



# Promouvoir la réflexion collective au profit de ses membres

Il y a trois ans, InfoZinc Benelux, l'organisation interprofessionnelle du secteur de la galvanisation à chaud, lançait la campagne 'Absolument Zinc', visant à initier et à simplifier le dialogue entre les clients et les galvaniseurs. La campagne a donné de bons résultats, mais il s'avère néanmoins nécessaire de renforcer collectivement la puissance de la galvanisation à chaud. Tous les membres doivent mettre en pratique la force de la réflexion collective, également sur le lieu de travail. Quels sont les avantages de cette réflexion collective et quels effets a-t-elle sur un marché où la concurrence est féroce ?

Texte Jaap van Peperstraten | Photos Lieven Van Landschoot

Le centre de santé et d'identification animales de l'asbl Arsia, à Ciney (Photo: MODULO Architects).

Selon Bruno Dursin, directeur d'InfoZinc Benelux, « Absolument Zinc nous apprend que, si nous relevons collectivement un certain nombre de défis, nous en profiterons tous. Cela signifie, entre autres, que les membres souhaitent partager davantage d'informations entre eux. Cette nouvelle attitude, qui peut mener à de bons résultats, se concrétise de plus en plus. »

Il explique : « Pour donner une bonne base à la réflexion collective et éviter de se retrouver coincé dans des collaborations ponctuelles, il est néces-

saire d'avoir des exemples motivants. Absolument Zinc nous a appris quelle était la force de la galvanisation à chaud et, en même temps, quels en étaient les défis. Mais cela nous a aussi encouragé à rechercher ensemble des thématiques communes et à relever des défis précis. »

## Conditions de garantie

Une approche collective portera donc ses fruits pour chaque entreprise individuellement. Lors de son entrée en fonction (2010), Bruno Dursin a demandé aux membres d'InfoZinc pourquoi le secteur ne possédait pas de 'conditions de garantie'. Il n'a pas reçu de réponse. « Mais, quand Absolument Zinc a démarré, j'ai dit : 'si nous ne donnons pas de garantie maintenant, nous n'oserons plus jamais la proposer par la suite'. Après tout, le slogan de cette campagne était 'votre police d'assurance contre la corrosion'... Des conditions de garantie sectorielles ont alors été établies dans un délai très court. Tous nos membres utilisent désormais les mêmes termes, les mêmes exceptions, etc. Peu importe qui contacte le client : celui-ci bénéficie partout de la même garantie. Cela rend le message plus crédible. La garantie ne peut pas être une arme commerciale car tout le monde offre la même. Se concurrencer sur ce point n'a donc aucun sens, mais cela permet de se distinguer en tant que secteur par rapport aux autres technologies de traitement de surface. »

## Un secteur dangereux ?

De plus, les gens se sentent collectivement concernés par la sécurité au travail. Heureusement, un accident arrive rarement dans la galvanisation à chaud mais, lorsqu'il se produit, il est souvent grave. « Nous devons éviter la perception que nous travaillons dans un secteur dangereux, une perception qui pourrait survenir en cas d'accident. Nous devons également y faire face collectivement et nous avons déjà fait un premier pas dans ce domaine. Toutes les entreprises de galvanisation affiliées ont réalisé un inventaire des risques. En 2020, nous travaillerons collectivement sur base de ces résultats. Les résultats des différents inventaires seront synthétisés, après quoi des priorités identiques en matière de sécurité seront fixées pour tous nos membres, de sorte que nous nous présentions également en tant que secteur sur ce point. Ce partage d'informations n'aurait pas été possible il y a quelques années. » Une action similaire a été menée à propos des substances dangereuses. Une liste collective de ces substances a été dressée grâce à un inventaire réalisé dans toutes les entreprises. Sur cette base, chaque usine de galvanisation a reçu une liste identique grâce à laquelle on connaît l'attitude à avoir pour chaque substance, afin de se conformer à la législation

et à la réglementation. Une approche uniforme a ainsi été obtenue. »

## Analyse des plaintes

Les membres d'InfoZinc partageront également des informations (anonymisées) concernant l'analyse des plaintes reçues. Il est important de savoir, à l'échelle du secteur, ce qui se passe sur le marché et quels sont les points à améliorer. Grâce aux contrôles et aux inspections qu'elle effectue sur les chantiers, InfoZinc a déjà une vision claire des plaintes les plus courantes. Mais cela deviendra encore plus précis grâce aux analyses des plaintes collectées. « Nous allons procéder à une classification des plaintes, ce qui nous permettra de mettre en avant les points auxquels tous les galvaniseurs et nous, en tant qu'organisation interprofessionnelle, devons faire attention. Cela nous permettra d'obtenir une amélioration constante. Le défi consiste à continuer de réfléchir collectivement tout en restant compétitif sur un marché concurrentiel. »

## Nécessaire partage

Bruno Dursin poursuit : « Pour ces différentes actions, il est nécessaire que nos membres partagent désormais des informations qu'ils ont souvent préféré garder pour eux. Il faut faire le premier pas, et cela peut être facilité par un exemple collectif motivant dont chaque membre peut également bénéficier individuellement. C'est pourquoi nos membres utilisent également notre manuel Absolument Zinc et travaillent avec la même checklist pour une galvanisation efficace et sûre. »

Les entreprises doivent non seulement promouvoir la réflexion collective à l'extérieur, mais également la mettre en œuvre sur le lieu de travail. Le dialogue doit aussi être stimulé en interne, afin que chaque collaborateur comprenne l'utilité de la réflexion collective et agisse en conséquence. Bruno Dursin reconnaît que la mise en pratique des nouvelles idées nécessite une attention constante. « Je ne vais pas prétendre que tout se passe parfaitement. Il y a encore du pain sur la planche et l'état d'esprit de nos membres doit évoluer. Dans les années à venir, nous devons nous en tenir à notre message principal et le promouvoir sur le marché grâce à des actions collectives. Cela demande de la persévérance et de la répétition. Nous devons parfois jouer le rôle du 'contrôleur importun' avec nos propres membres, mais l'implication des entreprises doit être très importante. Nos membres doivent se parler et réaliser ce qu'ils ont promis de faire. 'Il faut mettre ses paroles en pratique' est un principe désormais intégré par nos membres. Alors qu'auparavant, s'adresser les uns aux autres était impensable... » ■

Plus d'information : [www.zinkinfobenelux.com/fr](http://www.zinkinfobenelux.com/fr)