

point à la ligne

NOVEMBRE 1999

N° 60

ISSN 1258-5246

AF AQ
ISO 9002
AF AQ N°1994/3158A

EDITORIAL

Responsable technique, j'assume également la fonction d'Animateur Sécurité Société. Je tiens à profiter de cet éditorial pour vous parler de **conviction et d'engagement**.



À 73, et pendant 14 ans, j'ai assuré chez "Davum" à Bruyères-sur-Oise la fabrication de la ligne de déroulage. En 80, je deviens "Saône-et-Rhône", en 86 "Dumas-Prosilor", en 87 mes fonctions changent et évoluent lorsque j'intègre la Direction technique au siège de "SLPM".

En 96, une nouvelle époque démarre chez SLPM avec l'arrivée de Hubert Renard, puis de Gérard Kocher qui crée la Direction Industrielle et insuffle des changements, entre autres, dans la méthode et le management, particulièrement en ce qui concerne la Sécurité. Mon expérience de fabricant me permettra de repérer rapidement les risques et anomalies éventuels liés à la Sécurité lors des audits que je suis amené à effectuer. Le premier PAD Sécurité est édité début 97 et permet aux Régions de déployer les actions de progrès décidées par la Direction Industrielle (feuilles jaunes, dossier d'analyse des AT, etc.).

La Sécurité devient pour tous une priorité. L'implication, la responsabilisation et la volonté de la Direction Générale de réduire les risques d'accident entraînent des investissements liés à la Sécurité, même en période financière difficile.

À peu, les relations avec le Groupe se développent, surtout dans la Branche Produits Plats : nous profitons de leur expérience et de leur soutien. Les Animateurs Sécurité des Régions sont formés aux Plans De Prévention, à la méthode d'analyse "arbre des causes". Nous déployons les actions instituées par le Groupe (par exemple, le projet "Passeport pour la Vie").

A ce jour, je suis membre du Comité Sécurité Distribution qui regroupe les Animateurs Sécurité de toutes les sociétés de refendage et déroulage du Groupe. A métiers similaires, risques similaires. En plus du partage d'expérience, nous mettons en place des actions communes.

C'est sûr, nous sommes arrivés à améliorer la Sécurité. Elle est devenue un point fort de SLPM, souligné par les assesseurs EFQM et par le Personnel qui l'a exprimé dans l'Enquête de Satisfaction. SLPM devient une référence dans le management de la Sécurité. Pour exemple, une des sociétés du groupe Cockerill Sambre nous a rejoints une journée pour étudier l'ensemble de la démarche Sécurité de notre Société. A travers le Challenge Gesim, dans lequel s'est lancée la Région Grand Ouest sur 1999-2000, SLPM va se confronter à des sociétés très avancées en matière de Sécurité. Nous serons sûrement des challengers à la hauteur. *(suite page 2)*

L'homme en blanc de la Région Grand Ouest

Action forte du challenge GESIM, l'Homme Sécurité de la Région Grand-Ouest n'est pas un surhomme, mais bel et bien une personne comme vous et moi, tout vêtu de blanc pour qu'on le reconnaisse.

La démarche est simple et basée sur le volontariat. Le Comité de Pilotage du Challenge GESIM choisit une personne en début de semaine parmi l'ensemble du personnel de la région, y compris l'encadrement. Lors d'une réunion d'accueil, son rôle lui est expliqué. Non dépositaire des responsabilités en matière de sécurité, il doit durant "sa" semaine **observer, enregistrer, agir et suivre** tous les problèmes liés à la sécurité dans son environnement courant. A la fin de la semaine, l'Homme Sécurité rédige un **rapport d'étonnement** où il donne son impression sur cette expérience, notamment ce que cela lui a apporté. Il joint des demandes d'intervention s'il y a lieu. Cette action permet d'une part de récolter des demandes d'intervention et, d'autre part, de donner au personnel l'occasion de se sentir encore plus concerné par la sécurité. Cela accroît donc la vigilance de l'ensemble de la région Ouest. En dehors des responsables et de l'animateur sécurité, l'Homme Sécurité est un interlocuteur privilégié durant cette semaine.

L'objectif premier de cette opération n'est bien sûr pas d'accumuler un maximum de demandes d'intervention mais belle et bien de permettre au personnel d'avoir une vision différente des potentiels de risque, pas forcément simples à détecter durant son travail quotidien. Dire que la responsabilisation du personnel durant une semaine est suffisante est une gageure, l'Homme Sécurité est plutôt une rampe de lancement pour créer en chacun de nous un comportement sécurité sur le long terme.

Willy Hauke



Cette action importante du challenge GESIM, en nommant notamment comme Homme Sécurité des commerciaux et des administratifs, intègre vraiment tout le monde. Endosser ce rôle me permet de m'impliquer plus en avant dans la sécurité et de fournir un œil neuf sur ce thème. Il m'est paru utile avec cet "uniforme" de relever des anomalies que je jugeais anodines, que je n'aurais peut-être pas vues ou auxquelles je n'aurais pas prêté attention.

Christian Delforge

Responsable Logistique/Homme Sécurité semaine 46



SOMMAIRE

Editorial -
L'homme en blanc de la Région Grand Ouest **1**

La formation en quelques chiffres
Félicitations! La remise des diplômes de Denain
2 nouveaux diplômés à Basse-Ham **2**

Questionnaire de Satisfaction CLIENTS
Mouvements - A fond la caisse! -
Basse-Ham lève le voile **3**
L'étalon d'Achille - 6 médailles à Denain

EFQM 1999 - EFQM deuxième cru... primé?
Questions pour une SLPM! - Résultats Sécurité -
Les pompiers du Grand Ouest - Quand le Code...
décode! - FUTUROSCOPE 2^e service **4**



(suite de la page 1)

Concrètement, la sensibilisation à la Sécurité du Personnel et des Managers se traduit par des résultats probants : le Taux de Fréquence était égal à 12,3 à la fin de 96, il sera à 4,5 à la fin 99.

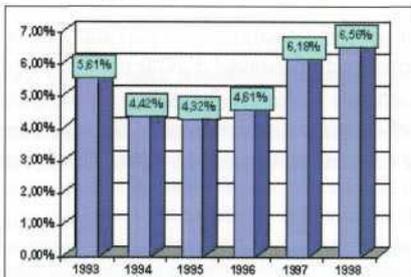
Mais l'objectif 0 ACCIDENT n'est pas atteint. Quelques lacunes liées au comportement demeurent. Pour atteindre l'Excellence en 2000, nous porterons nos efforts sur les fondements de Passeport pour la Vie : vigilance partagée à tous niveaux, exemplarité des responsables. Avec toujours à l'esprit la volonté de préserver l'intégrité physique et morale de chacun.

Michel Doussaint

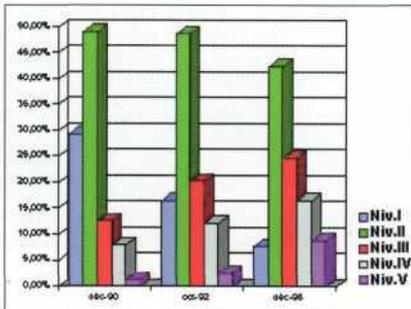
La formation en quelques chiffres

La formation est un investissement qui vise à augmenter les capacités des hommes, c'est-à-dire leurs compétences, et à faire évoluer leur comportement. Comme tout investissement, il doit avoir une rentabilité évaluée a priori et dont l'efficacité doit être mesurée a posteriori.

Investissements pour la formation professionnelle (pourcentage de la masse salariale)



Evolution de la pyramide des qualifications



Diplômes obtenus de 97 à 99

- CAP Magasinage/Messagerie : 11
- CAP CMAT : 7
- CAP Electrotechnique : 2
- BEP Distribution Magasinage : 3
- BAC Prof. Logistique/Distribution : 1
- BTS Force de vente : 1
- Diplôme ESC du CNAM Vente : 1

Félicitations ! La remise des diplômes de Denain

Arthur, Jean-Marc, Gilbert, Michel, Didier, Jean-Pierre, Thierry : ils sont opérateur principal, opérateur ou préparateur. "A eux 7, ils totalisent 169 années d'ancienneté", a calculé la VOIX DU NORD (article paru le 6 octobre 99) et pourtant, fin 96, ils décident de reprendre le chemin de l'école. Français, Maths, dessin industriel, mécanique, messagerie... Pendant deux ans et hors temps de travail, ils vont retrousser leurs manches et peut-être bien s'arracher les cheveux jusqu'à décrocher leur examen. 29 septembre 99 c'est un grand jour pour eux : c'est la remise des diplômes.

Dans la magnifique salle gracieusement prêtée par la Mairie de Louches se presse une trentaine de personnes invitées par J.-P. Petit.

En plus de nos 7 diplômés du jour, pour certains accompagnés de leur famille, sont venus les professeurs et autres représentants du lycée Kastler de Denain, ainsi que MM. Gilleron, Hoareau et Genermont du GRETA.

Nous ont également fait l'honneur de leur présence M. Montuelle, maire de Louches, et M. Brabant, maire de Denain.

Après un mot d'accueil, J.-P. Petit passe la parole à H. Renard, notre Président, qui souligne que "les sociétés d'aujourd'hui doivent être de plus en plus performantes" et qu'il est "fier des progrès réalisés par SLPM depuis 96".



De gauche à droite : J.M. Rocquet, CAP CMAT / A. Vallez, CAP CMAT / G. Demory, CAP CMAT / J.P. Cyktor, CAP CMAT / T. Skrzypczak, CAP CMAT / D. Philippe, CAP Magasinage et Messagerie / M. Kasprzyk, CAP Magasinage et Messagerie / J.P. Petit / J. Brouillard, proviseur du lycée Alfred Kastler et Président du GRETA / H. Renard.

Il rappelle qu'il avait "annoncé que Denain vivrait et aujourd'hui Denain vit". C'est en partie "grâce aux salariés qui ont su opérer les changements nécessaires et conduire les démarches de progrès engagées". "Justement, les diplômés "fêtés" aujourd'hui témoignent de cette évolution et de leur implication". Enfin, il n'ignore pas les efforts personnels et les sa-



crifices familiaux que nos diplômés ont dû fournir. Puis, Jacky Brouillard, proviseur du Lycée Kastler et Président du GRETA, délégué par le Directeur d'Académie pour la formation et l'emploi tout au long de la vie ayant été retenu par

un colloque à Lille, félicite à son tour les héros du jour en rappelant, lui aussi, l'investissement personnel dont ils ont dû faire preuve. C'est avec fierté et avec le sourire que nos diplômés se voient remettre leur "DIPLOME". Ils reçoivent également un cadeau des mains du Président.

J.-P. Petit invite tout le monde à continuer à fêter nos étudiants méritants autour d'un verre et de toasts. Nos héros semblent plus détendus (il n'y a pas qu'eux !) et c'est l'occasion pour tous d'échanger quelques mots. Quel moment inoubliable !!!

Colette Leclercq



2 nouveaux diplômés à Basse-Ham

Deux bonnes nouvelles sont tombées juste avant les congés d'été à Basse-Ham, puisque Jean-Rémy Becker (1) apprenait que le jury, réuni le 21 juin, lui attribuait le CAP "Magasinage & Messagerie". Il a commencé sa formation fin 95/début 96 et, à la fin de l'année scolaire 97/98, il ne lui restait plus qu'à passer une unité, en l'occurrence VSP (Vie Sociale et Pratique).



Quelques jours plus tard, le 28 juin, c'était au tour de Cédric Paternieri (2) de nous apprendre la bonne nouvelle, c'est-à-dire l'obtention de son Brevet de Technicien Supérieur "Action Commerciale", et ce dans le cadre d'un contrat de qualification signé il y a deux ans. Bravo à Jean-Rémy et à Cédric pour ce brillant résultat.

Michel Dowkiw

Questionnaire de Satisfaction CLIENTS

Ce n'est plus un secret pour personne : l'économie d'aujourd'hui évolue rapidement. Il faut sans cesse s'adapter aux marchés et aux exigences, toujours plus contraignantes, de nos clients.

Si notre vision prend résolument le parti de la création de valeur, n'oublions pas pour autant que la satisfaction de nos clients en est l'instrument. Cette préoccupation n'est, du reste, pas nouvelle chez SLPM : en juin 1998, une vaste enquête de satisfaction clientèle était lancée. En août 1999, il en fut de même.

Nous avons interrogé pas moins de **250 clients**, parmi nos plus stratégiques.

185 d'entre eux ont accepté de nous répondre, ce qui représente un taux de retour société de **74 %** (contre 61 % l'année dernière). Ces derniers nous ont fait part

de leur appréciation de nos prestations sur des aspects aussi divers que la qualité de nos produits et de nos services, le conditionnement et le transport, l'assistance technique... Globalement les résultats obtenus cette année confirment le **bon niveau de satisfaction** que nous avons déjà enregistré l'an passé, avec une note d'appréciation globale se situant à **8/10**. Sur l'ensemble des critères évalués, les clients s'affirment "satisfaits" dans 46 % des cas, et même "très satisfaits" dans 40 % des cas.

Nous venons tout juste de terminer le dépouillement de l'enquête 1999 et un prochain article, plus fouillé, sera prochainement consacré aux résultats.

Olivier Dietlin, Siège

Effectifs au 30/10/1999 : **373**

dont contrats en alternance : 20 (5 %)

dont PRP/RTA/TPC : 65 (17,4 %)

ENTRÉE

- Franck Quertier (Pontoise/Commercial)

MUTATION

- Christophe Solatges (Pontoise/Commercial à Cisolat)

NAISSANCES

- Elliot, fils de Christelle Ruiz (Dijon/Commercial), est né le 9 septembre 1999

- Amar, fils de Messaoud Mancouri (St-Nazaire/Exploitation), est né le 13 octobre 1999

- Gabin, fils de Christelle Boujonnier (Pontoise/Commercial), est né le 29 octobre 1999

- Kelly, fille de Jean-Claude Gueville (St-Nazaire/Exploitation), est née le 11 novembre 1999

A fond la caisse...

Monsieur Winter, P.D.G. de la société S.A.E.P., est un de nos plus importants clients en Sollaser. Après plusieurs années consacrées uniquement à son entreprise, il a décidé de se trouver un hobby et a réalisé le rêve de sa vie en faisant des rallies automobiles. Depuis, à défaut de découper la tôle, il passe son temps à essayer de ne pas la froisser. Une telle bonne volonté méritait d'être récompensée et SLPM est devenue un supporter assidu de ce nouveau

"SCHUMACHER" du NORD. Souhaitons-lui d'avoir toujours le vent en poupe et de conquérir, en plus de nouveaux marchés, de nombreux trophées.

Véronique Cottet,
Francis Deweindt, Denain



Basse-Ham lève le voile

Depuis fin août, les automobilistes qui arrivent par la rocade de contournement de Yutz ne se posent plus la question de savoir qui occupe les bâtiments qu'ils ont devant les yeux. En effet, les panneaux arborant le nouveau logo, que tout le personnel de Basse-Ham attendait, ont été enfin installés !

Michel Dowkiw



L'étalon d'Achille

Après un accident stupide dû à une mauvaise utilisation de ses doubles foyers... même à son âge ! ... ne voilà-t-il pas que notre pépé national se retrouve, bigamie oblige, dans un lit qui n'est pas le sien, celui d'un hôpital pour personnes âgées... Lui, jusqu'ici flambant de santé malgré son âge, n'allons-nous pas le retrouver tout "PALL" et boiteux ... en l'an 2000 ? Que le temps sera long sans notre pépé !

Mais les dieux de la rédaction sont avec nous : dans sa chute effrénée vers l'inactivité, sa tête et ses deux bras ont été préservés, son talent de rédacteur est resté intact, ainsi que son envie de revenir rapidement parmi nous. L'équipe de rédaction du Point à la Ligne sait pouvoir compter sur lui : elle ne sera pas en manque de sa prose pour assurer la diffusion de notre PALL.

Car, pour l'équipe Communication : Il n'est pas un homme de l'Est, mais un homme de lettre. Il n'est pas, malgré son accident, un homme qui pose le pied n'importe où. Il ne vend pas l'article, mais le rédige. Il n'est pas un pépé qui écrit ses mémoires, mais un collaborateur que l'on se doit de considérer comme l'étalon du ... PALL.

Yvon Pihen

PS : vous aurez compris que l'équipe Communication adresse, par l'intermédiaire de cet article d'Yvon, ses vœux de prompt rétablissement à Michel Dowkiw qui, lors d'une mauvaise chute dans le métro, s'est déchiré le ligament du talon d'achille et sera absent plusieurs semaines.



6 médailles à Denain

Le 19 novembre à Denain, Jean-Paul Petit a remis la médaille du travail échelon VERMEIL à 6 de nos employés :

- Léon Baralle, opérateur
- Jean-Pierre Cyktor, opérateur,
- Charles Lemoine, opérateur principal,
- José Ortega, préparateur
- Jean-Marie Petyt, préparateur principal
- Jean-Claude Vaudrion, délégué commercial

Après le pot de l'amitié, tous ont été conviés au déjeuner offert par le Comité d'Etablissement.

Colette Leclercq





QUALITÉ

EFQM 1999

Fin août dernier, les assesseurs EFQM ont rendu leur rapport (Feed Back Report) à la suite des visites de sites qu'ils ont effectuées en juin. Notre dossier de candidature a été évalué entre 400 et 450 points (règle EFQM : le total exact n'est jamais communiqué aux participants). Nous n'avons donc pas été primés cette année. Mais, nous pouvons vraiment être fiers du résultat obtenu pour une première participation et le temps relativement court dans lequel nous avons réalisé ce dossier. Bravo à tous !

Tout au long de cette candidature et de la visite sur sites, l'équipe d'assesseurs a pleinement pris conscience de notre engagement envers les principes de Management par la Qualité Totale et des efforts fournis depuis 1996 sur le chemin menant à l'excellence. Il est évident que des améliorations considérables ont été réalisées. Les assesseurs ont particulièrement apprécié :

- notre culture d'entreprise décentralisée et participative,
- la gestion des ressources humaines,
- notre Plan Annuel de Développement (PAD),
- la conduite de l'Opération PHENIX,
- la démarche Sécurité.

Certaines approches se concrétisent déjà dans des résultats financiers probants. D'autres, principalement par manque d'antériorité, n'ont pas encore montré leur efficacité : il reste du chemin à parcourir.

Nous sommes de nouveau candidats en l'an 2000 et visons, cette fois, le podium ! Vous serez tenus régulièrement informés dans les colonnes de Point à La Ligne de l'évolution de la démarche.

Jacques Jonkergouw

EFQM deuxième cru... primé ?

En France, il y a le Beaujolais, en Belgique, la Bière nouvelle, et pour SLPM il y a l'EFQM, à consommer comme vous vous en doutez sans modération. Sur ce point précis, il n'y a pas de restriction par rapport à la précédente cuvée, si ce n'est de faire encore mieux, pour que le cru sorti en l'an 2000 soit extraordinaire et millésimé, 3^e millénaire oblige. Pour cela, les ingrédients ont été réunis : Pilotes chevronnés, Rédacteurs survoltés, Assistants bien briefés et Chef d'Orchestre inspiré seront là pour mettre les bouchées doubles. Souhaitons-leur de réussir et de décrocher un prix pour que le Champagne puisse couler à flot...

Gaëlle Bougouin

Questions pour une SLPM !

Un grand merci à tous ceux qui ont participé de près ou de loin au Questionnaire de Satisfaction du Personnel 1999. Au menu, 103 personnes interrogées dans les différentes régions ; et à chaque fois un accueil très sympathique...

Les chanceux qui avaient été tirés au sort pour faire partie de l'échantillon ont répondu lors des interviews aux 38 questions. Les thèmes abordés allaient des conditions de travail à la formation, en passant par la stratégie de SLPM.

Le dépouillement est en cours. Nous ne manquerons pas de vous communiquer, très prochainement, les résultats du sondage. Quant à tous ceux qui n'ont pas pu répondre cette fois, le questionnaire revient en troisième session dès l'année prochaine. Tout le monde aura sa chance ! Alors, à l'année prochaine pour ce qui sera le Questionnaire 2000.

Stéphanie Martin



SECURITÉ

Les pompiers du Grand Ouest

Non contente d'avoir formé 25 Sauveteurs Secouristes du Travail (SST) en interne et d'en assurer le recyclage annuel, succédant notamment à "ANNE" le mannequin mascotte des SST, la Région Grand Ouest se lance prochainement dans la formation de son personnel aux risques liés aux incendies. En se dotant d'un matériel adapté, les volontaires pourront suivre une formation leur inculquant le comportement à tenir dans des situations d'incendie. Applicable aussi bien sur son lieu de travail que dans sa vie au quotidien, il est à souhaiter que toutes les connaissances acquises lors de ces deux formations ne soient pas mises en pratique.



Guy Nass, Saint-Nazaire

Quand le Code... décode !

Quand les SENS interdits n'ont plus de SENS, les cyclistes sans essence en perdent leur bon SENS, alors cela n'a plus de SENS, car c'est l'impasse dans tous les SENS.

NDLR : Si, après lecture de ces quelques lignes, vous en avez perdu vos SENS, pour vous en remettre, je vous recommande un week-end de repos dans l'Yonne... à SENS !

Yvon Pihen



FUTUROSCOPE 2^e service

Ils ne furent pas moins de 81 figurants à avoir répondu à l'appel du CE de Pontoise pour un remake au FUTUROSCOPE. Si, pour ce week-end, le soleil n'a pas toujours été de la partie, le plaisir n'en a pas été moins grand pour autant et c'est fourbus mais comblés que tous les acteurs sont rentrés et se sont quittés en proposant une candidature pour un 7 d'or aux organisateurs. Merci à eux !

Yvon Pihen

Novembre 1999 © SLPM

1, rue des Fortes-Terres - Zone Portuaire
95310 SAINT-OUEN L'AUMONE

Responsable de la publication : Hubert Renard.

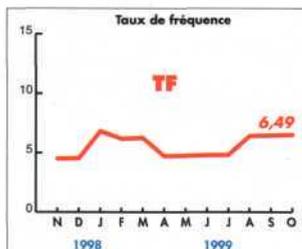
Rédacteur en chef : Jean-Louis Thil.

Comité de Rédaction : Sébastien Benoît (St-Nazaire),
Gaëlle Bougouin (Lyon), Aline Chajmowicz (Siège),
Valérie Diaz (Siège), Michel Dowkiw (Basse-Ham),
Colette Leclercq (Denain), Yvon Pihen (Pontoise).

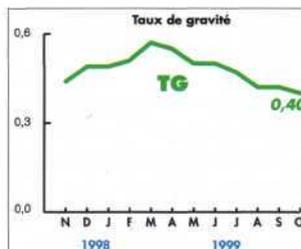
ISSN 1258-5246

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

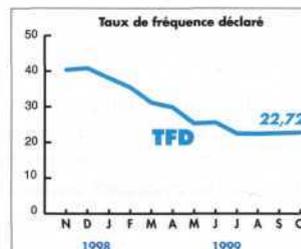
Résultats Sécurité Société sur 12 mois glissants



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



Taux de Fréquence Déclaré (TFD) =
AT (avec et sans arrêt) X 1 000 000
Nombre d'heures travaillées