



EURO LINK

Note d'information européenne trimestrielle du SET Europe

Le point commercial

Les importants changements qui ont été faits ces derniers mois dans l'ensemble de notre organisation commerciale, pour renforcer notre position et aller de l'avant, ont demandé de gros efforts à tous. L'équipe Sales & Marketing continue de chercher de nouveaux processus opérationnels pour nous distinguer de nos nombreux concurrents et nous tentons en parallèle de rationaliser nos activités et d'adapter nos méthodes (vente de Scapa Irlande et de Megolon). Je félicite d'ailleurs toutes les personnes de Scapa Europe qui ont adopté ces changements et cette réorganisation avec enthousiasme et esprit positif. La forte augmentation du prix des matières premières de ces derniers mois et les inévitables répercussions sur les prix qui s'en sont suivies pour presque tous nos clients, ont obligé nos équipes à redoubler d'effort pour vendre. Cela

n'a pas été simple. Les directeurs produits, les services clients et les équipes sur site ont dû beaucoup s'impliquer et faire preuve d'un remarquable esprit d'équipe, qui demeure un élément essentiel pour notre réussite. Comme il faut s'attendre à l'avenir à ce que ces augmentations de prix fassent partie de notre quotidien, chacun de nous devra s'attacher à rationaliser et à accélérer le processus de concertation sur les prix, pour que Scapa puisse continuer à accroître ses ventes et sa rentabilité. Malgré la forte augmentation de notre chiffre d'affaires de ces derniers mois et bien que les objectifs aient largement été dépassés, nous enregistrons toujours une diminution de notre marge, qui s'explique principalement par l'augmentation du prix des matières premières dont je viens de parler. Nous allons donc devoir travailler et nous engager encore plus, pour

restaurer cette marge sur les semaines et sur les mois à venir. Au 4ème trimestre de l'année dernière, nous avons bénéficié d'une nette augmentation des ventes. Nous pouvons continuer dans cette voie, si nous orientons toutes nos actions vers le client et si nous faisons tout pour que notre service et notre qualité soient aussi proches que possible de la perfection. Bien que notre qualité de service se soit considérablement améliorée au cours de l'année, et je remercie au passage toutes les équipes qui y ont contribué, nous n'atteignons pas encore un niveau de « classe mondiale ». Notre objectif sera donc qu'au quatrième trimestre, notre CLIP dépasse 98% sur tous les sites et que nous puissions montrer à nos clients que nous sommes l'un des meilleurs fabricants de rubans adhésifs du marché !

Bonne chance à tous pour 2007
Andy Woodward

Informations financières

Les données chiffrées de novembre et décembre seront publiées en janvier

Les ventes en Europe ont augmenté de 6% par rapport au premier semestre 2005 / 2006, avec pour raison principale la croissance des ventes dans les secteurs de l'imprimerie & arts graphiques, de la construction, des câbles et de l'automobile. Dans notre région, ces augmentations s'expliquent par l'amélioration significative de notre service client sur les 18 derniers mois : meilleurs délais de livraison, plus grande fiabilité et meilleure qualité produit et par une augmentation de notre marge commerciale, qui est passée de 1,2 M £ à 1,3 M £ après mise en application du vaste programme de réduction des coûts de l'année dernière.

Les augmentations du prix de vente conseillé de certains produits et de meilleures procédures d'achat peuvent compenser en partie les augmentations du coût des matières premières et de l'énergie. Comme la gestion du besoin en fonds de roulement reste une priorité, des actions de réduction des stocks sont en cours dans tous les sites. L'équipe commerciale et le service financier ont un programme d'action en commun visant à réduire le délai de paiement moyen accordé aux clients, mais nous devons continuer de faire des progrès dans cette partie de notre activité.

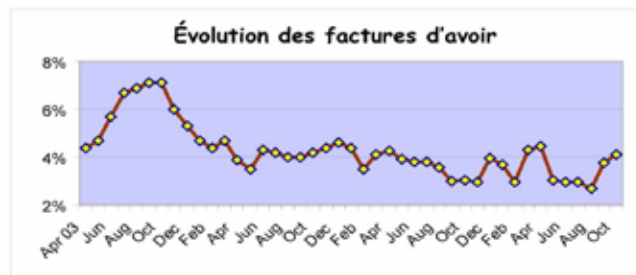
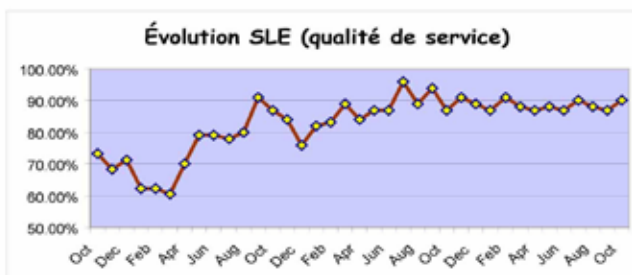
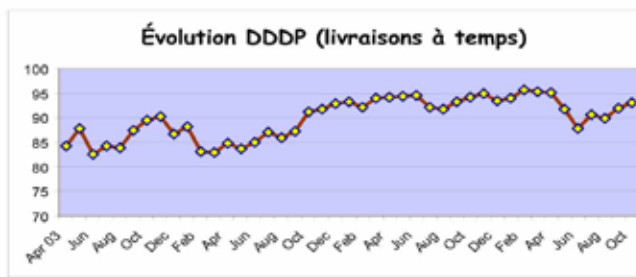
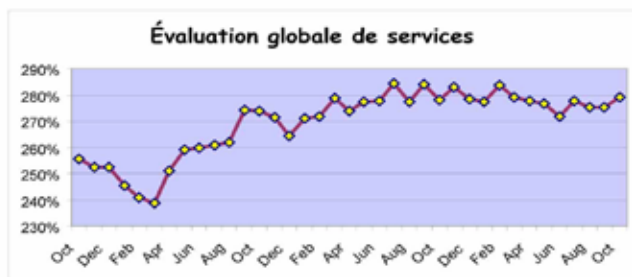
La vente des activités Megolon en octobre s'est déroulée comme prévu.

Objectifs de ventes (excl Scapa Ireland)

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre
% du budget	-0.1%	+0.7%	+5.7%	+5.8%	0.0%	+10.9%	-2.1%
Tr. à ce jour	-0.1%	+0.3%	+2.4%	+5.8%	+3.3%	+6.5%	-2.1%
Trim. Comp. à celui de l'an passé			+4.3%			+12.3%	

Chris Smith

Évaluations chiffrées des services



Adolfo Giubileo

Bonne et heureuse retraite

Adolfo Giubileo notre directeur général site de Ghislarengo et Rorschach a pris sa retraite en décembre après une carrière bien remplie.

Adolfo a occupé plusieurs fonctions importantes au sein de Scapa et a largement contribué à la réussite de notre entreprise. Nous n'allons pas oublier de si tôt sa finesse et son professionnalisme et il va beaucoup nous manquer.

Allora ! C'était l'une des expressions favorites d'Adolfo. Adolfo a débuté sa carrière au service technique de Pirelli il y a 38 ans, puis il est passé à la gestion des opérations du service commercial, pour être ensuite nommé directeur d'Adenax en 1983. Lorsqu'en 1992, Scapa a racheté Adenax, Adolfo a conservé son poste de directeur de l'usine de Ghislarengo et a pris en charge la direction du site de Saba (Scapa Bellegarde), avant de prendre la direction des ventes européennes et devenir membre du conseil d'administration en 1995.

Adolfo a terminé sa carrière avec brio à Ghislarengo et Rorschach où il était respecté de tous. Il a largement influencé le développement de carrière de plusieurs hauts dirigeants de Scapa.

Remercions donc tous ensemble Adolfo et souhaitons-lui une longue et heureuse retraite !

Dominique Gaudriault prendra également sa retraite à la fin du mois de décembre. Cela rappelle de nombreux souvenirs à tous ceux qu'ils l'ont côtoyé pendant longtemps chez Scapa et chez Barnier.

L'influence de Dominique sur notre Business Unit construction tant en France qu'en Europe a été tout à fait remarquable, car c'est grâce à sa perspicacité commerciale que nous sommes devenus leader du marché dans ce secteur. C'est un héritage qui nous est cher et dont nous sommes tous très fiers.

Dominique a travaillé pour Scapa et Barnier en France pendant plus de 26 ans et beaucoup d'entre nous se souviennent de son optimisme, de son énergie et de sa passion pour l'entreprise. Sa retraite devrait se partager entre des temps de loisirs avec sa femme Geneviève et de nouveaux défis comme l'assistance commerciale dans une unité vinicole et l'assistance en perfectionnement des conducteurs automobiles. En espérant que Dominique viendra régulièrement nous rendre visite et qu'il continuera à nous faire part de ses précieux conseils, nous lui souhaitons une bonne et heureuse retraite.

Toutes nos félicitations à Dominique pour cette très belle carrière chez Scapa !



Dominique Gaudri-

Les retraites au Royaume-Uni – l'entreprise cherche à assurer la pérennité de l'activité à long terme et à sécuriser ses régimes de retraite.

Il y a actuellement trois fonds de pension en activité pour les salariés au Royaume-Uni, qui affichent un déficit important. En concertation avec les administrateurs (Trustees) des 3 régimes, les déficits seront comblés par l'entreprise au cours des années à venir.

L'entreprise a récemment annoncé qu'elle voulait clore les parties prestations définies (defined benefit) de chacun des 3 régimes pour les nouvelles contributions, avec effet au 31 mars 2007.

Cela nous permettra de limiter le montant du déficit et sécurisera les droits déjà acquis par les membres dans cette partie des régimes.

Les salariés concernés par cette décision auront la possibilité d'adopter le régime à cotisation définie (Defined Contribution Scheme) existant. Ces personnes pourront également transférer les droits déjà acquis dans le régime à cotisation définie.

D'autres informations sur le régime à cotisation définie (Defined Contribution Scheme) sont au programme des road shows sur les retraites du mois de février 2007.

Développement personnel

Au début du mois, nous avons eu le grand plaisir d'annoncer les changements qui ont eu lieu dans l'équipe des Opérations en Europe à la suite du départ à la retraite d'Adolfo Giubileo. La progression de carrière de David Grapotte atteste en effet de notre engagement dans le domaine du développement personnel, car David qui est de nationalité française, a rejoint Scapa en tant que directeur recherche et développement pour la France en mars 1998. Il a ensuite occupé les fonctions de directeur technique Europe avant d'être muté à Scapa Rorschach où il a pris les fonctions de directeur technique, puis de directeur technique et des opérations. Diplômé d'un doctorat, parlant plusieurs langues, il a passé son MBA à l'université de Lyon juste avant son transfert. David est marié et père de trois enfants. Il prendra ses fonctions de directeur général du site de Rorschach au 1er janvier. L'attitude positive dont il a fait preuve pour chacune des fonctions qui lui ont été confiées jusqu'ici, ainsi que ses compétences techniques sont incontestables. Gageons que son énergie et son enthousiasme seront des atouts supplémentaires pour son développement de carrière.



David Grapotte

Derek Sherwin

Nouvelle recrue

Dans le but de toujours améliorer notre chaîne d'approvisionnement et plus spécialement le processus d'achat, nous avons eu le plaisir d'annoncer en octobre dernier la nomination de Martin Bailey, à la fonction de directeur des achats Europe.

Martin, qui est basé dans notre usine de Dunstable, a de fortes compétences professionnelles et une solide expérience des achats, qu'ils a acquises au cours des différentes fonctions de direction du domaine des approvisionnements qu'il a occupées.



Martin Bailey

Martin qui s'est déjà rendu dans tous les sites d'Europe, travaille en priorité avec sa nouvelle équipe, sur des projets de réduction des prix et de gestion par catégorie de produits.

Derek Sherwin

Qualité

Globalement, nos tendances qualité continuent de s'améliorer avec une baisse de 22% de nos lignes de crédit et une baisse de 12% de la valeur des factures d'avoir par rapport à la même période de l'année dernière.

En contrepartie, il devient de plus en plus difficile de faire mieux que l'année passée et nous allons devoir travailler très dur pour poursuivre cette tendance à l'amélioration, au dernier trimestre de l'exercice en cours.

Je félicite au passage toute l'équipe d'Ashton pour la certification ISO/TS16949. C'est un réel progrès par rapport à l'ancienne norme automobile QS9000, d'autant que nous l'avons obtenue pendant la période mouvementée de vente de Megolon. Un grand bravo donc à tous et tout particulièrement à Phil Ward, le responsable systèmes qualité d'Ashton, pour avoir su garder l'équipe concentrée sur le processus de certification. Après 20 mois de direction de l'équipe qualité Europe, j'ai le plaisir de céder mes responsabilités à Meg Gilmartin qui en tant que directeur qualité mondial sera maintenant responsable de toutes les opérations qualité de Scapa. Meg est basée à l'unité de Windsor. Elle est bien connue de la plupart des membres de l'équipe qualité Europe. Elle assurera la continuité de notre programme d'améliorations en matière de qualité.



Meg Gilmartin

Ken Heywood

Investissements en France

Comme chacun de nous le sait, les investissements doivent attester de retours positifs, tout spécialement lorsque les capacités de financement sont limitées. De tels projets doivent donc permettre d'ajouter de la valeur non seulement au site, mais au marché ainsi qu'à la rentabilité de toute l'entreprise. Bien que Scapa France ait bien progressé depuis plusieurs années malgré des projets d'investissement limités, il y a pour cette année des programmes importants d'amélioration des performances, qui devraient permettre à nos collègues français de soutenir la croissance sur le marché, ainsi que la productivité dans les usines. Scapa France détient une position dominante en termes de rentabilité des sites que nous voulons qu'elle conserve, parce que nous sommes déterminés à investir dans les sites hautement bénéficiaires. Compte tenu de la tendance actuelle pour l'excellence de fabrication en Europe, l'enthousiasme est réel tant dans l'équipe locale qu'au SET, car notre équipe française a concrétisé cette an-

née deux très importants projets parmi plusieurs autres. Le premier projet d'investissement sera d'acheter une nouvelle machine de découpe (FA300) pour notre usine de Bellegarde, qui permettra d'augmenter notre capacité de production, tout en améliorant la productivité et qui offrira un contrôle de process des rubans tissus pour faisceaux électriques. La machine qui sera l'élément principal de l'investissement, sera opérationnelle au début du mois de janvier. Une ligne de conditionnement polyvalente suivra au début du mois de mars. Le coût total de cette machine dépasse les 650 000 €. Son retour sur investissement, qui est très rapide, nous permettra d'accompagner la croissance du marché automobile au sein de notre entreprise. Le projet d'ensemble regroupant la spécification de la machine, la recherche et la qualification du fournisseur, ainsi que l'installation a été mené de manière très professionnelle. Nous félicitons donc Thierry Villard et toute son équipe. Le deuxième projet d'envergure est la réorganisation totale de notre centre d'excellence de transformation de Valence Pallisy, dont

le premier objectif est de réduire les manipulations manuelles et d'améliorer l'agencement de process sur le site. Bien que Pallisy soit relativement récent, le site avait besoin de nouvelles installations pour garantir une meilleure sécurité du personnel à l'éjection et pour améliorer l'agencement au sol de chaque machine de transformation et d'emballage. Les résultats de l'investissement de 250 000 € seront visibles en mars, lorsque la partie finale du projet – l'implantation au sol – sera terminée et que nous disposerons alors d'un atelier de transformation très professionnel. L'équipe qui est en charge de ce projet, sous la direction de Yves Malme-naide notre Commercial Planner, prévoit d'y travailler intensément pendant plusieurs semaines, même pendant la période des fêtes, qui est plus calme et qui est un bon moment pour déplacer les machines. Bien que l'ouverture officielle du site soit en avril, l'équipe reste très motivée et servira les clients avec un minimum de changements par rapport à l'activité habituelle.

Derek Sherwin



Vente de Megolon

La vente de notre activité Megolon à Alpha Gary / Rockwood Group s'est terminée le 13 octobre. L'impact majeur pour nos activités au Royaume-Uni, en a été le transfert de la totalité du site Openshaw à Alpha Gary. Au site d'Ashton, l'usine Megolon 6, qui appartient maintenant à Alpha Gary, continuera de fonctionner sur le site d'Ashton tout comme l'activité d'entreposage des matières premières et des produits finis. L'équipe technique de Megolon, ainsi que le matériel de laboratoire resteront à Ashton pour l'instant. Les équipes du commercial et du service client de Megolon ont déménagé sur le site d'Openshaw et les commerciaux Megolon, qui étaient précédemment basés à Valence et à Ghislarengo travaillent maintenant à leur domicile.

Nous souhaitons donc bonne chance chez Alpha Gary à tous nos amis et collègues.

Compte tenu de la vente de l'activité Megolon, nous avons procédé à une réorganisation importante de toutes les fonctions basées à Ashton. Les équipes technique, qualité et opérations ont été restructurées et plus spécialement orientées sur les produits rubans tissus, rubans d'enrobage des câbles, rubans auto-amalgamants et rubans thermofusibles. Les équipes Service client et Comptes d'entreprise ont réduit leurs effectifs, pour répondre aux seuls besoins de l'activité Scapa restante.

Enquête CLIENT

Au cours de l'année, l'équipe service client a réalisé une enquête auprès d'un échantillon de clients, afin de savoir ce qu'ils pensaient de Scapa. Fin 2004, nous avons fait une enquête comparable à l'échelle européenne, dont les résultats figurent dans le tableau ci-dessous. Les notes 1 et 2 indiquent une performance inférieure à la moyenne. La note 3 indique une performance comparable à la moyenne de nos concurrents et les notes 4 et 5 indiquent une performance supérieure à la moyenne.

Question	2004	2006	Amélioration
Comment notez-vous la capacité de Scapa à vous livrer dans les délais que vous souhaitez ?	3,2	3,6	12,5%
Comment notez-vous la capacité de Scapa à respecter les délais de livraison convenus ?	3,6	4,0	11,1%
Comment notez-vous de manière générale la capacité de Scapa pour vous fournir les informations dont vous avez besoin sur les produits (informations sur la livraison, tarifs, assistance technique, documentation, etc.) ?	3,6	3,7	2,8%
Quelle note accorderiez-vous à la qualité des produits achetés chez Scapa Europe ?	3,8	4,0	5,3%
Comment noteriez-vous la capacité de Scapa à vous fournir une solution produit répondant à vos besoins ? Pensez-vous que Scapa soit une entreprise techniquement réactive et innovante ?	3,4	3,6	5,9%
« Est-il facile de traiter avec Scapa » ? Donnez une note.	3,6	3,9	8,3%
Nous sommes incontestablement mieux perçus aujourd'hui par nos clients et les efforts du programme Customer NOW! ont payé, mais dans notre environnement de travail concurrentiel, il faut que toutes nos notes soient supérieures ou égales à 4, pour que nous puissions conserver une avance sur les concurrents.			

INFORMATIQUE SCAPA EUROPE MISES A JOUR

L'un des principaux projets informatiques de l'année à venir sera de faire passer les systèmes d'exploitation de NT4 à Windows XP sur la plupart de nos portables et de nos ordinateurs de bureau. Nous devons également faire une mise à jour des programmes Microsoft que nous utilisons, comme Excel, Word et Outlook (e-mail) du package Office 2003.

Certains de nos PC et ordinateurs portables ne pourront pas passer sous XP et ils devront être remplacés. Ce sera le début d'un programme de remplacement de tous nos ordinateurs de bureau en Europe, qui s'étendra sur 3 ou 4 ans, selon les possibilités budgétaires. Bien que les prix des PC aient considérablement diminué au cours des trois dernières années, nous devons être vraiment sûrs, avec quelques 600 ordinateurs (portables et bureau) en Europe, que cet investissement en nouveau matériel et en licences de logiciels, correspond bien à nos besoins professionnels.

Tous les nouveaux portables sont actuellement livrés avec des processeurs plus puissants et des fonctionnalités sans fil en standard permettant une plus grande connectivité. Les nouveaux portables seront donc alloués à ceux qui utiliseront le plus ces caractéristiques, c'est-à-dire ceux qui voyagent beaucoup et ceux qui

gèrent de façon habituelle de gros volumes de données.

Nous devrions mettre 30 machines sous Windows XP (nouvelles et anciennes) d'ici avril 2007.

Les support technique des utilisateurs d'ordinateurs avec version XP, sera assuré dans un premier temps par le personnel interne de Scapa et non par le CSC.

Nous devons encore finaliser la manière dont nous assurerons l'assistance technique de tous les portables et ordinateurs de bureau à partir de mars 2008, date de fin de notre contrat CSC. Nous envisageons plusieurs possibilités allant de continuer avec CSC avec un service modifié, jusqu'à une solution en interne. Nous vous tiendrons informés de l'avancement de ce projet.

Mike McClure

SPAM

Les spams – ou e-mails inopportuns, sont très ennuyeux pour tout utilisateur d'une messagerie e-mail, d'autant qu'au cours de ces derniers mois, il semble que leur nombre n'ait cessé d'augmenter. Scapa s'est équipé d'un filtre e-mail très sophistiqué provenant de l'un des meilleurs fabricants mondiaux en outils de protection contre les spams, mais certains spams passent encore au travers de nos défenses. Bien que 98 à 99% des spams en réception ne puissent atteindre

nos boîtes aux lettres, certains passeront tout de même, soit parce qu'ils sont nouveaux, soit parce que le logiciel ne les reconnaît pas encore (une demi-journée environ lui est nécessaire pour trouver une parade). Nous essayons de trouver un juste équilibre entre le blocage des spams et la circulation des e-mails, car si nous resserrons les réglages de protection pour éliminer les quelques 1 à 2% de spams restants, nous risquons de bloquer les e-mails authentiques.

Que devez-vous faire si vous recevez un e-mail que vous soupçonnez être un spam ?

Il y a des règles simples à suivre. Il faut tout d'abord essayer de ne pas les ouvrir. Il faut surtout ne JAMAIS leur répondre et se contenter de les supprimer. À moins que votre boîte aux lettres ne soit littéralement assaillie de centaines de spams, il n'est pas nécessaire d'en informer le service informatique. Nous essayons de protéger le système de toutes les nouvelles formes de spams qui apparaissent chaque jour, mais cela fait malheureusement partie du quotidien professionnel, lorsqu'on utilise une adresse e-mail de client et bien que nous ne devrions pas l'accepter, nous y sommes contraints dans les faits.

Un grand merci pour votre aide et pour votre compréhension.

Mark Brookes

Service technique mondial

Le monde serait-il chaque jour un peu plus petit ? Les gens paraissent en effet de plus en plus indifférents au lieu d'origine d'un produit et se contentent de s'assurer qu'il fonctionne et que son prix est correct. Cela peut être une chance pour Scapa, si nous sommes prêts à donner un support technique à nos produits dans le monde entier. Tel est l'objectif de la nouvelle équipe Global Technical Service.

Je travaille chez Scapa depuis presque 12 ans, dont 5 ans passés en Europe pour mon plus grand bonheur. J'ai commencé en tant que directeur des services techniques chez Coating Sciences en 1994 avant qu'ils ne fassent partie de Scapa. Un an et quelques mois après mon entrée chez Coating Sciences, l'entreprise a été rachetée par Scapa. Six mois plus tard, on m'a proposé un poste au site de Bellegarde. Mon objectif était de lancer et de mettre en place dans les unités européennes, l'approche commerciale de vente d'applications, qui avait si bien fonctionné chez Coating Sciences. Avec mon équipe projet d'origine à Bellegarde qui se composait d'Olivier Rodary (qui a récemment quitté Scapa), de Christophe Chauvin et de Christine Toussaint, nous avons réussi à obtenir de belles affaires, dont les retombées profitent encore actuellement à Scapa Europe.

Mes fonctions ont changé au bout de deux ans car j'ai pris la direction du service Application Engineering nouvellement créé et au cours de ma dernière année en Europe, j'ai pris en charge le développement produit pour l'Europe. À mon retour en Amérique du Nord, j'ai eu des responsabilités de développement commercial, de ventes et maintenant une fois encore de service technique. Mon objectif actuel est de créer une équipe de service technique, qui recherche pour les clients les produits Scapa les mieux adaptés à leur application, indépendamment du lieu de fabrication ou d'utilisation du produit.

Nous travaillons actuellement sur quelques projets, pour lesquels cette politique semble profitable, comme notre produit 4928. C'est un ruban adhésif pour moquette permanent / amovible fabriqué à Bellegarde, qui est actuellement vendu à British Airways au Royaume-Uni. Il est en phase finale d'agrément chez Boeing Corporation pour leur nouveau Boeing 787. L'équipe commerciale aux États-Unis a pris directement contact avec Boeing et a pu recueillir les caractéristiques de l'application, tandis que l'équipe du service technique en France s'occupait de fournir toutes les informations techniques, échantillons, etc. pour permettre de finaliser le projet. Boeing qui a été très impressionné par la réactivité de

Scapa, nous a sollicités pour d'autres rubans. Nous gérons actuellement une demande de leur part pour un ruban barrière de vapeur, qui serait d'un poids inférieur à celui qu'ils utilisent actuellement.

Autre exemple : James Shipp cherche une doublure de remplacement pour le 5669 de Dunstable, pour une entreprise américaine, qui fait des applications de découpe complexes avec le 5669 et qui trouve la doublure actuelle trop difficile à couper proprement. Nous leur avons récemment proposé une autre doublure, qui pourrait nous permettre de reprendre ce marché au bénéfice de l'équipe commerciale US et de Scapa Dunstable.

Scapa Windsor (USA) est très proche de la qualification, comme second site de fabrication, pour le produit utilisé dans la production des cartes à puce. La possibilité de fabriquer ce produit en Amérique du Nord sera importante, car le marché des cartes à puce en Amérique du Nord commence à se développer. Nous démarrons également un projet avec SEF (Scapa Extruded Films) à Syracuse (New York), pour trouver de nouveaux produits de jointage à chaud et essayer de gagner des parts de marché dans le domaine de la fixation sur cartes à puces en Europe et dans le reste du monde.

Ce ne sont là que quelques exemples du travail que nous effectuons pour devenir une entreprise mondiale unifiée dans notre offre de solutions aux clients. Nous essayons à chaque fois que cela nous paraît possible, de vendre une technologie existante ou un produit que nous fabriquons déjà, pour éviter tout développement superflu. Comme pour atteindre cet objectif, nous devons pouvoir disposer d'un système de communication efficace et performant, il faudra veiller activement à ce que partout dans le monde, nos équipes techniques sachent très précisément ce qui existe sur les différents sites Scapa. Grâce à de meilleurs systèmes de communication, nous deviendrons un meilleur fournisseur au plan mondial pour nos clients.

John McGann

