

Université de Bretagne Sud, site de Lorient  
3ème année de licence Langues Etrangères Appliquées, commerce international  
année 2011/2012

Stage à

*ArcelorMittal Ostrava a.s.*



ArcelorMittal

transforming tomorrow

Du 14 mai au 6 juillet 2012

Maître de stage : M. Mondal  
Enseignant référent : Mme Cano  
Etudiante : Virginie Le Tallec

# **Mon Curriculum Vitae**

Virginie LE TALLEC  
8 rue Edouard Deperthes  
56400 Sainte Anne d'Auray  
Tél: 06 73 49 18 21  
Mail: [vletallec@orange.fr](mailto:vletallec@orange.fr)  
Née le 21/09/91  
Permis B



## **Formation**

- 2011 / 2012** Actuellement en troisième année de licence Langues Etrangères Appliquées à Lorient, Bretagne  
Année à l'université de Bohême du Sud, Ceské Budějovice, (REPUBLIQUE TCHEQUE) pour un double diplôme
- Septembre 2010 – janvier 2011** Erasmus à l'institut de technologie de Letterkenny (IRLANDE)
- 2009** Bac ES option anglais, mention assez bien

## **Stages**

- 14 mai - 6 juillet 2012** ARCELORMITTAL - OSTRAVA (REPUBLIQUE TCHEQUE)  
Création d'une ré ingénierie des processus d'affaires (BPR) concernant le transit des camions dans les locaux, collaboration avec le département logistique
- 2 – 27 mai 2011** FEDERATION CATALANE DE TENNIS - GERONE (ESPAGNE)  
Tâches administratives, traductions, participation entraînement joueurs

## **Compétences**

- Langues    Anglais (Fisrt certificate of Cambridge, mention B)  
              Espagnol (niveau B2) Tchèque (niveau A2) Allemand (niveau A1)
- Informatique    C2i

## **Loisirs**

- 12 – 17 août 2012** Programme Européen « Jeunesse en Action » à Košice, Slovaquie. Obtention du Youthpass européen.
- Février 2009 / 2010 et 2011** Open Super 12 - tournoi international de tennis à Auray  
Bénévolat : responsable Internet, contacts avec les délégations étrangères, collaboration aux animations ASICS

# Table des matières

Introduction.....	5
L'entreprise.....	6
I) Le groupe ArcelorMittal.....	7
II) ArcelorMittal Ostrava.....	8
a) Localisation.....	8
b) Historique.....	8
c) ArcelorMittal Ostrava en chiffres.....	11
d) Les produits.....	12
e) Le marché.....	13
f) Les concurrents, les fournisseurs et les clients.....	14
g) Les effectifs.....	16
h) Les objectifs.....	18
Le stage.....	19
I) Les missions confiées.....	20
a) Ma semaine d'introduction.....	20
b) Ma mission principale.....	22
II) Mes impressions.....	24
a) Les conditions de travail.....	24
b) Mes difficultés.....	25
c) Le positif et le négatif .....	26
d) Mon apport à l'entreprise.....	26
Conclusion.....	27
Résumé.....	28
Lexique.....	29
Table des annexes.....	30

# Introduction

Ce stage est l'aboutissement de mes trois années d'études en langues étrangères appliquées spécialité commerce international. J'ai effectué ma dernière année de licence à české Budějovice, dans le sud de la République Tchèque, dans le but d'obtenir un double diplôme. Ainsi, trouver un stage dans ce pays afin de valider des compétences acquises lors de cette année dans une entreprise locale allait de soi. De plus, une deuxième expérience professionnelle à l'étranger est très valorisant.

Cependant, trouver ce stage à ArcelorMittal n'a pas été évident. En effet, plusieurs professeurs m'ont conseillé sans vraiment pouvoir me donner de pistes concrètes ou ces pistes ont mené à des refus. La plupart des entreprises tchèques, dont j'ai reçu une réponse, recherchaient au moins un(e) tchécophone. Il est vrai que les relations clients sont particulièrement difficiles sans communication possible. Aussi, j'ai dirigé mes recherches de stage vers des entreprises à fort développement international ou tout simplement des entreprises étrangères implantées en République Tchèque. Après quelques semaines, la responsable des stages d'ArcelorMittal Ostrava m'a contactée, me proposant de travailler sur un projet au département coordination des ventes et gestion de la chaîne d'approvisionnement de l'entreprise.

Le projet, sur lequel j'ai travaillé pendant deux mois, s'insère pleinement dans la formation que j'ai reçue en LEA commerce international. Grâce à mes acquis lors des dernières années, j'ai pu remplir les attentes de mes supérieurs sans difficultés particulières de connaissance.

Dans ce dossier, je vous présenterai, dans un premier temps, l'entreprise dans laquelle j'ai effectué mon stage ; son activité, son historique, ses effectifs et ses partenaires. Dans un deuxième temps, je décrirai et expliquerai mes missions au sein du service ainsi qu'analyserai le travail réalisé.

# **L'entreprise**

## ***1) Le groupe ArcelorMittal***

ArcelorMittal est un groupe sidérurgique international employant 260 000 personnes dans plus de 60 pays<sup>1</sup>.

ArcelorMittal est une société anonyme avec une direction générale et un conseil d'administration. M. Lakshmi Mittal est le PDG de la société et possède 40% des actions de la société. Le groupe a été fondé en 2006 après la fusion d'Arcelor et de Mittal Steel. Le siège social est à Luxembourg, ancien siège d'Arcelor. Le chiffre d'affaires combiné de 2009 est de 65,1 milliards de dollars US pour une production de 73,2 millions d'acier brut soit environ huit pour cent de la production mondiale d'acier.

ArcelorMittal est le leader sur tous les principaux marchés sidérurgiques mondiaux y compris l'automobile, la construction, l'électroménager et l'emballage. Il dispose d'importantes ressources de matières premières et d'excellents réseaux de distribution. La société couvre l'ensemble des marchés clés de l'acier aussi bien dans les économies émergentes que dans les économies développées. Actuellement, ArcelorMittal cherche à développer des positions sur les marchés indien et chinois.

L'entreprise est cotée en bourse sur les marchés de New York, Amsterdam, Paris, Luxembourg, Barcelone, Bilbao, Madrid et Valence.



Siège d'ArcelorMittal au Luxembourg

---

<sup>1</sup> Voir annexe I : La présence d'ArcelorMittal dans le monde, p. 31

## **II) ArcelorMittal Ostrava**

### **a) Localisation**

Ostrava est la troisième plus grande ville de République Tchèque avec une population de 320 000 habitants. Elle est située à une dizaine de kilomètres de la frontière polonaise et à une cinquantaine de kilomètres de la frontière slovaque.



### **b) Historique<sup>2</sup>**

En 1763, d'importants gisements de charbon noir ont été découverts dans la région, ce qui a conduit à un boom industriel. Au XIXème siècle, les premières aciéries ont été établies à Vítkovice (centre de la ville d'Ostrava). S'ensuit une croissance industrielle qui se traduit par une nouvelle expansion de la ville au début du XXème siècle. Pendant la seconde guerre mondiale, Ostrava est une source importante d'acier pour l'industrie de l'armement. Par conséquent, elle subit plusieurs bombardements massifs engendrant des dommages considérables à la ville.

En 1942, les aciéries Vítkovice, les plus importantes de la ville, décident de construire une autre usine à Kunčice afin de développer leurs possibilités. En effet, déménager en dehors de la ville permettrait à l'entreprise de s'agrandir et d'aspirer à de nouveaux projets.

---

<sup>2</sup> Voir annexe II : photographies d'époque, p. 32



Le 31 décembre 1951, voyant les résultats de sa production plus que satisfaisants, l'usine de Kunčice devient une société indépendante de l'aciérie de Vítkovice et change de nom pour Nová Huť Klementa Gottwalda (NHKG).

De 1951 à 1985, la société acquiert des machines, les renouvelle, les perfectionne. En trente ans, le nombre de batteries de fours à coke a doublé ainsi que les hauts fourneaux, les fours à foyer, quant à eux, sont remplacés par des plus modernes...

En 1989, le nom de l'entreprise passe de NHKG à Nová Huť et devient une entreprise publique. Dans les années 1990, beaucoup de règles de sécurité et de réformes sur l'environnement font leur apparition, Nová Huť s'engage alors à réduire significativement sa consommation d'énergie.



Logo de Nová Huť

Toutes les mines de charbon ont fermé peu de temps après la révolution de velours en 1989, notamment grâce au maire de l'époque M. Tošenovský qui a tenu à moderniser les industries de la ville. En raison de conditions géologiques et politiques défavorables, l'extraction de charbon devenait aussi peu rentable dans une économie post-communiste.

Au début des années 2000, la société est en perte de vitesse. Néanmoins, fin janvier 2003, Lakshmi Mittal rachète Nová Huť dans un schéma de privatisation. La stratégie de M. Mittal est basée par-dessus tout sur la reconstruction et la modernisation des aciéries en déclin. Ainsi, jusqu'à fin avril de cette même année, l'entreprise subit beaucoup de changements et est rebaptisée ISPAT Nová Huť, a. s.

Fin 2004, le nom de l'entreprise change à nouveau, cette fois-ci en Mittal Steel Ostrava, a.s. Dans le cadre de la privatisation, certaines usines de la région sont devenues des filiales, par exemple, JÄKL Karviná a.s, Nová Huť Zábřeh a.s, Vysoké pece Ostrava a.s ou encore ArcelorMittal Tubular Products Ostrava a.s.

En 2006, Lakshmi Mittal essaie de racheter le deuxième plus grand groupe d'acier au monde, Arcelor, cette annonce fait beaucoup parler la profession. Fin juin, le conseil d'administration d'Arcelor annonce la fusion avec Mittal Steel formant ainsi le plus grand groupe d'acier au monde. Par conséquent, le nom de l'entreprise basée à Ostrava évolue une fois de plus en ArcelorMittal Ostrava, a.s. Les filiales ont elles-aussi rejoint le nom d'ArcelorMittal en 2007.

Depuis 2009, les aciéries de Vítkovice sont en pleine mutation. En effet, une partie de l'usine va devenir une salle de concert pouvant accueillir 1 500 visiteurs, une autre partie va être transformée en musée, une autre en café, en galerie...



L'usine de Vítkovice

### **c) ArcelorMittal Ostrava en chiffres**

ArcelorMittal Ostrava a.s (AMO) est une société anonyme se trouvant à Kunčice à Ostrava. C'est la plus grande usine métallurgique en République Tchèque. Environ 5300 personnes travaillent, actuellement, dans les locaux qui couvrent une superficie d'approximativement 5,6 kilomètres carrés.

En février 2009, le groupe ArcelorMittal possédait 72% d'ArcelorMittal Ostrava. Depuis le 23 juillet 2010, ArcelorMittal possède 100% des actions. La société a complété son acquisition en rachetant les 10% de part du gouvernement tchèque et les actions restantes. Le PDG actuel est Mr. Tapas Rajderkar.

En 2010, ArcelorMittal Ostrava a réalisé un bénéfice de 30 millions d'euros. Cependant, l'entreprise a aussi attesté une perte de 40 millions d'euros en 2009 lorsque la crise financière a frappé l'industrie métallurgique. En 2010, la compagnie a vu une augmentation de la demande et a ajusté sa production en conséquence. En conséquence, cette année-là, la production a augmenté de 16% et 1,94 millions de tonnes d'acier brut ont été produit. Le secteur de la métallurgie se remet lentement de la crise financière mais les niveaux de production sont encore inférieurs à ce qu'ils étaient avant la crise.

Les activités de production de l'entreprise se concentrent principalement sur la production et la transformation des métaux à chaud et de l'acier et la production de bobine d'acier. La plupart des produits vendus sont des produits appelés longs ou plats. La production de glissières de sécurité est un marché non négligeable de l'entreprise. Les activités de maintenance et d'entretien sont assurées par des usines de service interne.



Le siège d'ArcelorMittal à Ostrava

## **d) Les produits**

Les produits<sup>3</sup> d'ArcelorMittal Ostrava sont assez complexes à comprendre quand on ne connaît pas bien le milieu de l'acier. Le vocabulaire est très technique et approprié qu'à ce milieu. Une fiche simplifiée et récapitulative m'a été fournie et grâce à celle-ci tout est devenu plus clair et plus abordable pour une stagiaire qui ne restait que deux mois dans l'entreprise.

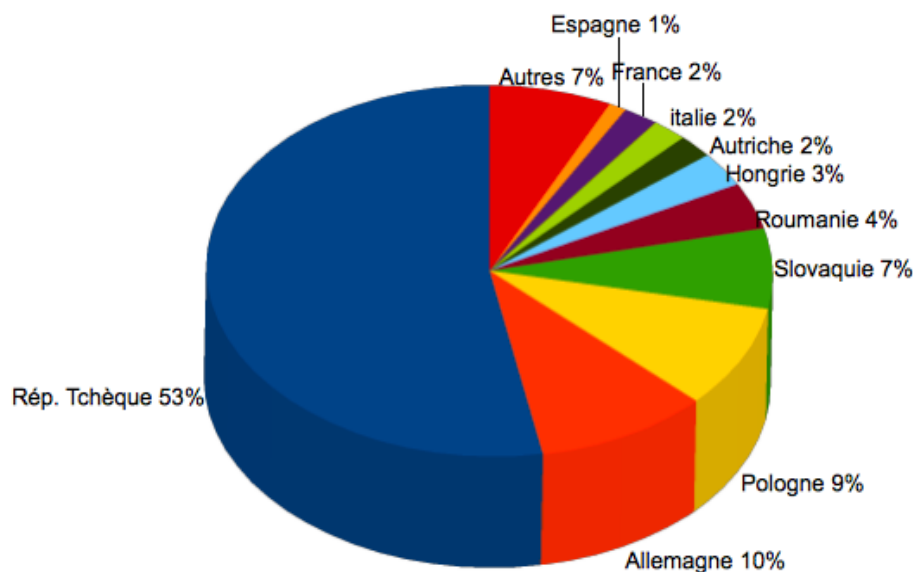
Les produits consistent en produits longs (barres), des tubes et profils creux, des bobines d'acier avec lesquelles sont formées les produits plats, des câbles, des pièces de construction mécanique, des moulages, des supports pour les mines risquant de s'écrouler et des glissières de sécurité.

---

3 Voir annexe III : Feuille récapitulative des produits, p. 33

## e) Le marché

AMO appartient au secteur métaux, industriels et mines. Son marché est qualifié de domestique même s'il comprend la République Tchèque, la Slovaquie, la Pologne ainsi que la Hongrie.

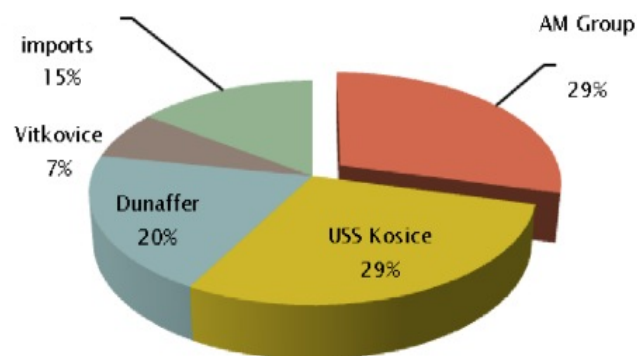


Ce graphique représente le marché d'AMO en 2008. Le marché dit domestique représente presque les trois-quarts des ventes de l'entreprise. L'Allemagne reste quand même un partenaire d'une grande importance pour l'entreprise.

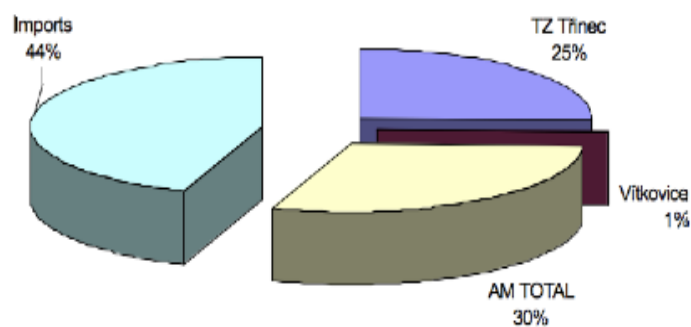
Avant la crise financière de 2008, AMO exportait régulièrement au Portugal, en Turquie ou encore en Afrique du Nord. Maintenant, ces échanges ont diminué sauf si les commandes en valent vraiment la peine financièrement. L'essentiel est désormais de baisser les coûts et, par conséquent, de se concentrer sur le marché domestique.

## f) Les concurrents, les fournisseurs et les clients

Concernant la concurrence, il faut considérer deux marchés bien distincts. Tout d'abord, le marché des produits plats (voir graphique ci-dessous, année 2007). Sur ce marché, l'entreprise a le même impact que la société US Steel de Košice en Slovaquie. À eux deux, ils représentent presque 60%. Vient ensuite Dunaffer, une aciérie hongroise.



Le second marché est celui des produits longs (voir le graphique ci-dessous, année 2008). Ce marché est complètement différent du premier. En effet, les importations sont les plus importantes. AMO arrive en seconde position suivi de près par TZ (Třinec železářny) une aciérie tchèque dont ArcelorMittal possède désormais une partie.



Il est important de noter que le groupe ArcelorMittal et ArcelorMittal Ostrava n'ont pas les mêmes concurrents, partenaires, fournisseurs et clients. Ces sont deux entités différentes.

Concernant les fournisseurs d'AMO, ils ne sont pas très nombreux la plupart se trouvant être d'autres aciéries d'Ostrava comme par exemple TKR Steel a.s. En revanche, AMO est un fournisseur. L'entreprise fournit principalement de la fonte liquide à Evraz Vítkovice Steel, une entreprise russe qui possède une filiale dans Ostrava. L'accord entre ces deux aciéries date de 2010.



photo de fonte liquide

Voici le tableau des principaux clients d'ArcelorMittal Ostrava en 2009:

Les clients de produits plats	Les clients de produits longs
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ArcelorMittal Frydek-Mistek (R. Tchèque)</li> <li>- Feron a.s (R. Tchèque)</li> <li>- Ferrometal holdings limited (Chypre)</li> <li>- ArcelorMittal tubular products Karvina (R. Tchèque)</li> <li>- Zelezo hranice sro (R. Tchèque)</li> <li>- ArcelorMittal Stahlhandal GmbH (Allemagne)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feron a.s (R. Tchèque)</li> <li>- Zelezarny – Annahutte (R. Tchèque)</li> <li>- ArcelorMittal tubular products Ostrava (R. Tchèque)</li> <li>- NYPRO hutni prodej a.s (R. Tchèque)</li> <li>- Raven a.s (Slovaquie)</li> <li>- Valsabbia Praha (R. Tchèque)</li> </ul>

Ce tableau montre une fois de plus que le marché tchèque est le principal marché d'ArcelorMittal Ostrava. L'entreprise tchèque Feron représente un client important achetant de grosses quantités que ce soit pour des produits plats que pour des produits longs.

## **g) Les effectifs**

AMO emploie pas moins de 5300 personnes, venant de tous horizons. En effet, il est recommandé, mais pas obligatoire, au siège de l'entreprise, de partir dans une autre filiale d'ArcelorMittal après 3 ans d'ancienneté. Ainsi, la plupart des employés au siège parlent bien anglais et ont une expérience à l'étranger. De plus, les clients étant nombreux d'origine étrangère, l'anglais leur est indispensable.

Depuis la crise financière de 2008, les effectifs d'ArcelorMittal Ostrava vacillent<sup>4</sup>. Tout d'abord, en 2009, 1200 employés avaient quitté l'entreprise. 630 autres employés ont eux aussi quitté les lieux fin janvier 2012. Ces départs seraient volontaires selon l'article de "l'essentiel online". La plupart d'entre eux auraient été embauchés dans des filiales d'ArcelorMittal Ostrava ou dans des entreprises partenaires selon certains de mes collègues. Honnêtement, je doute que presque 2000 personnes aient retrouvé du travail sachant qu'ArcelorMittal Ostrava est le plus gros employeur de la région et a été élu comme tel en 2011.

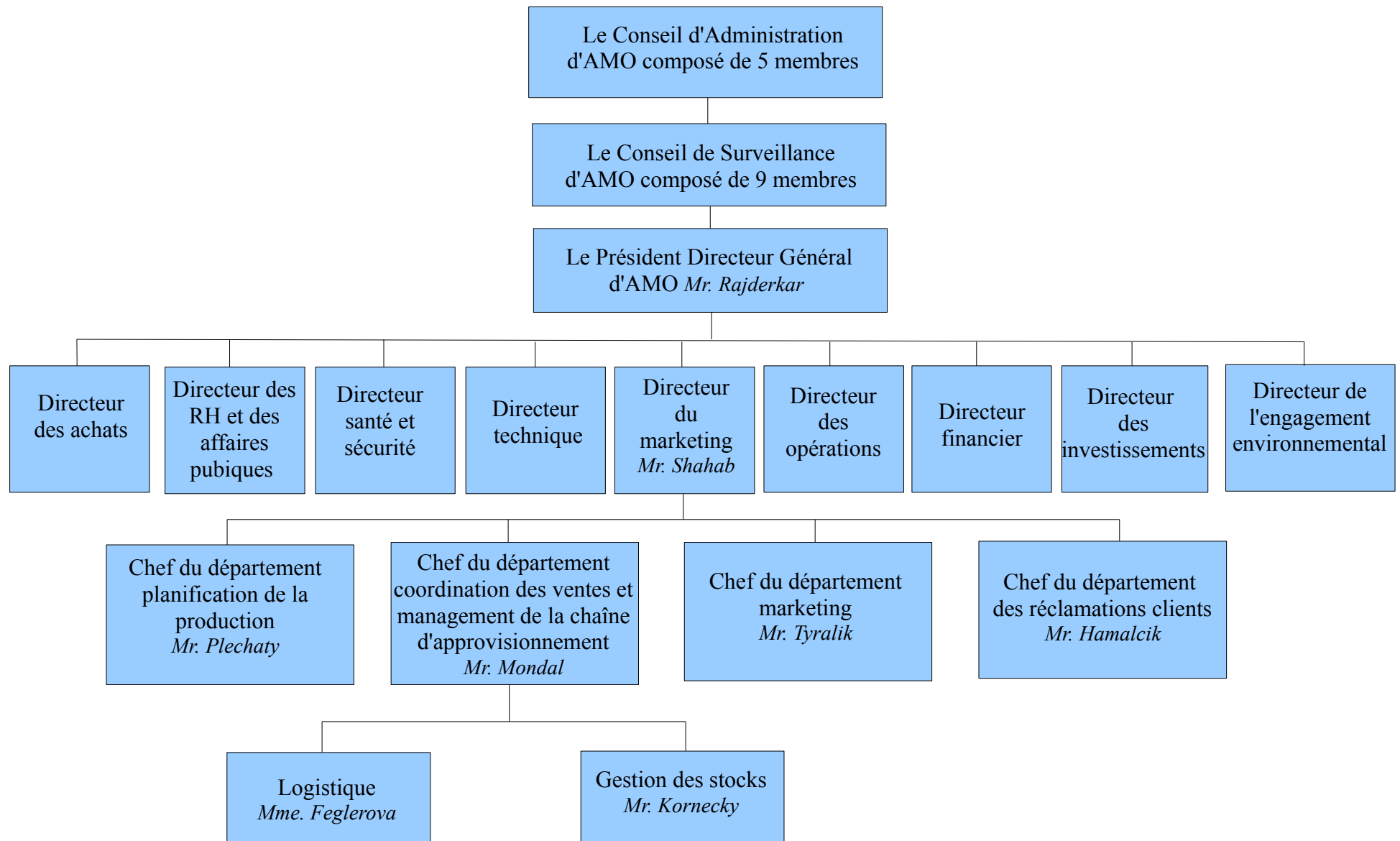
A cause des départs dans l'entreprise, tous les services ont été touchés. Le département des réclamations clients, par exemple, est passé de 40 à 6 employés ou le département marketing est passé de 8 à 2 employés. Bien entendu, ce changement a amené des modifications en terme de travail et de responsabilités au sein de chaque service. Il est d'ailleurs fréquent de trouver des bureaux vides ou des employés changeant régulièrement de bureau en attendant de trouver une meilleure solution et que la situation se stabilise.

Sur la page suivante, se trouve l'organigramme de l'entreprise. J'ai concentré celui-ci sur le service où j'ai effectué mon stage c'est-à-dire au département coordination des ventes et gestion de la chaîne d'approvisionnement. Mes contacts et mes missions étaient liées avec le service de logistique et avec le service gestion des stocks. L'organigramme au complet serait fastidieux et inutile dans ce rapport.

---

4 Voir annexe IV : article sur les effectifs d'ArcelorMittal Ostrava, p.34





## **h) Les objectifs**

Le principal objectif à long terme d'ArcelorMittal et d'ArcelorMittal Ostrava est de pénétrer le marché chinois. Pour le moment, la Chine s'auto-fournit et ne fournit que quelques pays dont le Japon. Elle n'a pas encore le besoin ni le désir d'exporter vers d'autres marchés notamment le marché européen. ArcelorMittal en profite pour se faire un nom. Cependant le marché chinois est évidemment un gros marché qui pourrait d'ici peu entrevoir plus de besoins. Par conséquent, d'autres fournisseurs d'acier pourraient se laisser tenter.

À court terme, il est très important de bien gérer les stocks de l'entreprise. En effet, certaines machines de l'entreprise ne fonctionnent pas toute l'année, il y a donc une période de forte production. Ainsi, pour pouvoir répondre positivement à une demande constante, il faut pouvoir gérer la marchandise entrante et sortante, le but étant de ne pas se retrouver sans marchandise face à une demande élevée.

# **Le stage**

## ***l) Les missions confiées***

### **a) Ma semaine d'introduction**

À mon arrivée à ArcelorMittal Ostrava, M. Mondal ne m'a pas directement donné ma mission principale. Il a tenu à ce que j'effectue une semaine d'introduction afin de connaître les locaux, les différents services, les personnes travaillant dans ces services, les produits vendus, le vocabulaire de l'acier, en bref, le fonctionnement de l'entreprise. Ayant fait des recherches avant mon arrivée, cette semaine m'a paru être une perte de temps au premier abord. Puis quand j'ai commencé à étudier les catalogues de produits détaillés, les différents services et tout le vocabulaire que je ne connaissais pas, j'ai finalement apprécié ce geste.

Tout d'abord, on m'a donné un livre retraçant l'histoire d'ArcelorMittal Ostrava afin que je comprenne l'importance de cette société dans la région. De plus, j'ai été surprise d'apprendre qu'ArcelorMittal n'existe que depuis 2006 et que les bâtiments dans lesquels je travaillais dataient de 1951.

On m'a ensuite donné plusieurs catalogues<sup>5</sup>. J'ai dû, par conséquent, apprendre les noms de tous les produits et les tailles de certains produits également. Ce travail m'a pris beaucoup de temps puisqu'il est difficile de savoir à quoi ressemblent ces produits sans traduction française et surtout sans images. Ainsi, j'ai complété ce travail avec de la recherche, principalement sur internet, afin d'avoir une idée précise des produits.

Plus tard, M. Mondal m'a demandé de revoir les incoterms et m'a donné un livre sur le chargement des camions sans m'informer de ma mission. Le livre comportait les mesures de sécurité qui doivent être respectées lors du chargement d'un camion, les différentes étapes d'un chargement, les documents internationaux obligatoires lors d'une transaction ainsi que du vocabulaire sur les différentes parties d'un camion et le matériel spécifique. Les incoterms à revoir concernaient en particulier le transport routier.

---

5 Voir annexe V : extrait d'une page de catalogue, p. 35

Rapidement, M. Mondal m'a programmé des entretiens avec tous les chefs des départements, avec le responsable de la gestion des stocks et quelques personnes clés du service logistique. J'ai ainsi eu l'occasion de parfaire mes connaissances sur les tâches et responsabilités de chaque service tout en apprenant beaucoup sur les connections et les liens entre les services. Tous les responsables m'ont expliqué leurs fonctions et leurs responsabilités dans l'entreprise, combien d'employés ils avaient dans leur service et quels étaient leur indicateur clé de performance (KPI en anglais). Le KPI est un indicateur permettant d'évaluer les performances par rapport aux objectifs définis. Il faut savoir que tout nouvel employé doit passer plusieurs semaines dans chaque service du département afin de se familiariser à l'entreprise.

Une fois les entretiens terminés, M. Mondal m'a proposé de faire des visites des différentes usines et de quelques entrepôts. Cependant pour pouvoir se déplacer dans les usines, les entrepôts et les bâtiments, il est nécessaire de suivre une formation sur les règles de sécurité à respecter. En effet, trop d'accidents arrivent encore dans les usines aussi bien que dans le bâtiment du siège. Bien sûr les règles sont différentes suivant l'endroit où l'on se trouve mais dans tous les cas il est possible de se faire contrôler et réprimander si une règle n'est pas respectée. Par exemple, pour avoir accès aux usines une tenue spéciale fournie est exigée, elle se compose d'une longue blouse très résistante, un casque, des lunettes de protection, des boules quiès et des gants.

Après la formation j'ai commencé les visites. Elles ont été plus qu'utiles pour me rendre compte de la taille de l'entreprise et du nombre de personnes qui y travaillent. J'ai pu mieux comprendre les schémas qu'on me donnait et surtout mieux comprendre le transit des produits de la conception à la vente. Les personnes qui me présentaient les usines étaient des responsables de service en usine ou des responsables de chaînes de production. Ils me parlaient en des termes très techniques et en même temps comprenaient qu'en restant que deux mois dans l'entreprise ils n'avaient pas besoin de me donner trop de détails.

Suite à cette semaine d'introduction, on m'a demandé de réaliser une présentation sur celle-ci incluant les différents services du département, les produits vendus et les clients. Chaque stagiaire et chaque employé sortant d'université doit faire une présentation sur sa période d'introduction.

## **b) Ma mission principale**

À la suite d'une semaine d'introduction, M. Mondal m'a exposé le travail que j'ai dû effectuer. Il s'agit de rédiger un rapport sur les moindres faits et gestes des chauffeurs de camions dans l'enceinte des locaux c'est-à-dire tous les papiers qu'ils devaient présenter et tous les locaux dans lesquels ils devaient s'arrêter. Ensuite, avec toutes ces informations, je devais créer une réingénierie des processus d'affaires et proposer des solutions pour améliorer la situation actuelle. Dans le rapport, devait aussi figurer une cartographie des processus d'affaires. Pour m'aider, on m'a donné une étude de cas réalisée en 1990 par Hammer qui s'intitule "don't automate: obliterate", en français littéralement, n'automatisez pas réduisez. J'ai passé plusieurs jours à faire des recherches sur ces termes que je ne connaissais pas.

Une réingénierie des processus d'affaires (RPA) consiste à remanier l'organisation d'une entreprise afin qu'elle soit plus efficace. Cette tâche est difficile puisqu'elle change une manière de faire qui est installée depuis parfois des décennies. Ma tâche a donc été de remanier le parcours des camions dans les locaux d'AMO. M. Mondal m'a beaucoup encouragée dans ce projet me laissant assez de liberté, il m'a aussi demandé de proposer toutes mes idées même si je n'étais pas sûr qu'elles puissent fonctionner. D'autres employés auraient pu faire ce travail mais d'après M. Mondal après avoir proposé une solution ils auraient aussi pu trouver cinquante raisons de ne pas la réaliser. En engageant une stagiaire qui s'y connaît peu dans le milieu, il était sûr d'avoir des solutions innovantes réalisables ou non.

Une cartographie des processus d'affaires permet de représenter l'entreprise à travers les liens entre tous les processus<sup>6</sup>. Cette carte n'a pas été facile à réaliser car beaucoup de signes différents existent mais, à force de persévérance, j'ai réussi à la finaliser.

Afin d'être le plus efficace possible et d'avoir les meilleures données, il a fallu me rendre dans les entrepôts à différentes heures. Le but est de comparer la vitesse des chargements des camions, est-ce plus rapide à 7h le matin ou à 16h? Pourquoi?

---

6 Définition trouvée dans L'approche processus : Mode d'emploi de Brandenburg et Wotjtyna.

Combien de temps les camions doivent-ils attendre avant d'être chargés? Dans combien de bâtiments doivent-ils s'arrêter?

Mes collectes de données duraient en moyenne 2 heures par jour afin d'obtenir un maximum de données pour avoir des chiffres au plus près de la réalité. Je notais les heures d'arrivée, de préparation au chargement, de chargement, de départ et d'attente en plus de tous les documents en circulation et les noms des signataires.

Je me suis organisée afin de pouvoir expliquer à mon collègue M. Klasek comment nous allions procéder. M. Klasek est le responsable logistique du transport routier, c'est lui qui m'a permis d'entrer dans les entrepôts et autres bâtiments, car je n'y avais pas accès seule. De plus, pour s'y rendre il faut un moyen de locomotion que lui seul pouvait obtenir.

J'ai divisé la journée en 4 plages horaires, 7h-9h, 10h-12h, 13h-15h et 16h-18h. Mes journées étaient donc rythmées par mes visites. En effet, si je me rendais sur place à 7h le matin, je finissais plus tôt et inversement. Je décidais donc des horaires de M. Klasek aussi!

Sur le site [webpress.com](http://webpress.com), j'ai trouvé un plan expliquant les différentes étapes essentielles pour faire une RPA, je me suis donc inspirée de celui-ci. Tout d'abord, j'ai défini les objectifs qui poussaient l'entreprise à faire cette démarche, dans ce cas-ci, le gain de temps. Ensuite, j'ai tenté de rester réaliste, même si on ne m'a pas mise au courant de toutes les réglementations. Ainsi, certaines idées que j'ai pu proposer ne pouvaient en aucun cas s'appliquer à cause des restrictions européennes ou d'assurance anti-fraude. Après la collecte et l'analyse des données, je suis passée à la phase de création qui n'a pas été simple non plus. Même si je ne suis pas restée longtemps dans l'entreprise, j'ai bien noté qu'il était très difficile de créer une nouvelle organisation qui implique autant de personnes et de services. J'ai donc proposé plusieurs nouvelles ingénieries ainsi que de simples améliorations du système existant.

Ce rapport a été long à élaborer entre la période de collecte d'informations sur le terrain, les recherches et la création du dossier. Après avoir rendu ce dossier, je l'ai exposé oralement à M. Mondal qui en a été très satisfait.

## **II) Mes impressions**

### **a) Les conditions de travail**

Tout d'abord, je voudrais aborder les différences entre l'entreprise française et l'entreprise tchèque.

Les horaires, par exemple, sont complètement différents. En effet, il est normal en République Tchèque de commencer le travail le matin à 7h. Le but est de finir vers 14h ou 15h afin de laisser le reste de la journée libre pour profiter de sa famille, de ses loisirs...

Cela peut sembler inapproprié de parler des repas mais le petit déjeuner se prend à son bureau, cela est notamment dû aux horaires. La pause déjeuner ne dure pas plus de 25 minutes, ce qui implique que tous les employés mangent sur place dans les cafétérias. Le but, encore une fois, est de ne pas s'éloigner trop longtemps du travail afin de finir plus tôt. Cependant, je suis bien consciente que toutes les entreprises tchèques ne fonctionnent pas ainsi. D'ailleurs, tous les employés d'ArceloMittal Ostrava ne fonctionnent pas ainsi non plus. En effet, M. Mondal d'origine indienne n'est pas habitué à aller au travail de si bonne heure. Ainsi, il a aménagé ses horaires comme la plupart des directeurs d'origine étrangère. Mes horaires changeaient régulièrement uniquement à cause du projet sur lequel je travaillais.

Mes contacts étaient uniquement internes, je n'ai eu aucun contact avec les clients. Mon projet ne concernait que des affaires internes à l'entreprise. Même si la plupart de mes collègues au sein du département logistique et coordination des ventes parlaient anglais pour leur travail, certains comme M. Klasek ne parlaient que tchèque ou une petite base d'anglais. M. Mondal a tenu à me faire travailler avec un non anglophone. Premièrement pour le challenge que cela pouvait m'apporter. Deuxièmement, pour me faire comprendre que faire un stage dans un pays étranger est très enrichissant, mais certains pays ont une histoire et que celle-ci se répercute sur les gens. Ainsi en République Tchèque, la plupart des gens ayant plus de 40 ans environ ne parle pas anglais mais russe ou bien allemand dans certains cas.



J'ai apprécié le challenge et je l'ai relevé. Cependant, avant ce stage j'avais déjà passé 9 mois en République Tchèque et j'ai eu le temps d'en connaître beaucoup sur ce pays, son histoire et ces coutumes. J'avais déjà remarqué ce fait. Heureusement, M. Klasek est une personne vraiment très aimable et très patiente et nous avons réussi à nous entendre quand même.

## **b) Mes difficultés**

Je viens de le souligner mais la barrière de la langue n'a pas toujours été simple à gérer. Nous avons eu beaucoup de malentendus et avons dû trouver d'autres moyens de communication. La plupart du temps, je lui écrivais des emails afin qu'il puisse utiliser google traduction ou alors il téléphonait à une tierce personne anglophone qui me faisait passer le message. Au début, c'était un peu difficile mais avec le temps nous nous sommes habitués.

L'intégration dans l'équipe n'a pas été évidente non plus. Les Tchèques sont des personnes très accueillantes et avaient envie de me parler mais malheureusement nous ne pouvions pas communiquer. La majorité des personnes avec qui j'ai pu avoir des discussions étaient les anglophones qui étaient eux-mêmes pour la plupart des chefs de département.

Je dois ajouter que très peu de personnes étaient au courant du travail que j'effectuais dans le service. Beaucoup ne savaient pas vraiment pourquoi j'étais là mais comme ma mission était pour le chef du département, on ne me posait pas plus de questions.

Au début, j'ai eu besoin d'un temps d'adaptation pour utiliser l'ordinateur. En effet, j'utilisais un clavier tchèque qui était en anglais donc les touches que je voyais ne coïncidaient pas aux lettres qui apparaissaient! Très rapidement, j'ai pris mes marques et ce problème n'en était plus un après quelques jours.

Beaucoup de papiers officiels étaient en tchèque, j'ai donc passé beaucoup de temps à traduire des documents ou à essayer de m'en procurer en anglais.

### **c) Le positif et le négatif**

Tout le monde a été très aimable avec moi et j'ai été très bien accueillie. Ce que j'ai particulièrement apprécié dans ce projet c'est la liberté que l'on m'a laissée. En effet, on m'a considérée comme une employée à part entière et non comme une simple stagiaire.

Cependant, j'aurais apprécié plus de disponibilités de la part de mon maître de stage. Je comprends qu'il avait beaucoup de responsabilités mais pour le contacter je devais prendre rendez-vous et plusieurs ont dû être reportés à cause d'empêchements de dernière minute.

Dans l'ensemble je ne relève pas vraiment de point vraiment négatif, cette expérience a été très enrichissante et les difficultés que j'ai pu rencontrer n'étaient pas insurmontables.

### **d) Mon apport à l'entreprise**

Le rapport que j'ai réalisé va servir de base à M. Mondal pour créer un système de passage dans l'entreprise. Cependant, je suis consciente que si demain il décide d'abandonner ce projet, mon travail n'aura servi à rien, ce que je trouve plutôt dommage. Maintenant, je pense avoir été sérieuse dans la mission qui m'a été confiée et j'ai reçu des remarques très positives sur mon travail, donc j'estime avoir "rempli" ma mission.

# Conclusion

En conclusion, je peux dire que je suis pleinement satisfaite de ce stage. En effet, grâce à cette expérience j'ai pu améliorer mes compétences en organisation, en gestion de mon temps, en rédaction, en traduction de documents ainsi qu'en tchèque. J'ai aussi eu l'occasion de mieux comprendre le commerce international en particulier la circulation de la documentation internationale, comment se fait le choix des incoterms et l'organisation des services d'une multinationale. Beaucoup de ces termes vus en cours restaient de la théorie et, sans situation concrète, j'avais quelques difficultés à m'imaginer comment cela se passait réellement.

De plus, une expérience dans un environnement international et dans une multinationale aussi connue et importante est une vraie opportunité et un réel plus pour mon CV. Avoir trouvé ce stage par mes propres moyens, non sans difficulté, me satisfait d'autant plus.

Cependant, ce stage ne devrait pas m'apporter grand chose par la suite. Durant mon année en République Tchèque j'ai découvert les alliances françaises et le travail qu'elles effectuent auprès des expatriés, des étudiants et des locaux. J'ai beaucoup participé aux cafés français de la ville de České Budějovice afin de faire partager ma culture aux Tchèques qui le désiraient. Tout en effectuant ce stage je me suis rendu compte que malgré le fait que c'était un travail intéressant et lié à mes études, je ne voyais pas mon avenir dans ce domaine. C'est pourquoi après ma licence, je compte partir étudier à l'université de Lille 3 en master LEA en relations interculturelles et coopération internationale en me spécialisant en deuxième année en management du développement culturel: la francophonie en perspective. Mon but est maintenant de travailler dans une alliance française à l'étranger ou pourquoi pas en tant que responsable des relations étrangères dans une université.

Ce master est totalement différent du commerce international mais reste cependant un master LEA comportant du droit, de la comptabilité, du management...

# Résumé

Après plusieurs semaines de recherches, l'entreprise ArcelorMittal Ostrava m'a contactée pour effectuer un stage de 8 semaines dans son département coordination des ventes et gestion de la chaîne d'approvisionnement.

J'ai réalisé ce stage à Ostrava en République Tchèque. Une semaine d'introduction m'a été proposée afin de bien comprendre l'entreprise. Pendant cette période, j'ai pu m'entretenir avec les différents chefs de département pour mieux cerner leurs responsabilités.

La mission que mon maître de stage m'a confiée a été d'optimiser le transit des chauffeurs routiers lors de leur passage dans les locaux de l'entreprise à travers une nouvelle configuration du processus. Cette mission a nécessité beaucoup de rigueur, de patience et d'organisation. À l'issue de cette mission, j'ai présenté mon rapport devant mon maître de stage en lui soulignant les améliorations qui pourraient être intégrées au processus actuel ainsi que de nouveaux processus.

Je suis globalement satisfaite du travail que j'ai effectué dans cette entreprise même si j'ai rencontré quelques difficultés notamment linguistiques. Grâce à ce stage j'ai pu développer mes compétences dans un environnement international et dans une multinationale reconnue.

L'année universitaire que j'ai effectuée en République Tchèque ainsi que le stage m'ont beaucoup appris que se soit sur le plan professionnel que sur le plan personnel.

# Lexique

AM : ArcelorMittal

AMO : ArcelorMittal Ostrava

a.s : équivalent de société anonyme s.a

sro : équivalent d'une société à responsabilité limitée s.a.r.l

KPI : Key Indicator of Performance, en français indicateur clé de performance

# Table des annexes

Annexe I : .....	31
La présence d'ArcelorMittal dans le monde	
Annexe II : .....	32
Photographies d'époque	
Annexe III : .....	33
Feuille récapitulative des produits d'ArcelorMittal Ostrava	
Annexe IV : .....	34
Article sur les effectifs d'ArcelorMittal Ostrava	
Annexe V : .....	35
Extrait d'une page de catalogue	

**Annexe I :**

***La présence d'ArcelorMittal dans le monde***



**Annexe II :**

**Photographies d'époque**



AMO au début des années 1950



AMO au début des années 1950



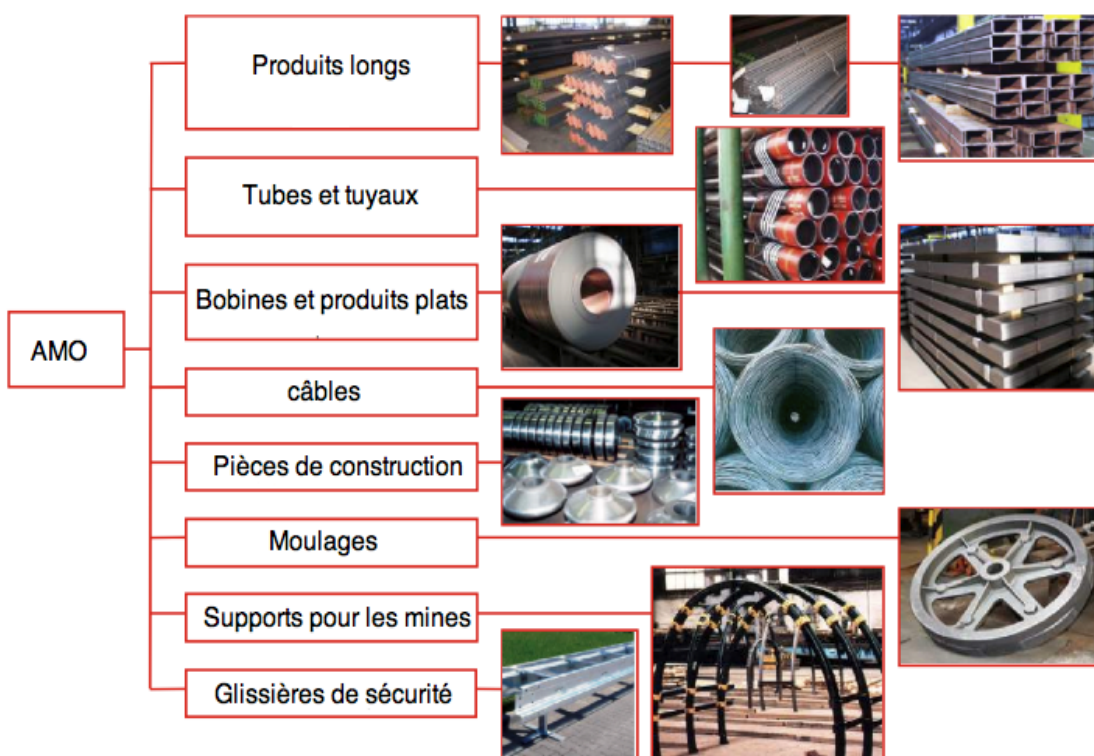
AMO en 1989

Source: [http://www.arcelormittal.com/ostrava/AM\\_history\\_en.html](http://www.arcelormittal.com/ostrava/AM_history_en.html)



### Annexe III :

#### Feuille récapitulative des produits d'ArcelorMittal Ostrava



## Annexe IV :

### Article sur les effectifs d'ArcelorMittal Ostrava

24/08/12

L'essentiel Online – ArcelorMittal allège ses effectifs tchèques – News

NOUVELLE RESTRUCTURATION

24 janvier 2012 17:15; Act: 24.01.2012 21:27

# ArcelorMittal allège ses effectifs tchèques

Quelque 630 salariés sur un total de 6 000 quitteront la filiale d'ArcelorMittal à Ostrava en République tchèque dans le cadre d'un plan de départs volontaires, a-t-on appris ce mardi.

0

Recommander

11

Tweeter

0

«Dans la situation incertaine qui règne actuellement sur le marché de l'acier en Europe, il faut que l'entreprise soit compétitive», a déclaré la porte-parole de la filiale tchèque, Vera Breiova. «Le chiffre de 630 n'est pas définitif, le processus est toujours en cours. Le plan concerne les ouvriers aussi bien que les employés, de toutes les tranches d'âge», a-t-elle expliqué.

Le plan, lancé fin 2011 concerne la société mère ArcelorMittal Ostrava et ses filiales ArcelorMittal Energy et ArcelorMittal Engineering Products, qui emploient

Diaporama

aujourd'hui au total environ 6 000 salariés. La filiale tchèque d'ArcelorMittal a reçu quelque 700 demandes de départs volontaires, selon la porte-parole.

Les ArcelorMittal manifestent

Environ 1 200 autres salariés avaient déjà quitté la filiale tchèque d'ArcelorMittal en 2009. La plupart des salariés concernés quitteront ArcelorMittal au 31 janvier, pour percevoir l'équivalent de 11 à 24 mois de leur dernier salaire, selon leur ancienneté. De son côté, le chef de la section syndicale locale, Vitezslav Prak, a déjà fait savoir que les syndicats allaient revendiquer des augmentations de salaire pour ces salariés qui restent dans l'entreprise.

(L'essentiel Online/AFP)

source: <http://www.lessentiel.lu/fr/news/dossier/arcelormittal/story/18882577>

## Annexe V :

### Extrait d'une page de catalogue

#### T en acier à ailes égales

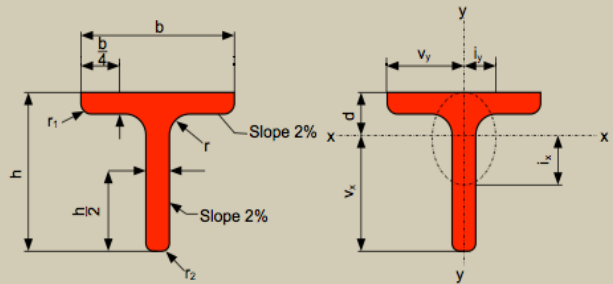
Dimensions: EN 10055: 1995  
Tolérances: EN 10055: 1995  
Etat de surface: conforme à EN 10163-3: 2004, classe C, sous-classe 1

#### Equal flange tees

Dimensions: EN 10055: 1995  
Tolerances: EN 10055: 1995  
Surface condition: according to EN 10163-3: 2004, class C, subclass 1

#### Gleichschenkliger T-Stahl

Abmessungen: EN 10055: 1995  
Toleranzen: EN 10055: 1995  
Oberflächenbeschaffenheit: Gemäß EN 10163-3: 2004, Klasse C, Untergruppe 1



Notations pages 205-209 / Bezeichnungen Seiten 205-209

Désignation Designation Bezeichnung	Dimensions Abmessungen							Position de l'axe x-x Position of axis x-x Lage der x-x Achse	Valeurs statiques / Section properties / Statische Kennwerte						Classification EN 1993-1-1: 2005		EN 10025-2: 2004	
	G	h	b	s=t	r	r <sub>1</sub>	r <sub>2</sub>		A	d	axe x-x axis x-x Achse x-x			axe y-y axis y-y Achse y-y				pure compression
kg/m	mm	mm	mm	mm	mm	mm	mm <sup>2</sup> x10 <sup>2</sup>	mm x10	i <sub>x</sub> mm <sup>4</sup> x10 <sup>4</sup>	i <sub>x</sub> /v <sub>x</sub> mm <sup>3</sup> x10 <sup>3</sup>	i <sub>x</sub> mm x10	I <sub>y</sub> mm <sup>4</sup> x10 <sup>4</sup>	I <sub>y</sub> /v <sub>y</sub> mm <sup>3</sup> x10 <sup>3</sup>	i <sub>y</sub> mm x10	S235	S355	✓	
T 30*	1,77	30	30	4	4	2	1	2,26	0,85	1,72	0,80	0,87	0,87	0,58	0,62	1	1	✓
T 35*	2,33	35	35	4,5	4,5	2,5	1	2,97	0,99	3,10	1,23	1,04	1,57	0,90	0,73	1	1	✓
T 40*	2,96	40	40	5	5	2,5	1	3,77	1,12	5,28	1,84	1,18	2,58	1,29	0,83	1	1	✓
T 50*	4,44	50	50	6	6	3	2	5,66	1,39	12,1	3,36	1,46	6,06	2,42	1,03	1	1	✓
T 60*	6,23	60	60	7	7	3,5	2	7,94	1,66	23,8	5,48	1,73	12,2	4,07	1,24	1	1	✓
T 70*	8,32	70	70	8	8	4	2	10,6	1,94	44,5	8,79	2,05	22,1	6,32	1,44	1	1	✓
T 80*	10,7	80	80	9	9	4,5	2	13,6	2,22	73,7	12,8	2,33	37,0	9,25	1,65	1	1	✓