

Anaïs DEMAY
LEA3

*Licence de Langues Étrangères Appliquées,
Mention Commerce International*

Immersion au Département Qualité

Du 5 mai au 30 juin 2008

Schneider Electric a.s, Písek, République Tchèque



Maître de stage : František Ondok
Enseignant référent : Martine Cano



*Université de Bretagne-Sud, Lorient
Département Langues Étrangères Appliquées*

Année 2007-2008

Je tiens tout d'abord à exprimer mes remerciements à Monsieur František Ondok, Responsable du Département Qualité, qui m'a accueillie au sein de son équipe ainsi qu'à Monsieur Didier Le Bour, Directeur de l'usine Schneider Electric de Písek.

Je souhaite également remercier Monsieur Ivo Petru qui s'est occupé de moi tout au long de cette année universitaire.

Merci aussi à Madame Martine Cano qui m'a permis de réaliser ce séjour d'études en République Tchèque.

Anaïs DEMAY

80 avenue Kesler Devillers
56600 Lanester
Tél. : 06 43 68 70 34
Courriel : anais.demay@gmail.com

FORMATION

Depuis 2004 **Licence de Langues Étrangères Appliquées**, spécialité commerce international, Université de Bretagne-Sud de Lorient.
Séjour Erasmus de deux semestres à l'Université de Bohême du Sud de Ceske Budejovice en République Tchèque.

2004 **Baccalauréat littéraire**, Lycée Jean Macé, Lanester.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Mai - juillet 2008 **Stagiaire Département Qualité**
Schneider Electric, Písek, République Tchèque
Traduction de documents, relations avec les fournisseurs.

Janvier 2005 **Standardiste**
Août 2007 Rédaction Ouest France, Lorient.

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

Anglais..... courant
Espagnol..... courant
Breton..... parlé
Tchèque..... débutant, séjour linguistique en août 2007

CONNAISSANCES INFORMATIQUES

Bonne maîtrise des logiciels Microsoft Office : Word, PowerPoint, Publisher, Excel, Access.

CENTRES D'INTÉRÊT

Voyages, lecture, théâtre.
Bénévolat actif à l'association « La Fontaine aux Chevaux » (théâtre amateur.)

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	7
PRÉSENTATION DU GROUPE SCHNEIDER ELECTRIC	10
1 Histoire du groupe.....	11
2 Schneider Electric aujourd'hui.....	14
2.1 <i>Un groupe à dimension internationale</i>	14
2.2 <i>Une structure en accord avec son environnement</i>	15
2.3 <i>Schneider Electric, son domaine de compétence : l'électricité</i>	16
2.3.1 <i>Activités de Schneider Electric</i>	16
2.3.2 <i>Schneider Electric face à la concurrence</i>	17
2.4 <i>Stratégie de Schneider Electric.....</i>	18
2.4.1 <i>Du personnel qualifié et motivé</i>	18
2.4.2 <i>Une forte compétitivité.....</i>	18
2.4.3 <i>Des clients satisfaits</i>	19
2.4.4 <i>Un portefeuille d'activités équilibré</i>	19
3 Schneider Electric en République Tchèque.....	21
3.1 <i>Histoire du groupe en République Tchèque.....</i>	21
3.2 <i>Le site de Písek.....</i>	22
INTÉGRATION DU DÉPARTEMENT QUALITÉ.....	24
1 Présentation du Département Qualité.....	25
1.1 <i>Composition.....</i>	25
1.2 <i>Rôle du département qualité</i>	25
1.2.1 <i>La Politique Qualité</i>	25
1.2.2 <i>Une gestion de la qualité à tous les niveaux.....</i>	26
1.2.3 <i>Impact des méthodes d'amélioration continue sur qualité</i>	27

2	Mes missions au sein du Département Qualité	28
2.1	<i>Le projet 5S</i>	28
2.1.1	Qu'est-ce que les 5S?	28
2.1.2	La mise en place du projet 5S	28
2.1.3	Mon implication dans le projet 5S.....	29
2.2	<i>Traduction</i>	31
2.2.1	Présentation de la mission.....	31
2.2.2	La recherche terminologique.....	32
2.2.3	Actualiser et adapter.....	32
2.3	<i>Relations avec les fournisseurs</i>	34
2.3.1	Les fournisseurs de Schneider Electric a.s.	34
2.3.2	Déroulement de la mission.....	35
2.3.3	Les points clés à maîtriser	36
	CONCLUSION	39
	RÉSUMÉ.....	41
	TABLE DES ANNEXES	43

INTRODUCTION

« Nous sommes une industrie du futur : les besoins en électricité vont croissant d'année en année, l'efficacité énergétique devient une priorité et les pays émergents constituent le potentiel de croissance le plus important »

Henri Lachmann,
Président du Conseil de Surveillance de Schneider Electric (2007).

L'actualité évoque essentiellement la Chine ou l'Inde au regard de leur croissance fulgurante, il faut pourtant garder à l'esprit que les pays d'Europe Centrale et d'Europe de l'Est, tels la Pologne ou la Roumanie, sont aussi en plein essor.

Le programme Erasmus m'a permis d'étudier pendant deux semestres à l'Université de Bohême du Sud dans la ville de České Budějovice. J'ai saisi cette opportunité pour me construire un parcours de formation singulier, susceptible d'intéresser d'éventuels employeurs. Ce qui m'a conduit à réaliser mon stage de troisième année en République Tchèque.

Trouver un stage à l'étranger n'est pas évident, surtout quand on ne maîtrise pas toutes les subtilités de la langue. Monsieur Ivo Petru, mon tuteur en République Tchèque m'a permis d'entrer en contact avec l'entreprise Schneider Electric située à Písek dans laquelle j'ai pu intégrer le Département Qualité.

Son responsable, František Ondok, a eu à cœur de me faire découvrir l'entreprise et le rôle de son service. Il m'a confié des missions variées : la traduction et l'adaptation d'une formation sur des produits électromécaniques, l'application et le respect des 5S. J'ai également eu pour mission de contacter les sous-traitants français pour régler plus rapidement les problèmes de qualité.

Dans la première partie de ce rapport, je présenterai le Groupe Schneider Electric : son histoire, son évolution, son domaine de compétences et ses activités. J'aborderai dans un second temps l'implantation du groupe en République Tchèque et l'installation d'une unité de production à Písek.

Dans la seconde partie, je présenterai le Département Qualité et les missions qui m'ont été confiées.

Enfin, je conclurai sur l'intérêt de cette expérience pour mon parcours universitaire et professionnel.

PRÉSENTATION DU GROUPE SCHNEIDER ELECTRIC

1 Histoire du groupe.

L'histoire de Schneider Electric débute en France en 1836 lorsque les frères Adolphe et Eugène Schneider reprennent les fonderies du Creusot (Saône-et-Loire). Deux ans plus tard ils fondent l'entreprise Schneider & Cie.

En concentrant l'essentiel de ses activités dans la métallurgie, la mécanique lourde, les chemins de fer et les chantiers navals, l'entreprise connaît un développement important pendant la révolution industrielle.

Au fur et à mesure, grâce aux innovations introduites par Henri Schneider qui reprit l'entreprise, Schneider devient l'un des leaders européens de l'armement, des travaux d'équipement et fait son entrée sur un marché novateur : celui de l'électricité.

A la fin de la première guerre mondiale, Schneider s'implante en Allemagne ainsi qu'en Europe Orientale et s'associe à Westinghouse System, afin de se développer sur le marché de l'électricité. Dans le même temps, l'entreprise étend ses activités à la fabrication de moteurs électriques, d'appareillages pour centrales et de locomotives électriques.

Au sortir de la seconde guerre mondiale, Schneider abandonne progressivement l'armement pour se reconvertir vers les marchés de la sidérurgie, de l'électricité et de la construction. La France, détruite pendant la guerre a besoin d'être reconstruite et en se concentrant sur les productions civiles, Schneider profite de formidables débouchés et poursuit sa croissance.

Les années 60 annoncent la fin de cette période faste pour Schneider, en effet, le déclin de ses secteurs traditionnels tels la sidérurgie ou encore les chantiers navals freine la croissance de l'entreprise. Néanmoins le groupe continue son développement sur le marché de l'électricité : 11 filiales sont créées entre 1960 et 1970 (Espagne, Danemark, Norvège, Suisse, Canada, Italie, Pays-Bas, Suède,

Portugal, Grande Bretagne, et USA.). En 1975, Merlin Gerin, l'un des premiers fabricants français de matériel de distribution électrique intègre Schneider.

L'arrivée de Didier Pineau-Valencienne en 1981 permet de sortir de la « crise » que traverse l'entreprise et scelle le destin de Schneider à l'électricité. Le groupe abandonne toutes les activités qui entravent sa croissance (sidérurgie, chantiers navals) et se concentre sur l'électricité, un secteur rentable et stratégique.

A la fin des années 80, Schneider entame une deuxième série d'acquisitions toujours dans le but de se développer et de renforcer sa position sur le marché de l'électricité. Telemecanique (entreprise française pionnière en commande à distance des moteurs électriques) rejoint le groupe en 1988 puis en 1991, intervient l'acquisition de Square D (leader nord-américain du matériel électrique). Schneider finalise son recentrage sur les métiers de l'électricité en 1997 en se séparant de la société de bâtiment et de travaux publics Spie Batignolles.

Schneider, rebaptisé Schneider Electric pour exprimer clairement ses compétences, continue sa stratégie d'acquisition et rachète plusieurs sociétés leader dans leur domaine : Lexel (numéro 2 européen en systèmes d'installation et contrôle) en 1999, Crouzet Automatismes (leader de la commande, des petits automatismes et des capteurs adaptés) et Positec (leader européen du contrôle de mouvements) en 2000 ; renforçant ainsi sa position sur le marché de l'électricité.

Cette même année le groupe crée un fond de capital risques, le Schneider Electric Ventures afin d'acquérir des parts dans des entreprises novatrices susceptibles d'élargir son offre actuelle.

Depuis 2002, tout en poursuivant sa stratégie d'acquisition de sociétés leaders à travers le monde, le groupe n'a cessé d'enrichir son portefeuille d'activités en investissant dans de nouveaux marchés à forte croissance (l'énergie sécurisée,

l'efficacité énergétique,...) ce qui lui permet de renforcer sa présence mondiale (création de filiales) et de conforter son leadership.

Enfin Schneider Electric s'implique dans la protection de l'environnement et a été le 2 avril 2007 la première entreprise industrielle à signer le Pacte de Nicolas Hulot. Elle a également activement participé au Grenelle de l'environnement. Depuis août 2007, elle fait partie des entreprises qui ont rejoint le Clinton Climate Initiative ce qui l'engage à lutter contre le réchauffement climatique en améliorant l'efficacité énergétique.

2 Schneider Electric aujourd'hui.

2.1 Un groupe à dimension internationale

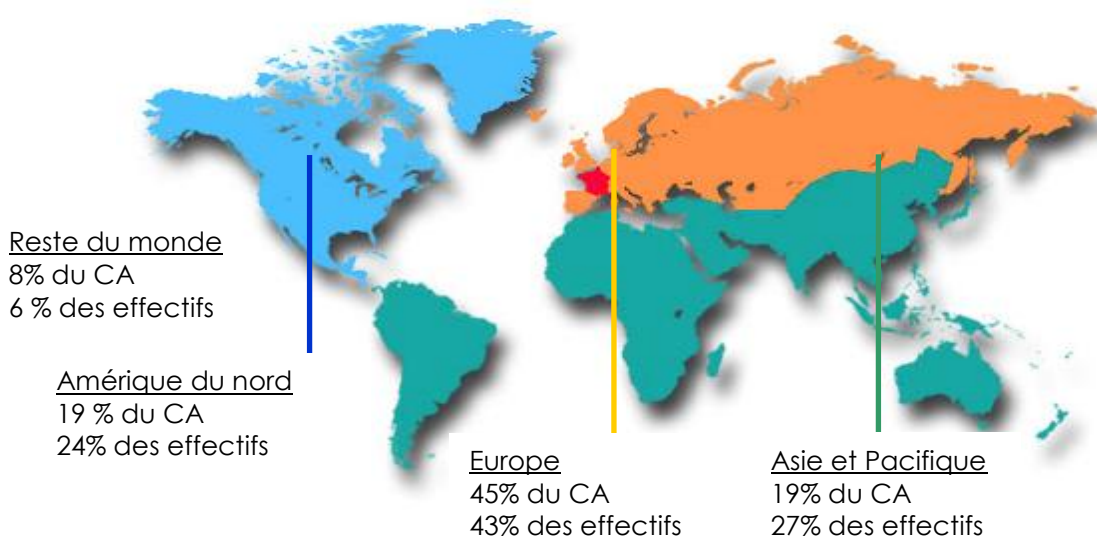
Schneider Electric SA est une Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance dotée d'un capital de 1 909 202 496 euros dont le siège social se situe à Rueil-Malmaison dans les Hauts-de-Seine.

Les actions de la société sont cotées en bourse sur l'indice NYSE Euronext et font partie du CAC 40, le cours moyen de l'action était de 92,68 euros en 2007 .

L'année dernière, son chiffre d'affaires a atteint 17,3 milliards d'euros (normes IRFS), ce qui représente une augmentation de 26 % par rapport à 2006, de plus, le groupe qui avait prévu une augmentation de 6 à 8 % de son chiffre d'affaires en 2008 vient de réviser à la hausse ses objectifs : l'augmentation sera certainement supérieure à 8 %.

Schneider Electric est présent physiquement dans 102 pays (son offre est disponible dans 190 pays au travers de ses distributeurs) et emploie 120 000 personnes dans le monde.

Voici un aperçu de la répartition du chiffre d'affaires et des effectifs du groupe.



Le groupe compte à travers le monde 211 sites industriels, 25 sites de recherche et développement, 16 territoires logistiques organisés par zone géographique et 15 000 points de vente.

Ses produits sont commercialisés sous le nom d'une centaine de marques différentes, les plus connues sont :

- ❖ Telemecanique
- ❖ SquareD
- ❖ Merlin Gerin.

2.2 Une structure en accord avec son environnement

Lors de l'assemblée du 3 mai 2006, les actionnaires de Schneider Electric SA ont choisi de restructurer le mode de gouvernance du groupe en le dotant d'un Conseil de Surveillance et d'un Directoire. Cette structure permet de séparer les pouvoirs de gestion et de contrôle.

Le Conseil de Surveillance présidé par Henri Lachmann, inclut le Comité d'Audit ainsi que le Comité de Rémunération de Nominations et du Gouvernement d'Entreprise, il exerce le contrôle de la gestion de la société par le Directoire dont le président est Jean-Pascal Tricoire.

La Direction Générale est composée du Comité Exécutif et du Directoire, son rôle est de mettre en œuvre une stratégie adéquate à la croissance de la société.

En plus des membres du Directoire, le Comité Exécutif regroupe :

- ❖ Les directeurs des quatre Directions Opérationnelles (Asie-Pacifique, Europe, Amérique du Nord et Reste du monde).
- ❖ Le directeur des Ressources Humaines Globales et le directeur des Ressources Humaines Stratégiques et Organisation.
- ❖ Les directeurs des Business units (par activité) : Automatismes et sécurité du bâtiment, Power, Énergie sécurisée et Automation.

- ❖ Les directeurs de la Direction Globalisation & Industries, de la Direction Stratégie-Clients & Technologies et Business unit Services et de la Direction Activités Énergies renouvelables.

Schneider Electric a adopté cette structure matricielle organisée par zone géographique, par marché, par activité et par fonction exercée au sein de l'entreprise pour être en adéquation avec son environnement en perpétuel mouvement.

2.3 *Schneider Electric, son domaine de compétence : l'électricité*

2.3.1 **Activités de Schneider Electric**

Depuis le début de sa stratégie de recentrage vers les métiers de l'électricité Schneider Electric s'est imposé dans deux cœurs de métiers :

- ❖ La distribution électrique (moyenne et basse tension)
- ❖ Les automatismes et contrôle industriel

Une partie de sa stratégie, que je détaillerai par la suite, a consisté à repositionner son portefeuille d'activités en se lançant vers de nouvelles activités :

- ❖ Automatismes et sécurité des bâtiments
- ❖ Systèmes d'installation et de contrôle
- ❖ Énergie sécurisée
- ❖ Mesure et contrôle de l'énergie
- ❖ Services

Schneider Electric est ainsi en mesure de répondre aux besoins de cinq grands marchés :

- ❖ Énergie et infrastructures
- ❖ Industrie
- ❖ Bâtiments
- ❖ Centre de données
- ❖ Résidentiel

2.3.2 Schneider Electric face à la concurrence

<u>Distribution Électrique</u>		<u>Automatismes</u>	<u>Contrôle Industriel</u>
	<i>Moyenne tension</i>		
	<i>Basse tension</i>		
N°1	ABB	Siemens	Schneider Electric
N°2	Schneider Electric	Rockwell	Rockwell
N°3	Siemens	Schneider Electric	Siemens
<u>Systèmes d'installation et contrôle</u>		<u>Capteurs Adaptés</u>	<u>Automatismes et sécurité du bâtiment</u>
N°1	Legrand	Marché fragmenté	Honeywell
N°2	Matsushita		Siemens
N°3	Schneider Electric		Johnson Control
	Leviton		Schneider Electric

Schneider Electric est le leader mondial en basse tension, en contrôle industriel et en énergie sécurisée. Le groupe occupe la seconde place en moyenne tension et la troisième en automatismes et sécurité du bâtiment.

Les concurrents de Schneider Electric sont nombreux. On peut les regrouper en 4 catégories, il s'agit d'une part de grands groupes généralistes et diversifiés tels que ABB, Legrand ou encore General Motors, et d'autre part de groupes internationaux spécialisés comme Omron mais aussi de sociétés de plus petite taille (Eaton, Hager,...) et enfin d'entreprises locales (Simon en Espagne, Sick en Allemagne, Vacon en Suède).

2.4 Stratégie de Schneider Electric

La stratégie du groupe repose aujourd'hui sur 4 principes clefs :

- ❖ Du personnel qualifié et motivé
- ❖ Une forte compétitivité
- ❖ Des clients satisfaits
- ❖ Un portefeuille d'activité équilibré

2.4.1 Du personnel qualifié et motivé

Il est primordial pour Schneider Electric de disposer de collaborateurs qualifiés et motivés. Le groupe développe des programmes de formation interne afin que le personnel reste compétent face aux évolutions rapides des technologies mais aussi afin d'accroître les compétences individuelles de chacun, il peut s'agir de cours de langues ou d'informatique comme j'ai pu le constater au cours de mon stage.

Par ailleurs, le groupe collabore avec de nombreuses écoles et universités dans le monde dans le but d'attirer les talents de demain.

Enfin, pour encourager l'implication de tous aux résultats la société, Schneider Electric récompense son personnel au travers de l'intéressement et développe l'actionnariat salarial, en 2007 le groupe a procédé à une augmentation de capital réservée aux salariés.

2.4.2 Une forte compétitivité

Schneider Electric se doit d'être réactif face aux évolutions des marchés sur lesquels il est présent. Pour être toujours plus compétitif et à la pointe de l'innovation, 4 % du chiffre d'affaires est investi chaque année dans ses 25 centres de recherche et développement répartis à travers le monde, 6500 chercheurs y travaillent.

Le groupe a relocalisé les productions nécessitant beaucoup de main d'œuvre vers les pays émergents pour diminuer ses coûts. Entre 2004 et 2007, la part de la production dans ces pays est passée de 18 à 40%.

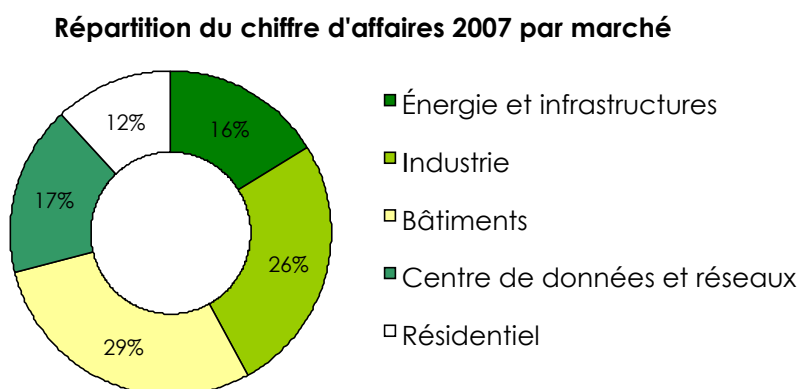
Les productions complexes très automatisées et les activités de services exigeant une forte proximité avec les clients sont localisées dans les pays développés.

2.4.3 Des clients satisfaits

Le groupe recherche la satisfaction totale de ses clients en étant toujours plus près de la demande grâce à sa présence mondiale et en faisant de la qualité sa première priorité.

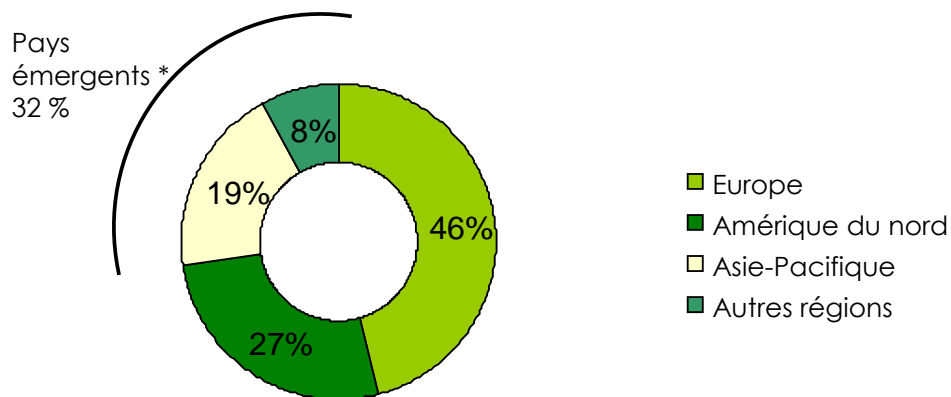
2.4.4 Un portefeuille d'activités équilibré

Comme je l'ai exposé précédemment, Schneider Electric dispose d'un portefeuille d'activités très complet qu'il est parvenu à équilibrer tant d'un point de vue géographique que d'un point de vue de marché.



Sur le plan géographique, entre 2001 et 2007, la part des pays émergents est passée de 18 à 32% du chiffre d'affaires total du groupe pour atteindre 5,5 milliards d'euros.

Répartition du chiffre d'affaires 2007 par zone géographique



*Europe de l'Est, Asie-Pacifique, reste du monde

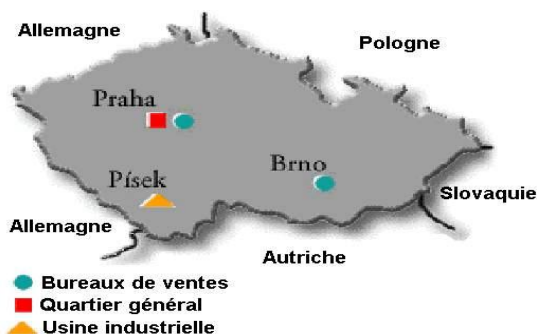
Ce double équilibre permet de mettre le groupe à l'abri d'éventuelles crises sur l'un de ses marchés ou sur une zone particulière. Par exemple, l'effondrement du marché de l'immobilier aux États-Unis n'a pas affecté ses résultats.

3 Schneider Electric en République Tchèque

3.1 Histoire du groupe en République Tchèque

L'effondrement du bloc communiste en 1989 a permis à Schneider Electric d'ouvrir un bureau de représentation à Brno dès 1990. Cette première implantation en Tchécoslovaquie devait permettre au groupe de se développer sur les nouveaux marchés d'Europe de l'Est et d'Europe Centrale.

Trois ans plus tard, Schneider Electric et le Bureau du Patrimoine Tchèque (organisme supervisant les privatisations) signèrent un contrat concernant le rachat de la société Elektropřístroj Písek, puis en 1994 le groupe ouvrit trois bureaux de vente à Prague, Brno et Písek dans la toute nouvelle République Tchèque et deux autres en Slovaquie à Bratislava et Košice.



Le « quartier général » de Schneider Electric s'installa à Prague en 1997.

Au début de l'année 1998, la construction d'un nouveau site de production fut lancée à Písek.

Cette même année, la société fut scindée en deux :

- ❖ Schneider Electric a.s (le site de production)
- ❖ Schneider Electric CZ, s.r.o (représentation commerciale)

3.2 Le site de Písek

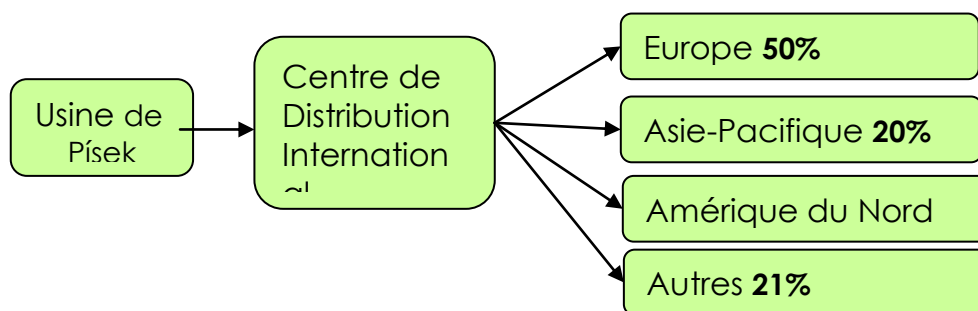
Le choix du rachat de l'usine locale Elektropřístroj Písek a été motivé par sa similitude d'activité avec Schneider Electric, permettant ainsi de bénéficier de l'expérience des anciens employés sur les produits électromécaniques.

Inaugurée en 1999, l'usine de Písek s'étendait alors sur 7050 m². En 2002, l'usine fut agrandie pour accueillir de nouvelles lignes de production transférées d'Europe de l'Ouest en République Tchèque pour bénéficier du faible coût de la main d'œuvre : le salaire minimum est de 380 euros par mois pour 40 heures de travail hebdomadaire. Le site, spécialisé dans le matériel de contrôle industriel¹, occupe à présent une superficie de 14000 m² dont 8400 m² sont réservés à la production.

Les produits sont majoritairement destinés l'exportation (98%), le reste est vendu en République Tchèque sous la marque Elektropřístroj.

Chaque semaine 12 camions quittent l'usine de Písek pour livrer les produits au Centre de Distribution International d'Evreux qui les redistribue à ses clients parmi lesquels Renault, Peugeot Citroën Automobiles, Toshiba, Toyota, Bombardier, General Electric,...

Voici la destination des produits expédiés par le Centre de Distribution International.



Le chiffre d'affaires réalisé par l'usine s'élève à 133 millions d'euros en 2007, l'objectif fixé pour 2008 est d'atteindre 155 millions d'euros.

¹ Voir annexe I : Les produits fabriqués par l'usine de Písek, page 45.

L'usine a adopté une structure fonctionnelle¹, son directeur Didier le Bour, s'appuie sur les 6 départements (Production, Ressources Humaines, Logistique, Méthodes, Finances et Qualité) et est entouré de deux responsables de projet (Lean Manufacturing et C3P) pour mener à bien sa stratégie de croissance.

Les effectifs ont fortement augmenté ces trois dernières années, passant de 610 personnes en 2005 à 850 personnes en 2008.

¹ Voir annexe II : Organigramme de Schneider Electric a.s., page 46.

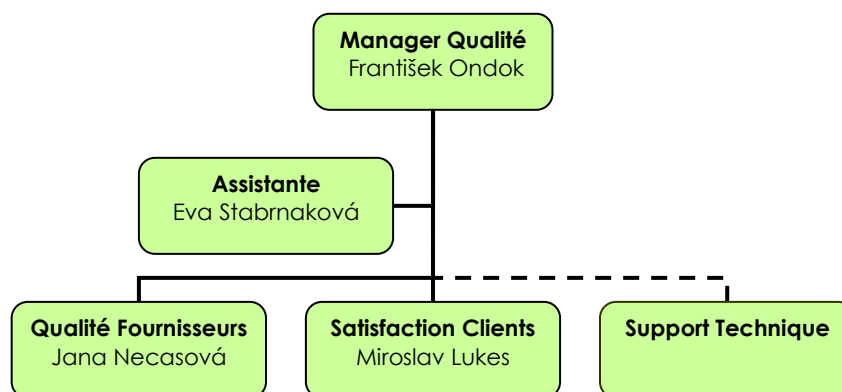
INTÉGRATION AU DÉPARTEMENT QUALITÉ

1 Présentation du Département Qualité

1.1 Composition

Le Département Qualité du site de Písek, dirigé par Monsieur František Ondok, est constitué d'une équipe de 29 personnes, il est divisé en 3 pôles ¹:

- ❖ Le pôle Qualité-Fournisseurs (10 personnes)
- ❖ Le pôle Satisfaction-Clients (9 personnes)
- ❖ Le Support Technique (8 personnes)



1.2 Rôle du département qualité

1.2.1 La Politique Qualité

Satisfaire ses clients est la priorité de Schneider Electric. L'usine de Písek et tous les autres sites de production du groupe sont certifiés ISO 9001 version 2000 et l'usine est également certifiée ISO 14001 version 2004. Ces certifications attestent que l'entreprise applique l'ensemble des normes en matière de qualité et de respect de l'environnement définies par l'organisme international de standardisation (ISO, *International Organisation for Standardization*).

¹ Voir annexe III : Organigramme du Département Qualité, page 47

De plus, pour améliorer en permanence la qualité de ses produits, de son service, l'implication de son personnel et la satisfaction de ses clients, chaque filiale développe une Politique Qualité basée sur celle du Groupe¹, qui comprend :

- ❖ Sa vision
- ❖ Ses objectifs
- ❖ Ses plans d'amélioration
- ❖ Sa mission et sa fonction
- ❖ Son organisation
- ❖ La mesure de sa performance
- ❖ L'amélioration des compétences des collaborateurs

Le Département Qualité a pour mission de faire respecter cette Politique Qualité au sein de l'entreprise.

1.2.2 Une gestion de la qualité à tous les niveaux

Le succès de la Politique de Qualité repose sur sa maîtrise sur 3 niveaux différents.

Tout d'abord un pôle Qualité-Fournisseurs travaille en amont avec les sous-traitants pour qu'ils s'efforcent d'améliorer continuellement la qualité de leurs produits, il a aussi pour mission de contrôler les pièces achetées.

Le personnel du Support Technique s'assure de son côté de la conformité du produit durant tout le processus d'assemblage jusqu'au produit fini. Il réalise 4 types de contrôles : contrôle en-cours d'assemblage, contrôle final, inspection finale et des essais de surveillance (test de performance...).

Ces 4 contrôles en plus de l'inspection d'entrée réalisée par le pôle Qualité-Fournisseurs composent le Plan Qualité mis en place par l'usine avec pour objectif de prévenir les retours clients. Un enjeu capital car en plus de générer des pertes pour l'entreprise et de nuire à son image de marque, ils sont susceptibles de détourner la clientèle vers les concurrents.

L'objectif de l'usine pour 2008 est de limiter les produits défectueux à 50 ppm (partie par million) et, à plus long terme, parvenir à 0 ppm.

¹ Voir annexe IV : Politiques Qualité du groupe Schneider et de l'usine de Písek, page 48.

Enfin, le pôle Satisfaction-Clients, a pour mission de répondre à leurs attentes. Il se doit d'être à l'écoute, de traiter les réclamations et d'être réactif pour apporter des solutions.

Parallèlement à la gestion de la qualité sur ces 3 niveaux, Schneider Electric applique avec rigueur des techniques de management visant l'amélioration de ses performances dont l'impact sur la qualité de ses produits et services est important.

1.2.3 Impact des méthodes d'amélioration continue sur qualité

Schneider Electric a.s. a mis en oeuvre diverses méthodes d'amélioration continue de ses performances qui ont des répercussions positives au niveau de la qualité, il s'agit des 6 Sigma, du Lean Manufacturing et enfin des 5S abordés dans la suite du rapport.

Les deux premières méthodes sont complémentaires. La combinaison du Lean Manufacturing, destiné à améliorer la productivité, et des 6 Sigma, dont l'objectif final est d'obtenir uniquement des produits conformes en détectant les causes des défauts et en corrigeant les processus, permet d'améliorer la qualité des produits fabriqués et d'augmenter le taux de satisfaction des clients.

2 Mes missions au sein du Département Qualité

2.1 Le projet 5S

2.1.1 Qu'est-ce que les 5S?

Les 5S désignent une méthode d'organisation japonaise développée à partir du Système de Production Toyota.

Le nom de cette méthode a pour origine la première lettre des 5 mots japonais qui la composent, chacun correspondant à l'une des opérations à mettre en œuvre.

	Mot japonais	Traduction	Interprétation
1	Seiri	Débarras	Trier
2	Seiton	Rangement	Ranger
3	Seiso	Nettoyage	Nettoyer et Inspecter
4	Seiketsu	Ordre	Conserver en ordre et propre
5	Shitsuke	Rigueur	Standardiser

Cette méthode se focalise sur la propreté, l'organisation optimale des postes de travail ainsi que la standardisation, le respect et l'amélioration de ces thèmes.

Elle permet d'une part d'augmenter la productivité et la qualité des produits, d'autre part d'accroître la satisfaction du personnel et de réduire les risques d'accident par un environnement de travail ergonomique.

2.1.2 La mise en place du projet 5S

Une entreprise est jugée par sa clientèle sur la qualité de son accueil et la première impression qu'elle donne au travers de l'organisation de ses ateliers. Un environnement impeccable est la meilleure publicité que peut s'offrir une entreprise auprès de ses clients d'où l'importance de la mise en œuvre des 5S à l'usine de Písek.

Schneider Electric a.s. avait fixé pour objectif d'implanter les 5S avant fin avril dans tous les ateliers et fin juin dans l'ensemble de l'usine.

Fin juin, un audit intermédiaire a été organisé pour vérifier l'application des 5S dans l'entreprise. Les résultats obtenus sont favorables et tout laisse penser que la poursuite de cette démarche aboutira aux résultats attendus.

Malgré tous les bénéfices que semble pouvoir apporter cette méthode, notamment celui d'augmenter la satisfaction des employés, elle n'est pas toujours bien perçue et parfois remise en cause dans son principe même : à titre d'exemple, lors de l'application de la première étape (tri), les membres pôle Qualité-Fournisseurs se sont « débarrassés » de tout ce qui n'avait pas servi depuis un an ou plus comme le préconisent les 5S. Cependant, ils se sont rendus compte par la suite qu'ils n'auraient pas du jeter certains objets (échantillons de pièces ou produits).

2.1.3 Mon implication dans le projet 5S

A mon arrivée au début du mois de mai 2008 dans l'entreprise, les 5S étaient déjà implantés dans tous les ateliers et en cours de développement dans les bureaux.

La réussite de cette méthode étant avant tout basée sur l'implication de chacun, j'ai moi-même appliqué les 5S pendant ma période de stage.

Eva Stabrnaková, la responsable 5S du Département Qualité s'est chargée de m'initier à leurs principes.

L'application des 5S dans l'entreprise est relativement souple. Cette précision est nécessaire car certaines entreprises appliquent beaucoup plus strictement la méthode, par exemple en interdisant tout objet personnel ou décoratif inutile sur les postes de travail (photographies, plantes,...), d'autres comme l'entreprise Bosch à České Budějovice, développent profondément la standardisation : des cadres, dessinés sur les bureaux des employés délimitent la place de chaque élément (téléphone, pot à crayons, tapis de souris, etc.).

Les règles que j'ai appliquées sont assez simples à mettre en place : organiser, ranger et « garder propre » mon espace de travail tout en respectant les consignes de l'entreprise (être ponctuel, pointer en arrivant le matin et en partant le soir, respecter les consignes de sécurité).

La première étape a été de trier, mes courriels ainsi que les documents utilisés dans le cadre de mes autres missions. J'ai conservé uniquement ce qui m'était indispensable et je suis passée à la deuxième étape : ranger de manière pratique. J'ai gardé sous la main ce qui me servait en permanence pour mon travail tel que mon dictionnaire et remisé les documents moins fréquemment utilisés.

Ces deux premières étapes m'ont permis d'organiser efficacement mon bureau et de travailler plus rapidement en ne perdant pas de temps à chercher des documents.

La troisième étape n'a pas consisté au nettoyage de mon poste de travail à proprement parler mais plutôt veiller à ce qu'il ne donne pas une mauvaise impression : ne pas accumuler de bouteilles sur mon bureau, jeter immédiatement les papiers ou emballages vides, accrocher mes vêtements au portemanteau,...

A première vue toutes ces petites choses peuvent paraître insignifiantes à échelle individuelle mais leur l'importance se voit beaucoup plus à l'échelle d'un département : lors de la première journée de l'audit blanc, il a été dénombré 16 bouteilles sur les bureaux des membres du Département Qualité !

Les deux dernières étapes, qui consistent à « conserver en ordre et propre » puis « standardiser » les principes des étapes précédentes m'ont demandé plus d'efforts. J'ai du faire preuve de rigueur pour les appliquer au jour le jour jusqu'à ce qu'elles deviennent automatiques. En effet, les actions entreprises sont vaines si elles ne sont pas pérennes.

2.2 Traduction

2.2.1 Présentation de la mission

Former le personnel aux produits fait partie intégrante de la stratégie et de la démarche qualité de Schneider Electric. En effet, pour offrir au client un service de qualité, il doit impérativement connaître les produits et leurs caractéristiques.

Le but de ma mission a été de traduire du français à l'anglais une formation sur les pressostats et vacuostats, à partir d'une présentation PowerPoint composée d'une quarantaine de diapositives créée en 1999 par l'usine des Agriers. Une partie de la production a d'ores et déjà été transférée sur le site de Písek, les autres transferts sont en cours et devraient être finalisés dans les prochains mois. Il était donc nécessaire de disposer d'un support visuel actualisé et au contenu adapté, abordant les thèmes suivants:

- ❖ La fonction et le fonctionnement des produits
- ❖ Leur utilisation
- ❖ Leur assemblage
- ❖ Le Plan qualité
- ❖ Les normes
- ❖ La commercialisation
- ❖ Les retours clients
- ❖ Le cycle de vie

2.2.2 La recherche terminologique

Les pressostats et les vacuostats sont des produits sophistiqués, ils servent à réguler la pression dans un système hydraulique ou pneumatique. Traduire le vocabulaire associé à ces produits est complexe.

Ne disposant pas de dictionnaire spécialisé, je me suis servie d'un dictionnaire monolingue anglais et d'Internet. Les sites « Wordreference » et « English for teachers » m'ont été les plus utiles. Le premier est un dictionnaire classique particulièrement intéressant car chacun peut y contribuer, le second est exclusivement technique.

Enfin, mes collègues du Département Qualité m'ont été d'une aide précieuse, j'ai pu bénéficier de leurs connaissances pour déterminer le mot le plus approprié pour décrire ces produits.

Par exemple traduire « étanchéité » m'a posé quelques problèmes. Il existe deux termes anglais: « leakage » et « waterproof ». Le premier se rapporte à l'étanchéité aux liquides et aux gaz, le second à l'eau. J'ai sollicité Monsieur David Veselý, technicien qualité produit et procédé, spécialiste des pressostats pour savoir quel terme choisir, il s'est avéré que « leakage » était le plus adéquat d'un point de vue technique.

2.2.3 Actualiser et adapter

La présentation sur les pressostats et les vacuostats créée par les Agriers datait de 1999, d'où la nécessité de l'actualiser pour ne pas faire référence à des éléments obsolètes. A titre d'exemple, la diapositive ci-dessous présente en rouge les éléments que j'ai modifiés dans la version finale de ma traduction¹.

¹ Voir annexe V : Traduction de la partie « Vente des produits », page 50.

VENTE DU PRODUIT

Le Groupe Schneider vend ses **Pressostats de contrôle dans le monde entier**.

3 zones principales:

- l' **Europe**
- l' **Amérique du nord**
- le **reste du monde**

Le Groupe Schneider détient environ **7% des parts du marché mondial** des pressostats de contrôle

Ses principaux concurrents sont:

- **Allen Bradley** (U.S.A.)
- Barksdale (U.S.A)
- Danfoss (Danemark)
- Hérion (Allemagne)

Ses principaux clients sont:

- **DIPLOMATIC** (centrales hydrauliques) (Italie)
- FRENOS (système de freinage des trains)
- **GEC Alstom** (transport ferroviaire)
- O.E.M. : Constructeurs de machines (Presses, centres d'usinage, ...)
- Au moins 70% de nos produits sont vendus par notre système de distribution.

Notre clientèle est donc du **domaine industriel** et non du domaine public.

Le **prix de vente moyen d'un XML en France** est d'environ **400 francs**.

Unité des Agriers
Formation du personnel aux produits
Pressostats / Vacuostat IED01 12/98
Rédaction : D. Levasseur - SQU



Page 34

Il m'a fallu vérifier si les concurrents et clients mentionnés sur cette diapositive étaient toujours d'actualité. Allen Bradley par exemple est une marque du groupe Rockwell (depuis 1985 !). Les clients de Schneider Electric ont aussi évolué : DIPLOMATIC a été rebaptisé Diplomatic Oleadinamica et GEC Alstom est devenu Alstom.

La part de marché de la société a augmenté depuis 1999, selon l'estimation du groupe, il détient aujourd'hui environ 10% des parts du marché mondial des pressostats de contrôle.

La région Asie-Pacifique grâce à son développement récent est aujourd'hui l'une des trois zones principales où Schneider Electric vend ses produits.

Enfin, la République Tchèque, n'est pas encore passée à l'euro et il faut donc exprimer le prix moyen en couronne.

Il a également été nécessaire d'adapter le contenu de la présentation à l'usine de Písek¹. A titre d'exemple, l'introduction de la formation présentait les produits fabriqués à l'usine des Agriers, différents de ceux de Písek.

¹ Voir annexe VI, Traduction de la partie « Vente des produits », page 51.

INTRODUCTION

L'usine des Agriers propose 5190 produits à la vente. On peut les regrouper en **2 grandes familles** :

1. les constituants de l'activité **Equipements De Machines (EDM)** :

- Interrupteurs De Position (XCM , XCK , XCR , ...)
- Pressostats (XMJ, XMG, XML, ..)
- Boîtes pendantes (XACA ,XACB, XACD)
- Auxiliaires de manutention (XKB, XKD, XKM)

2. les constituants de l'activité **Dialogue Homme-Machine (DHM)** :

- Auxiliaires de sécurité (XCS, XY2CE, XY2CH, XY2SB)
- Commutateur (XBCD, K1 / K2)
- Manipulateur (XD2)
- Boîtier (XAPA, XAPM)

Environ **225 000 Pressostats et vacuostats** sont sortis de notre usine en 1998 dont :

106 000 XML, 83 000 XMJA et 32 000 XMGB.

Unité des Agriers
Formation du personnel aux produits
Pressostats / Vacuostat IED01 12/98
Rédaction : D. Levasseur - SOU



Page 3

De plus, Schneider Electric a.s. propose non pas 5190 mais 6000 références de produits à la vente regroupés en deux familles :

- ❖ Power Control & Protection
- ❖ Machine Control

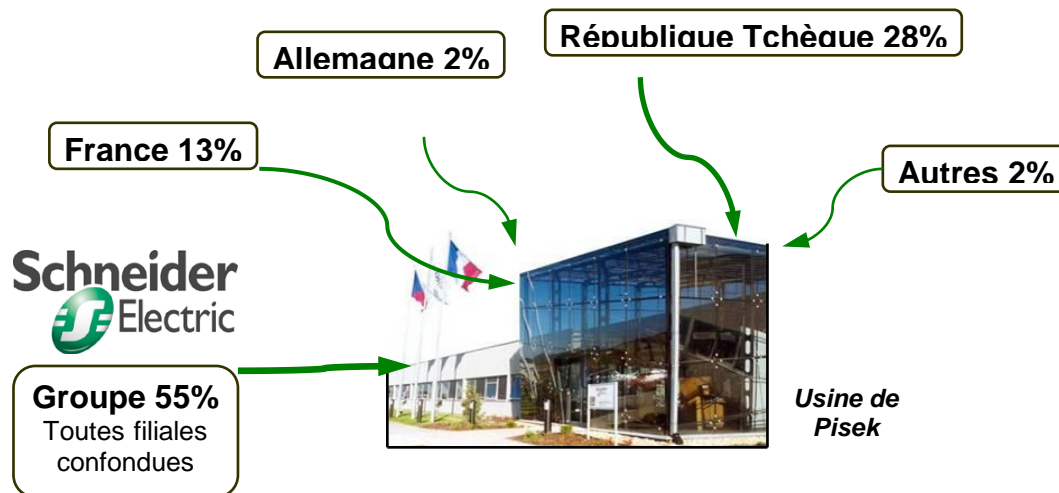
Enfin, l'absence de chiffres quant au nombre de pressostats produits par l'usine de Písek est justifiée par le fait que la production, débutée il y a quelques mois, n'est pas régulière. Il est impossible d'estimer exactement combien de pressostats seront produits par l'usine en 2008.

2.3 Relations avec les fournisseurs

2.3.1 Les fournisseurs de Schneider Electric a.s.

Pour gagner en productivité, améliorer la qualité et le niveau de service, l'objectif de la filiale est de transférer au maximum les achats vers la République tchèque et de développer un service de proximité avec des fournisseurs locaux.

Le schéma suivant montre comment sont répartis les fournisseurs de Schneider Electric a.s. en fonction du volume total des achats estimé à environ 90 millions d'euros pour l'année 2008.



L'entreprise s'est déjà considérablement intégrée localement, aujourd'hui les achats réalisés auprès de fournisseurs tchèques représentent 28% du volume total. Il n'est cependant pas possible de sous-traiter la fabrication de tous les composants en République Tchèque, les producteurs soit ne disposent pas encore des technologies équivalentes à celles développées en Europe de l'Ouest ou en Amérique du Nord, soit n'ont pas la capacité de production suffisante pour satisfaire la demande de Schneider Electric a.s.

Aussi les achats réalisés au sein de filiales du groupe Schneider Electric (en France ou ailleurs) et auprès de fournisseurs français atteignent encore respectivement 55 et 13% du volume des achats

La mission qui m'a été confiée est de simplifier la communication entre les membres du pôle Qualité-Fournisseurs et les fournisseurs français avec lesquels ils sont régulièrement confrontés à des difficultés de communication.

2.3.2 Déroulement de la mission

J'ai été amenée à collaborer avec Radek Novotný et Roman Bořuta, tous deux techniciens au pôle Qualité-Fournisseurs. Leur rôle est de rechercher une solution aux problèmes de qualité rencontrés avec certains fournisseurs. Par

exemple, lorsque l'on détecte des pièces non conformes lors de l'inspection d'un lot les techniciens ont pour mission de déterminer si ce défaut est acceptable ou pas. En fonction de quoi ils délivrent une dérogation si le défaut est mineur et refusent le lot si le défaut est conséquent. Dans le cas où le défaut est problématique, ils négocient la livraison de pièces conformes et s'assurent que ce problème ne se reproduira pas en demandant aux fournisseurs de leur communiquer dans les meilleurs délais les procédures mises en place.

J'ai pris en charge cette tâche à la demande de Radek Novotný et Roman Bořuta lorsqu'elle concernait des fournisseurs français ou des filiales françaises. L'intérêt pour les deux techniciens a été de tirer parti de ma nationalité et surtout de ma langue maternelle pour prendre contact avec les fournisseurs, recueillir rapidement des informations fiables et d'en effectuer une traduction à leur intention.

Il ne nous est pas paru pertinent de fixer un temps dans la journée de travail dédié à cette tâche, mais plutôt de contacter les fournisseurs immédiatement lorsqu'un problème survenait. En moyenne, j'ai pris contact 5 à 6 fois par semaine avec divers fournisseurs au cours de ces deux mois de stage.

2.3.3 Les points clés à maîtriser

Même si la prise de contact avec les fournisseurs n'est pas une tâche complexe, j'ai identifié quelques points qu'il m'a fallu maîtriser pour mener à bien cette mission.

Le vocabulaire employé dans l'industrie pour décrire les pièces et les traitements effectués sur celles-ci est très technique : taraudage, chanfrein, embase,... Je me suis constitué un lexique français/anglais pour vite connaître les mots les plus employés et je l'ai étoffé tout au long de ce stage.

Ensuite, la partie la plus complexe de cette mission reste la compréhension du problème posé. Les produits sont sophistiqués et les pièces utilisées dans leur production répondent à un cahier des charges très précis qu'il faut connaître

pour pouvoir exercer cette tâche au quotidien. Les explications et démonstrations des deux techniciens m'ont permis de comprendre la nature du problème pour l'expliquer précisément au fournisseur concerné.

Un autre aspect important est la compréhension des différences culturelles. Le rythme de vie en République Tchèque n'est pas le même qu'en France, les horaires de travail sont différents, par exemple les Tchèques prennent rarement plus d'une demi-heure pour déjeuner.

Ces différences culturelles sont parfois déconcertantes lorsque l'on cherche à joindre un fournisseur pour régler un problème urgent.

Fin mai 2008, l'une des lignes de production de Písek risquait d'être momentanément arrêtée, suite à une erreur de livraison, le site n'avait reçu que la moitié de la quantité de marchandise commandée. Face à l'urgence de ce problème, nous avons tenté dès 8 heures de joindre le fournisseur pour obtenir la livraison du reste de la commande dans les meilleurs délais et ainsi éviter l'arrêt de la production, mais personne ne nous a répondu. Devant l'agacement de Roman Bořuta, j'ai suggéré d'attendre 9 heures pour joindre le secrétariat. A l'ouverture du service, il s'est avéré que le responsable qualité qu'il fallait contacter était indisponible, pris par une réunion hors de l'entreprise. Ce n'est qu'à 14 heures que nous sommes parvenus à le joindre, il a trouvé une solution pour livrer le reste de la commande le surlendemain.

Cet exemple montre que dans un contexte de mondialisation les différences culturelles peuvent rester conséquentes, il est important de les maîtriser, en avoir conscience est nécessaire pour travailler à l'international.

Enfin, la mission qui m'a été confiée, m'a demandé d'être réactive et de faire preuve de spontanéité comme l'illustre l'anecdote ci-dessous.

Le 21 mai, j'ai été chargée de contacter le responsable des problèmes de qualité de l'usine Chappelet. Le fournisseur avait livré à l'usine un lot de 15000 écrous qui ne sont plus utilisés depuis décembre 2007, période à laquelle un client japonais s'est plaint que ces écrous rouillaient 3 à 4 fois plus vite que les autres. L'enjeu de cet appel était d'obtenir la livraison des bonnes pièces le plus rapidement possible. Cependant, au cours de la conservation, le

responsable m'a informé que la machine avait été modifiée tout comme la solution du bain de traitement de surface et qu'ils avaient éliminé le problème. J'ai alors demandé à ce fournisseur de nous transmettre les actions correctives mises en place depuis le début du mois de janvier 2008 ainsi que les mesures des écrous (pour vérifier l'épaisseur du traitement de surface) et informé sur le champ Radek Novotný de ce fait nouveau. Sa mission, après avoir vérifié que l'écrou était bel et bien conforme, a été d'en persuader le client japonais.

CONCLUSION

Effectuer ce stage de dernière année de licence dans une filiale du groupe Schneider Electric m'a permis de comprendre son mode de fonctionnement et par extension celui des grands groupes industriels.

Je n'ai rencontré que très peu de problèmes de communication avec les employés tchèques car quasiment tous parlent l'anglais et certains même le français. J'ai de mon côté énormément progressé dans la pratique du tchèque.

La variété des tâches qui m'ont été confiées au cours de cette expérience professionnelle m'a donné une vision globale de ce qu'est un département qualité et du rôle qu'il joue dans une entreprise.

La mission la plus complexe a été de traduire le module de formation en raison de la technicité de son contenu. Je me suis appuyée sur les techniques de traduction enseignées en cours de thème anglais en deuxième année de Langues Étrangères Appliquées et, j'ai parfois demandé l'avis des membres du département qualité pour mener à bien cette mission.

J'ai apprécié le contact avec les fournisseurs français pour discuter des problèmes qualitatifs rencontrés et rechercher une solution.

En m'organisant dans le respect des principes des 5S durant toute la durée du stage, j'ai travaillé plus efficacement. Ces principes relèvent du bon sens mais être organisé n'est pas inné et peut s'apprendre au travers de cette méthode.

Je n'ai pas encore de projet professionnel arrêté, cependant en plus d'enrichir mon curriculum vitae, mon séjour Érasmus et ce stage en République Tchèque, m'ont permis de le préciser. Forte de cette première expérience à l'étranger, je souhaite intégrer à la rentrée 2008 le Master Langues Étrangères Appliquées mention Commerce International avec les PECO et CEI (Pays d' Europe Centrale et Orientale et la Communauté des États Indépendants) dispensé par l'Université de Haute Bretagne-Rennes 2. Ce master a pour objectif de former des spécialistes de l'Est.

RÉSUMÉ

Ce rapport intitulé « Immersion au Département Qualité » est l'aboutissement du stage de troisième année de licence de Langues Étrangères Appliquées que j'ai réalisé du 5 mai au 30 juin 2008 au sein du Département Qualité de l'usine Schneider Electric de Písek en République Tchèque.

Il propose au lecteur de lui faire découvrir le groupe Schneider Electric dans son ensemble et aborde son parcours en République Tchèque où il s'est implanté dès 1990 après l'effondrement du bloc communiste et conclut sur sa filiale de Písek.

Dans un second temps, il s'attache d'une part, à expliquer l'organisation et le fonctionnement du Département Qualité de l'entreprise et d'autre part, il présente les missions qui m'ont été confiées : la traduction d'un module de formation sur les pressostats et vacuostats, mon implication dans le projet 5S et la recherche de solutions à des problèmes de qualité rencontrés avec les fournisseurs de Schneider Electric a.s.

Chacune des trois missions, décrite dans sa globalité, est illustrée d'exemples pour étayer mes affirmations et permettre au lecteur de comprendre en quoi elle a consisté précisément.

Enfin, il fait le bilan de ce que m'a apporté ce stage et s'achève sur les études que j'envisage de poursuivre après l'obtention de ma licence et précise mon projet professionnel.

TABLE DES ANNEXES

Annexe I	45
Les produits fabriqués par l'usine de Písek	
Annexe II	46
Organigramme de Schneider Electric a.s	
Annexe III	47
Organigramme du Département Qualité	
Annexe IV	48
Politiques Qualité du Groupe Schneider Electric et de l'usine de Písek	
Annexe V	50
Traduction de l'introduction	
Annexe VI	51
Traduction de la partie « Vente des produits »	

Annexe I

Les produits fabriqués par l'usine de Písek

- **PCP**

- **Contactors :**

- LC 80, LP and **LC1F 115 – 800 A**
- LC1D 115 and LC1D 40-95 A
- Contactors LC1SK
- Additives for integral and CM



- **Thermal Relay :**

- LR2K
- boxes LE1M
- RHZ



- **Motor starters :**

- accessories GV, GV2K
- GV3



- **Controlling & Signaling**

- push buttons Harmony
- emergency stop buttons
- **Pendant control stations XAC**



- Cam switches K1-K2, XBCD

- **Ultima :**

- connecting elements

- **Cam switches :**

- switches Vario

- **Diverse :**

- Sub assemblies Telefast
- Fuse disconnectors GK1



- **OEM Sensors**

- XML

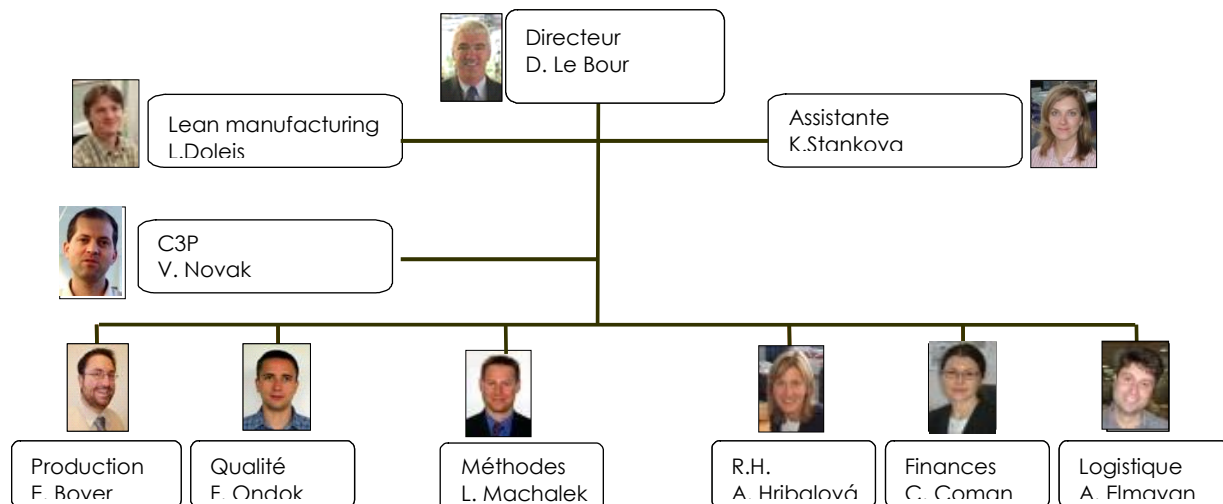


- XMP



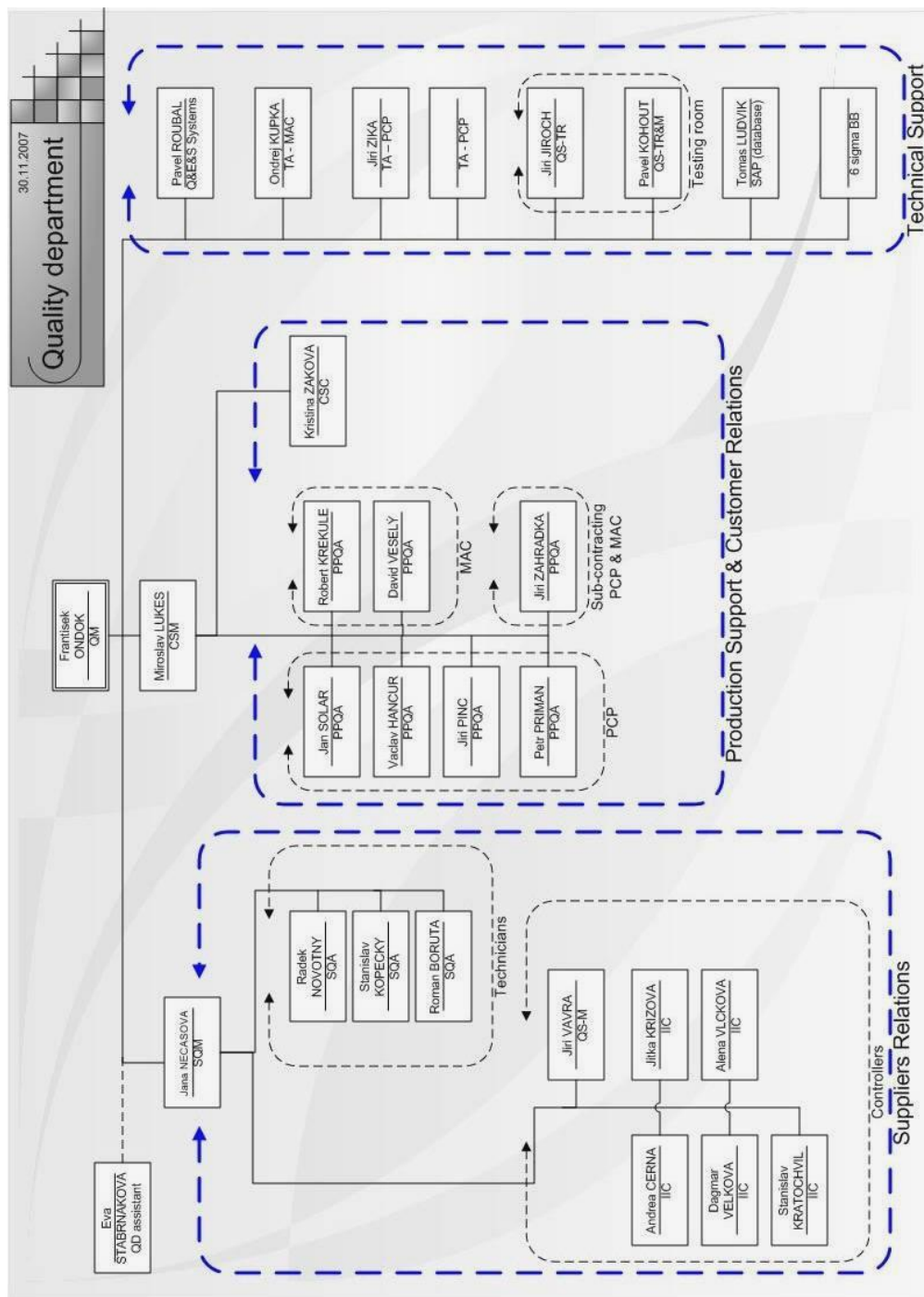
Annexe II

Organigramme de Schneider Electric a.s



Annexe III

Organigramme du Département Qualité



Annexe IV

Politiques Qualité du Groupe Schneider Electric et de l'usine de Písek

Politique Qualité

Chez Schneider Electric, la **satisfaction** de nos **clients** est notre priorité numéro un

Nous nous engageons à apporter à nos clients un service unique et différenciateur

- Nous nous assurons de l'excellence de nos produits et de nos services
- Nous réglons les problèmes de nos clients avec professionnalisme
- La qualité de nos prestations est irréprochable partout dans le monde

Nous développons une culture exemplaire centrée sur nos clients

- La satisfaction de nos clients passe avant toute autre priorité
- Nous savons écouter nos clients et nous agissons en conséquence
- Nous honorons nos engagements
- Nous communiquons de manière proactive et transparente

Nous responsabilisons et formons nos collaborateurs à refuser tout compromis en matière de qualité

- Nos managers montrent l'exemple
- Nos collaborateurs bénéficient de l'autonomie requise pour développer leur sens des responsabilités
- Nous planifions, contrôlons et progressons sans cesse grâce à des outils et méthodologies tels que Six Sigma et Lean
- Nous valorisons et partageons les pratiques et les attitudes exemplaires

La véritable mesure de la qualité, c'est la satisfaction de nos clients



Avril 2007

Jean-Pascal Tricoire
Président du Directoire

Quality policy

We are committed to bringing a differentiated and superior experience to our customers

We develop an exemplary customer-centric culture

We empower and train our people to make no compromise on quality

At Schneider Electric, **customer satisfaction** is everyone's number one priority

- Providing outstanding products and 1st class service level
- Addressing customer issues professionally
- Ensuring a consistent experience worldwide

- Giving precedence to customer satisfaction over any other priority
- Listening with humbleness and acting on our customers' feedback
- Delivering on our commitments
- Communicating proactively and transparently

- Our managers lead by example
- Our people enjoy autonomy and develop accountability
- We develop their skills and experiences
- We plan, control and relentlessly improve with our Six Sigma and Lean tools and methodologies
- We use modern SIM management
- We recognize and share best practices and attitudes.
- Showing our policy with own partners (customers, suppliers)

**Písek plant quality policy is based on Corporate Schneider Electric Quality policy (issued on April 2007)*

The ultimate measure of quality is customer satisfaction

František Ondok
Management
Representative for QMS

Didier Le Bour
Plant Manger

Annexe V

Traduction de l'introduction

INTRODUCTION

Písek factory offers **6000** products for sale. They are grouped in **2 large families** :

1. :**Power Control & Protection**

- Contactors (LC 80, LP, LC1SK,...)
- Thermal relay (LR2K, RHZ,...)
- Motor starters (GV, GVK2,GV3)

2. **Machine Control** :

- Push buttons
- Emergency stop buttons
- Cam switches (XBCD, K1 / K2)
- Pendant control stations (XAC)

In 2007, the factory reached **133 million euros turnover**.

Annexe VI

Traduction de la partie « Vente des produits »

PRODUCT SALE

Schneider Electric sells its **Pressure switches Worldwide** .

3 principal zones :

- Europe
- Northern America
- Asia-Pacific

Schneider Electric holds about **10% of pressure switches world market share**

Its main competitors are:

- Rockwell (U.S.A.)
- Barksdale (U.S.A)
- Danfoss (Denmark)
- Hérion (Germany)

Its main clients are:

- Diplomatic Oleadinamica (hydraulic power plants)
- FRENOS (rail braking systems)
- Alstom
- O.E.M. : Tool manufacturers (presses, machining centers, ...)
- At least 70% of our products are sold through our distribution network.

Our customers mostly belong to the **industrial field** and not to the public field.

In Czech Republic, the average sale price of an XML is about **1700 Kč**