

## SOMMAIRE

1	D. H. A. ou les métaux précieux au Danemark
6	La disparition de l'orfèvrerie
10	Groupes de Progrès
17	Bornel ou la découverte du service commercial
22	Noisy-Affinage : la couleur gagne
24	Noisy-Métallurgie et Fontenay : transferts
28	Paris : un nouvel autocommutateur
29	Villeurbanne : l'atelier « vernis »
31	Comprendre enfin le bulletin de paie
36	Les alliages à mémoire de forme
38	Comment installer un aquarium

RESPONSABLE : M. Masounave

RÉALISATION : B. Le Guay

CORRESPONDANTS : MM. Goux, Hannoyer, Lapostolle, Salomé, de Sèze, Mme Trigalo,

MM. Ragueneau, Vandernoth, Vernières

COMPOSITION : C. Santi,  
bureau dactylographique

PHOTOS : D. Vélard et correspondants

MAQUETTE : D. Pujos

ILLUSTRATIONS : B. Congar,

D. Sutter, B. Veillon

IMPRESSION : Razier



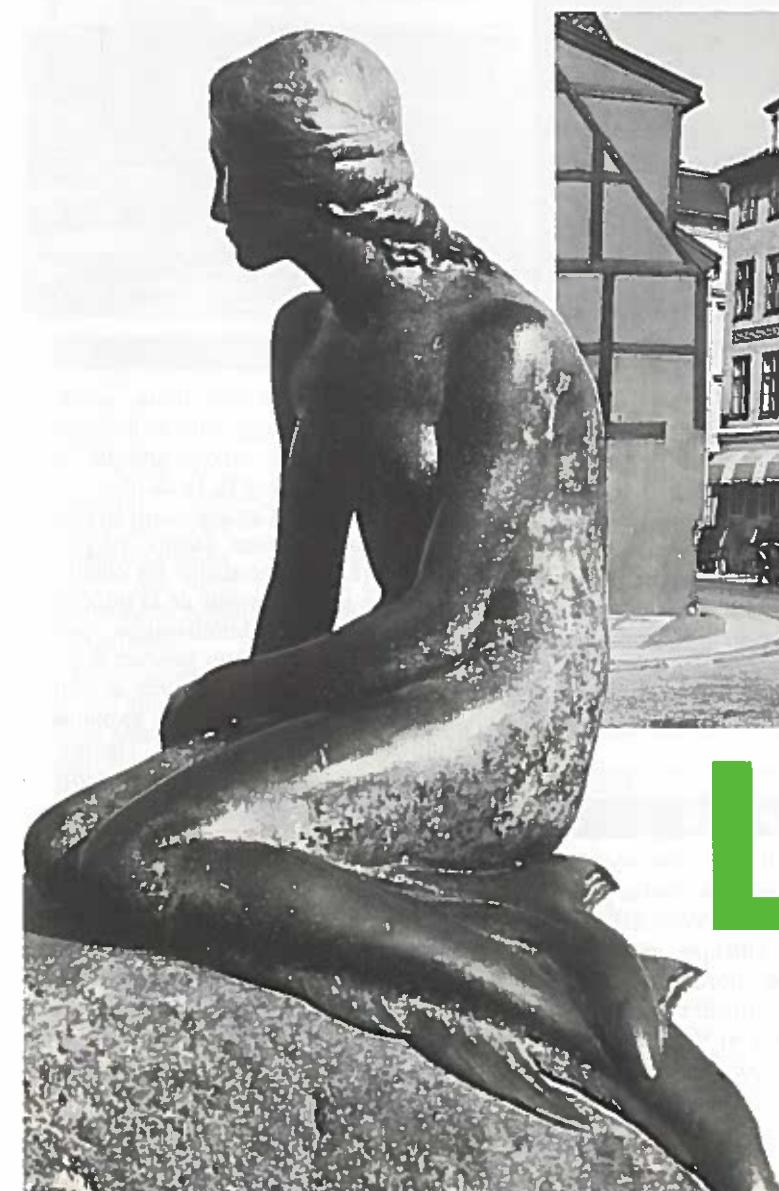
Copenhague. Le seul fait de prononcer ce nom fait rêver.

Peut-être, évoque-t-il aussitôt en chacun de nous des souvenirs d'enfance : la petite sirène, les contes de fée d'Andersen...

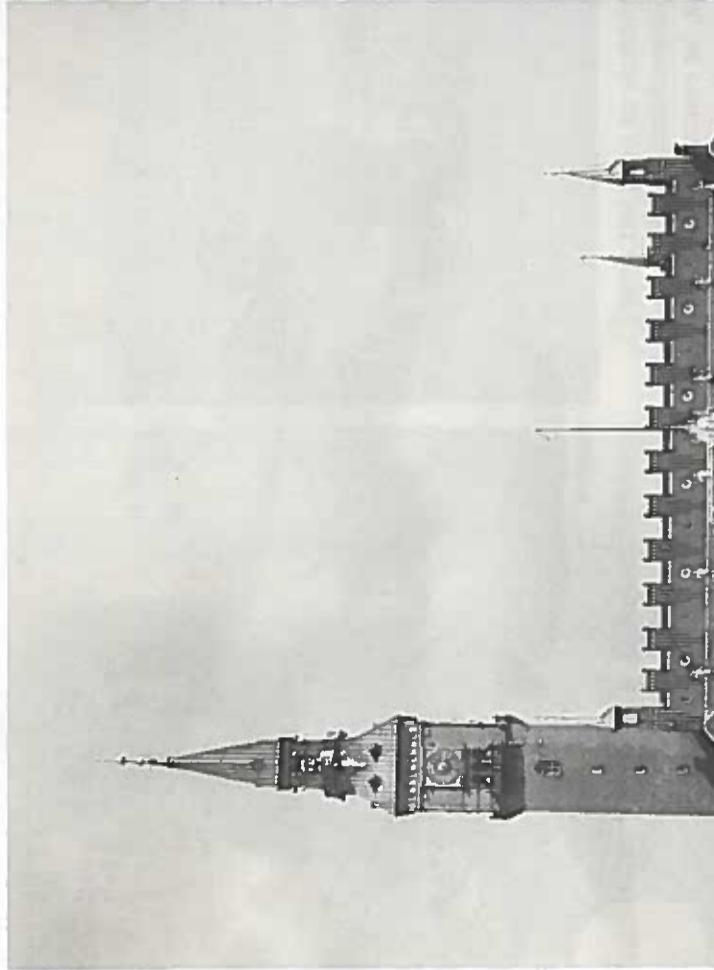
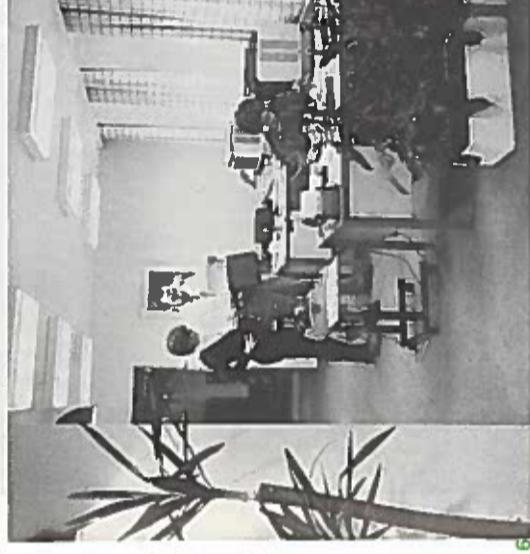
Mais, Copenhague, c'est aussi une ville, une métropole des Pays Scandinaves et le centre de l'activité du Danemark.

Un million et demi de Danois, sur les cinq millions qui forment la population du pays, vivent à Copenhague et dans sa proche banlieue. Et c'est aussi à Copenhague, qu'est installée

D. H. A. (Dansk Hollandsk Aedelmetål), la première entreprise danoise de métaux précieux.



# LA SIRENE ET L'OR



4 - *Après le brocanteur : la «Dansk»*

5 - *M. Middelbeek, directeur de D. H. A.*

6 - *Bureaux «design»*

7 - *La fonderie de l'usine située à quelques kilomètres de Copenhague*

## TOUJOURS DESIGN

Comme partout, ou presque, la place de l'Hôtel de Ville constitue un point de repère commode, au centre de l'activité urbaine. Le «Rådhus» de Copenhague ne dément pas cette affirmation. Grand bâtiment de briques rouge foncé, toit de cuivre vert, horloge dorée, il s'inscrit tout à fait dans la lignée de l'architecture monumentale danoise des XVIII et XIXe siècles. Entouré d'un côté par Tivoli, le très célèbre parc d'attractions, et de l'autre par les élégantes rues piétonnes du centre ville, il marque le point de départ de toutes les visites dans la capitale danoise. Et par conséquent... de la notre aussi !

## QUELQUES MARCHES

Laissant l'Hôtel de Ville derrière, vous partez en direction du parc d'Oersted et prenez la troisième rue à droite. Vous êtes alors dans «Studiestraede». Quelques antiquaires, brocanteurs, libraires, bordent cette rue typique aux façades dans des tons de gris. Arrivés aux numéros 5 et 7, arrêtez-vous, c'est là ! Vous descendez les quelques marches et pénétrez dans... l'univers des métaux précieux.

Un simple coup d'œil sur une vitrine de bijouterie de Copenhague vous en dira long sur la recherche des formes, la pureté des lignes qui font tant le charme des bijoux danois. Question de «design» encore vous dira-t-on ! Seconde raison à cette différence : le titre légal des bijoux en or est de 14 carats (et non de 18) : «de plus, nous remarquons une nette tendance au développement de la bijouterie 8 carats», ajoute M. Middelbeek.

Chaque année, D. H. A. présente sa collection d'apprêts à la «Vejle-Messe», la grande foire danoise des Métiers d'Art. «Et bien sûr, nous nous rendons à Bâle\* pour connaitre les nouveautés, ainsi que les différentes tendances de la mode.

## TOUJOURS BLEU

Le service offert aux professionnels de la bijouterie ne serait pas complet s'il n'y avait aussi l'outillage. A côté du service apprêts, se trouve donc une exposition de tout le matériel dont peuvent avoir besoin les bijoutiers. Matériel de couleur bleue, bien sûr, qui ressort sur les murs blancs et apportera une note de couleur dans l'atelier.

En effet, la «Dansk», comme on l'appelle familièrement ici, a racheté, il y a deux ans, une petite entreprise de matériel. «Et depuis, les chiffres de ventes ne cessent de croître» confirme M. Middelbeek, «et, nous espérons encore doubler ou tripler notre activité dans ce secteur. Nous vendons sur l'ensemble de la Scandinavie et souhaitons plus particulièrement développer ce marché en Suède». Quatre personnes à Copenhague travaillent dans ce service, deux représentants sillonnent le Danemark chargés non seulement de la vente du matériel mais aussi des apprêts et des métaux apprêtés.

## DÉSIRS D'EXPANSION

Toujours au rez-de-chaussée, mais cette fois-ci dans le fond, donnant sur la cour, est installé le service «métaux bruts». Là, deux domaines d'activité : les métaux apprêtés et les déchets. Métaux apprêtés, tels que planches, fils en or ou en argent, pour les bijoutiers et les orfèvres. Malheureusement, l'orfèvrerie danoise, en effet, au rez-de-chaussée, mais cette fois-ci dans le fond, donnant sur la cour, est installé le service «métaux bruts». Là, deux domaines d'activité : les métaux apprêtés et les déchets. Métaux apprêtés, tels que planches, fils en or ou en argent, pour les bijoutiers et les orfèvres. Malheureusement, l'orfèvrerie danoise, en effet, a connu de très grosses difficultés

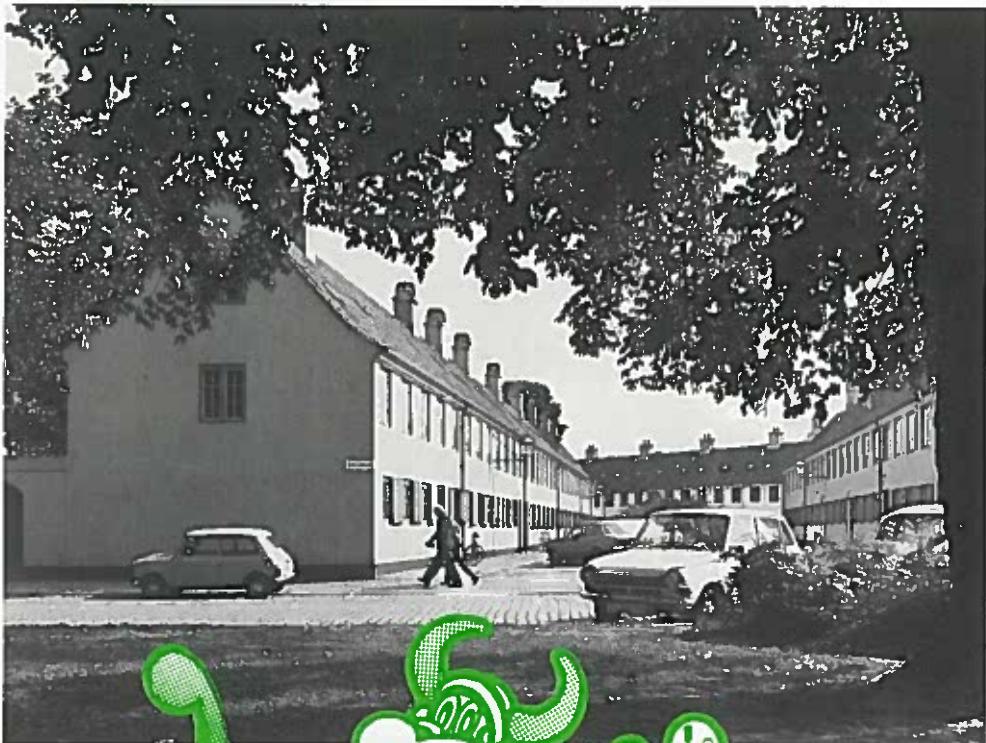
(\* ) Elle-même filiale néerlandaise du CLAL.

# 50 ANS

D. H. A. a cinquante ans !

En effet, c'est en 1934, qu'H. D. Z., filiale néerlandaise du CLAL, a acheté une petite entreprise danoise qui n'a depuis lors cessé de prospérer. Elle est dirigée par M. Middelbeek, hollandais comme il se doit. En 1983, une nouvelle société a été créée en Suède (voir le numéro 52 de CLAL-INFO), qui travaille très étroitement avec la filiale danoise.

50 ans, cela se fête. Pour marquer cet événement, de façon exceptionnelle, le conseil d'administration d'H. D. Z. se réunira à Copenhague le 25 mai prochain. Quant au personnel danois, il profitera du jeudi saint et du vendredi saint, fériés au Danemark, pour se rendre à Amsterdam, afin de découvrir H. D. Z. et... de faire un peu de tourisme en Hollande !



1



2

1 - Nyboder : le vieux quartier marin

2 - Strøget, la plus longue rue piétonne d'Europe

3 - Tivoli, grand parc d'attractions

4 - Christianborg, construit sur l'île où Absalon, le fondateur de Copenhague, avait fait édifier son premier château



3

lors de la flambée des cours en 1980 et peu d'entreprises ont résisté. C'est pourquoi dans ce domaine, D. H. A. cherche principalement à exporter et à conquérir le marché suédois. Coté récupération des déchets, la situation est totalement différente. Ce secteur connaît une expansion certaine, surtout depuis la mise en place, en 1981, d'une installation de pré-affinage, près de Copenhague, où l'on traite les cendres et coule les lingots qui seront ensuite envoyés à Noisy pour affinage.

Quatre personnes y travaillent : outre le responsable qui met «la main à la pâte» et le fondeur, une personne s'occupe de l'analyse et une autre des activités Purhyp. «Le simple fait d'effectuer les travaux de concentration, sur place, nous a permis de raccourcir les délais de restitution du métal. Ainsi, nous avons pu gagner de nouveaux clients et bien asseoir notre position de leader de la récupération au Danemark. Nous récupérons également beaucoup de films que nous envoyons ensuite à H. D. Z. pour les brûler. Alors, une prochaine étape à envisager serait peut-être l'installation de fours de brûlage dans notre usine...?». Au total, à Copenha-

gue, trois personnes s'occupent donc des «métaux bruts».

## INFORMATIQUE DE CHOC

Enfin, tout à fait au fond, se trouve le service expéditions. Revenant sur vos pas, vous passerez devant la caissière-standardiste-télexiste, avant d'accéder au premier étage par un escalier de bois clair.

A l'étage, même décor et toujours au mur, pour décoration, des lithographies dans un cadre d'acier. A gauche, le bureau de M. Middelbeek, à côté une salle de réunions, puis une pièce pour la photocopieuse et la mémoire centrale de l'ordinateur. En effet, toute la gestion de D. H. A. est informatisée (IBM 34) : fichiers clients, comptes poids, facturation, statistiques de vente... Donc un système tout à fait intégré, dont on est très fier et qui semble fonctionner parfaitement bien. Le système est le même que celui d'H. D. Z. ; et D. Pennelier (la filiale britannique du CLAL est également informatisée de la même façon).

## SUEDE TOUS AZIMUTS

Au même étage, se trouve aussi le secteur



4

«produits industriels» qui constitue environ le tiers de l'activité totale de D. H. A., occupant trois personnes dans les bureaux de Copenhague, un représentant au Danemark, et deux autres personnes à Borås, dans la filiale suédoise. Certains produits viennent d'H. D. Z. mais D. H. A. s'approvisionne principalement au CLAL.

En brasure, par exemple, notamment pour les réfrigérateurs que le Danemark exportera ensuite vers la France ! L'électrotechnique offre peu de possibilités car la plupart des pièces de composants sont importées. Le marché des mesures de température présente davantage de possibilités, par exemple pour les compteurs de chaleur.

*«Pour l'ensemble du marché des applications industrielles, nous pensons avoir à peu près atteint le plafond des possibilités sur le Danemark»* estime M. Middelbeek, *«pour D. H. A., il s'agit maintenant de s'imposer sur le marché scandinave, et plus particulièrement en Suède. Nous devrions pouvoir y vendre des capteurs complets, des sels de métaux précieux pour la galvanoplastie, des contacts électriques, des matériaux en*

*platine pour les grandes cristalleries... Sans oublier l'électronique».*

Enfin, pour terminer notre visite, nous empruntons l'escalier de l'immeuble afin de nous rendre à l'étage supérieur, au service dentaire. La concurrence est particulièrement rude dans ce secteur. Le système social danois fait qu'une importante partie des soins dentaires est à charge du patient. Et la hausse des cours de l'or n'a rien arrangé. Les clients sont uniquement des laboratoires dentaires ou des prothésistes. Pour pallier les difficultés, D. H. A. a opté pour une gamme très étendue de produits à offrir à sa clientèle. C'est sans doute cela qui lui a permis de maintenir sa position sur le marché.

Au total, quarante personnes travaillent à «la Dansk», première entreprise danoise de métaux précieux. Une entreprise qui entend bien ne pas en rester là et devenir dans les prochaines années, la première entreprise scandinave dans ce domaine. Pourquoi pas !

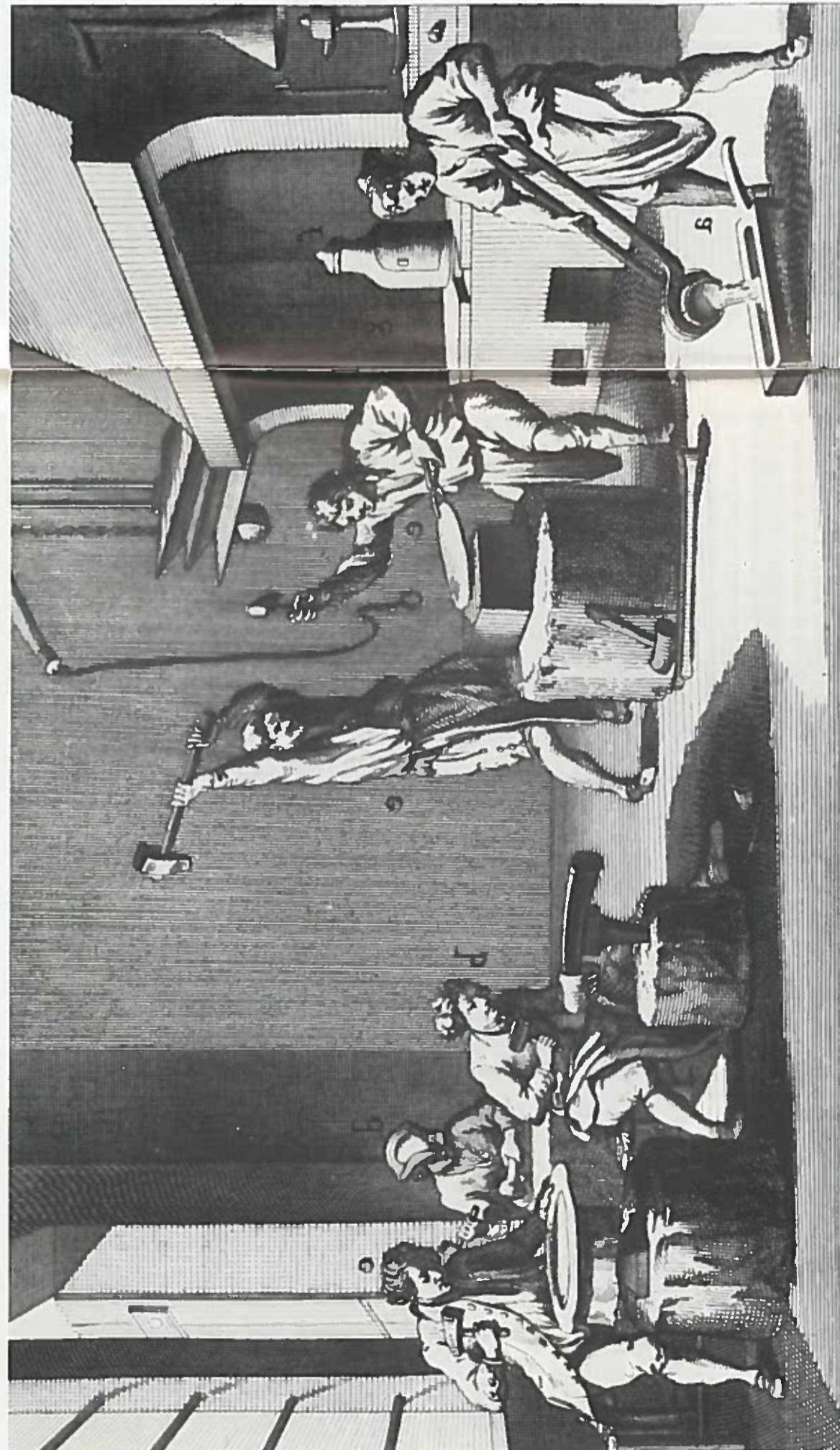
*(\*) La foire annuelle de Bâle constitue l'un des salons-clé de la bijouterie joaillerie. Le CLAL y expose d'ailleurs depuis de nombreuses années.*

*Nous remercions l'office de tourisme danois pour sa collaboration*

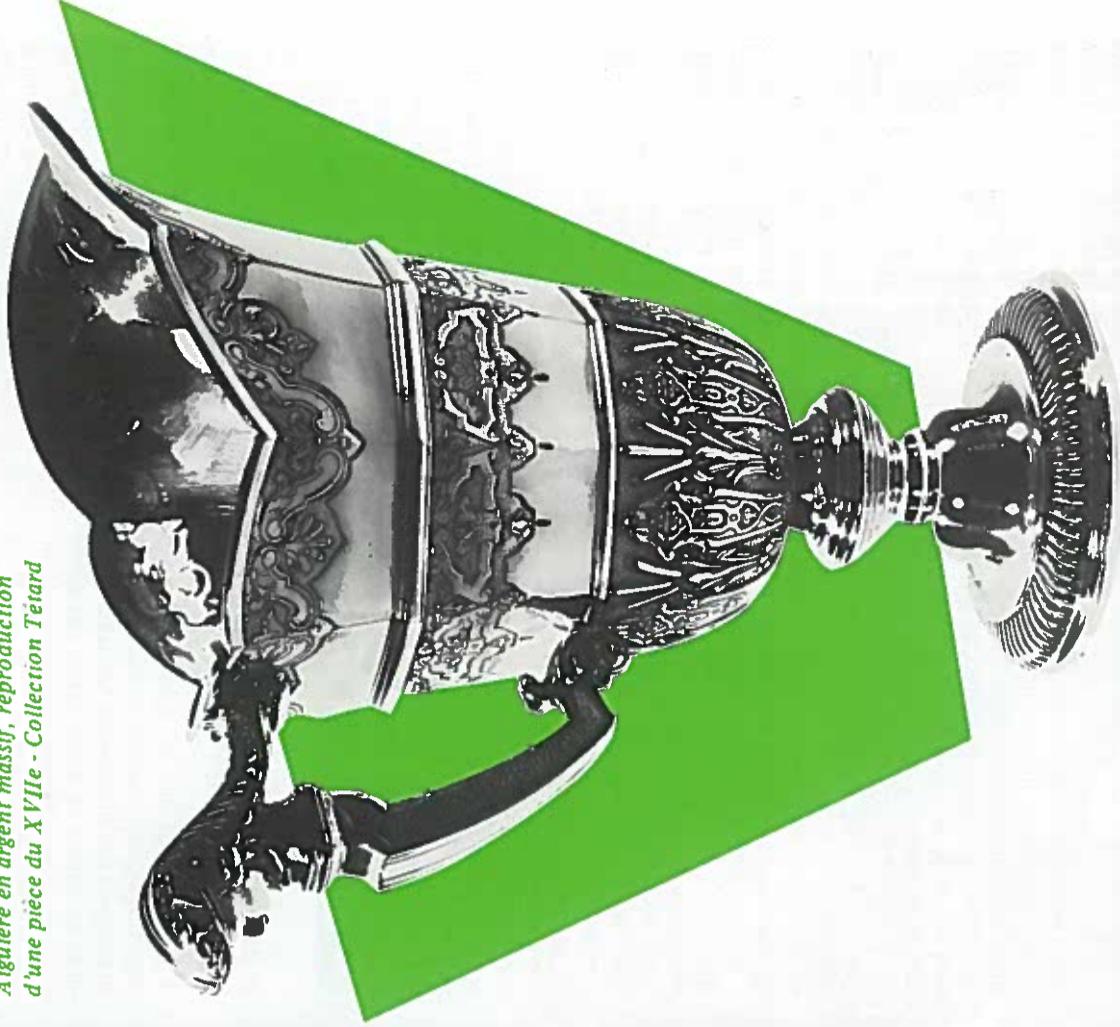


# LOIS SOMPTUAIRES

## LA DISPARITION DE L'ORFÈVRERIE



*Aiguière en argent massif, reproduction d'une pièce du XVIIIe - Collection Tétard*



*Aiguière en argent massif, reproduction d'une pièce du XVIIIe - Collection Tétard*

marc. Et, pour donner l'exemple, il envoya à la Monnaie «plusieurs gros effets en or massif avec une table d'argent qui furent convertis en bonne monnaie». Le 11.5.1322, Charles le Bel défendit à tous les orfèvres de «faire des vaisselles d'argent excédant un marc, sinon pour le Roi, les sanctuaires et Eglises, sous peine de confiscation des vaisselles et du corps à la volonté du Roi».

justifier les lois somptuaires concernant l'orfèvrerie : la théorie mercantiliste ou bullockiste. Le pouvoir royal cherchait à stopper l'augmentation des prix à laquelle on assistait et dont il rendait responsable le manque d'espèces. «Les Rois de France ont eu presque tous à cœur de faire battre quantité de bonnes monnaies, ils savaient que l'abondance d'argent dans un royaume en est la vraie sub-

stance... que plus il y a d'espèces dans le royaume, plus la circulation se fait avec facilité» (Abot de BAZINGHEN, Conseiller à la Cour des Monnaies, 1764).

Colbert écrit dans ses mémoires : «Je crois que l'on demeurera d'accord sur ce principe qu'il n'y a que l'abondance d'argent dans l'Etat qui fasse la différence de sa grandeur et de sa puissance».

Après la découverte de l'Amérique, les mi-

sous l'Ancien Régime, on utilisait la livre comme unité de poids puis comme unité monétaire.

Le livre valait 20 sous ou 20 sous et le sou valait lui-même 12 deniers. Saint Louis fait frapper vers 1266 le gros valant 1 sou ou 12 deniers tournois, pesant 4,22 g à 12 deniers argent le roi (958‰), soit 4,04 g d'argent fin. La livre est donc représentée par 4,04 x 20 = 80,8 g d'argent fin.

Saint Louis fait frapper également l'écu d'or valant 10 sous tournois ou 1/2 livre, pesant 4,19 g d'or fin.

Une nouvelle raison venait à cette époque

de faire battre de nouvelles monnaies, la monnaie d'argent. Le 20.1.1310, le Roi interdit la fabrication de la vaisselle d'or et d'argent excédant un

particuliers apportent leur vaisselle à la Monnaie la plus proche. Ce sont les fameuses lois somptuaires qui tentèrent de limiter ou d'interdire la possession d'orfèvrerie par les particuliers.

### PREMIÈRES INTERDICTIONS

Philippe le Bel défendit par une ordonnance rendue en 1294 avant «Pâques fleuries», à tous ceux qui n'avaient pas six mille livres tournois de rente, d'avoir de la vaisselle d'or et d'argent, et enjoignit à ceux qui en avaient, d'en apporter le tiers ou le tout à la Monnaie la plus proche, qui leur serait payée selon le titre auquel elle se trouverait, suivant l'évaluation du prix du marc d'argent fin, sur peine de corps et d'avoir.

(Voir la signification du marc en encadré) Le 20.1.1310, le Roi interdit la fabrication de la vaisselle d'or et d'argent excédant un

Aujourd'hui, il ne reste pratiquement plus rien des grandes pièces d'orfèvrerie des siècles passés. Et l'on ne peut accuser la Révolution de 1789 d'être l'unique cause des grandes fontes.

Car de tous temps, les rois eurent recours à la récupération des métaux précieux pour renflouer leurs finances.

M. Gau, du secteur «Métiers d'Art» au CLAL, nous propose de regarder l'*Histoire à travers ces grandes lois somptuaires qui ont anéanti le patrimoine d'orfèvrerie*.

Les crises de toute nature, guerres, épidémies provoquaient un ralentissement de la circulation monétaire, aggravé encore par la théaurisation. Pendant toute période difficile, marquée par une instabilité monétaire, ceux qui ont des espèces monétaires de bon aloi, des bijoux ou de la vaisselle d'or ou d'argent, ne cherchent pas à investir. Au contraire ils théaurisent afin de les réaliser, en cas de besoin, en mettant leurs va-

## AFFAISSEMENT DE LA MONNAIE

La livre est donc représentée par 4,19 x 2 = 8,38 d'or fin, soit un rapport de 9,65 entre l'or et l'argent.

Sous le règne de Jean le Bon, en 1360, est frappé au cours de 20 sous, soit une livre, le franc pesant 3,88 g d'or fin. Livre et franc demeurent synonymes jusqu'à la Révolution. En 1789, le franc est représenté avec le nouveau système décimal par : 5 g d'argent = 900‰, soit 4,5 d'argent fin et 6,45 sur 20 (poids de la pièce de 20 F) = 0,3225 d'or à 900‰, soit = 0,29 g d'or fin, soit un rapport de 4,5 sur 0,29 = 15,5 entre l'or et l'argent.

# TRESOR ROYAL

Tous les ouvrages sur l'orfèvrerie, qu'ils soient anciens ou contemporains, mentionnent le trésor de Charles V, dit le sage, qui régna en 1364 en pleine guerre de cent ans et sur la sagesse de faire établir l'inventaire des richesses qu'il avait accumulées dans ses châteaux de Vincennes, Mélin, Saint Germain, Beaufort sur Marne et du Louvre.

On utilisait, à cette époque, le marc comme unité pondérale ; il est équivalent de 244,7 g. En faisant le relevé, sans doute inexact, de cet inventaire, on totalise : 3 879 marcs d'or, soit 949 kg, 6 184 marcs d'argent doré, soit 1 513 kg, 6 127 marcs d'argent blanc, soit 1 500 kg. Ce qui se traduisait par 2 268 plats et 1 944 assiettes d'or, 19 682 plats et 22 680 assiettes d'argent.

Si l'on rencontrait des argenteries importantes dans les résidences royales, chez les princes de sang, chez les préfats et les grands seigneurs, on en trouvait également dans les hôtels des bourgeois et dans les magasins des marchands.

## Louis XIV visitant la manufacture des Gobelins



## ESSOR DE LA FAIENCE

« Le Roi, écrit Madame de Maintenon, le 9 6 1710, a envoyé sa vaisselle d'or à la Monnaie, j'ai été des premières à envoyer ma vaisselle. Il y en a pour 13 000 ou 14 000 livres. S'il n'y avait qu'à manger sur de la faïence, nous en serions quittes à bon marché. »

Sur les tables, en effet, la faïence remplaçait la vaisselle d'or et d'argent. Les fabriques de Rouen, Moustiers, Nevers prirent alors une grande importance. Il fut alors de bon ton et de bon goût d'envoyer à la refonte sa vaisselle et ses meubles d'argent. Après la mort de Louis XIV et avec la Régence, le système de Law remplaçait les espèces par des billets. L'or et l'argent affluèrent chez les orfèvres. Mais, après la faille, une déclaration du 25 février 1720 tenta de réprimer le luxe extraordinaire d'un très grand nombre de gens de tous états et de toute condition, principalement des agioteurs qui s'étoient enrichis en moins de sept à huit mois au commerce des actions et des autres papiers de la rue Quincampoix.

Le Régent fit également ordonner, par ce même Conseil, à tous les particuliers de porter leur vaisselle d'argent à la Monnaie.

Au XVII et au XVIII siècle, la possession d'une vaisselle nombreuse et pesante constituait une précieuse ressource et une preuve d'aisance, mais était encore considérée, pour la famille qui la possédait, comme une prétention d'ancienneté et de distinction.

Louis XV fit savoir, le 26 octobre 1759, qu'il envoyait ses vaisselles à la Monnaie. Il invitait les particuliers et les Communautés religieuses à l'imiter.

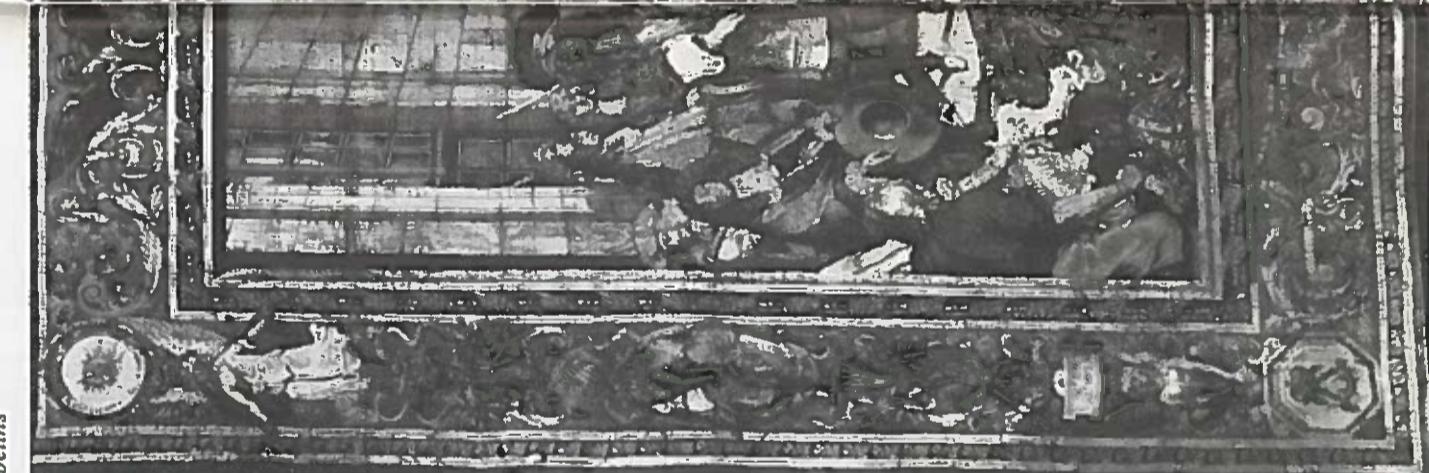
Pour stimuler le zèle des courtisans et du

Sévres. Les porcelaines dures apparaissent en 1768.

Sous le règne de Louis XVI, un témoin relate : « Dans les maisons des particuliers, vous voyez des pyramides de vaisselle plate, et l'on se plaint de la disette des espèces monnayées ». Cette disette et la crise, qui sévissait, allaient provoquer de nouvelles refontes. Un décret de l'Assemblée Nationale du 6 octobre 1789 ouvrit une fois encore les portes de la Monnaie à l'argenterie publique et privée. Du 22 septembre 1789 au 31 juillet 1790, la Monnaie de Paris fondit 739 marcs, soit 180 kg d'or et 219 428 marcs, soit 53 tonnes d'argent.

On comprend donc mieux la rareté de l'argenterie ancienne, c'est-à-dire celle de l'ancien régime : tout ce qui ne fut pas dissimulé ou exporté, fut anéanti. ●

## Louis XIV visitant la manufacture des Gobelins



Le Roi voulut donner l'exemple en démeublant ses palais. Le 11 décembre 1689, Madame de Sévigné écrivait à sa fille : « Sa Majesté, Monseigneur et Monsieur ont envoié tous leurs meubles d'argent à la Monnaie. Cela fait beaucoup de millions et redonnera de l'espèce qui manquoit. »

Les opérations de fonte durèrent du 9 12 1689 au 19 mai 1690. Le poids atteignit 82 322 marcs, soit 20 tonnes d'argenterie.

C'était la Saint-Barthélémy de l'argenterie française. Le monde artistique eut à déplorer, si nous en croyons Saint Simon : « la perte et le dommage inestimables de toutes ces moultures, gravures, ciselures, de ces reliefs et de tant d'ornements achevés, dont le luxe acharné la vaisselle de tous les gens riches et de ceux du bel air ».

Toutefois, ce massacre devait se renouveler vingt ans plus tard à la suite d'un Édit de mars 1700 :

En effet, une ordonnance royale de 1645 autorise l'orfèvre Lescot à exécuter, pour le compte du Cardinal de Mazarin, une cuvette pesant 70 marcs.

Louis XIV n'éda pas moins de vingt lois somptuaires sous son règne. Par déclaration du 14 décembre 1689, il fit « défenses à tous orfèvres et autres ouvriers

travaillant tant en or qu'en argent dans la ville de Paris et autres lieux du Royaume, de fabriquer, exposer ou vendre aucune vaisselle ou aucun ouvrage d'or excédant le poids d'une once... leur défendons pareillement de fabriquer, vendre ou exposer en vente aucun balustre, bois de chaises, cabinets, tables, bureaux, guéridons, miroirs

brasiers, chenets, grilles, garnitures de feu ou de cheminée, chandeliers à branches, torchères, girondoles, bras, cassolettes, plaqques, corbeilles, paniers, caisses d'orangers, pots à fleurs, urnes, vases, carres de toilettes, pelotes, buires, seaux, cuvettes, carafons, mannières, tourtières casserolles de quelque poids que ce puisse être, flacons ou bouteilles excédant le poids de huit marcs chacun, flambeaux excédant le poids de quatre marcs et tous ouvrages de pareille qualité d'argent ou auxquels il y aura de l'argent appliqué, à peine de confiscation et de six mille livres d'amende pour la première fois, applicable un quart à nous, un quart à l'Hôpital général, et la moitié au dénonciateur et de peine corporelle en cas de récidive ».

Le Roi s'adressa à l'Archevêque de Paris en ces termes : « Mon Cousin, Comme j'ay été informé qu'il y a beaucoup d'argenterie dans les églises de votre diocèse..., vous asseyez pour la décence du service divin, dont la valeur estant remise dans le commerce apporteroit un grand avantage à mes sujets, je vous fais cette lettre pour vous exhorter à examiner ce qu'il y a d'argenterie dans les églises de votre diocèse..., vous assurant que vous ferez chose qui me sera fort agréable et fort utile au bien de mon Etat, d'ordonner qu'elle soit portée dans mes Monnaies pour être convertie en espèces d'or et d'argent ».

Les manipulations monétaires étaient chose courante, il y avait pour cela plusieurs procédés. On pouvait diminuer le poids de métal fin représentant l'unité monétaire ou son titre, c'est ce qu'on appelle une mutation réelle. Elles furent nombreuses au Moyen Age. A partir du 13e siècle, se pratiquèrent les mutations nominales, qui, sans toucher à la valeur intrinsèque de la monnaie, en modifie le cours. Les pièces ne portant pas d'indication de valeur, il suffisait de publier une ordonnance précisant le cours de l'espèce.

Généralement, les gouvernements ont procédé à des dévaluations chaque fois que le prix des métaux précieux augmentait d'une façon telle qu'il était impossible de frapper des monnaies d'une manière rentable. Il fallait alors adapter le cours légal de la monnaie au cours commercial des métaux précieux.

Il faut ajouter les expéditions fiscales auxquels l'autorité avait souvent recours. Le roi exigeait du personnel des ateliers monétaires le secret du titre des espèces dont il avait ordonné la frappe et qu'il n'aurait pu justifier par la hausse des métaux précieux.



LE MUSEUM DE L'ART DE LA MONNAIE  
EST UN MUSÉE D'ART ET D'HISTOIRE  
QUI EXPOSE DES MONNAIES, DES DOCUMENTS  
ET DES OBJETS D'ART DE LA MONNAIE  
DE PARIS, DE LA BANQUE DE FRANCE  
ET DE LA BANQUE DE LA MONNAIE.

# récit d'un progrès

Il y a un an, CLAL-INFO consacrait un premier dossier aux Groupes de Progrès. Les affaires ont naturellement évolué depuis lors. Nous vous proposons donc un nouveau point sur cette opération, aujourd'hui.

Plantons le décor :  
L'usine : Noisy-Métallurgie.  
L'atelier : la tréfilerie argent.

Les acteurs : 1 femme, 8 hommes, tous volontaires ... parmi tant d'autres de l'atelier, mais il fallait bien que le processus s'engage. Jacky Salliot, un des chefs d'équipe du secteur tréfilerie, est formé à la méthodologie de traitement de problème : il animera les réunions.

Les caractéristiques du groupe ? Prenant en défaut la croyance que les plus jeunes sont les plus mobilisés par les idées nouvelles, le groupe est dans sa majorité constitué d'ouvriers d'expérience. Atout supplémentaire pour le groupe !

Ce mardi 23 juin 1983, tout le monde est prêt.

## GRANDE PREMIERE

La première réunion ! Pour certains des plus jeunes aux plus anciens. La première de leur vie de travail ! Le changement existe, ils en sont les acteurs.

Après s'être installé autour de la table, on se regarde... Alors, Jacky Salliot rappelle les objectifs des groupes et propose la méthode de travail : la réunion est lancée, le groupe aussi. Ce ne sera pas un marathon, à peine une course de demi-fond, à l'issue de 8 réunions d'1 h 30, le groupe proposera à la hiérarchie une solution astucieuse, dûment chiffrée et emportera la décision.

Dès la deuxième réunion, 27 sujets semblent pouvoir faire l'objet d'une étude. Discutés,

classés, 5 thèmes prioritaires font l'unanimité. La hiérarchie directe consultée, le groupe étudiera le problème du dessalage des bottes. De quoi s'agit-il ? Quelle est la situation initiale ? Tout d'abord, résoluons le problème dans le contexte plus global des opérations en amont et en aval.

## UNE HISTOIRE SALÉE

Pour pouvoir tréfiler au diamètre voulu les bottes de fil d'argent dégrossi en provenance de la presse à filer et notamment pour obtenir des fils de petits diamètres, il est nécessaire de procéder au recuit du métal.

Ce traitement thermique, principalement destiné à lui rendre son homogénéité (suite aux actions mécaniques qu'il a subies), est réalisé par immersion dans un bain de sel Holden liquéfié à une température comprise entre 620 °C et 700 °C.

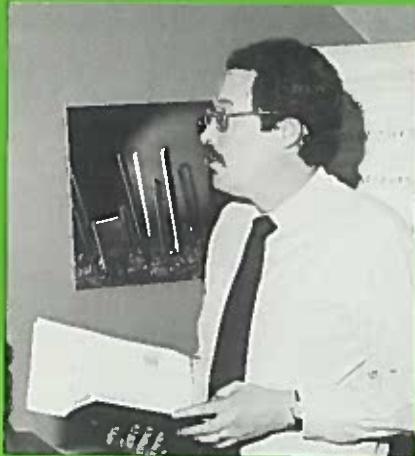
Pour refroidir le métal, une fois l'opération terminée, le recuiseur plonge les bottes dans un puits d'eau froide au moyen d'un palan. Mais après que constate-t-on ? Les bottes forment des blocs compacts, leurs spires sont soudées entre elles par le sel !

## COMME POUR LA MORUE

Alors intervient un nouvel acteur : le dérocheur. Tout d'abord, il décolle sommairement les bottes et les plonge dans une cuve alimentée par un flux d'eau courante dont le niveau est régulé par un trop-plein.



Le Groupe de Progrès de la tréfilerie...



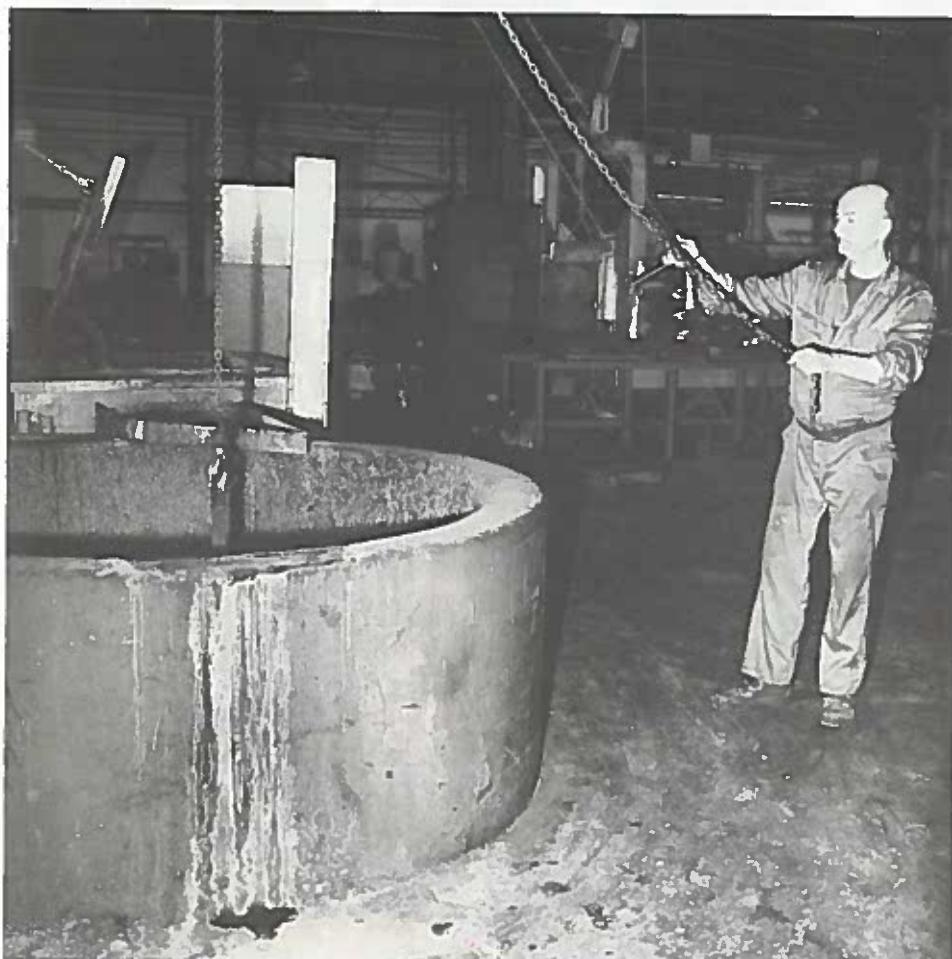
*Une nouvelle façon de travailler, dites-vous souvent...*

*Oui, c'est vrai, une façon plus rigoureuse, plus méthodique et donc plus efficace. Mais aussi une nouvelle façon de vivre ensemble la relation de travail dans l'entreprise, et c'est cela qui me frappe de plus en plus. Vivre ensemble autrement pour travailler autrement. Nous sommes finalement à la recherche de nouvelles mœurs, d'un nouveau contrat de vie collective. Vous savez, cette recherche n'est pas propre à l'Entreprise, nous retrouvons chez nous l'écho des aspirations de notre époque. Beaucoup redécouvrent en ce moment les vertus de la libre association d'un certain nombre d'individus autour de projets communs. On appelle cela « la vie associative ». Nous sommes en plein dedans !*

*A travers des évolutions type GP, nous apportons notre contribution à ces recherches pour une vie collective renouvelée, dans l'intérêt de l'individu comme dans celui de la société.*

*Concrètement, ce que vous appelez ces «nouvelles mœurs», c'est quoi ?*

*Oh, des choses simples, mais c'est souvent les plus fécondes ! S'asseoir autour d'une table ensemble, se parler, parler avec son chef, choisir ensemble un objectif pour améliorer ensemble quelque chose dans la qualité de son travail ou de ses conditions de travail... Tout cela est très simple mais le nombre de volontaires pour ces groupes montre bien combien cela répond à une aspiration profonde des gens ! Aspiration à être considéré non pas comme un simple exécutant, mais comme un partenaire qui peut apporter quelque chose dès lors qu'il s'agit de ce qu'il connaît le mieux : son travail, c'est-à-dire sa vie de tous les jours. Si l'entreprise sait mobiliser cette aspiration à une vie plus intelligente et plus responsable, elle fera d'une pierre deux coups : elle rendra ses hommes et ses femmes plus heureux et elle se donnera de meilleures chances de réussite dans la compétition actuelle. Voilà tout simplement l'objectif des GP !*



*Après le recuit au bain de sel, M. Piotrowski va refroidir le métal en le plongeant dans l'eau.*

Que fait-il ? Il met tout simplement en œuvre la technique de dessalage que nous utilisons aussi dans nos cuisines pour la morue : l'immersion dans l'eau douce. Ici, elle durera une quinzaine d'heures environ. Ensuite, il s'agit de procéder au dérochage (décapage à l'acide) proprement dit. A son issue, deux cas se présentent : ou bien le sel a complètement disparu et la gamme se poursuit, ou bien le sel maintient toujours des spires collées entre elles. Dans ce cas, le dérocheur tente de décoller le fil et lui fait subir un nouveau dérochage (mais, il prend le risque de marquer le métal et les défauts d'aspect sont refusés par le service contrôle). Si le résultat n'est pas meilleur, on recommence l'opération de recuit.

Le rappel de la gamme a permis au groupe, au cours de la 3e réunion, de bien isoler le problème. Pour améliorer la qualité du produit final et éviter des recuits supplémentaires et donc coûteux, il s'agit bien de revoir le dessalage !

Quelles sont les causes de ces insuffisances ?



# DOSSIER

groupes de progrès

NYM : Noisy-Métallurgie  
FT : Fontenay  
NYA : Noisy-Affinage

NYM : Noisy-Métallurgie  
FT : Fontenay  
NYA : Noisy-Affinage

NYM : Noisy-Métallurgie  
FT : Fontenay  
NYA : Noisy-Affinage

NYM : Noisy-Métallurgie  
FT : Fontenay  
NYA : Noisy-Affinage

NYM - TOILES ARGENT  
TREFILERIE  
R. Deschamps  
S. Agu  
C. L. Pacifico  
M. R. Petit  
M. Esch  
Y. Bouqués  
C. Jungen  
M. Troyon

NYM - SUNDÉS VÉRRE  
F. Camus  
A. Bazyl  
S. Borges  
M. H. Bouchery  
A. Caplinicki  
L. Jeseur  
D. Pailler  
G. Paluszko

NYM - ENTRETIEN  
J. Sagette  
J. Albanese  
A. Airc  
J. P. Aymonin  
J. P. Bergeron  
M. Dufour  
A. Garçon

NYM - TREFILERIE ARGENT

NYM : Noisy-Métallurgie  
FT : Fontenay  
NYA : Noisy-Affinage

NYM : Noisy-Métallurgie  
FT : Fontenay  
NYA : Noisy-Affinage

NYA - secteur argent :  
«LES GIGNOLS»

FT - CONTACTS MARTÉLÉS  
A. Hamiaux  
A. Bartiaux  
D. Belhague  
D. Boudrot  
A. Chaumery  
A. Dufrane  
J. Flambert  
C. Plaza

NYM - OR APPRÈTE  
D. Lermachin  
A. Fardani  
B. Mahmoldi  
M. Maria  
V. Pruvost  
A. Touzalin  
S. Vennin

NYA - secteur CAPTEURS :  
«LE RIAUT»  
P. Bouquet  
P. Da Ressurco  
B. Cauchie  
M. Collin  
R. Goujat  
M. Leleux  
A. Thomé  
H. Steinel

NYM - LAMINAGE ARGENT RECUIT

NYM - LAMINAGE APPRÈTE  
C. Makarewicz  
G. Berthe  
D. Antunes  
G. Clerc  
A. Mabilleau  
M. Médaté  
N. Mendy  
J. E. M. Saini

NYM - PLATINE APPRÈTE  
M. Boudet  
J. G. Michel  
J. C. Jouault  
Y. Verdier  
Y. Annequin  
C. Corne  
P. Fennel  
D. Fouquemont  
J. J.

NYM - BIJOUTTERIE  
J. Malé  
J. H. Testori  
F. Durdock  
R. Merot  
A. Guillard  
G. Gasser  
M. Gasser

FT - CONTACTS MARTÉLÉS  
(massifs)  
D. Fiot  
C. Louardout  
J.-L. Pluot  
A. Rivet  
F. Souret

NYM - OR APPRÈTE  
D. Lermachin  
A. Fardani  
B. Mahmoldi  
M. Maria  
V. Pruvost  
A. Touzalin  
S. Vennin

NYA - secteur PLATINE RÉUNIS :  
«LES ATELIERS RÉUNIS»  
J. Chaput  
J. V. Raynauds  
N. Dos Sants  
A. Dupuis  
R. Duvart  
R. Morton  
C. Pereira  
A. Rebbindone  
P. Rebbindone

NYM - FONDERIE  
B. Bouquet  
L. Chavaille  
R. Cieslikiewicz  
S. A. Molinsel  
G. Sankare  
A. Téhari

NYM - OR APPRÈTE  
D. Marichaud  
C. Johnnies  
F. Quétarido  
R. Costa  
J. Favre  
L. Lanoir  
M. Mengue  
M. Tréguer

NYM - MICROPROFILS  
N. Sphar  
J. A. Gaborin  
M. Leclerc  
M. Khaljard  
L. Morat

# ET SI...

Quatrième, cinquième et sixième réunions sont consacrées à la recherche des causes. Des 32 possibles, le groupe dégage les huit plus importantes. Mais l'outil de méthode, pour engager un tel classement des causes selon quatre critères (celles dues à l'homme, à la méthode, à la machine, à la matière), ne correspond pas à la sensibilité des membres ! Que font-ils ? Ils l'adaptent tout simplement et préfèrent au diagramme causes-effets un tableau à double entrée qui leur «parle» plus. Heureuse initiative ! Seul le déroulement des phases méthodiques est important, les outils ne sont que des moyens qu'il est parfois bon d'ajuster.

Un grand nombre de solutions peuvent s'appliquer à ces huit causes. Alors, une idée fait son chemin. «Et si nous comparions la cuve de dessalage à une machine à laver le linge ou à un lave-vaisselle ?». Deux principes de base y permettent le nettoyage :

- 1 - le brasage,
- 2 - des rinçages fréquents (donc des vidanges).

En effet, l'évacuation d'eau par trop-plein se fait par le haut ; aussi, les bottes reposant sur le fond sont-elles en permanence immergées dans une saumure très dense en sel.

C'est au cours de la sixième réunion que 3 solutions possibles prennent forme ; la solution qui sera retenue est la suivante :

- une commande électrique dotée d'une horloge déclencherait tous les quarts d'heure la vidange puis le remplissage de la cuve. L'alimentation et l'évacuation se feraient par électro-vannes.
- Un contacteur de niveau en partie haute de la cuve mettrait en action les pales d'un agitateur, ce qui permettrait la dissolution du sel en suspension en partie basse.
- Un contacteur de niveau bas arrêterait la rotation des pales à la fin de la vidange.
- Pour permettre la rotation des pales et

Un groupe...

Une femme et des hommes.

Patricia Cabeu, célibataire, sans enfant, tréfileuse, bobineuse, 2 ans d'ancienneté au CLAL.

Jean Piotrowski, marié, 2 enfants, reclus, 21 ans d'ancienneté au CLAL, Elouassini Salhi, marié, 3 enfants, tréfileur, 11 ans d'ancienneté,

Félix Mercier, marié, 2 enfants (dont 1 travaille aux tubes, épouse travaille au Siège), étireur (profilés et bâties), 24 ans d'ancienneté.

Pedro Nieto, célibataire, sans enfant, agent de fabrication sur machine à dresser les baguettes, 2 ans d'ancienneté.

Mario Verraz, marié, 3 enfants (dont 2 travaillent à Noisy-Affinage), tréfileur, 16 ans au CLAL,

André Aubry, marié, 3 enfants, tréfileur, 15 ans d'ancienneté,

Jacky Salliot, marié, 2 enfants, chef d'équipe, 4 ans d'ancienneté.

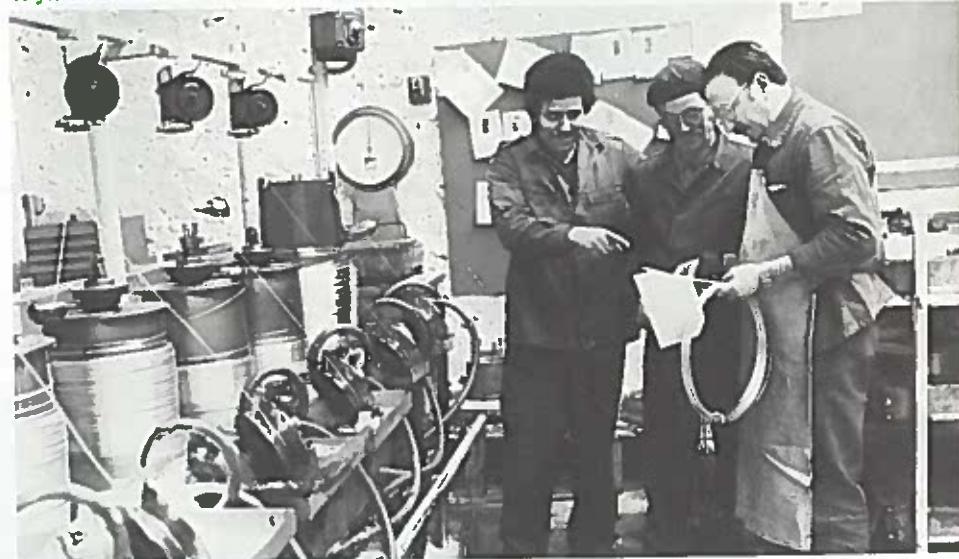
Alain Bujon, lamineur, 20 ans au CLAL.



En fin de gamme, Mme Cabeu conditionne le fil en bobines.



M. Nieto règle une machine à dresser les baguettes.



MM. Salhi, Aubry et Verraz, les «trois mousquetaires» et la tréfileuse à têtes multiples

éloigner les bottes de la zone de forte concentration en sel, des supports situés à 20 cm du fond maintiendraient les bottes.

Lors de la 7e réunion, les deux autres solutions envisagées sont écartées, le groupe estime qu'un système de brassage de l'eau en circuit fermé par pompe électrique et qu'une alimentation en eau par rampe seraient corrodés sous l'action du sel. Le groupe demande au bureau «études» un devis pour la réalisation de son projet ; il élaborera une gamme de dessalage en dix points et met en place un suivi de la consommation en eau de la cuve non équipée.

L'agitateur prêté est installé lors de la 7e réunion, le groupe procède à des essais sur trois jours. C'est finalement la 8e réunion qui confirme la justesse de vue du groupe. Les tableaux comparatifs de consommation d'eau, la fiabilité et l'efficacité de la solution testée, l'absence de retour pour mauvaise qualité permettent d'amortir l'investissement initial en 11 mois.

Aux gains quantifiés par le groupe, on peut ajouter que la mise en application de sa solution apportera :

- 1 - des gains comparables pour les fils d'argent dégrossis puisque le groupe avait volontairement restreint le champ de son étude aux fils d'argent finis,
- 2 - une usure moindre des filières qui sont fortement érodées par le sel lorsque les fils sont mal rincés,
- 3 - l'absence de pollution par le sel des lubrifiants, ce qui évite les mauvais tréfilages.

L'accueil de cette solution présentée le 2 février 1984 par le groupe à la hiérarchie ayant été très favorable, chacun attend maintenant avec impatience sa future réalisation courant mai.

Bon courage pour le second œuvre !

## CHERCHER L'AGITATEUR

Mais comment tester la solution si on ne possède pas au moins un agitateur ? Le service entretien ne peut malheureusement pas dépanner le groupe.

Jacky Salliot part en délégation à Noisy-Affinage. Sa seule qualité d'animateur de GP fait des miracles. Les membres de GP d'où qu'ils soient semblent se reconnaître.

# DES PROGRÈS POUR LES GROUPES DE PROGRÈS



## DISCOURS DE M. BAGORY, DIRECTEUR GÉNÉRAL

*Je voudrais souligner l'importance que la Maison attache à l'action des Groupes de Progrès.*

*C'est vrai au niveau des Directeurs d'Etablissement qui sont tous ici ; c'est vrai au niveau de la Direction Générale /.../*

*Il y a dans l'entreprise, à tous les niveaux, une masse considérable de connaissances, de compétences, qui n'a pas toujours l'occasion de s'exprimer dans le cadre du fonctionnement quotidien. Les Groupes de Progrès doivent permettre de faire fructifier une part supplémentaire de cette réserve de compétences qui existe au sein de l'entreprise. C'est vital pour l'entreprise, à une époque où il n'est plus suffisant de travailler correctement, où il est nécessaire de faire mieux et au pire de faire au moins aussi bien que nos concurrents.*

*Si c'est vital pour notre entreprise, je crois que c'est aussi très enrichissant pour ceux qui participent à ces Groupes de Progrès.*

*Il est important de se rendre compte que quelque soit son rang hiérarchique, on peut en dehors et en plus de son travail quotidien, apporter beaucoup à l'entreprise dans le cadre de ces Groupes de Progrès.*

*L'expérience de deux ans que nous avons maintenant depuis le démarrage des Groupes de Progrès a montré qu'il en était bien ainsi.*

*L'entreprise a tout lieu de se féliciter des résultats qui ont été obtenus, et je crois que les participants de leur côté sont également très heureux de ce qu'ils ont pu réaliser, et qu'ils souhaitent continuer et poursuivre dans cette voie.*

*Je souhaite donc pour ma part très vivement que les Groupes de Progrès continuent de se développer dans l'intérêt inséparable de l'Entreprise et de son Personnel.*

*(Nous reproduisons ici les passages essentiels du discours prononcé par M. Bagory, le 29 mars 1984, lors de la clôture de la réunion de l'ensemble des animateurs de Groupes de Progrès).*

Que faire dans l'immédiat pour améliorer la pratique des Groupes de Progrès au CLAL ?

Comment les rendre plus efficaces, plus agréables, plus faciles ?...

Comment les adapter au mieux des réalités CLAL ?

Voilà des questions à se poser quand commencent à venir l'expérience de la durée (les groupes les plus anciens vivent depuis bientôt deux ans) et l'expérience du nombre (près de 20 groupes dans 3 établissements).

Des premières leçons peuvent être tirées sans attendre, des premières améliorations sont possibles dès maintenant :

c'était l'objectif de la journée de travail qui a réuni les animateurs des Groupes au Siège, le 29 mars dernier.

## UNE NOUVELLE RACE ?

De l'avis de tous les participants (animateurs et coordinateurs d'établissements), ce furent «les cadences infernales» ! «On peut aller beaucoup plus vite et beaucoup plus loin avec des participants qui ont acquis, à travers les GP des habitudes et des méthodes de travail en commun !» commente, ravi, M. Masounave (responsable des activités de formation et de communication au CLAL), qui animait la journée. Les animateurs des GP ont confirmé ce jour-là qu'ils préfiguraient un peu l'apparition d'une «nouvelle race» d'hommes d'entreprise, plus compétents en matière de techniques de communication. Voilà déjà, à mes yeux, un des premiers résultats du travail des GP !.

## QUESTIONS D'ACTION

Au centre des travaux, des questions simples, en termes d'action : comment mieux former membres, animateurs, supérieurs et partenaires des GP pour accroître l'efficacité du mouvement ? Comment faire circuler l'information entre les Groupes ? entre les établissements ? «C'est quand même important de savoir que des collègues se sont penchés sur un problème similaire à celui qui nous occupe dans notre GP, et quelles solutions ils ont imaginées. C'est tout un trésor qu'on risque de laisser perdre autrement...» nous explique un animateur de Fontenay.

## SALUT CONFRÈRE !

Pour s'en tenir à ces deux domaines (formation, information), des orientations ont été fixées : par exemple, faire intervenir dans les Groupes, au fur et à mesure des phases de travail, des «spécialistes» du CLAL qui viendront apporter les éléments de formation que suppose par exemple le calcul d'un amortissement ; ou bien mettre sur pied une formation à l'économie d'entreprise pour les animateurs des GP, qui se chargeront ensuite, avec des méthodes précises de la diffuser auprès des membres de leur groupe ; créer un bulletin bimestriel de liaison inter-établissements... (CLAL-INFO salue d'avance la naissance d'un futur confrère !).

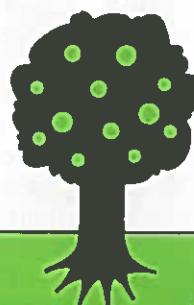


## PROGRES-MARATHON

Il serait trop long de rapporter dans ces colonnes toutes les conclusions d'une telle journée-marathon. Ce sera plutôt le travail du «Bulletin des Groupes» à venir ! Sachez toutefois que les orientations retenues ont reçu l'accord des responsables d'établissements, invités à bâtir avec les animateurs et coordinateurs la synthèse des travaux. Décidés et lancés il y a trois ans sur des hypothèses nécessairement assez générales, les Groupes de Progrès du CLAL commencent ainsi à prendre chez nous un visage original, un visage propre au CLAL et à ses caractéristiques singulières. C'est un progrès !

## LE PATRON

La journée se termina sur un «temps fort» : M. BAGORY, Directeur Général du Groupe avait tenu à la conclure personnellement pour redire l'importance du projet «Groupes de Progrès» dans l'esprit des responsables de la Société. Vous trouverez ci-contre de larges extraits d'une intervention dont la signification dépasse amplement les limites de cette journée de travail.



**CLAL**

groupes de progrès

# POUR COMPRENDRE ...

## les groupes de progrès

### LA VOLONTE

- ACCROITRE LA SATISFACTION DES HOMMES AU TRAVAIL

Comment ?  
En faisant appel à leur initiative, en valorisant leurs idées, leur expérience, leurs compétences et leur volonté de progrès.

- ACCROITRE LES CHANCES DE RÉUSSITE DE L'ENTREPRISE

Comment ?  
En mobilisant mieux les intelligences et les capacités de tous ceux qui en son sein veulent contribuer au progrès.

- DEUX OBJECTIFS QUI N'EN FONT QU'UN : ILS EXPRIMENT LA MEME VOLONTE DE PROGRES

UNE AMBITION POUR LE CLAL  
Une ambition à laquelle la Direction Générale du Comptoir appelle chacun à s'associer librement.

### LA METHODE

- UN GROUPE PERMANENT :

Non pas une commission temporaire créée pour une mission unique, mais dorénavant une façon durable de «travailler autrement». C'est un gage d'efficacité.

- QUI SE REUNIT RÉGULIÈREMENT A ÉCHÉANCES DÉTERMINÉES :

NI «feu de paille», ni effort désordonné, mais une marche régulière et persévérente vers des solutions de progrès.

- QUI RECOIT LA FORMATION NÉCESSAIRE :

Bien poser le problème, analyser ses éléments, rechercher ses causes, sélectionner les solutions, mesurer les résultats : une aventure souvent passionnante pour les membres des groupes qui reçoivent la formation indispensable, au fur et à mesure de leurs besoins.

C'est encore un gage d'efficacité.

- DANS L'ENTREPRISE, CHACUN A DES IDÉES ; ELLES PEUVENT CONTRIBUER AU PROGRES

### LA MISSION

- IDENTIFIER des problèmes concrets rencontrés dans l'activité quotidienne du secteur.

- ANALYSER ensemble méthodiquement les problèmes retenus avec l'accord de la hiérarchie.

- PROPOSER une solution aux responsables concernés.

- VÉRIFIER EN PLACE cette solution et en RÉUNIR LES HOMMES POUR CONS

- TRUIRE LE PROGRES

### LES HOMMES

- 5 A 10 MEMBRES DANS CHAQUE GROUPE

Parce que c'est une bonne dimension pour travailler efficacement.

- TRAVAILLANT DANS LE MEME SECTEUR

Parce que les problèmes qu'on traite le mieux ensemble sont ceux que l'on connaît tous bien.

- VOLONTAIRES

Parce qu'on n'est vraiment efficace que si on est libre et motivé.

- SOUS LA CONDUITE DE LEUR CHEF DIRECT

Parce qu'il partage les problèmes quotidiens de son équipe.

- POUR UN TRAVAIL PLUS INTÉRESSANT

• POUR UN TRAVAIL PLUS EFFICACE

### LE CHAMP D'ACTION

#### OBJECTIF ? LE PROGRES

Le champ est vaste et les Groupes de Progrès sont donc assurés de ne pas manquer de sujets d'étude\*.

- conditions de travail,
- qualité des produits, diminution des défauts, des rebuts, des retours,
- sécurité,
- économies de fournitures, de matières premières,
- organisation du travail,
- etc...

- TRAVAILLER DANS DE MEILLEURES CONDITIONS

- TRAVAILLER POUR DE MEILLEURS RÉSULTATS

\*N. B. En évitant toutefois :

- par souci d'efficacité, les problèmes dont l'étendue ou la complexité nécessiteraient des études longues ou très spécialisées
- les sujets qui remettreient en cause les orientations d'ensemble de l'entreprise ; parce que ce n'est pas la vocation des groupes de progrès.



**CLAL**

groupes de progrès

# POUR EN SAVOIR PLUS

BORNEL

FLASH SUR  
LE SERVICE  
COMMERCIAL

Fin décembre, une partie des locaux du siège s'est vidée définitivement : le service chargé de la commercialisation des produits fabriqués à Bornel est parti s'installer sur le site même de l'usine. Un transfert prévu depuis plusieurs mois, afin d'améliorer le service rendu à la clientèle et d'accroître la rentabilité des produits MSX-BL, comme on les appelle au CLAL

P

aris-Bornel n'est pas une grande distance. Cependant, le service commercial d'un côté et la production à quelques soixante kilomètres avaient parfois du mal à se comprendre. Rapprocher le commercial de la fabrication permet de répondre plus rapidement au client, par exemple pour connaître un prix, un délai de réalisation. Et puis, en se connaissant, il est plus facile de résoudre des problèmes, chacun y met alors du sien. L'implantation

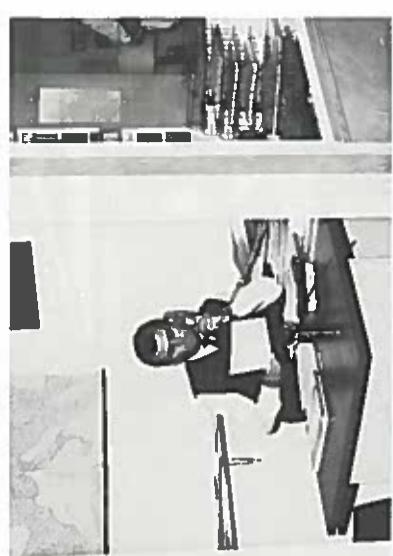
du service commercial sur le site même de l'usine évite aussi de multiplier les intermédiaires entre la fabrication et les clients. Le déménagement a aussi donné l'occasion de repenser la structure du service, de le réorganiser, en tenant compte d'un important apport de sang neuf. Et puis, cela a permis à des personnes de Bornel de s'intégrer dans l'unité commerciale, bénéficiant ainsi d'une évolution de fonction.

## QUELLE ORGANISATION ?

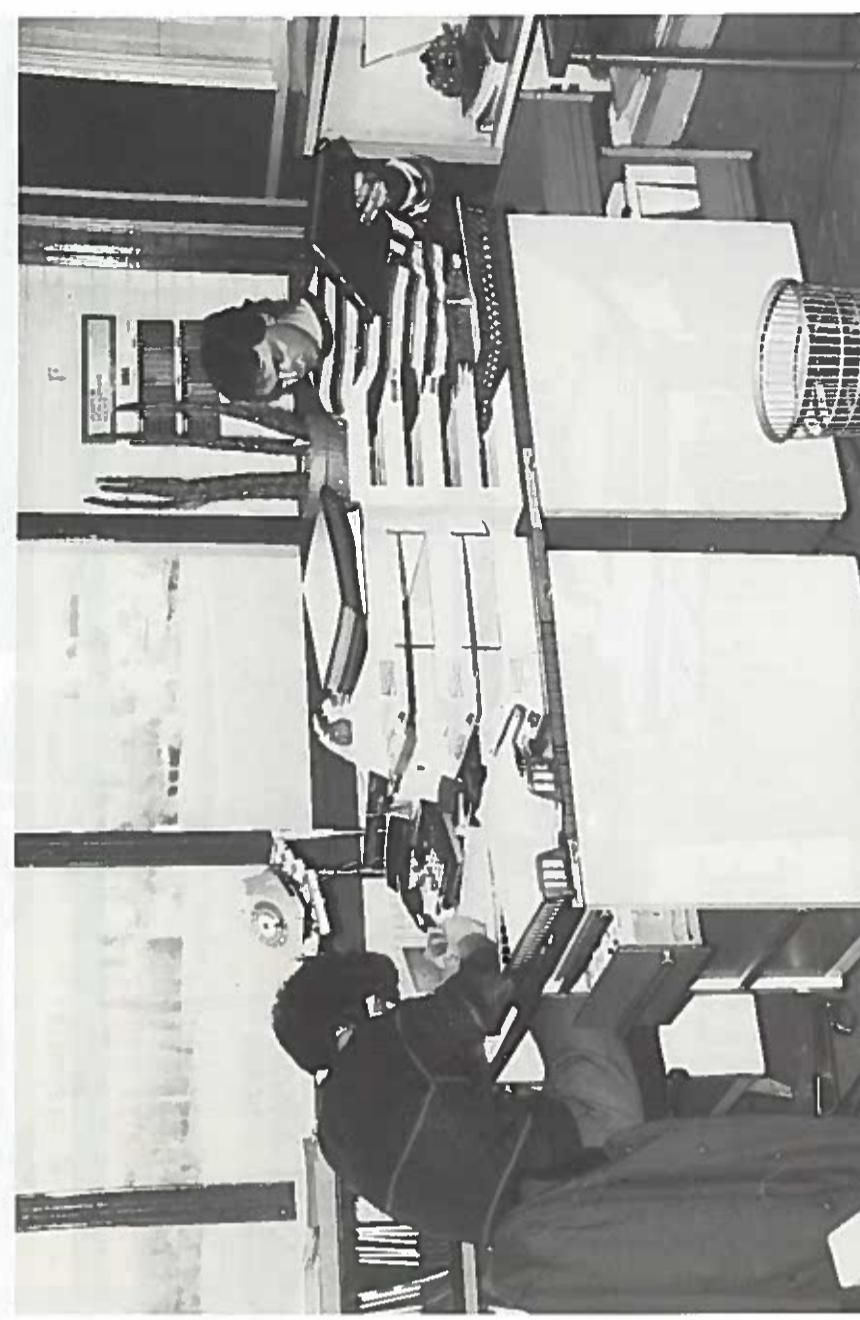
Le plus simple pour connaître l'organisation du service



dernière étape : l'expédition des produits



**M. Lanoé, responsable du service commercial**



**«toujours répondre»**



**vue sur la campagne**



**Une installation claire et fonctionnelle**



**découpage à la demande**

Le vendeur rencontre un problème technique chez un client ? Il peut aussitôt faire appel à Bertrand Pierre, ingénieur, chargé de l'assistance technique en clientèle, qui fait notamment passer le message technique entre le client et la fabrication, et réciprocement.

**POUVOIR TOUJOURS RÉPONDRE**

C'est le rôle de l'administration des ventes sous la responsabilité de J. Hamon. De par la nature de son travail, le vendeur est pratiquement impossible à joindre. C'est pourquoi, sept correspondants travaillent en permanence à Bornel ; ils sont des vendeurs sedentaires. Chacun a sa spécialité et chaque client appelant l'usine entre 8 heures et 18 heures trouvera un interlocuteur attentif : Patrice Huriez pour les alliages Wiggin, Claudine Roux pour la lunetterie, Michel Lavocat pour la sous-

commercial MSX-BL, c'est de suivre le circuit d'une commande. Tout commence par l'action des vendeuses. Dominique Bar pour l'exploitation, la téléphonie et la monnaie, Emmanuel d'Hérouville pour le négoce des alliages Wiggin, Michel Seure pour les fils et la lunetterie, sont beaucoup plus souvent en clientèle que dans leur bureau à Bornel. La vente des produits MSX-BL s'effectue aussi à partir des agences et succursales. En France, depuis Nantes avec M. Viaud, Marseille avec M. Balle, Lyon avec M. de Boissieu, Clermont-Ferrand avec M. Fournier-Montgieu et la Haute Savoie avec M. Depery-Dufour ; à l'étranger, 20 personnes basées dans 7 pays européens travaillent à la promotion des produits fabriqués à Bornel. A Bornel, Daniel Lanoé, responsable du service commercial, coordonne les actions de tous les vendeurs.

ponsabilité de J. Hamon. De par la nature de son travail, le vendeur est pratiquement impossible à joindre. C'est pourquoi, sept correspondants travaillent en permanence à Bornel ; ils sont des vendeurs sedentaires. Chacun a sa spécialité et chaque client appelant l'usine entre 8 heures et 18 heures trouvera un interlocuteur attentif : Patrice Huriez pour les alliages Wiggin, Claudine Roux pour la lunetterie, Michel Lavocat pour la sous-

Desbuleux. Une partie des opérations est réalisée par le service commercial ; le reste par l'usine : planning, délai, prix, ce qui permet de répondre très rapidement aux clients.

**A noter :** les contacts grandement facilités par le transfert géographique, fréquents et directs entre le service commercial et l'unité de production pour la préparation des programmes de fabrication en fonction des priorités et des délais à respecter.

**L'INTENDANCE SUIT**

La commande prise, tout reste à faire. La partie «administration des ventes» rentre en scène : planning, lancement des commandes, suivi administratif, stock magasin... C'est le domaine de M.

Modifications à la hausse. Nous attendons 1985 avec intérêt et optimisme, compte tenu des investissements qui seront réalisés à l'usine en 1984 : plus spécialement, un lamoignon de dégrossi qui permet d'alimenter l'usine de Fontenay pour la découpe des flans de cinq, dix et vingt centimètres.

● **N'exigerons rien quand même !** Globalement, 1984 s'annonce difficile. Nous prévoyons, cependant, une évolution sensible des tonnages, les prévisions établies en dé-

but d'année risquent d'être modifiées à la hausse. Nous n'oublions pas que la fabrication, nous doutions n'oubliions pas que la fabrication des bandes pour le marché de la monnaie permet d'alimenter l'usine de Fontenay pour la découpe des flans de cinq, dix et vingt centimètres.

● **Vous voyez donc l'avvenir sous un angle plutôt souriant...**

● **Que deviennent alors les fabrications traditionnelles ?**

● **Vous voulez parler des Cuprofor dont de très bons résultats. En effet, actuellement, ce produit est le meilleur sur le marché de l'électricité, dans son créneau**

● **Vous voulez parler des maillechorts, des bronzes... Il n'est pas question de les abandonner, mais plutôt de poursuivre en permanence**

● **Et le service commercial vient d'accroître le nombre de ses vendeurs, ce qui doit nous permettre de dérocher de nouvelles commandes. C'est aussi en améliorant «le service» à la clientèle que nous augmenterons le carnet de commandes.**

*le stand MSX-BL au Midest**«assurer le suivi»**deux vendeurs : M. d'Hérouville et M. Seure*

#### JUSQU'AU CLIENT

Les produits fabriqués, il reste à les faire parvenir aux clients. C'est alors qu'interviennent le service «magasin et expéditions» et le groupe de M. Massu. Il faut, non seulement préparer les commandes, mais également accomplir les formalités administratives d'expéditions concernant le paiement, les douanes, les licences d'exportation, les transits... sans

oublier les rapports avec les banques.

#### RIEN AU HASARD

Ce n'est pas tout de fabriquer ce que le client demande. Il faut en tirer un bénéfice et donc calculer les marges commerciales. C'est un des rôles du service «facturation et comptabilité». C'est ce service qui tient les comptes poids des clients et qui suit les stocks tant à Bornel

que dans nos dépôts ou chez des sous-traitants.

Enfin, la présentation du service serait incomplète si l'on ne parlait pas du secrétariat commercial assuré par Aline Debove et Colette Sudre. Contacter les clients par télex ou par courrier, organiser les déplacements des vendeurs, assurer la permanence téléphonique et faire le lien entre les différentes parties du service : telles sont ses

principales attributions. Une tâche facilitée par l'acquisition récente d'une machine à traitement de texte.

Odile Le Morvan assure le classement et l'archivage de quelques 2 500 dossiers-clients et de plus de 10 000 commandes.

Voilà, vous en savez maintenant plus sur les 44 personnes qui travaillent au département commercial MSX-BL.

Responsable Administratif des Ventes  
J. HAMON

<i>Responsable Correspondanciers</i> R. ROLLANDETTI	<i>Responsable Administratif Mag. Exp.</i> Y. DESBULEUX	<i>Responsable Préparations Commandes</i> M. MASSU	<i>Calcul prix</i> D. BIRMINGHAM
<i>ARCAP</i> M. LE TROADEC	<i>Planning - Carnet Commandes</i> R. BELLANGE	<i>Préparateurs</i> J. CANTRELLE	<i>Chiffrage + Administration</i> M. DUTOT
<i>Export (D + GB)</i> S. BOTEL	<i>M. BUNA</i>	<i>H. CROHEN</i>	<i>Facturation France</i> M. GOUGEUL
<i>WIGGIN</i> P. HURIEZ	<i>M. LAVAUD</i>	<i>J. GARCIA</i>	<i>C. NICOLAS</i>
<i>Export (SP + GB)</i> S. LEFONDRE	<i>D. CHEMIN</i>	<i>R. LOYER</i>	<i>Facturation+ Export</i> P. DEVILLARD
<i>Lunetterie</i> C. ROUX	<i>Dactylographie</i> M. DEVARENNE	<i>J-M. LEBRUN</i>	<i>E. RUELLE</i>
<i>Sous-Traitance</i> M. LAVOCAT	<i>F. PIOCELLE</i>	<i>P. ROGER</i>	<i>Comptabilité - Résultats</i> F. MOUGNOT
<i>Fichier - Stock</i> E. BARANGER	<i>Gestion stock</i> E. CORNU		<i>F. ROUSSEL</i>
<i>Archives - Classement</i> M. LE MORVAN	<i>Expéditions</i> M. DUVAL		
	<i>S. TALLEUX</i>		
	<i>M. LINKES</i>		

## LE SERVICE COMMERCIAL DE MSX-BL

<i>Secrétariat</i> A. DEHOVE	<i>Assistance technique</i> B. PIERRE	<i>VENTE</i> Export + Téléphone + Monnaie D. BAR
C. SUDRE		<i>Wiggin</i> E. D'HÉROUVILLE
		<i>Lunetterie + Fils</i> M. SEURE
		<i>Arcap</i> M. CALLU
		<i>France Nord</i>
		<i>France Sud</i> M. FOURNIER MONTGIEUX

## IMPRESSIONS

L'installation du service commercial MSX-BL, sur le site même de l'usine, a changé le travail, les habitudes de chacun. Comment cela s'est-il passé ?

La première impression que nous avons eue en arrivant à

Bornel a été un sentiment d'isolement qui s'est vite dissipé, heureusement. Mais, après avoir connu la vie trépidante de Paris, les allées et venues permanentes, se retrouver à la campagne, en plein hiver, cela faisait un contraste total ! Les habitu-

des de chacun d'entre nous ont été bouleversées : modification des horaires, un trajet différent... Pour certains, cela a été l'occasion bien appréciée de se rapprocher de chez eux et de pouvoir ainsi rentrer pour déjeuner.

Nous n'avons pas eu de problèmes à établir des contacts avec les personnes qui travaillaient à Bornel. Nous

souhaiterions même que les relations soient plus fréquentes, mais cela viendra avec le temps.

Au plan travail, le service a été réorganisé. Le seul problème ? C'est sans doute le téléphone. Il faut que nos clients s'habituent à nous joindre dans l'Oise et parfois Bornel est plus difficile à joindre que le Siège.

## A L'ECOLE

Carrefour des métiers, vous connaissez ? Organisé par le Centre d'information et d'Orientation du Raincy, un carrefour des métiers s'est tenu à Noisy, le dix mars dernier.

Le but ? Apporter aux jeunes, par le dialogue, des informations sur la définition et les caractéristiques des métiers et également sur les conditions de travail ainsi que sur les débouchés qu'offrent certaines formations.

la nouvelle salle de réunion, déjà utilisée par les G.P.



nouvel espace pour le bureau de gestion

l'affinage ; « ce n'est pas tous les jours drôle de ne pas porter ses affaires », continue Sophie Anguerrand « mais, renverser de l'acide sur un pantalon neuf n'a rien de rigolo non plus ! Alors, voilà pour quoi, nous avions besoin d'un vestiaire ».

**LA VIE EN ROSE**  
Murs rose bonbon, tour des fenêtres lie de vin. Tel est le nouveau décor du bureau de gestion. Déménagement et aussi agrandissement : désormais, la comptabilité générale et la comptabilité matières font pièce à part. Mais rassurez-vous, les portes de communication fonctionnent bien ! Et pour Mme Chillaud, responsable de la comptabilité à Noisy-Affinage, « c'est plus facile de travailler toutes dans le même ensemble ». Dernière précision : la nouvelle installation a également permis d'améliorer les conditions de travail, notamment de bénéficier de la lumière du jour.

**SE CHANGER MATIN ET SOIR**  
Ne pas porter les mêmes vêtements au travail est aussi l'une des caractéristiques de

**JUSQU'AU SAUMON**  
Tout en haut, le vestiaire des femmes a aussi fait peau neuve. « Il était temps, car l'ancien... mieux vaut ne pas en parler » témoignent les utilisatrices. « Et là, c'est agréable, propre, fonctionnel... ». Le changement ne provient pas que de la peinture (orange tirant sur le saumon). C'est l'ensemble qui a été conçu : un vestiaire grand et ventilé, une douche (« véritablement, une douche ! »).

**GLISSEMENT PROGRESSIF**  
Le déplacement du bureau

un vestiaire totalement réaménagé



la nouvelle salle de réunion, déjà utilisée par les G.P.

de gestion a également permis de doter l'affinage d'une nouvelle salle de réunion, au milieu de laquelle trône une magnifique vitrine récupérée... et renise en état par le service entretien. L'aménagement de cette salle permettra d'accueillir dans de bonnes conditions de nombreux visiteurs. Ceux-ci pourront regarder l'exposition permanente des produits et assister dans cette même salle, à l'audiovisuel de présentation de Noisy-Affinage.

**A RECOMMENCER**  
Les cent cinquante jeunes venus au carrefour ont posé une multitude de questions, surprenant parfois leurs interlocuteurs qui ne pensaient pas que les jeunes manquaient tellement d'informations. En somme, une journée riche pour tous qui a aussi permis de démythifier la traditionnelle image de l'usine aux cadences infernales... Bilan : une opération à renouveler. La preuve ? Nous sommes déjà sollicités !

**DIALOGUER ET MONTRER**  
Parler des métiers mais aussi montrer ce qui se fait en entreprise ; ainsi, quatre montages audiovisuels passaient en « non-stop » sur le stand : tout d'abord, le programme de présentation des activités

Trop souvent décrite pour ses cheminées et tuyaux, l'usine d'affinage ressemblait quelque peu à un « petit Beaujou ». Maintenant, la ressemblance s'accentue car, en plus des cheminées et des tuyaux, c'est la féerie des couleurs dans la cage d'escalier ! Cinq niveaux, cinq couleurs : un véritable arc-en-ciel. Mais, rassurez-vous ! Il n'est pas né après une averse.

**NON !** Il annonce simplement le printemps ; le jaune des jonquilles et le vert des prés. Au fait... vert et jaune, ça ne vous rappelle rien ?



# COULEURS CHOC : LE PRINTEMPS



nouvel espace pour le bureau de gestion

Depuis quelque temps, les transformations de Noisy-Affinage se font de plus en plus visibles pour l'œil non exercé.

Les bureaux se réorganisent, déménagent à l'intérieur de l'usine. Réimplantation plus rationnelle. C'est également l'occasion pour les locaux de faire peau neuve.

Il y a fort à parier que les peintres ne se lassent pas de leur palette !

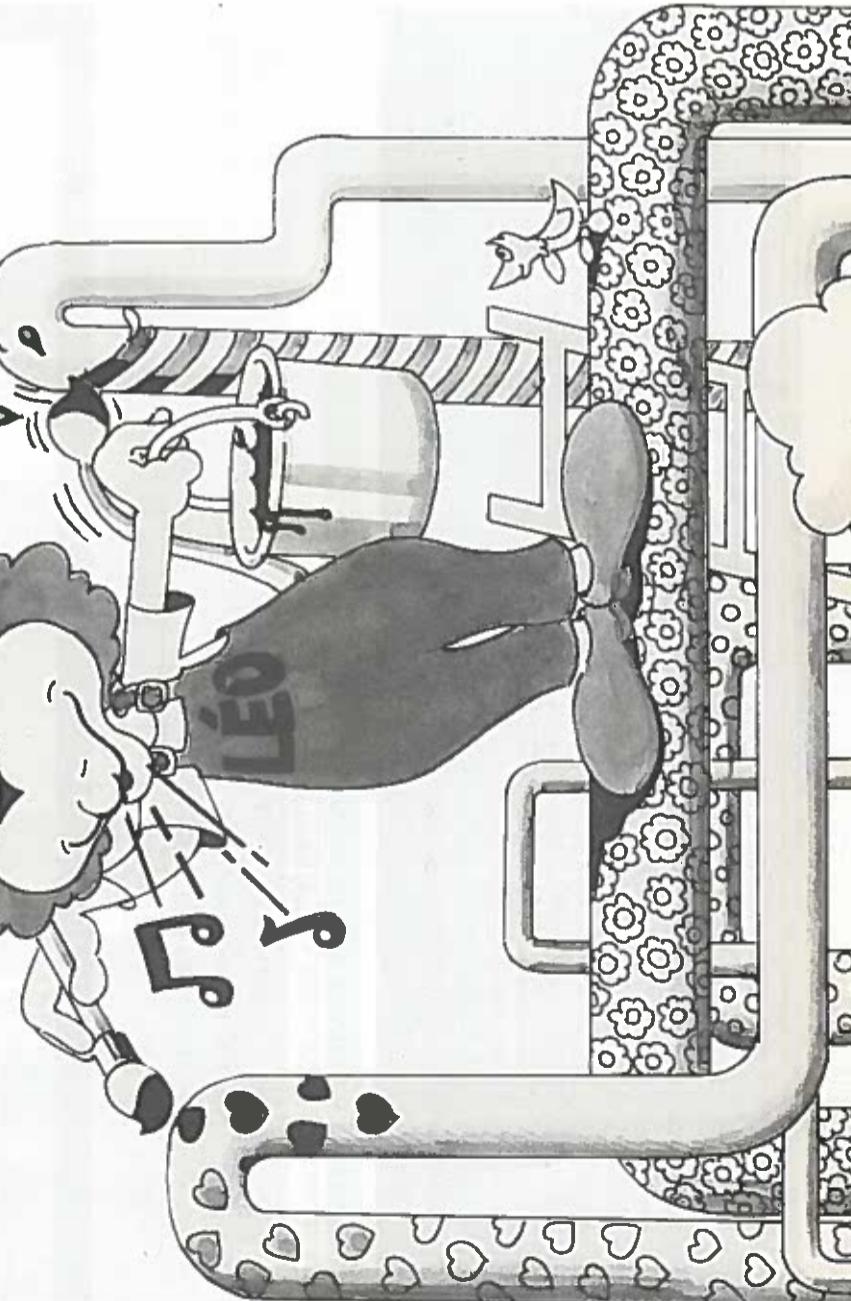
Dommage que CLAL-INFO soit en noir et blanc !

Ainsi, au premier étage de l'usine, les bureaux de l'encaissement resplendent de fraîcheur : vert pomme, orange ou encore gris et bleu, chacun y a porté sa touche personnelle !

La peinture existe en différentes couleurs. Simple évidence, direz-vous ! Et pourtant bien souvent, on a tendance à tout peindre d'une même couleur, si possible neutre... A Noisy-Affinage, on a décidé que s'il existait des teintes multiples, c'était pour que chacun se sente à l'aise et choisisse ce qui lui convient le mieux.

**NOISY-AFFINAGE**

Le dessin montre une personne portant un sac à dos et une valise, avec le nom « LEO » sur la valise. Le fond est un paysage avec des fleurs et des nuages.



## CHACUN SA LIGNE

**Contacts ?** - Fontenay  
**Brasure ?** - Noisy-Métallurgie  
 Plus d'hésitation à avoir. A chaque établissement, les installations et donnent les derniers coups de pinceaux aux machines ou aux sols. Et, courant mai, tout devrait être terminé. Alors, que s'est-il passé ?

**F**ontenay et Noisy-Métallurgie connaissent actuellement d'importantes modifications de leurs productions. En effet, le CLAL a décidé de regrouper les contacts à Fontenay et les brasures à Noisy-Métallurgie alors que ces fabrications étaient jusqu'alors réparties entre les deux usines. M. Marchand, vous dirigez Noisy-Métallurgie. Qui attendez-vous de ces transferts ?

• C'est donc un souci de «productivité» qui a conduit au transfert des brasures à Noisy-Métallurgie...

• Tout à fait. Que faisons-nous à Noisy-Métallurgie dans le domaine de la brasure ? Nous partons d'une bille, élaborée en fonderie pour arriver ensuite par filage et tréfilage à des ébauches que nous envoyons alors à Fontenay. N'est-il pas plus rationnel de continuer la

• L'objectif est de regrouper les produits de même nature, par «ligne de produit», c'est-à-dire avoir dans chacun de ces établissements une activité qui se développe autour d'une même famille.

Par exemple, les apprêts de bijouterie. Aujourd'hui, nous regroupons les activités électroniques du CLAL et

transformation, de l'achever ? On peut alors parler de ligne de produit : nous assurerons donc la totalité de la transformation, depuis le métal-matière première jusqu'à l'obtention d'un produit fini, prêt à la commercialisation. Caci va donc dans le sens d'une spécialisation accrue. Spécialisation et équilibrage des charges de travail à Noisy-Métallurgie et à Fontenay sont des atouts majeurs qui permettent de sauvegarder et développer ces fabrications au CLAL.

• Quelles incidences ces transferts vont-ils avoir sur le personnel et les équipements ?

• Cette modification entraîne des mutations de Noisy à Fontenay : le personnel directement lié à la fabrication, comme les réguleurs, ou le personnel technique (professeur, dessinateur...) ont été informés et consultés. Il va de soi que nous nous effor-



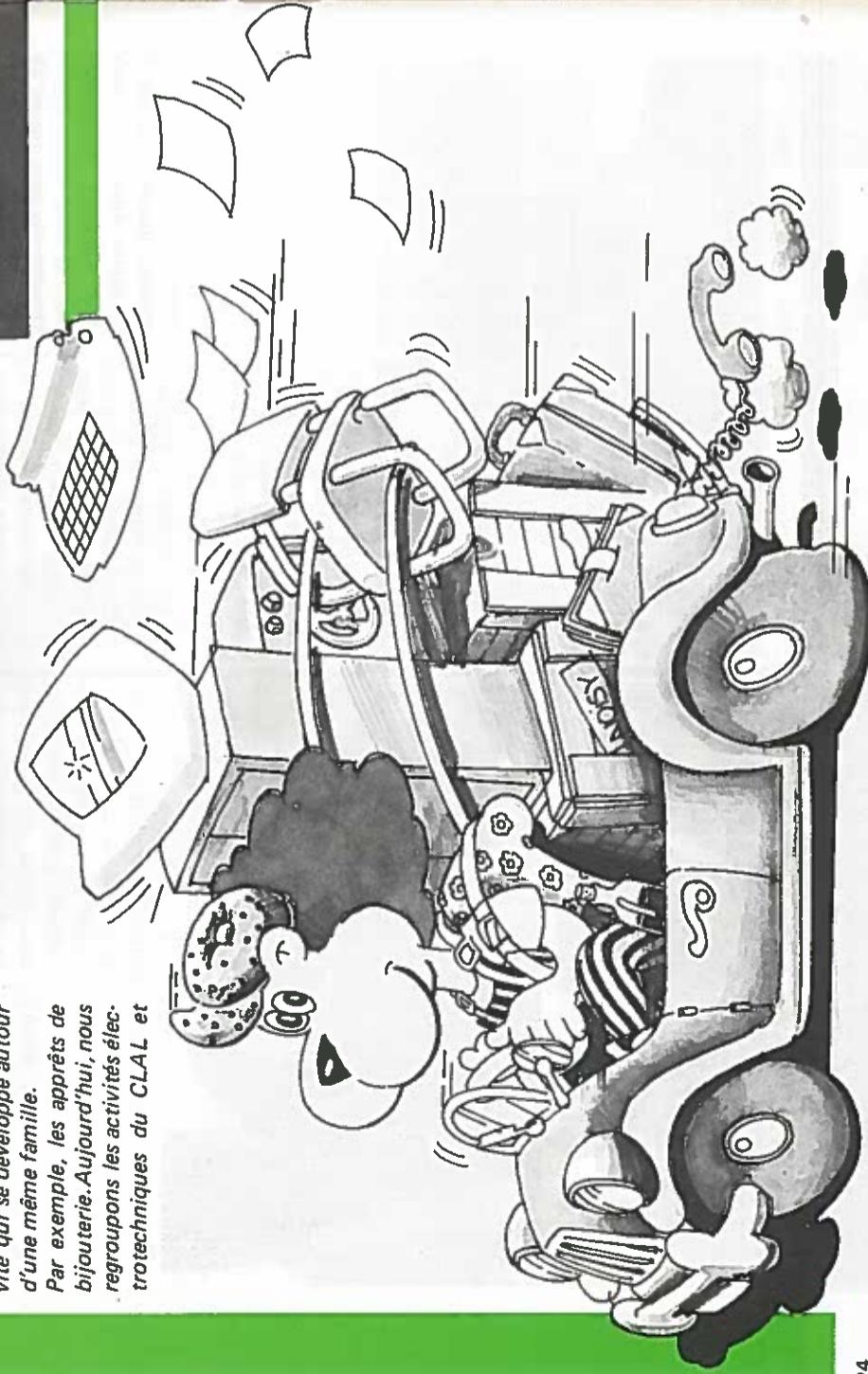
le nouvel atelier «contact» en construction

## ET LES COMMERCIAUX ?

Côté ALB (marché de la brasure) comme du côté AIE (marché de l'électronique), lorsqu'on évoque le transfert des anneaux de brasure ou des contacts, même réponse avec un large sourire : «nous avons tout à y gagner !»

«ous les produits que nous commercialisons sont fabriqués dans une même

trotechnique, la création d'un nouvel atelier à Fontenay, doit nous permettre d'être plus rapides, de mieux répondre aux études de prix de clients, d'obtenir une qualité encore meilleure de nos produits, donc, au total, d'être plus compétitifs. Cela permettra aux commerciaux de conquérir d'autres marchés. D'ailleurs, nous avons déjà revu, à la hausse, nos objectifs commerciaux pour AIE, notamment pour le petit appareillage, l'électroménager, les petits relais, les petits disjoncteurs. Le transfert ? Nous avons tout à y gagner !».



çons d'amoindrir les incidences sur la vie familiale de chacun, cas par cas. Par ailleurs, il est nécessaire de souligner l'importance que joueront les compétences et les qualifications de chacun dans le redémarrage, à Fontenay, des produits de contactage. Quant aux équipements : cinq machines de contactage, des petites presses et du matériel d'usinage, dont les équipements d'électro-érosion sont transférés à Fontenay. En ce qui concerne la brasure, ce sont six machines de formage ainsi que du matériel de traitement de surface et de conditionnement qui viennent à Noisy-Métallurgie.

Enfin, il faut ajouter que nous conservons des opérations de découpage pour une ligne spécialisée : celle des produits électroniques. Ainsi nous gardons la machine dite «scalpeuse» qui réalise des bandes profilées pour les connecteurs de circuits imprimés ou pour les supports de transistors de puissance, par exemple.

• *Est-ce que, malgré tout, ces transferts inter-usines ne traduisent pas un amoindrissement de l'activité globale de Noisy-Métallurgie ?*

• *Alors là, pas du tout ! No-*

*tez bien que, pour les contacts, nous restons le fournisseur d'ébauches pour Fontenay et, dans la mesure où cette activité reprendra un second souffle grâce à l'amélioration de la productivité, nous aurons à faire face à une demande accrue de notre «partenaire et client» : Fontenay. Et puis... nous avons des projets !*

• **Lesquels ?**

*Tout d'abord, poursuivre le développement des produits électroniques et, dans ce secteur, améliorer les services rendus à la clientèle pour les études et les réalisations du service «Développement» dont M. Hennequin est responsable ; ce service va ainsi être regroupé sur un même niveau, au 1er étage, dans les locaux libérés par les machines de contactage. Et puis, d'autres projets sont à l'étude pour d'autres secteurs. Par exemple, nous envisageons de mettre en place aux apprêts, une section de fonte à cire perdue, développant ainsi de nouveaux demi-produits pour les Métiers d'Art : cela devrait concerner cinq à six personnes. Vous voyez, il s'agit bien d'une évolution permanente, dont nous venons de franchir l'une des étapes.●*

## QUESTIONS DE PERSONNEL

Transférer les contacts de Noisy-Métallurgie à Fontenay a entraîné des mutations de personnes d'un établissement à l'autre. Comment cela s'est-il passé ? F. Hannoyer, responsable du personnel à Fontenay nous en parle.

**D**

éplacer du personnel d'un établissement à un autre, ce n'est pas habituel. On dit que les Français ne sont pas mobiles... Se déplacer de quarante kilomètres lorsqu'on a ses habitudes de vie, ce n'est pas évident à accepter ! Cela pose des problèmes, de logement, de scolarité pour les enfants et il y a aussi souvent le conjoint qui travaille ailleurs. Dès que le transfert a été décidé, nous avons établi un contact permanent entre G. Dechmann,



le «coin» des anneaux de brasure