

Communication efficace avec les cols bleus comme avec les cols blancs

Swissmetal fabrique et commercialise, à l'échelle mondiale, des produits à haute valeur ajoutée à base de cuivre ou d'alliages cuivreux. En 2006, afin d'améliorer le flux d'information envers ses employés, Swissmetal a installé la solution Netpresenter. La période d'essai s'est déroulée pendant que la société faisait face à un malaise grandissant parmi les employés. Le nouveau système s'est avéré très efficace pour informer les collaborateurs, en temps voulu, avec des informations détaillées. Cela a eu pour effet de diminuer considérablement l'incertitude que ressentait le personnel, coupant court au développement du malaise créé par les bruits de couloirs. Avec la solution Netpresenter, même les ouvriers dans l'usine, auparavant isolés, ont bien été informés.

« Avec Netpresenter, nous avons saisi la chance d'innover »

«Chez Swissmetal, nous avons une culture d'entreprise qui veut que nous guettions constamment toute opportunité d'amélioration supplémentaire», commente Lucie Lusa, Corporate Communications & Marketing Manager à Swissmetal.

Une amélioration reconnue par Swissmetal était de pouvoir apporter de plus en plus d'information, d'ailleurs réclamée par l'ensemble du personnel. Cette demande ne pouvait pas être satisfaite par les moyens habituels. Surtout en ce qui concerne l'email; la plupart des employés d'usine n'y ont pas accès.

«Nous avons alors découvert Netpresenter et sa technologie permettant de publier des informations sur les écrans plasma et LCD placés dans l'entreprise, y compris dans les usines, mais aussi sur les écrans des PC des employés de bureau. Les informations arrivent dans les minutes qui suivent leur publication. Netpresenter nous a offert une excellente opportunité d'innover dans notre façon d'assurer la communication interne», poursuit Lucie Lusa.

« Netpresenter a contribué à mettre fin au malaise du personnel »

Swissmetal a pris la décision de tester de manière intensive la solution Netpresenter dans une seule usine pendant six mois avant d'étendre son implémentation sur les autres sites. «A cette période, d'importants changements dans l'organisation de l'entreprise étaient prévus dans l'usine située à Reconvilier en Suisse, un des sites de production de l'entreprise. Il était alors capital de pouvoir informer le personnel du processus», poursuit Lucie Lusa. «Les changements d'organisation causent inévitablement un malaise parmi le personnel. Et pour cause: il s'agit quand même de leur boulot! Dès lors, il est important de communiquer continuellement de façon proactive avec les employés. Les rumeurs se répandent très vite, mais avec Netpresenter il nous a été possible d'expliquer à nos employés ce qui se passait réellement. La façon dont Netpresenter permet de diffuser l'information a sûrement contribué pour une grande part à mettre fin au malaise existant parmi le personnel».

« Chaque employé est informé dans sa propre langue »

Une fois la période d'essai terminée avec succès, la solution Netpresenter a été déployée sur les autres sites de Swissmetal à Dornach (CH) et à Lüdenscheid (D). «Afin d'être compris par tout le monde, toutes les informations sont diffusées au moyen de Netpresenter en allemand et en français. Dans l'usine à Reconvilier, l'information est publiée exclusivement en français et à Lüdenscheid seulement en allemand. A Dornach, il y a systématiquement deux écrans côte à côte, l'un en français et l'autre en allemand», commente Lucie Lusa.



La plus grande partie des employés de Swissmetal travaille dans l'une ou l'autre des usines. Les cols bleus constituent traditionnellement un groupe difficile d'accès. Selon Lucie Lusa: «Netpresenter nous permet de communiquer aisément avec les ouvriers dans les usines au moyen d'écrans qui sont placés à proximité des distributeurs de boissons, dans les cafétérias, dans les salles de repos, etc. Les informations qui s'y affichent sont les mêmes que celles qui sont visibles sur les écrans des autres sites. Nous espérons ainsi démontrer que nous reconnaissons la valeur de tous nos collaborateurs de manière égale».

« Netpresenter a maximisé l'impact des autres outils de communication »

Lucie Lusa poursuit: «par le passé la communication interne s'appuyait souvent sur la messagerie électronique, avec pour résultat que les boîtes de réception débordaient. Bon nombre d'emails passaient alors inaperçus. La diffusion des informations courantes par Netpresenter a eu pour effet de diminuer dramatiquement le nombre d'emails internes. L'email est aujourd'hui strictement réservé aux messages de type «management only». Comme la quantité des emails a fortement diminué, nous sommes quasiment certains que ceux-ci sont lus. Il s'ensuit que non seulement la diffusion des nouvelles courantes dans l'entreprise a été optimisée par Netpresenter, mais que l'impact des autres formes de communication (p. ex. de l'email) a par la même occasion été maximisé. De plus, depuis l'introduction de Netpresenter, nous avons diminué le nombre des documents imprimés, ce qui a sensiblement réduit les coûts».

« Avec Netpresenter, nous pouvons toucher l'ensemble des collaborateurs quasi instantanément »

Lucie Lusa conclut: «l'avantage le plus important de Netpresenter réside dans le fait que nous pouvons aujourd'hui toucher immédiatement tous nos collaborateurs, où qu'ils travaillent, que ce soit dans les bureaux ou dans les halles de fabrication. Et ceci sans investissement important!»

Swissmetal

Swissmetal fabrique et commercialise à l'échelle mondiale des produits à haute valeur ajoutée à base de cuivre ou d'alliages cuivreux, principalement destinés aux secteurs industriels de l'électronique, des télécommunications, de l'aéronautique, du pétrole, de l'automobile, de la bureautique, de l'horlogerie et au secteur de l'architecture. Swissmetal, dont le siège est à Dornach (Suisse), est coté à la SWX Swiss Exchange sous le nom UMS Usines Métallurgiques Suisses Holding SA www.swissmetal.com

Secteur

Industrie des métaux

Challenge

Assurer une communication efficace envers les collaborateurs dans les usines et dans les bureaux

Solution

Des messages en deux langues, l'allemand et le français, diffusés sur de grands écrans dans les usines et sur les écrans des PC des collaborateurs dans les bureaux. Le déploiement sur tous les PC est prévu plus tard cette année

Avantages

Tous les collaborateurs peuvent être immédiatement et efficacement informés. La preuve en fût fournie pendant la période de malaise et de grèves à la fabrique de Reconvilier