

Interne communicatie

Kritische succesfactoren in de interne communicatie

Agenda

- **Situering ArcelorMittal Gent**
- Doelstellingen interne communicatie
- Kritische succesfactoren
- Verbeterpotentieel

ArcelorMittal Gent (Sidmar) in cijfers

- ArcelorMittal Gent produceert uitsluitend vlakstaal (rollen en platen)
 - 40 % bekleed (= verzinkt en geverfd)
 - 60 % onbekleed
- Markten
 - 40 % automobiel
 - 60 % industrieklanten
- Verzendingen: 4,4 miljoen ton
- Tewerkstelling: 5.600 medewerkers



Agenda

- Situering ArcelorMittal Gent
- **Doelstellingen interne communicatie**
- Kritische succesfactoren
- Verbeterpotentieel

Doelstellingen interne communicatie

- Bedrijfsbeleid ondersteunen
- Medewerkers proactief informeren
- Medewerkers waarderen en betrokkenheid creëren
- Bedrijfscultuur ondersteunen
 - respect
 - openheid
 - subsidiariteit
 - samenwerken

06/03/2009

4

Agenda

- Situering ArcelorMittal Gent
- Doelstellingen interne communicatie
- **Kritische succesfactoren**
- Verbeterpotentieel

06/03/2009

5

Kritische succesfactoren

1. **Interne communicatiestructuur**
2. Synergie in communicatiekanalen
3. Bottom-up communicatie
4. Interactie
5. Heikele thema's niet uit de weg gaan
6. Interne communicatie afstemmen op externe communicatie

06/03/2009

6

1. Interne communicatiestructuur

Stuurgroep interne communicatie
(interne en externe communicatie + personeelsbeheer)

Lokale communicatiecoördinatoren in elke afdeling
(top-down en bottom-up communicatie)

Inforaad
Sidmar
Nieuws

Inforaad
Sidmar
Berichten

Inforaad
Intranet

Inforaad
Infoschermen

Ad-hoc
werkgroepen

06/03/2009

7

1. Interne communicatiestructuur

Rol van de lokale communicatiecoördinator

- Stroomlijnen van de communicatie
 - binnen de afdeling
 - tussen de organisatie en de afdeling
- Herkenbaarheid binnen de afdeling
 - sleutel op het vlak van interne communicatie

Lokale communicatiecoördinator
=
communicatieverantwoordelijke van de afdeling

Kritische succesfactoren

1. Interne communicatiestructuur
2. Synergie in communicatiekanalen
3. Bottom-up communicatie
4. Interactie
5. Heikele thema's niet uit de weg gaan
6. Interne communicatie afstemmen op externe communicatie

2. Synergie in communicatiekanalen

- Personeelsblad Sidmar Nieuws
 - verschijnt 10x per jaar
 - achtergrondinformatie, duiding
 - informatie over beleid, klant, milieu, veiligheid, kwaliteit, opleiding, kosten, investeringen, groep



06/03/2009

10

2. Synergie in communicatiekanalen

- Sidmar Berichten
 - interne nieuwsbrieven
 - proactief en kort op de bal
 - verdeelpunten
 - verdeling in refters



06/03/2009

11

2. Synergie in communicatiekanalen

- Intranet
 - opbouw
 - overkoepelende thema's (beleid, kwaliteit,)
 - afdelingsgeoriënteerd
 - weerspiegeling van de operationele activiteiten (productierapporten, wachtdiensten,)
 - automatiseren
 - standaard navigatiestructuur
 - documentenbeheersysteem met zoekfunctie
 - alfabetische index

06/03/2009

12

2. Synergie in communicatiekanalen

- Infoschermen
 - LCD-schermen in de afdelingen
 - kort op de bal
 - lokale en algemene info
 - medium voor crisiscommunicatie
 - 3/7 ⇔ 7/7: vraag van syndicaten
 - eigen softwarepakket voor planning
 - visuele mogelijkheden
 - foto's
 - integratie van film



06/03/2009

13

2. Synergie in communicatiekanalen

- Communicatiekanalen vullen elkaar niet alleen aan
- Communicatiekanalen **versterken** elkaar ook (**kruisverwijzingen**)
 - infoschermen kondigen volgende editie personeelsblad aan
 - artikels uit personeelsblad worden hernomen op de website
 - Sidmar Nieuws en Sidmar Berichten zijn raadpleegbaar via intranet

Kritische succesfactoren

1. Interne communicatiestructuur
2. Synergie in communicatiekanalen
- 3. Bottom-up communicatie**
4. Interactie
5. Heikele thema's niet uit de weg gaan
6. Interne communicatie afstemmen op externe communicatie

3. Bottom-up communicatie

Personeelsblad Sidmar Nieuws

- “Er zijn zoveel mensen om in de kijker te plaatsen.”
 - interviews
 - (pagina)grote foto’s
 - vaste rubrieken (herkenbaarheid) die de mens centraal plaatsen
 - “Jong Geweld”
 - “Lid van de Groep”
 - “Uit het oog, uit het hart?”
 - “Een dagje als...”
- Artikels worden gesuggereerd en/of geschreven door eigen medewerkers die deel uitmaken van de inforaad

06/03/2009

16

Kritische succesfactoren

1. Interne communicatiestructuur
2. Synergie in communicatiekanalen
3. Bottom-up communicatie
4. **Interactie**
5. Heikele thema’s niet uit de weg gaan
6. Interne communicatie afstemmen op externe communicatie

06/03/2009

17

4. Interactie

- Inhoud personeelsblad en infoschermen wordt bepaald door eigen medewerkers: kaderleden, bedienden en arbeiders
- Wedstrijd “win, win, win” in personeelsblad
- Integratie getuigenissen personeelsfeest Feestmar + nieuwjaarswensen in personeelsblad
- Oproep om veiligheidslogo te ontwerpen in personeelsblad + infoschermen
- Veiligheidswedstrijd in personeelsblad

Kritische succesfactoren

1. Interne communicatiestructuur
2. Synergie in communicatiekanalen
3. Bottom-up communicatie
4. Interactie
5. Heikele thema's niet uit de weg gaan
6. Interne communicatie afstemmen op externe communicatie

5. Heikele thema's niet uit de weg gaan

- Redactionele artikels in personeelsblad over de gevolgen van de crisis in de staalindustrie voor ArcelorMittal Gent
- Getuigenissen van medewerkers die een (arbeids)ongeval hebben meegemaakt
 - Sidmar Nieuws
 - Jaarlijkse veiligheidsfilm

06/03/2009

20

Kritische succesfactoren

1. Interne communicatiestructuur
2. Synergie in communicatiekanalen
3. Bottom-up communicatie
4. Interactie
5. Heikele thema's niet uit de weg gaan
- 6. Interne communicatie afstemmen op externe communicatie**

06/03/2009

21

6. Interne communicatie afstemmen op externe communicatie



Missie Externe communicatie

- Imago ArcelorMittal Gent
 - belangrijke werkgever
 - hightech onderneming
 - duurzaam ondernemen

06/03/2009

22

6. Interne communicatie afstemmen op externe communicatie



Zelfde boodschappen intern communiceren:

- belangrijke werkgever
 - rubriek “Jong Geweld” in personeelsblad + website
 - rubriek “Lid van de Groep” in personeelsblad + website
- hightech onderneming
 - rubriek “Hightech” op website (25% bezoekers = eigen werknemers)
- duurzaam ondernemen
 - voorbeelden van duurzaam ondernemen in interne communicatiekanalen
 - medewerking aan wapeninzamelactie
 - milieu (recyclage staalschroot Fearless)
 - financiële steun sociale projecten uit derde en vierde wereld (CFP, Kromme Boom)



06/03/2009

23

6. Interne communicatie afstemmen op externe communicatie



“Een goede interne communicatie maakt van onze medewerkers echte ambassadeurs van ArcelorMittal Gent in de buitenwereld.”

06/03/2009

24

Agenda



- Situering ArcelorMittal Gent
- Doelstellingen interne communicatie
- Kritische succesfactoren
- **Verbeterpotentieel**

06/03/2009

25

Verbeterpotentieel

- Snelheid van communicatie bij crisis
 - medewerkers vernemen nieuws soms sneller via
 - de media
 - de ArcelorMittal-groep
 - de vakbond
- Actieplan
 - interne communicatie na elke ondernemingsraad, na persinterview, na mededelingen vanuit de groep