



Euro Link

Numéro 6 – juin 2007

La note d'information trimestrielle du SET Europe

Résultats financiers de Scapa en 2006/07

Le rapport financier annuel du Groupe a été communiqué à la bourse, aux actionnaires et au public le 7 juin dernier. Si vous souhaitez obtenir une version plus détaillée de l'annonce en anglais, vous pouvez consulter une présentation des résultats complets sur le site web de l'entreprise www.scapa.com.

Le Groupe a annoncé une amélioration de ses performances commerciales, avec un bénéfice d'exploitation qui passe de 2,9 % des ventes il y a un an à 3,9 % cette année. La majeure partie de cette hausse tient à la forte amélioration des performances européennes. En Europe, notre niveau de rentabilité est de 2 %, ce qui constitue une importante progression par rapport à la situation déficitaire d'il y a quelques années, mais nous avons encore du chemin à faire pour atteindre des niveaux durables.

Pour la seconde année consécutive, l'Europe affiche une hausse des ventes (8 % l'an dernier), les éléments moteurs de cette formidable croissance étant une amélioration des délais de livraison à la clientèle, une diminution des avoirs consentis aux clients, une meilleure qualité de production et une amélioration des compétences de vente.

Nous avons subi des hausses significatives des prix de nos principales matières premières, qui, associées à l'augmentation des coûts de l'énergie, exercent une pression importante sur nos marges bénéficiaires. Les initiatives de nos équipes des achats pour contenir ces hausses et les augmentations des prix pour les clients appliquées par les équipes des ventes, ont permis de restaurer nos marges bénéficiaires, mais nous devons améliorer la vitesse à laquelle nous réagissons à ces pressions sur nos marges.

Bon nombre d'entre nous ont été impliqués dans les initiatives de réduction des coûts l'an dernier, et malgré la croissance, nous avons réalisé plus de 2 millions de livres sterling d'économies sur ce poste. Cet effort est encore plus significatif si on tient compte de l'impact de la vente de Megolon, de l'activité Mastics et de Scapa Irlande.

Malgré nos difficultés de financement cette année, Scapa Europe a poursuivi ses investissements avec 1,5 million de livres sterling placés dans différents projets, principalement

Dans ce numéro ...

page 2:	On ne s'ennuie jamais à Scapa
page 3:	Prix de l'équipe automobile 2006/2007
page 4:	Que pensent nos clients de nos performances? & Hodgson Sealants
page 5:	Santé et Sécurité & nouveaux sites web
page 6 - 8:	Actualités informatique & Actualités formations
page 9:	Équipe Pro-System Racing & Forum commercial
page 10:	Forum commercial (suite)

liés au secteur santé, sécurité et environnement, outre les améliorations apportées au parc des machines.

La vente de ces activités a permis de dégager 23 millions de livres, grâce auxquelles le Groupe a pu se débarrasser de ses emprunts. Scapa a ainsi pu réduire les coûts élevés des emprunts et, surtout, se libérer de l'« influence » d'un groupe bancaire peu coopératif.

Le niveau de nos fonds de roulement doit s'améliorer aussi rapidement que nos niveaux de rentabilité. L'année 2006/07 a toutefois été médiocre en Europe à cet égard. Notre position en fin d'année était bonne, mais les performances en milieu d'année doivent être améliorées. La plupart d'entre vous ont déjà pu observer des initiatives qui ont été engagées l'an dernier, et qui devraient porter leurs fruits cette année. D'autres mesures nouvelles seront lancées prochainement. Elles porteront notamment sur des objectifs de réduction du stock, des améliorations dans le recouvrement des créances clients et des délais de règlement aux fournisseurs plus longs.

Pour résumer, l'année 2006/07 a été bonne, elle s'est traduite par de grandes améliorations dans de nombreux secteurs de l'activité. Celles-ci doivent se poursuivre, et nous devons nous améliorer plus vite et faire toujours preuve de plus de réactivité. Une chose est sûre, nos concurrents ont plus remarqué Scapa Europe l'an dernier, et ils chercheront encore plus à rivaliser avec nous dans l'année qui vient.

On ne s'ennuie jamais à Scapa !

Nous venons de passer une année incroyable ! De nouveaux noms tels que ceux d'AlphaGary et Hodgson ont eu beaucoup d'importance pour la plupart d'entre nous au cours de l'année dernière. Les idées tournant autour des questions de bénéfices et de trésorerie nous ont tous permis d'atteindre des niveaux supérieurs et nous ont offerts de nouveaux défis à relever. Les améliorations de nos services restent placées sous une pression constante, qui semble sans fin. À la réflexion, il semble bien que nous disions à peu près la même chose l'an dernier. Est-ce que cela va s'arrêter un jour ?

Nous pensons malheureusement que la réponse est « non », mais pas pour les raisons que vous pouvez imaginer. Nous avons le sentiment que nous allons encore être soumis cette année à des pressions similaires, mais sous des noms et des concepts différents. La plupart d'entre nous diraient que cette pression vient de nos supérieurs hiérarchiques. Salaire insuffisant, plus de travail, peu de nouveaux outils, des nouvelles tâches, et votre supérieur vous en demande plus chaque jour. Cela vous rappelle quelque chose ? Le fait est que ce n'est pas de la responsabilité de votre supérieur, et ce n'est en fait de la responsabilité de personne à Scapa. Cette pression sans relâche provient du marché, et c'est à vous qu'il faut vous en prendre : c'est vous qui créez cette pression du marché. Cette demande du marché nous pousse et incite constamment nos concurrents à atteindre des niveaux supérieurs. Cette pression du marché provient de chacun de nous en tant que consommateurs des produits que nous achetons. Nous voulons tous des voitures, des logements, des appareils, des vols aériens, des aliments et d'autres consommables moins chers, et cette pression pousse tous les fabricants à fabriquer leurs produits pour moins cher et à fonctionner de manière plus efficace. Cette pression constante à améliorer les produits oblige notre activité à changer, à s'améliorer et à innover. Par conséquent, cela n'est pas près de s'arrêter, et c'est la même situation dans tous les secteurs activités aujourd'hui. Ce qui fait la différence concernant toute cette pression, c'est la façon dont nous acceptons ces nouveaux défis et changements dans notre lieu de travail. C'est la manière dont nous aborderons ces changements qui rendra différentes notre activité et notre vie.

Nous avons tous un choix. Nous ne sommes pas obligés d'accepter le changement, nous pouvons le combattre ou nous en éloigner en courant. L'autre option consiste à nous laisser motiver et dynamiser par le changement. Si nous commençons à l'accepter et à le prévoir, nous bénéficierons tous de nouvelles opportunités. Si nous choisissons de ne rien faire, nous mettons notre qualité de vie en péril, notre potentiel de revenus risque de s'amenuiser et notre satisfaction dans notre lieu de travail va se réduire. Vous allez me dire : « Attendez, je voudrais vraiment travailler moins et rester davantage à la maison ». C'est sûr, nous aimerions tous nous reposer et consacrer du temps à nos proches, à nos passe-temps favoris et à notre vie de famille, mais pour la plupart des gens ce n'est pas une option réaliste.

Nous devons tous gagner de l'argent, cela nous concerne tous à tous les niveaux de hiérarchie, de la direction générale aux équipes d'encadrement. Aucun de nous ne peut simplement ignorer cette question et s'attendre à améliorer

son mode de vie. Nous voulons et avons tous besoin de la réussite de Scapa !

À quoi devrions-nous nous attendre pour l'an prochain, pour ceux d'entre nous qui ont la chance de travailler à Scapa ? Nous devons travailler dur pour dépasser la concurrence et faire la démonstration des améliorations obtenues. Ensuite, nous devons prendre en compte et accepter que des changements vont intervenir à la fois au niveau des gens et de la forme de notre activité. De plus, les priorités devront être ajustées à différentes périodes de l'année. Enfin nos concurrents vont continuer d'essayer de nous battre chaque jour.

Il est difficile pour la direction de Scapa d'établir des orientations pour le personnel dans notre domaine d'activité, mais il est important que chacun de nous ait en tête nos objectifs chaque jour quand il vient travailler. Il est clair que la priorité la plus importante est d'améliorer nos profits dans chacun de nos sites en Europe et à l'étranger. Il est également clair que la trésorerie est presque aussi importante que les bénéfices (et parfois plus importante pour notre succès) et il est certain que notre compétence de base, l'application d'un revêtement adhésif sur différents matériaux, est notre principale raison d'être en tant qu'entreprise. Tout ceci est bien beau, mais la question fondamentale consiste à savoir ce que chacun d'entre nous peut faire pour s'assurer que nos résultats soient bons à la « mi-temps » et en fin de match, en fin d'année ?

Nous avons progressé et atteint un niveau supérieur de bénéfice et de trésorerie mais nous restons toujours derrière nos concurrents dans ces domaines. Nous avons eu de bons résultats l'an dernier et les améliorations de performances en termes de bénéfices ont été claires quand Calvin a annoncé nos résultats le 7 juin. Alors rappelons nous que nous avons bien travaillé l'an dernier ! Il y a un moment où on peut être fier de ces résultats, mais cette affirmation doit être accompagnée d'une réserve importante. D'abord, toutes nos initiatives d'améliorations ont pris trop longtemps pour être appliquées. Ensuite nous n'avons pas tiré parti des améliorations de nos marges à travers des augmentations des prix et une connaissance de la valeur des produits sur le marché, et enfin notre gestion de la trésorerie doit faire l'objet d'une attention plus importante.

Aidez Scapa à réussir, aidez vos collègues à réussir, aidez nos clients en leur permettant de réussir sur le marché et aidez-vous vous-mêmes et votre famille à améliorer votre mode de vie en acceptant le changement, en vous battant pour obtenir des améliorations et en vous efforçant d'atteindre les meilleurs résultats possibles pour l'entreprise.

Faites de notre entreprise une véritable « success story » : nous pouvons le faire si chacun s'engage à s'efforcer d'atteindre un niveau supérieur.

*Andy Woodward,
Derek Sherwin & Chris Smith*

Prix de l'équipe automobile 2006/2007

Les prix canalisent l'activité de notre équipe vers la croissance et les résultats, et lui permettent d'aspirer à des objectifs plus élevés chaque année. Cette année, la Business Unit Automobile a encore battu son record en réalisant des ventes supérieures aux sommes budgétées. Lors de la 5e réunion annuelle des équipes mondiales Ventes et Marketing Automobile à Valence en avril dernier, quatre membres de l'équipe Scapa ont reçu un prix en reconnaissance de leur contribution remarquable :



Mauro Dagna - Prix du Commercial de l'année

Mauro a obtenu une croissance des ventes significative de 11 %, et il a déployé des efforts à différents niveaux, à la fois dans une excellente communication avec l'équipe et les clients, des résultats en terme d'augmentation des prix, de meilleures prévisions pour le secteur automobile, une amélioration de la marge, un formidable exemple en terme de ventes, tout en gardant le domaine automobile à cœur malgré ses nouvelles fonctions en tant que Responsable des ventes à l'exportation.

Patrick Loison - Prix de la meilleure croissance des ventes de l'année

Patrick a dépassé 11 % de croissance (meilleur pourcentage au niveau des ventes) pendant cet exercice financier par rapport aux résultats de l'exercice précédent, à l'intérieur du large domaine des faisceaux électriques. Ce succès porte sur des ventes supérieures aux prévisions du budget (12 %) et une augmentation des prix sur un compte difficile. Ce prix vient aussi reconnaître les solides connaissances de Patrick dans le secteur des faisceaux électriques.

Stefan Lietmann - Prix du « Sauveteur » de l'année

Ce prix est attribué à un membre d'une équipe non automobile, désigné par tous les membres de l'équipe dans notre BU. Stefan a apporté son aide à un grand nombre d'interventions et a dépassé toutes les attentes, pas seulement une fois, mais à de nombreuses reprises, tout en développant une attitude volontariste, avec une grande réactivité, qui nous a aidé à atteindre notre classement de « meilleur » fournisseur.

Xavier Zaballos - Prix du membre d'équipe de l'année

Ce prix « Automobile mondial » reconnaît les performances exceptionnelles réalisées tout au long de l'exercice financier au sein de notre équipe. Xavier a volontiers accepté de nouvelles tâches, il a donné des réponses rapides aux clients et à tous les intervenants au sein de Scapa, a participé à la cohésion de l'équipe et au renforcement des capacités. Il a contribué à la croissance des ventes et à la réduction des délais de paiement, tout en occupant une fonction dans la gestion des comptes.



Félicitations à tous les lauréats et à tous de la part de l'équipe Automobile pour ces excellents résultats !

Que pensent nos clients de ...

nos performances ?

Au cours des dernières années, nous avons réalisé une enquête auprès de nos clients pour savoir ce qu'ils pensent de Scapa. Ces enquêtes ont été réalisées par l'équipe du Service Client au travers d'entretiens téléphoniques avec une sélection de nos clients sur tous nos marchés. Les résultats sont présentés ci-dessous :

	2005/6	2006/7	% d'amélioration
Délais de livraison	3,2	3,6	12,5
Respect des dates de livraison	3,6	4,0	11,1
Fourniture d'informations	3,6	3,7	2,8
Qualité des produits	3,8	4,0	5,3
Innovation technique	3,4	3,7	8,8
Entreprise avec laquelle il est facile de travailler	3,6	4,0	11,1
Moyenne	3,5	3,8	8,5

Les notes vont de 1 à 5, la moyenne étant de 3, avec des scores de 4 et au-dessus de nos objectifs.

Comme vous pouvez le voir, nous nous sommes améliorés dans tous les domaines mais il reste toutefois encore beaucoup à faire.

Au cours des deux dernières années, nos niveaux de service se sont considérablement améliorés mais nous devons encore améliorer notre rapidité de réaction, à la fois pour la fourniture d'informations et pour la livraison des produits à nos clients.

Nous allons changer le format de l'étude cette année, afin de mieux comprendre ce qui est important pour nos clients, et comment mieux les servir.



Hodgson Sealants

Depuis l'acquisition en février 2006 de l'activité Mastics par Hodgson, un accord de transition sur douze mois a commencé à être mis en œuvre. Hodgson traite directement avec les clients de l'activité mastics en Asie, en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. En dehors de ces régions du monde, Scapa Europe joue le rôle d'agent de facturation jusqu'aux douze mois (depuis le 9 février 2006).

Au départ, les choses ne se sont pas passées aussi simplement que Hodgson ou Scapa l'avaient prévu, et certains clients ont reçu des commandes incomplètes ou en retard, ou les deux. Richard Symes a travaillé à temps partiel en mission chez Hodgson en mars et avril pour les aider à mieux s'organiser au sein de leur siège à Beverley au R-U. Du fait des procédures pour la gestion de l'activité Hodgson sur SAP pendant la transition de douze mois le personnel de Scapa a dû assumer de nouvelles tâches au niveau de l'assistance clientèle, de l'entreposage, de la distribution et des finances.

Au cours des mois d'avril et mai, un grand nombre de problèmes portant sur l'exécution des livraisons, les notifications de livraisons envoyées de façon professionnelle aux clients et les échanges d'informations en général entre Hodgson et Scapa, ont été traités. Hodgson a recruté un Responsable assistance clientèle, ainsi qu'un plus grand nombre d'employés au service client, afin de se préparer au transfert des clients depuis le service client Scapa dans l'année qui vient. Hodgson prévoit de reprendre les clients actuellement desservis par le service client R-U et Barcelone avant la période des vacances scolaires d'été. Le personnel de Hodgson a étudié en mai et juin la façon dont seront pris en charge après l'été les clients qui sont actuellement desservis par le personnel du service clientèle de Scapa et qui sont basés en dehors du R-U.

HST en Europe

Dans le cadre de notre effort constant pour atteindre l'objectif « zéro accident » en Europe, le SET est heureux d'annoncer un bon résultat qui indique une tendance positive pendant l'année dernière. Au cours des 12 derniers mois, nous avons encore changé de manière significative le niveau priorité que nous accordons à la sécurité sur le lieu de travail, et nous avons ici encore investi plus de 10 % de notre budget d'investissement dans ce domaine critique de l'activité.

Faits marquants pour l'ensemble de l'année 2006-2007 sur tous les sites européens

- Nombre d'accidents (moyennes) réduit de 12,8 % d'une année sur l'autre
- Accidents avec perte de temps (moyennes) réduits de 29,7% d'une année sur l'autre, avec réduction de la fréquence au cours de la seconde année
- Accidents de plus de 4 jours (moyennes) réduits de 32 % d'une année sur l'autre, ce qui est très positif et démontre que la gravité des accidents a diminué

La sécurité est de la responsabilité de chacun, et collectivement nous devons nous efforcer d'atteindre la perfection. Cette année sera plus intense que la précédente, dans la mesure où nous visons à atteindre 10 % de baisse supplémentaire dans le nombre d'accidents, et la même baisse pour les accidents de plus de 4 jours (gravité). Notre mission consiste à améliorer nos conditions de travail en éliminant tous les risques par des mesures préventives prises à la suite des enquêtes sur les accidents et les accidents évités de justesse conformément à l'objectif du SET de garantir votre protection.

Plusieurs initiatives sont actuellement menées simultanément au sein de chaque installation, qui visent à atteindre les objectifs suivants, qui sont ceux de l'entreprise et les vôtres :

- Audits de la gestion opérationnelle et commerciale de l'entreprise
- Utilisation appropriée et améliorée des équipements personnels de sécurité avec prise en charge totale de la protection des yeux sur les lignes d'induction
- Dispositifs de sécurité des machines
- Ergonomie
- Manutention et stockage des matériaux
- Amélioration des chariots élévateurs à fourche et à contrepoids (notamment investissements)
- Formation du personnel
- Audit des politiques et pratiques de santé et sécurité du travail
- Continuité de service et plans de gestion des incidents

Notre objectif est de vous protéger. Aidez-nous à remplir cette mission, pensez chaque jour en premier à la sécurité, et remettez en question ce que vous faites et ce que font vos collègues. Nous devons atteindre l'objectif « zéro accident » dès que possible, et certains sites y sont déjà parvenus.

Derek Sherwin

Nouveaux sites web

Le département Marketing est heureux d'annoncer le lancement des nouveaux sites web du Groupe Scapa, de Scapa Europe et de Scapa Asie. Le nouveau site européen comporte dispose d'un Centre de ressources clientèle qui permet aux utilisateurs d'accéder rapidement aux nouveaux documents de marketing, à des informations plus détaillées sur nos produits et marchés, et différentes manières de nous contacter plus facilement à travers une nouvelle carte mondiale de nos établissements. Un Système de gestion de contenu personnalisé est également intégré au site web, ce qui permet de mettre à jour toutes les informations en interne.

Nous avons amélioré l'apparence de la fonctionnalité Recherche de produit, et nous allons ajouter encore plus de produits avec des fiches techniques téléchargeables. Le site sera traduit en français, allemand, italien et espagnol dans les mois qui viennent.

Veuillez visiter les nouveaux sites et si vous avez des commentaires ou suggestions, veuillez envoyer un e-mail à marketing@scapa.com



Actualités informatique

Épidémie de virus

Début mars, nous avons rencontré des problèmes au niveau informatique. Ceci tenait au fait que notre réseau a été infecté par une série de « vers » informatiques. Les vers, comme les virus, sont des programmes informatiques qui se multiplient et infectent les ordinateurs sans que leurs utilisateurs aient donné leur accord ou en soient informés.

Scapa a été infecté par plusieurs versions du ver « Nirbot ». Ce dernier a attaqué des points faibles du système d'exploitation Windows qui font l'objet d'un correctif sous XP mais pas sous NT. Ils contenaient aussi un Cheval de Troie, c'est-à-dire un fichier qui semble inoffensif jusqu'au moment où il est exécuté. Dans ce cas, le Cheval de Troie était un « backdoor », soit un programme qui permet à un tiers de prendre le contrôle de votre PC sans votre permission et sans que vous en soyez informé.

Les problèmes que nous avons rencontrés ont commencé lorsque les vers ont utilisé notre réseau pour se propager à un grand nombre d'autres ordinateurs NT puis pour lancer une fonction « phone home ». Ceci a inondé notre réseau, entraînant un ralentissement ou interrompant le trafic normal - SAP, e-mails, etc. Le ver a ensuite détourné plusieurs processus sur les PC, en les utilisant à 100% de la capacité des ordinateurs. Quand ceci se produit, le PC ne peut plus faire tourner d'autres programmes, donc tout le reste semble s'arrêter ou au mieux, fonctionner très lentement.

Scapa est protégé contre les virus, vers etc. par le logiciel CA E-trust installé sur tous nos ordinateurs. Malheureusement, ce type de logiciel protège seulement les systèmes des menaces qui sont connues. S'il existe une toute nouvelle menace qui n'a encore jamais été observée, le logiciel ne peut rien faire tant que le correctif approprié n'est pas créé.

Qu'est-ce qu'un virus ?

Les virus se propagent d'un ordinateur à un autre lorsque son hôte est transféré sur un ordinateur non infecté. Par exemple : si un utilisateur l'envoie dans un e-mail sur un réseau ou le transporte sur un support amovible, par exemple une disquette, un CD, un DVD, un lecteur USB, un appareil photo numérique ou un lecteur MP3. De plus, les virus peuvent se propager à d'autres ordinateurs en infectant des fichiers se trouvant sur un réseau, auquel d'autres ordinateurs peuvent accéder.



Qu'est-ce qu'un ver ?

Un ver infecte un ordinateur sur un réseau (de la même manière qu'un virus) mais il utilise ensuite le réseau pour envoyer des copies de lui-même à d'autres nœuds (ordinateurs) sur le réseau. Il peut le faire sans aucune intervention de l'utilisateur. Au contraire d'un virus, il n'a pas besoin d'être attaché à un programme existant.

C'est ce qui nous est arrivé.

CSC a confirmé que nous avons un ver mardi après-midi. Mercredi, un correctif a été déployé, mais ceci n'a éliminé que la première version de Nirbot. Nous avons ensuite découvert que nous en avons au moins deux autres versions. CSC a fourni des échantillons de ces versions, et il a fallu attendre vendredi après-midi pour que CA développe un correctif. Une fois que ce correctif a été déployé, au cours du week-end et pendant les jours qui ont suivi, le système a retrouvé son fonctionnement normal.

Que faisons-nous pour réduire autant que possible le risque que ceci se reproduise ?

Nous sommes en train de passer de Windows NT à XP. Nous n'autorisons pas l'accès à notre réseau aux appareils non-liés à Scapa Europe, à moins qu'ils aient d'abord été validés.

Si un visiteur demande à se connecter sur notre réseau, la réponse est non.

Nous sommes en train de réfléchir à la question de savoir si d'autres logiciels ou appareils pourraient nous aider.

Nous avons aussi besoin de votre aide.

Si vous recevez un e-mail qui vous paraît préoccupant – ne l'ouvrez pas, supprimez-le.

Ne connectez aucun appareil non-lié à Scapa sur votre PC ou sur le réseau sans l'approbation de l'équipe informatique.

Ne téléchargez pas et n'essayez pas de télécharger des logiciels sur un appareil Scapa sans l'approbation de l'équipe informatique.

Nous ne pouvons garantir à 100% que ceci évitera toute épidémie sur le réseau Scapa, mais nous pouvons essayer de réduire ce risque autant que possible. Merci à tous pour votre patience et votre aide pendant la période contrariante qui a été nécessaire à la suppression de l'infection.

Actualités informatique - suite

Déploiement du système d'exploitation XP

Aujourd'hui, la plupart des PC fixes et portables que nous utilisons à Scapa Europe fonctionnent avec le système d'exploitation Windows NT4. Le NT4 n'est plus entièrement pris en charge par Microsoft, et ceci commence à poser problème pour Scapa, le cas le plus grave ayant été la récente infection qui n'aurait pas pu se propager si nous utilisions uniquement le système d'exploitation XP.



Mark Brookes dirige maintenant un projet qui vise à déployer XP dans l'ensemble de Scapa Europe. Ceci s'inscrit dans le prolongement du projet réussi de l'an dernier qui a permis de faire passer nos serveurs de NT à Windows 2003. Comme un grand nombre de nos ordinateurs existants ne fonctionneront pas sous XP, ils devront être remplacés par de nouvelles machines.

Aujourd'hui, nous en sommes à l'étape pilote, et des versions XP « Scapa » pour différents types d'ordinateurs de bureau et portables ont été mises au point. Le premier déploiement d'une version de bureau « Scapa » est actuellement réalisé à Rorschach par Thomas Keller.

Les premiers ordinateurs portables ont été déployés et nous recevons actuellement le retour des utilisateurs sur les aspects de la version qu'ils souhaitent voir mise en œuvre. Néanmoins, jusqu'ici, nous avons reçu une réaction plutôt positive de la part des utilisateurs. (Et, dans tous les cas, personne n'a demandé à revenir à son ordinateur sous NT.)

Les ordinateurs portables seront déployés lorsque nous déploierons les ordinateurs de bureau sur les sites des utilisateurs locaux, ou juste après.

Lorsque nous viendrons sur votre site, nous vous donnerons plus d'informations.

Questions:

L'utilisation de la nouvelle version XP Scapa sera-t-elle comparable à celle de mon PC personnel sous XP ?

Oui et non. Même si le PC Scapa utilisera XP, un grand nombre des options qui sont normalement disponibles sur un PC pour utilisation personnelle ne seront pas disponibles sur le PC Scapa. Ceci est destiné à réduire autant que possible le coût de l'assistance. Moins nous avons de fonctions, plus les risques d'erreurs sont limités.

Pourrais-je utiliser les ports USB pour raccorder des périphériques tels que des appareils photos ou lecteurs flash ?

Oui et non. La plupart de PC et la plupart des utilisateurs n'auront pas la possibilité d'utiliser la majeure partie des périphériques USB. Nous sommes en train d'étudier de quelle manière nous pouvons autoriser les souris, claviers et imprimantes USB mais interdire les lecteurs flash, appareils photo, etc. Idéalement, nous souhaitons pouvoir réserver l'utilisation des ports USB à des périphériques spécifiques à Scapa.

Pourquoi ?

Pour des raisons de sécurité et d'assistance. Nous avons récemment pu constater ce qui se passe lorsqu'un virus ou un ver parvient à infecter notre système. Les périphériques USB sont une autre méthode d'avoir des risques d'infection.

Thomas Keller a maintenant été embauché comme Responsable local de l'assistance informatique. XP a été implémenté avec succès sur le site de Rorschach sans aucun problème. Tout le monde est satisfait parce qu'il est possible d'avoir une assistance informatique plus rapidement quand on en a besoin.

Sandro Pellegrino

Nouvelles du département informatique

Dan Eltis, qui a été en charge de l'assistance sur l'Intranet de Scapa, a décidé de quitter Scapa. Nous lui souhaitons une bonne continuation. Veuillez transmettre à Jason Mathews toute question que vous auriez auparavant envoyée à Dan.

Site

Quand le déploiement de XP sera-t-il réalisé ?

Rorschach	En cours
Mannheim	Fin juin
Scapa France	Août-septembre
R-U	Septembre-octobre
Ghislarengo & Barcelona	Novembre-décembre

Actualités informatique - suite

Projet d'assistance bureautique

Actuellement, l'essentiel de l'assistance informatique de Scapa Europe est fournie par CSC. CSC assure l'assistance sur nos PC de bureau et portables. Cette société assure l'assistance sur nos serveurs, nos réseaux locaux et nos réseaux étendus. Elle héberge aussi notre système SAP et assure le support sur les applications dont nous avons besoin.

Toutefois, au fur et à mesure que nous déployons XP, Scapa a décidé de réintégrer l'assistance technique bureautique en interne. C'est-à-dire qu'une fois que les PC d'un site seront passés à XP, les PC, portables, imprimantes et scanners de ce site seront pris en charge par les employés de Scapa et non plus par CSC.

Mark Brookes sera chargé de cette assistance en tant que responsable de l'assistance bureautique en Europe et il sera placé sous ma direction dans ces fonctions. Actuellement, nous sommes en train de recruter une équipe pour aider Mark dans cette fonction. Nous avons déjà recruté Thomas Keller (qui est basé à Rorschach). Une fois que Thomas aura déployé les nouvelles versions XP, il viendra apporter son assistance à l'ensemble des utilisateurs basés à Rorschach et Mannheim, et aux autres utilisateurs de langue allemande sur les PC, imprimantes, scanners, etc.

Nous venons juste de faire une offre à une personne chargée de l'assistance à Valence pour qu'il accepte de s'occuper de la France, et nous espérons qu'il nous rejoindra d'ici la fin-juillet.

Le processus de recrutement d'un responsable de l'assistance R-U basé à Ashton est en cours, et nous sommes en train d'étudier la manière de prendre en charge l'assistance pour Ghislarengo et Barcelone.

CSC continuera d'assurer une assistance pour nos serveurs, LAN, WAN et SAP pour le moment, et tant que vous ne recevez pas d'indications différentes, il vous faudra toujours faire appel à CSC en cas de problème.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter ou à joindre Mark ou Thomas Keller.

Mike McClure

Actualités Formation

La dernière séance de formation sur la Gamme de produits a eu lieu à Rorschach au cours de la première semaine de juin, dans le cadre de l'engagement continu que nous avons pris lors de la conférence Customer NOW en 2005. La Première phase de la formation Rubans adhésifs double face et de transfert a été assurée par le Chef de produit Tom Visser et le Responsable de l'assistance technique Christophe Chauvin pour l'ensemble des Directeurs des ventes industrie, et la formation sera maintenant assurée pour les équipes Ventes et Assistance clientèle.

Les rubans adhésifs double face et de transfert, produits principalement à Rorschach et Bellegarde, offrent une excellente opportunité de croissance des ventes et des marges attractives. Elle seront en outre un domaine prioritaire pour les équipes des ventes au cours des prochaines semaines et mois. Les prévisions en terme d'amélioration de la croissance des ventes sont bonnes – la première séance de formation, sur les mousses industrielles, organisée en juin l'an dernier, a permis de contribuer à une énorme croissance des ventes de 15 % au cours du dernier exercice avec de bonnes marges !

Cette séance sera suivie d'une Phase 2 de la formation sur ces gammes de produits, qui aura lieu plus tard cette année. Le déploiement d'une formation est également prévu sur d'autres parties de notre gamme au cours de l'année.

Neil Radcliffe

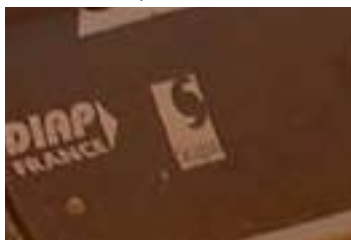
Équipe Pro-System Racing

L'équipe Pro-System Racing, sponsorisée par Scapa (sponsor technique, par la fourniture de rubans adhésifs) a réalisé la 8e étape en obtenant de très bons résultats (18e à l'arrivée du Paris-Dakar). Malheureusement, à partir de la neuvième étape, ils ont été confrontés à un important problème technique au niveau de la transmission, et le temps nécessaire pour réparer la voiture a compliqué leur tâche pour cette étape périlleuse, qu'ils ont par la suite dû finir presque entièrement de nuit. Ceci veut dire qu'ils n'ont pu atteindre le bivouac de Tichit avant la fermeture du poste de contrôle au départ le jour suivant. Pro-System Racing se prépare à participer au Rallye de Tunisie.

Ils espèrent utiliser leur Trophy Truck, mais il ne respecte pas entièrement les règles techniques de la F.I.A., même s'il est conforme à celles de SCORE USA. Ils espèrent aussi concourir dans une autre course qui aura lieu plus tard cette année (le Rallye des Pharaons ou Shamrock) afin de valider leurs dernières modifications techniques et d'atteindre leurs objectifs avec ce véhicule et de finir dans les dix premiers du Dakar !

De plus, ils souhaitent concourir aux États-Unis lors du prochain Baja 1000, qui va célébrer son 40e anniversaire en novembre 2007. Voici les photos du Trophy Truck avec notre logo pendant le rallye Paris-Dakar.

Nous leur souhaitons bonne chance pour leurs prochaines courses avec les rubans adhésifs Scapa.



Forum commercial Scapa Europe

Le personnel de Scapa s'est réuni les 16 et 17 avril derniers à Saint-Gall, en Suisse, pour organiser le premier Forum commercial Scapa Europe – BU Industrie.

Les 55 participants venaient de tous les secteurs de notre entreprise, et ont permis d'apporter une grande ouverture d'esprit et une vision diversifiée de notre activité, ce qui répondait idéalement au thème de cette rencontre.

Scapa Europe

Une nouvelle approche – Une nouvelle norme – Un nouvel avenir passionnant

Au cours des quelques derniers mois, beaucoup de changements sont intervenus et le Forum commercial a probablement traduit une confiance renouvelée dans Scapa en tant qu'acteur important du secteur des rubans adhésifs en Europe.

Au travers des défis relevés et des efforts constants fournis par tous dans notre entreprise afin de « mettre la barre très haut », nous sommes en train de devenir une entreprise de référence dans notre secteur, à laquelle les autres se comparent.

L'objectif de la réunion était de réfléchir au renouveau de notre entreprise en nous attachant à l'avenir et à notre confiance dans le fait que notre élan actuel, accompagné de nouvelles idées et approches, nous permettra d'atteindre une position de leader du marché.



Forum commercial Scapa Europe - suite

Le forum a donné lieu à diverses présentations techniques et commerciales, et tous les participants ont été répartis en groupes de travail sur des thèmes différents lors de plusieurs sessions en petits groupes, notamment :

« Dites nous ce qui distingue Scapa et permet à nos clients de nous considérer comme un meilleur fournisseur par rapport à nos principaux concurrents »

ou :

« Comment travaillons-nous avec nos partenaires distributeurs d'une façon qui nous permette de travailler avec les utilisateurs finaux, avec ou sans leurs connaissances et leur participation, et à vendre directement aux utilisateurs finaux ainsi que par l'intermédiaire du distributeur ? »

ou encore :

« Le succès d'un commercial se reconnaît par la croissance des ventes et le fait de trouver de nouveaux clients-utilisateurs finaux. Quelles méthodes particulières avez-vous découvertes pour trouver ces clients et conclure la vente ? »

D'autres sessions répondaient notamment aux questions :

« Que pouvons-nous faire pour améliorer notre capacité à obtenir les bonnes informations, à les avoir plus tôt et à aider à la réalisation fructueuse des projets dans les délais prévus ? »

ou :

« Comment pouvons-nous établir une distinction entre les « attentes », et les « souhaits » des clients en terme de service, et que peuvent faire les commerciaux ou les autres membres du personnel Scapa pour améliorer cette situation ? »

Et enfin :

« De quelles manières pouvons-nous vendre la "valeur" de Scapa à la fois aux utilisateurs finaux et aux distributeurs ? Envisagez de quelles manières nous pouvons nous distinguer de nos concurrents et comment ces méthodes peuvent-elle nous être bénéfiques. »

L'idée consistait à apporter des idées toutes neuves dans le débat afin de garantir la poursuite du progrès et du développement de Scapa vers un futur passionnant. Les résultats ont été présentés et ont fait l'objet de discussions, et l'équipe la plus appréciée et la plus créative a été celle de Thomas Drews, Bill Doran, Frank Micol, Gabriele Pazienti, Michael Liebe, Martin Becker et Mark Fournier, soutenue par le membre de CMT Sergio Colonelli. Ils ont présenté leurs résultats dans une « pièce de théâtre », dans laquelle différents commerciaux travaillant chez nos principaux concurrents essayaient de vendre des produits à un client qui voulait de toute évidence seulement acheter chez Scapa parce que Scapa avait une nouvelle approche, une nouvelle norme et un nouvel avenir axé sur le client. L'équipe a reçu un prix pour l'idée et la performance.

Le forum était destiné pour partie à récompenser les collègues qui avaient apporté une contribution extraordinaire au succès de l'an dernier au travers de leurs performances, de leur contribution, de leur volonté de faire plus d'efforts dans les activités quotidiennes pour aboutir à une réussite.

Ces collègues étaient :



François Martin pour avoir obtenu la plus importante croissance des ventes, Martin Saville en tant qu'équipier de l'année, Christophe Chauvin en tant que « sauveteur » de l'année, Michael Liebe en tant que commercial de l'année. Ken Heywood et Gerd Lehner ont aussi été récompensés pour avoir travaillé pour Scapa depuis plus de 30 ans.

Le Forum a été un grand succès : il a permis de formuler des idées très créatives et encourageantes. Il a de plus été une réussite dans la mesure où il a permis à un grand nombre d'employés Scapa de toute l'Europe d'entrer en relation et de renouveler des amitiés personnelles dans l'ensemble de l'entreprise. L'ambiance générale qui règne au sein de l'entreprise va nous permettre de garantir la réussite à l'avenir de Scapa Europe.

Une grande partie du succès du forum commercial revient à Glennis Waring, qui a fait un travail fantastique dans l'organisation de l'événement. Tout a été planifié parfaitement et tous les participants se sont sentis parfaitement accueillis – **Merci Glennis !**

Michael Gotthart

Scapa Europe

Une nouvelle approche – Une nouvelle norme – Un nouvel avenir passionnant