1997.

345 d'entre eux ont placé leurs fonds sur le FCP1, 44 sur le FCP2, 74, sur le FCP5 et 43 sur le FCP Interexpansion (le nombre de salariés ayant placé peut être différent du nombre de bénéficiaires dans la mesure où certains pouvaient placer sur 2 FCP).

Le montant total affecté est de **468.310 FF.**, réparti comme suit :

- FCP1 : 309.865 (66 %)
- FCP2 : 45.761 (10 %)
- FCP5 : 76.119 (16 %)
- Interexpansion : 36.565 (8 %)

• CRAM

## Quand les exploitants font un compte-rendu de visite

Dans le but d'améliorer notre prestation globale, nous avons organisé le 26 février dernier une visite chez MAITRE (pour plus de renseignements sur ce client, ressortez des tiroirs le PALL n°32). Cette visite ne se voulait pas uniquement commerciale, car 3 exploitants de Lyon y participaient.

« C'est la première fois que j'ai l'occasion de rencontrer un client, déclare Gérard Lefevre, c'est intéressant car maintenant je sais ce que l'on peut fabriquer avec nos produits ».

Pour Patrick Saint-Etienne, « on comprend mieux les exigences du client sur les tolérances de longueur et de plié. Le client nous les demande parce que ses procédés de fabrication l'imposent. Voir la mise en oeuvre sur place permet de sensibiliser sur la qualité de nos contrôles en interne pour ne pas créer de contraintes chez le client ».

Le mot de la fin, c'est Ali Ibraimesaib qui le prononce : « C'est agréable de voir que le client reconnaît la qualité des tôles SLPM et que nous avons une bonne réputation ! »

Véronique Vernière et Pierre Vuillemet, Clermont-Ferrand



Jacques Roedelsperge (Achats Maître), M. Minet (chef d'atelier Maître), A. Ibraimesaib, G. Lefèvre, P. St-Etienne (SLPM Lyon)

• SOCIÉTÉ

## La plaquette est arrivée !

Les clients et le personnel commercial de SLPM l'attendaient semble-t-il avec impatience ... Elle est enfin là ! Fruit d'un travail en commun, cette plaquette se veut le reflet d'un Centre de Services moderne, mettant au cœur de ses préoccupations la satisfaction de ses clients. Forme et fond ont été travaillés dans le souci de donner de SLPM une image de sérieux, de performance et de professionnalisme. Mais sérieux ne veut pas dire triste ! Et la plaquette est donc très colorée. Elle présente des photos des Etablissements de Pontoise et de St-Nazaire. Des fiches techniques y sont insérées afin de ne pas être seulement une jolie vitrine mais un outil de travail.



Aline Chajmowicz

• INTÉRESSEMENT

## Résultats performances 1<sup>er</sup> trimestre 98

Région	Taux de fréquence	Délais de livraison	Avoirs
IDF/N			
CRAM			
OUEST			
NORD			
EST			

Légende : = 0 point      = 0,3 point  
 = 0,6 point      = 1 point



## QUALITÉ

### Monsieur Qualité

Jacques Jonkergouw est depuis début janvier 98 le nouveau Monsieur Qualité de SLPM. Voici quelques éléments pour vous permettre de mieux le connaître.

**Signalement :**  
marié, 2 enfants,  
50 ans.

**Parcours professionnel :**

- entre dans le Groupe Usinor en 1969, au Centre d'Etudes et de Développement de Montataire (dès sa création).
- 1988 : intègre le service Qualité pour accompagner la démarche de certification de Sollac Montataire (Iso 9002, Q1 Ford, ...). Assure la formation de plus de 800 personnes aux outils de la Qualité.
- 1992 : met en place la démarche Qualité / Sécurité au Département Galvanisation par le développement des méthodes participatives.
- 1996 : responsable d'une cellule technique, il travaille à l'amélioration du taux de fonctionnement



d'une ligne de galvanisation.

**Ses propres qualités :**

- aime le travail en équipe, la rigueur, la méthodologie.
- Aime avant tout faire partager sa passion pour la Qualité.

**Son avis :** « Le Système Qualité qui est en place se doit d'être performant en terme de résultats pour notre Société. Pour cela, il faut nous employer sans cesse à veiller à la pertinence de ce qui est écrit et à l'efficacité de ce qui est réalisé. C'est ce à quoi nous devons nous employer désormais ».

**Son rôle chez SLPM :**

- développer une culture Sollac au sein de la Société en :
- progressant dans la démarche EFQM,
- développant l'utilisation des outils de la Qualité,
- développant les démarches participatives,
- travaillant AVEC VOUS !

Comité de rédaction

### SAINT-NAZAIRE

## A Saint-Nazaire la GMAO, c'est parti... Mais au fait...



- devises,
- familles et sous-familles d'articles,
- matériels,
- interventions préventives (périodicité, charge, planning),
- spécialités (métiers),
- natures des pannes,
- découpage topofonctionnel qui permet d'associer un article à un équipement, un équipement à un outil, un outil à un site, etc.

Tout cela nous permet de mieux maîtriser notre métier :

- maîtrise des dépenses d'entretien,
- maîtrise du stock pièces de rechange,
- maîtrise du préventif,
- analyse des pannes en nombre, temps et répétitivité,
- comparaison éventuelle de la fiabilité de divers types d'équipements.

La GMAO ? Un bel et bon outil que les services Maintenance auront à coeur de faire vivre !

Guy Dezaunay  
Responsable EAT Maintenance

Illustration par son fils Thierry.

**L**a GMAO, c'est d'abord un outil informatique mis à la disposition des services de maintenance. Comme tout système informatique, sa performance est à la mesure du contenu de sa base de données. Après le paramétrage du système, un vaste travail de saisies préliminaires a été nécessaire pour enrichir la base de données et nourrir différentes listes :

- fournisseurs,
- articles,
- intervenants,

### PONTOISE

## Une histoire de colle

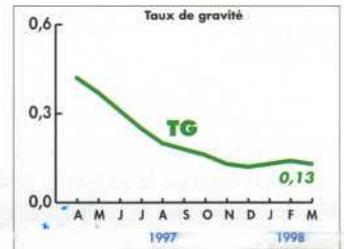
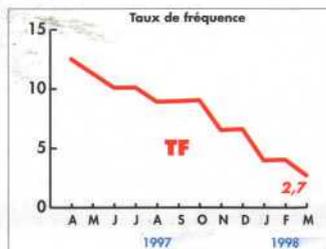
Avant le 2 février 1998, nos clients recevaient des paquets dont le papier d'emballage était scotché sur la 1<sup>re</sup> tôle. Suite à des non conformités émises par des délégués et assistants commerciaux de différentes régions, nous avons mis en place l'action corrective suivante: le scotch est mis uniquement sur le papier d'emballage pour la plus grande satisfaction de nos clients.

Nicolas Chevalier, Responsable EAT Transformation



dessin de  
Nicolas Chevalier

## 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) =  $\frac{\text{Nombre de Jours d'Arrêt} \times 1.000}{\text{Nombre d'heures travaillées}}$

### SOCIÉTÉ

## Ciel ! Ma nacelle ! Quand le sort s'acharne...

Dans le numéro du mois dernier, nous vous informions que certains de nos nouveaux panneaux s'étaient envolés sous l'effet du vent. Par mesure de sécurité, nous avons donc fait procéder au démontage de l'ensemble des grands panneaux et demandé une expertise visant à déterminer un éventuel vice de conception pour éviter de rencontrer les mêmes problèmes lors des prochaines re-poses.

Pendant près de deux heures, les grieters ont essayé de faire descendre Madame l'Huissière, mais en vain. Sur appel de Mario Hoffmann, pas moins de deux camions, dont la grande échelle, et sept sapeurs pompiers ont été nécessaires pour mettre fin au supplice de l'experte ! Mais qui donc a jeté un sort sur la signalétique ?

Olivier Dietlin

Pour information, les panneaux qui ont été déposés seront remplacés par des nouveaux courant mai.

A l'occasion de son passage à Bordeaux, l'huissier de justice chargée de cette mission est donc montée dans la nacelle hydraulique pour contrôler l'état du panneau avant toute intervention des démonteurs. Malheureusement pour elle, la nacelle s'est bloquée en position de levage, à 8 m de hauteur !

