



Le bon de préparation destiné au manutentionnaire précise pour chaque produit sa position dans le rayon (rappelez-vous "l'étage") et l'ordre de prélèvement. En revanche, le document de livraison remis au client liste les produits dans l'ordre, tel qu'il l'a dicté. Ainsi chacun conserve la logique de ses procédures. Traitement spécial pour les commandes urgentes: elles sortent de l'imprimante sur papier de couleur. Il s'agit de les repérer immédiatement: elles seront disponibles dans l'heure et pourront être livrées dans les quatre heures partout en Belgique. Par le biais de la liaison informatique, le centre logistique informe les technico-commerciaux du rythme des expéditions. Les questions n'ont donc pas le temps d'être posées..

### Une remise en cause permanente

Lors de l'intégration Merlin Gerin / Telemecanique, le Centre de Distribution a dû harmoniser non seulement des méthodes parfois différentes mais aussi des besoins de clients dissemblables. Il

s'est donc avéré nécessaire de déboucher sur un processus de qualité qui satisfasse tous les partenaires. Chacun s'y est attelé avec une telle détermination que la demande de certification en est devenue le prolongement naturel. Aujourd'hui, le Centre de Halle est, à l'intérieur du Groupe Schneider, le premier du Benelux à afficher le précieux diplôme. Une distinction dont le personnel n'est pas peu fier. A juste titre.

### Ne pas se reposer sur les lauriers

Pour le Centre, la certification n'est bien sûr pas une fin en soi. Bien au contraire. Elle est une stimulation supplémentaire vers une qualité toujours améliorée, qui peut d'ailleurs être remise en cause tous les trois ans. C'est pourquoi l'équipe en place veut être à l'écoute de son client. Parce que la perfection n'est pas de ce monde, elle entend porter son attention future notamment sur le processus de réception des marchandises ainsi que sur celui de la mesure du niveau de service quotidien.

Elle vient d'ailleurs de participer activement à une étude, générée par le groupe Schneider au niveau de l'Europe, qui se préoccupe des besoins de la clientèle et de la meilleure façon de la satisfaire. Elle y apportera les enseignements de sa compétence et de son agrégation ISO 9002.■

## FLASH INFOS



Tout sur les cabines d'abonné : le nouveau cours C4

## CAMPUS

Les cabines HT, de 1 à 50 kV, sont principalement des cabines d'abonné : il est donc essentiel pour "l'abonné" qui en a la charge de bien connaître la sienne. Le nouveau cours C4 la déshabille complètement, en trois jours. Au programme : quelles sont les structures de l'installation, quels en sont les composants et leurs fonctions, comment les mettre en œuvre, etc.

Tous les aspects de la transformation, du sectionnement, de la protection et de la commande sont ainsi abordés d'une manière pratique, exercices à l'appui, sélectivité incluse. Les données de la tarification du coût de l'énergie et l'encadrement normatif font également partie du cours.

**Le prix : 14 000 BEF (+ TVA), pour trois jours, de 9 à 17 h, repas et pauses-café incluses.**

**Le catalogue "Formation" en présente le programme et contient le formulaire d'inscription: exemplaire sur demande auprès de Roger Lanckmans, au 02 / 373.79.29.**