

point à la ligne

ISSN 1258-5246



LE PROGRÈS

MAI 1999

N° 55



EDITORIAL



SLPM - EFQM : 4 lettres de Qualité

Les temps changent ; nos clients, nos actionnaires et même nos fournisseurs partenaires de longue date évoluent de plus en plus vite. La culture commerciale s'implante dans les sites industriels du Groupe. SLPM devient une référence industrielle.

Sans objectif, un navire a du mal à trouver un vent favorable. C'est la raison pour laquelle SLPM a intégré depuis plusieurs années une réflexion stratégique dont le but est d'analyser ses forces et ses faiblesses face aux menaces et opportunités que représentent ces changements extérieurs.

L'autoévaluation que nous pratiquons au niveau Société depuis 1996 permet d'examiner systématiquement et régulièrement nos activités et nos résultats par rapport à un modèle de performance, celui de l'E.F.Q.M. (Fondation Européenne pour le Management par la Qualité Totale). C'est avant tout un moyen d'apprendre comment appliquer judicieusement les principes du management par la Qualité Totale. Il offre à l'ensemble du personnel l'occasion de découvrir quels sont ses points forts et ses domaines d'amélioration, quel est le chemin parcouru par SLPM en direction de la Qualité Totale, ainsi que la distance qu'il lui reste à parcourir et comment elle se si- par rapport aux autres.

Dans la Région Centre-Rhône Alpes-Midi, nous avons débuté en 1998 par un séminaire d'autoévaluation de deux jours, impliquant d'abord les Responsables des Equipes Autonomes de Travail, puis nous avons fait partager cet état d'esprit à une trentaine de personnes au travers de débats/échanges sur une journée et demie. La démarche se poursuit cette année avec des groupes multi-régionaux. L'objectif à terme est d'impliquer l'ensemble des acteurs de l'Entreprise.

Nous devons tous être fiers du travail effectué et des résultats atteints en matière de performance, de service et de résultats opérationnels. Tout ceci a été rendu possible grâce à nos compétences distinctives, telles que notre culture commerciale, notre esprit "PME", notre réactivité et notre fort sentiment d'appartenance. Mais de nouveaux défis, inscrits dans de nouvelles organisations, nous attendent. La Région CRAM est prête à les relever. Car, si les temps changent, le dynamisme et l'enthousiasme du personnel de la Région sont toujours au plus haut.

Nous poursuivrons nos efforts, tous ensemble tournés vers la recherche de l'excellence.

Jean-François Pailler

ADIEU BOULHOL, BONJOUR WALTER...

C'est avec une émotion non dissimulée que l'équipe de la Région CRAM a accueilli Madame Boulhol, le 3 mai dernier, et lui a témoigné toute sa reconnaissance pour les années passées ensemble à construire un partenariat bien plus qu'industriel. Madame Boulhol, PDG des Transports du même nom, a en effet souhaité passer le relais de son entreprise aux Transports Walter.

Créés en 1957, les Transports Boulhol ont débuté le partenariat avec SLPM dès 1958 et assument la totalité des transports du site de Lyon depuis de nombreuses années.

Un affruteur Boulhol est à demeure dans nos locaux.

Cette "dernière" rencontre nous a permis de réaffirmer à ce partenaire que les performances de notre Région sont en grande partie dépendante de l'excellent service offert par cette PME régionale, partageant notre culture du service, de la qualité et de la convivialité.

Une page se tourne. Jean-François Pailler, au nom de toute l'équipe de la Région CRAM, souhaite à Mme Boulhol de bien profiter de sa nouvelle carrière en famille et la bienvenue à Monsieur Auger, des Transports Walter.

Le 1^{er} avril, la société Boulhol a donc été absorbée par la société Walter S.A., filiale du groupe Mauffrey (*). Cette société, basée à Corbas, près de Lyon, est spécia-

lisée en fret industriel, et notamment en transport de produits chimiques et dangereux. L'ensemble du personnel de la société Boulhol a été repris par Walter S.A., ce qui permet d'assurer pour SLPM le même service qu'auparavant.

L'ambition de Walter S.A., à travers les propos de M. Auger, son Directeur, est de développer davantage le service en mettant à disposition de SLPM

un plus grand nombre de véhicules et de chauffeurs formés à ce métier qu'est le transport de nos paquets vers nos clients ; mais aussi la certification ISO 9000 et la

facturation aux "lots groupés".



*L'équipe transport CRAM :
Robert Ferranti, Michel Février,
Ahmad Haj-Rabie, Cédric Hugonnard-
Cotton, Diego Sanchez*

(*) Depuis sa création en 1964 par Maurice Mauffrey, la société qui porte son nom poursuit une expansion constante. Solidement implanté dans toute la France, le Groupe Mauffrey développe ses activités sur 14 sites et regroupe 10 sociétés.

GRAM : Nous recherchons
un nom moins "Sécurité Sociale"
et plus représentatif pour la
région Centre-Rhône Alpes-Midi.
Merci d'envoyer vos suggestions
au Comité de Rédaction.



SOMMAIRE

SLPM - EFQM : 4 lettres de Qualité
Adieu Boulhol, bonjour Walter... **1**

N.D.N.A. - Le nerf de la guerre
"Impossible n'est pas lyonnais" - P... deux ans! **2**

1 vie sauvée pour 1,2 Euros par jour
De l'Auvergnat à l'Anglais ou des tripoux au rosif
C'est possible! - Ca roule pour le SOLLASER **3**

Qualité Produits - Ariane en Région - Un an sans accident
- Résultats Sécurité Société - De l'Acier au Bio - Qu'il fait bon
vivre à Lyon - Fos-sur-Mer, curieux mélange - Clermont-Ferrand **4**

N.D.N.A.

N.D.N.A., mais qu'est-ce donc ?

Petite explication...

"Nouvelle Donne Nouvelle Ambition" regroupe plusieurs projets, dont le n° 8 s'intitule "Poids bobines et optimisation filière Sollac Fos/SLPM". Les objectifs sont :

- augmentation du poids des bobines,
- baisse du stock métal de Sollac consolidé,
- participation à l'augmentation de valeur de la chaîne industrielle et logistique de Sollac consolidé.

La CRAM a donc travaillé dans ce sens, afin d'optimiser au mieux les poids bobines.

Optimiser les poids bobines n'est pas chose facile. Il faut respecter le niveau de nos stocks, prendre en compte la rotation des échantillons selon des proportions déterminées (cela ne s'est pas fait sans incident sur certains échantillons - rupture de stock).

Malgré tout, pari tenu, objectif atteint, et même dépassé :

Objectif 99 : 75 %

Réalisations 99 : janvier 88 %, février 82 %, mars 91 %, avril 79 %, mai 81 %

Isabelle Puchard



Le nerf de la guerre

Pour que la Maintenance obtienne de bons résultats, pour qu'elle soit efficace, il convenait d'abord d'identifier les domaines à améliorer. Dans le cadre du Club Maintenance, l'équipe de Lyon a pris en charge la constitution du référentiel d'audit. Pour avoir une image rapide du résultat, nous l'avons mis sous forme de "Toile d'araignée".

Cela se lit de la manière suivante : chaque

branche correspond à un thème de l'audit, tous les points qui se trouvent dans le cercle rouge sont les points à améliorer en priorité.

Nous l'avons testé sur Lyon et Denain, chaque site sera visité d'ici fin septembre. Cela permettra aux équipes Maintenance de SLPM de vous offrir un meilleur service.

Emmanuel Raymond

"Impossible n'est pas lyonnais"

Cette phrase (bien lyonnaise) a été dite il y a deux ans par de nombreuses personnes de la Transformation. Pourtant, au vu des résultats de l'époque, les objectifs fixés semblaient hors de portée. Grâce à une étroite collaboration entre les différents services (Ordonnancement, Maintenance, Déroulage), les courbes de nos résultats n'ont fait que

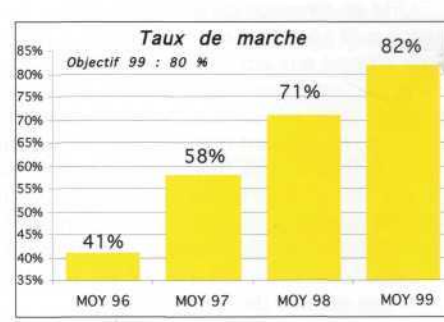
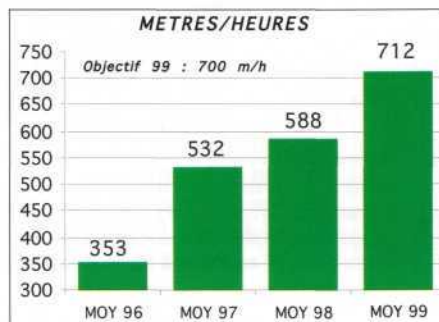
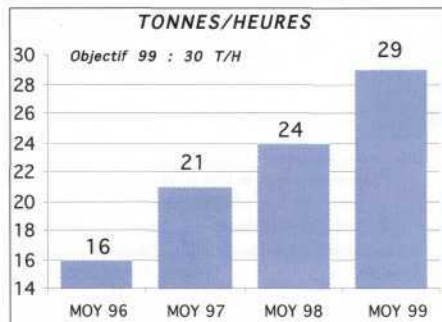
grimper et nous avons atteint nos objectifs ambitieux.

Notre secret ? Nous le gardons pour nous : imaginez que toutes les lignes de la Société soient au même niveau... Un rêve pour certains !

Rassurez-vous, c'est une boutade ! Nous parta-

geons nos idées avec les autres, mais nous essaierons de rester toujours les meilleurs, car notre devise est : "Les records d'aujourd'hui sont les moyennes de demain et les minima d'après demain".

Les corbeaux de la Transfo



point à la ligne

Mai 1999 © 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), Yvon Pihen (Pontoise).

Invités : Guy Bedin, Gaëlle Bougouin, Robert Ferranti, Patrice Lucas,
Jean-François Paillet, Pierre Vuillemet, Sarah Siebert

ISSN 1258-5246

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

P... deux ans !

L'Exploitation de la CRAM a changé de visage en deux ans. Du dernier de la classe, vous êtes dans le peloton de tête. Ceci n'est pas dû au hasard. Notre réussite repose sur : l'esprit d'équipe que nous avons su mettre en place par le respect et la grande qualité d'écoute ; la confiance, qui a permis à chacun d'avoir plus de responsabilités et d'autonomie, de prendre des décisions rapides au plus proche du terrain. Cette réactivité est notre force. Nos résultats opérationnels montrent que tout est possible, et rapidement, si la vraie confiance, la vraie autonomie existent.

Nous devons dès à présent étendre notre esprit ima-

ginatif et créatif à tous les domaines, et c'est pour cela que je compte sur votre participation active à la réalisation des 10 fiches PAC (Plan d'Action Compétitivité).

Je veux vous dire un grand merci pour ces deux années passées ensemble. Je serai toujours à votre service pour vous conseiller, vous aider, vous former afin que chacun puisse réussir pleinement et donner un sens à son travail.

Y.A. P. LUCAS





NOS CLIENTS

1 vie sauvée pour 1,2 Euros par jour

Notre client ACIT, du groupe TAM, vient de fabriquer quelques prototypes d'un abri destiné aux SDF (Sans Domicile Fixe) pour les périodes de grands froids.

Il s'agit d'un abri entièrement en tôles de 2 mètres par 2 et 2,5 mètres de hauteur. Les parois sont doubles et isolées. On y trouve une table et deux lits superposés, le tout en acier. Le chauffage est au gaz, assuré par une bouteille et un radiateur. S'il fait -10° dehors, il fera 22° à l'intérieur, et ce jour et nuit.

La porte ne ferme pas à clef. L'abri n'est pas fixe et se manutentionne par camion grue comme les conteneurs.

Le coût est de 1830 Euros et le chauffage revient à 1,2 Euros par jour (d'où le slogan en titre).

Une campagne d'information est lancée dans les journaux, un dossier a été envoyé à la presse nationale, aux radios et télévisions. Les organisations humanitaires ont été contactées.

Et puisqu'il s'agit de nos tôles, peut-être pourrions-nous intervenir d'une façon ou d'une autre dans la réussite de ce projet ?

Alain Boudaille

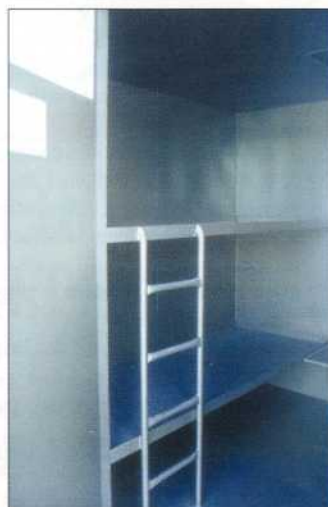


Mouvements

Effectifs au 30/04/1999 **375**
dont contrats en alternance : 19 (5 %)
dont PRP/RTA/TPC : 57 (15,2 %)

DÉPARTS

- Josiane Labruyère (Siège/DAF)
- Danielle Fleury (Siège/DIN)



De l'Auvergnat à l'Anglais ou des tripoux* au rosbif

Une pièce en 4 actes de et par :

- SERMETO (Charmeil, 03), Groupe VALMONT. Concepteur et réalisateur de candélabres, mats d'éclairage et de télécommunication,
- SLPM Région Centre-Rhône Alpes-Midi,
- SOLLAC Méditerranée, usine de Fos-sur-Mer.

Sponsor officiel de la pièce :

groupe de travail **MARKUS CANDELABRES**

Acteurs :

- SERMETO : Services Achats, Approvisionnements, Production
- SLPM : Service commercial et Direction Région CRAM
- SOLLAC Fos : Service Gestion de Production et Relations Techniques Clients
- SOLLAC : CRDM (centre de recherche)

ème :

créer de la valeur chez le client en agissant sur l'ensemble de la chaîne.

Acte I : Logistique/Délais de livraison

ou Comment réduire au maximum les délais entre le moment où SERMETO exprime son besoin et le jour où le client final disposera de son produit livré.

Acte II : Spécifications et Qualité

ou Comment SERMETO doit exprimer ses besoins afin de pouvoir optimiser l'utilisation des produits commandés.

Acte III : Marketing et nouvelles technologies

ou Les Savoirs du Groupe USINOR au service du client SERMETO pour l'accompagner dans ses développements industriels et commerciaux.

Acte IV : Développement des parts de marché du client et de... SLPM.

Précisons que cet acte est en cours de rédaction.

Langue : compte tenu de l'internationalisation du principal acteur (SERMETO), les représentations sont uniquement en **ANGLAIS**, langue officielle du client.

Note des auteurs :

Les représentations de cette pièce ont commencé le 31 mars 1999. Elles dureront... le temps qu'il faudra ! Une tournée nationale est envisagée. Merci de contacter le Service Commercial de SLPM Clermont-Ferrand qui vous communiquera les éléments nécessaires pour une application dans votre région.

* Tripoux = tripes à la mode auvergnate

NDLR : Vous aurez bien sûr compris qu'il s'agit ici de la description d'un partenariat tripartite, impliquant les acteurs de l'ensemble de la filière (client, centre de services, fournisseur). Cette démarche, peu commune, vise à optimiser le service client.

C'est possible !

Tissot Bordeaux, à la suite de difficultés dignes du meilleur suspense télévisuel, nous met en demeure de faire partir en 48 heures de Sollac Fos à destination de Port Saint Louis une commande enregistrée dans le SIC à destination de St-Nazaire !

Les connaisseurs apprécieront...

Inutile de s'étendre sur les difficultés administratives qui en découlent et qui sont vite jugées insurmontables par les divers intervenants. Mais... il y a un bateau qui part dans deux jours... et un client en difficulté.

N'écoutez pas son courage, le SCO (Service Commercial) de SLPM Fos intervient donc auprès de ses nombreux amis et amies de Sollac Fos... et le miracle a lieu !

La commande est chargée sur le bateau dans les temps et part vers le port de Saint-Louis... **BON VENT !**

Alain Boudaille

Ca roule pour le SOLLASER

Notre client IRRIFRANCE (dont vous pouvez voir les belles réalisations dans nos non moins belles campagnes) vient, sur nos conseils, de s'équiper d'une machine découpe laser.

Ne voulant prendre aucun risque avec les matières premières dans la phase de démarrage de sa machine, il a décidé de nous confier la totalité de ses besoins en SOLLASER.

Bien entendu, nos livraisons donnent entière satisfaction !

Alain Boudaille





QUALITÉ

Qualité Produits

Depuis le 25 janvier 1999, une réunion mensuelle baptisée "Bilan Qualité" a été mise en place dans notre Région.

Elle est composée des membres du CPR (Comité de Pilotage Régional) et des personnes concernées par l'ordre du jour.

Les objectifs sont :

- d'analyser les réclamations clients, fiches de non conformités et litiges usines,
- de décider et mettre en place des actions adaptées afin d'améliorer nos performances (formation, information, documentation,
- de définir correctement la défectorie* des produits (création d'une fiche défectorie),
- d'affiner progressivement le langage commun utile au traitement des non conformités produits,
- de faciliter le traitement des litiges en clientèle et apporter une solution adaptée.

Nous sommes assistés pour cela par Bernard Bon - RTC à SOLLAC/FOS.

* Défectorie : étude et caractéristiques des défauts produits

Ariane en Région

Pour satisfaire les exigences de qualité de nos clients, nous avons progressivement mis en place une série de démarches. Afin d'assurer un déploiement efficace, elles devaient s'accompagner d'une formation spécifique. Celle-ci a eu lieu pour notre région en octobre 1998 et Février 1999.

21 personnes ont ainsi participé, en deux fois, à un séminaire d'une journée et demie, intitulé "Ariane formation simplifiée".

marches et outils de la Qualité Totale,

- permettre une appropriation des démarches à un plus grand nombre d'acteurs.

Ces séances étaient animées par notre DRE (lui même) qui a alterné illustrations, films, exemples et exercices (construire son PAD). Elles n'ont toutefois pas manqué de moments d'humour...

Jean-Marc Edange

La finalité :

- redonner un nouvel élan aux démarches existantes,
- se familiariser avec les termes utilisés (PAD, PAC, EFQM, AFAQ, Processus, Auto-évaluation...),
- comprendre le mécanisme et l'arborescence des différentes dé-



Qu'il fait bon vivre à Lyon

Réputée pour sa gastronomie et les gourmands qui la peuplent, Lyon est également une cité cosmopolite où toutes les cultures et les architectures se mêlent.

Du Gallo-Romain, avec le théâtre antique de Fourvière, au Roman, dont le Quartier Saint-Jean est le digne représentant, en passant par la Buren Mania avec la Place des Terreaux (prendre impérativement son ciré et ses bottes si la visite est prévue en février, ne pas oublier ses crampons en cas de gel...), sans oublier le quartier Oriental qui recèle de mille trésors. Ce n'est

pas par hasard que

Lyon est classé au patrimoine mondial par l'Unesco, et, il faut le dire, nous n'en sommes pas peu fiers. Lyon est une ville aux mille couleurs, et surtout aux mille saveurs. Du bouchon

lyonnais où la tripaille est reine, à Bocuse où la cuisine est plus que fine, en passant par Bernachon, chocolatier de renom, Badourian et les saveurs de l'Orient, il y en a pour tous les goûts et pour toutes les bourses.

Gaëlle Bouguin

Fos-sur-Mer, curieux mélange

Juché sur un rocher aux parois verticales, le vieux village de Fos-sur-Mer semble guetter votre arrivée. A l'Est, longeant la mer, s'étire une chaîne de collines aux pinèdes odorantes. Au Nord, la Crau, vaste plaine désertique brûlée par le soleil, résiste au Mistral, vent aux humeurs furieuses. Au Sud, c'est la Grande Bleue, et des kilomètres de plages qui accueillent les vacanciers. A l'Ouest, des marécages annoncent la Camargue, avec chevaux et taureaux. Est-ce sur cela que veille



SECURITE

Un an sans accident

Le 1^{er} avril était un jour important pour la CRAM, car il venait récompenser un an de travail acharné de l'ensemble du personnel pour l'obtention de ce premier anniversaire.

En effet, ce n'est pas le fruit du hasard mais bien la **mobilisation de tous les acteurs** autour de la sécurité qui a permis d'atteindre cet objectif qui n'est pas une finalité mais bien le commencement d'une longue série.

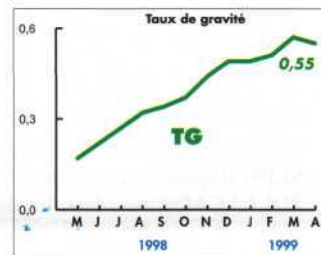
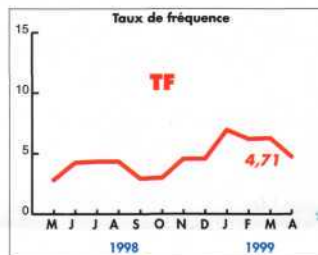
Grâce à Guy Eleferiou (POMPOM pour ses amis et collègues), chacun peut connaître en entrant sur le site de Lyon le nombre de jours sans accident de la Région. Il a d'ailleurs été rejoint, ce jour-là, par Patrice Lucas pour poser le 5 des 365 jours. Peut-être était-ce pour prouver que ce n'était pas un poisson d'avril...

Cédric Hugonnard-Cotton



Résultats Sécurité Société

sur 12 mois glissants



Taux de Fréquence (TF) = Nombre d'Accidents du Travail avec arrêt x 1 000 000

Nombre d'heures travaillées

Taux de Gravité (TG) =

Nombre de Jours d'Arrêt x 1 000

Nombre d'heures travaillées



De l'Acier au Bio

Un nouveau fournisseur pour SLPM Lyon, Bruno Schweitzer, ex-délégué, s'est reconverti dans la culture biologique. Aujourd'hui, il vous propose tout un panel de produits : confitures, radis, oignons, épinards, Livrai...

Isabelle Rivoire



cette cité du haut de son rocher ? Ou bien, fascinée, a-t-elle les yeux rivés sur les silhouettes sombres, fantomatiques et inquiétantes des hauts fourneaux, géants d'acier surgis des sables, au milieu des roseaux ?

Robert Ferranti

Clermont-Ferrand, cœur de l'Auvergne

Du haut de ses volcans, VERCINGETORIX défia les légions romaines. C'est la preuve d'un esprit d'indépendance et de courage qui caractérise l'Auvergnat. Mais cette région se laisse approcher facilement. Les actions de désenclavement entreprises depuis plusieurs années (du nord au sud, de l'est à l'ouest (en cours) en font une région économique dynamique mais qui sait aussi attirer et retenir le voyageur.

Pierre Vuillermet

