

2013-2014

Cycle Ingénieur, 1ère année

Semestre 6

Stage à l'étranger



> ClydeUnion Pumps

# Enquête de satisfaction pour l'entreprise SPX ClydeUnion Pumps

RENAUDIER Arnaud

Sous la direction de M.  
KOBI Abdessamad



# ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussigné(e) RENAUDIER Arnaud

déclare être pleinement conscient(e) que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publiée sur toutes formes de support, y compris l'internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée.

En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce rapport ou mémoire.

Signé par l'étudiant(e) le 19/08/2014



**Cet engagement de non plagiat doit être signé et joint à tous les rapports, dossiers, mémoires.**

ISTIA  
62 Avenue Notre-Dame du Lac  
49000 Angers cedex

Tél. 02 44 68 75 00 | Fax 02 44 68 75 01





# REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier dans un premier temps, toute l'équipe de l'ISTIA et plus particulièrement Mme. Karine DOLET et M. Michel LANDRON pour nous avoir conseillé durant la phase de préparation de ce stage à l'étranger.

Je remercie également mon tuteur de stage au sein de l'ISTIA, M. Abdessamad KOBİ pour l'aide et les conseils concernant les missions mentionnées dans ce rapport et qu'il m'a apporté lors des différentes étapes de ce projet.

Mes remerciements s'adressent aussi à Mme. Michèle CANO pour l'obtention de ce stage à l'étranger, ainsi que pour son accueil et son dévouement une fois sur place.

Dans un seconde temps, je souhaite remercier et témoigner toute ma gratitude aux personnes suivantes pour la disponibilité et les conseils prodigués durant ces trois mois au sein de l'entreprise SPX ClydeUnion Pumps :

- M. Stewart MAXWELL, responsable du service Qualité, pour m'avoir accepté au sein de son service.
- M. Alex MCLEOD, responsable qualité, mon tuteur, pour m'avoir intégré rapidement à son équipe et m'avoir accordé toute sa confiance ; pour le temps qu'il m'a consacré, ses conseils et ses explications afin de répondre au mieux à toutes mes interrogations.

Pour conclure, je souhaite remercier l'ensemble du personnel de SPX ClydeUnion Pumps pour leur accueil chaleureux, leur volonté de transmettre leur savoir-faire et leur disponibilité.



## Sommaire

---

### I. La mission du stage

- 1. Présentation de l'Écosse et de Glasgow.....P08
- 2. Présentation de l'entreprise SPX ClydeUnion Pumps .....P09
- 3. Présentation des actions.....P10
- 4. Présentation des résultats.....P11

### II. Présentation de l'étonnement

- I. Du Royaume Uni au référendum pour l'indépendance.....P13
  - 1) Fondement du royaume Uni .....P14
  - 2) Volonté d'indépendance.....P14
- II. Le référendum.....P15
  - 1) Explications du référendum.....P15
  - 2) Conséquences.....P16

### III. Bibliographie.....P19

### IV. Annexes.....P20-24

## Introduction

Lors de ma première année du cycle d'ingénieur à l'ISTIA (Institut des Sciences et Techniques de l'Ingénieur d'Angers), j'ai eu l'opportunité de réaliser un stage à l'étranger afin de développer mes connaissances techniques et par la même occasion de découvrir une autre culture.

Mon stage s'est déroulé du 28 avril et 28 juillet 2014 à Glasgow (Écosse). dans l'entreprise ClydeUnion Pumps. Je souhaitais avoir ce stage car la mission était orientée vers la qualité. ClydeUnion Pumps est spécialisée dans la conception et réalisation de pompes industrielles pour tous types de secteurs.

Pendant ces 3 mois, j'ai été affecté au service qualité. L'utilisation de l'anglais au quotidien dans un contexte professionnel est enrichissante. Ce projet m'a permis d'observer l'organisation d'un groupe international. Ma mission de stage consistait à réaliser une enquête de satisfaction auprès des clients de l'entreprise. Le souhait de notre tuteur était d'intégrer cette enquête dans le Business plan de l'entreprise.

Plusieurs fois durant ce stage, j'ai pu constater l'importance pour les écossais de bien différencier les écossais des anglais. En effet il m'est arrivé d'employer sans le vouloir le terme « English » à la place de « scottish » et j'ai vite compris que je n'avais pas utilisé le bon terme en observant la réaction de mon interlocuteur. La plupart me répondait nous ne sommes pas anglais mais écossais et ils avaient raison mais une erreur est si vite arrivé. C'est en observant cette réaction que j'ai décidé de réaliser mon sujet d'étonnement sur l'indépendance de l'Écosse sachant qu'un référendum sur ce thème aurait lieu un mois après mon retour en France. Je me suis donc demandé, **l'Écosse doit-elle être indépendante ?**

Dans un premier temps, nous allons aborder la mission du stage. Dans une deuxième partie, nous développerons mon sujet d'étonnement.

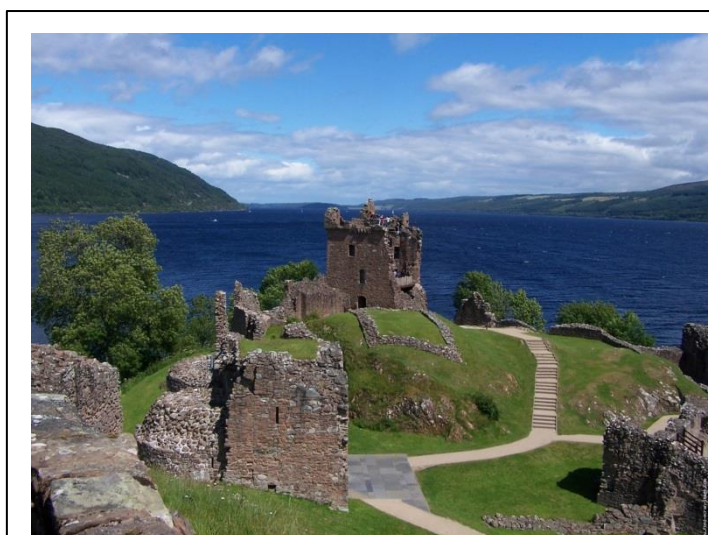


Figure 1. Vue sur le loch Ness

## I. La mission du stage

Pour commencer cette partie qui concerne la mission de mon stage, nous commencerons par évoquer le lieu de ce stage, donc l'Écosse et plus particulièrement Glasgow. Ensuite nous présenterons l'entreprise et notamment le service qualité. Pour finir, nous traiterons le déroulement du stage ainsi que les résultats obtenus.

### 1. Présentation de l'Écosse et de Glasgow

L'Écosse est l'une des quatre nations du Royaume-Uni ayant pour capitale Édimbourg même si Glasgow est la ville la plus grande et la plus peuplée d'Écosse.

L'Écosse est gouvernée par la reine Élisabeth II et possède son propre parlement à Édimbourg. Elle est peuplée de 5 295 000 habitants dont 592 080 résidant à Glasgow. Les deux langues officielles sont l'anglais et l'écossais.

Glasgow est une ville moderne et industrielle. Durant le XIX<sup>ème</sup> siècle, la ville se développe comme on peut l'apercevoir avec le plan du centre-ville d'un quadrillage presque parfait. Si Édimbourg est la capitale administrative, Glasgow est la capitale économique et culturelle. Les nombreux musées de la ville (tous gratuits) confirment ce statut, dont celui de Kelvingrove qui est l'un des musées les plus riches du Royaume-Uni. Pour finir, Charles Rennie Mackintosh, le célèbre architecte est l'enfant de la ville et nombreux bâtiments sont le fruit de son imagination.



Figure 2. Vue de Glasgow



## 2. Présentation de l'entreprise SPX ClydeUnion Pumps

ClydeUnion Pumps est une filiale du groupe américain SPX Corporation. Cette multinationale génère environ 5 milliard de dollars de revenus par an. SPX est divisé en quatre importantes filiales, **Flow technology** (pompes, vannes), **Test et mesures** (outils de diagnostic), **équipements et services** (chauffage, ventilation), **Produits et services industriels** (systèmes électriques). SPX ClydeUnion Pumps appartient à la filiale Flow technology.

Tout d'abord, il y a trois entreprises qui sont au commencement de SPX ClydeUnion Pumps : **ClydeUnion Pumps**, **Union Pumps** et **S&N Pump**.



Figure 3. Entreprise SPX ClydeUnion Pumps à Glasgow

C'est en 2008 que SPX racheta Union Pumps et en 2010 pour S&N Pump Company. Depuis décembre 2011, ClydeUnion Pumps appartient au groupe SPX Corporation, aujourd'hui il y a plus de 800 employés sur le site de Glasgow, ce qui en fait la plus grande entreprise du groupe. Les clients de l'entreprise sont de grandes entreprises internationales tels que Shell, BP, EDF ou encore Areva.

L'entreprise est divisée en une vingtaine de départements étendue sur 76 000m<sup>2</sup>. Le site de Glasgow est spécialisé sur trois secteurs, le nucléaire (centrales), le pétrole et gaz (plateforme), ainsi que l'industrie en général (agroalimentaire...).

Étant affecté au service qualité de l'entreprise, je vais donc détailler ce dernier.

Le service possède 8 ingénieurs répartis selon les secteurs. Quatre ingénieurs reçoivent les recommandations des clients, deux ingénieurs spécialisés sur le nucléaire, un autre pour le marché pétrolier et un dernier pour le marché des pompes à eau.

Dans le plan qualité on retrouve une liste de pièces supposées à risque par le client et qui seront à contrôler suivant des exigences données.

Pour ces pièces le client est en droit de demander plusieurs contrôles, notamment : ultrason, chimique, ressuage, dimensionnement. Les contrôles seront effectués par le fournisseur de l'entreprise mais également par l'entreprise elle-même, afin de minimiser les risques d'accidents et de pannes.

Pour finir le plan qualité impose aussi un contrôle dimensionnel afin que les cotes respectent les intervalles donnés par les plans techniques.

Maintenant la tâche revient aux 7 Docs Controllers du service qui devront récupérer l'ensemble de ces certifications et rapport de tests afin de créer pas moins de quatre volumes pour chaque pompe.

### 3. Présentation des actions

Pour commencer, nous étions deux affectés dans cette entreprise, Kevin BRIAND et moi-même. Après une semaine d'observation du service, notre tuteur de stage organisa une réunion pour nous exposer notre projet. Notre mission consistait à réaliser une enquête de satisfaction auprès des clients, si cette enquête est la hauteur des espérances de l'entreprise, elle sera intégrée au Business Plan de l'année prochaine.

Afin de bien définir le contexte du projet, nous avons réalisé un QQQQCP. (*Annexe 1*)

Nous avons récupéré la liste de tous les clients de l'entreprise, mais cette liste était trop conséquente (environ 1100 clients). Comme il nous faut un minimum de réponses, après s'être mis d'accord avec le tuteur, nous avons décidé que nous avions besoin d'au moins une cinquantaine de réponses pour pouvoir faire une étude fiable. Comme tous les clients ne vont pas renvoyer de réponses, nous avons fixé le nombre d'envoi à environ 150 clients. Ces clients seront les 150 derniers avec qui l'entreprise a traité car ce sont ceux qui connaissent les possibles problèmes récents de l'entreprise.

Ensuite, nous nous sommes mis à la réalisation du questionnaire. Notre tuteur nous a conseillé d'utiliser surveymonkey, mais le site limitait le nombre de question de l'enquête dans sa version gratuite (seulement 10). Nous avons donc recherché une autre solution moins contraignante, et nous avons trouvé Google Docs qui est sans limitations, totalement gratuit et vraiment très simple à utiliser.

Afin de faire une enquête précise, nous avons recherché sur les sites internet des concurrents et des autres filiales de SPX leurs questionnaires pour s'en inspirer (Benchmark).

Une fois le questionnaire fini, nous avons dû faire vérifier la charte graphique par le service marketing, notamment les couleurs et le logo de l'entreprise (*Annexe 2*). Nous avons aussi dû le faire accepter auprès de la maison mère aux Etats-Unis. Toutes ces

demandes d'acceptation prennent beaucoup de temps, car les réponses ne sont pas immédiates et il faut parfois relancer la personne. Lors de cette attente, nous avons demandé à notre tuteur une mission en parallèle et il nous a chargé de vérifier la mise à jour des documents de l'intranet de l'entreprise, et de réaliser un fichier Excel afin de lui indiquer si le lien ne fonctionnait plus ou bien si la page était obsolète ou encore si le logo n'avait pas été changé. Ce travail lui a permis de modifier l'intranet en sachant précisément ce qu'il avait à modifier sur chaque page.

Dans la liste des clients que nous avons, il n'y avait pas de moyen pour contacter une personne de l'entreprise cliente (mail, téléphone), nous avons donc dû contacter le Sales Manager, qui nous a donné des identifiants pour se connecter sur l'intranet de l'entreprise concernant les clients, où sont présent leurs emails. (Annexes 3) Ensuite nous avons envoyé le questionnaire à tous les clients sélectionnés. Nous sommes rentrés dans une phase d'attente des réponses. Nous avons donc demandé à un collègue s'il souhaitait notre aide et il nous a confié la création des « Manufacturing Record Book ». C'est un classeur qui regroupe les certificats et tests effectués sur la pompe.

## 4. Présentation des résultats

Pour cette enquête de satisfaction nous espérons environs une cinquantaine de réponses. Malheureusement, seulement 5 clients ont pris le temps de répondre au questionnaire. Nous sommes donc allés voir notre tuteur qui nous a demandé d'envoyer la liste des clients qui ont reçu le questionnaire à la personne chargée des relations avec les clients car elle connaît certains d'entre eux.

Avec Google docs, toutes les réponses sont classées dans un tableur. Un résumé des réponses est possible avec des statistiques pour chaque réponse (Annexe 4).

La plus grosse déception de ce stage est donc le faible taux de réponse à notre enquête car nous n'avons pas assez de réponses pour tirer des conclusions afin d'améliorer la qualité de la relation avec le client.

Company name :	Email address :	Order number :	Location :	Your industry :
POLINTER, C.A.	ocastejon@polinter.com.ve		Venezuela	Petrochemical
Star Trade International LLC	Istefani@startradeinternational.com		USA	Oil / Gas
Morex, Inc.	qmhafza@morexinc.com		Amman, Jordan	Water / Industrial
Premier Pump Services	tony@premierpumps.com.au		Perth, Western Australia	Water / Industrial
Multiphase Oil&Gas Co.,Ltd.	thana@multiphase-corp.com		Thailand	Oil / Gas

Figure 4. Tableau des réponses Google docs

## Conclusion

Pour conclure sur la partie qui concerne ma mission de stage, d'un point de vue technique, la mission est une réussite car l'enquête de satisfaction a été réalisée dans les temps. Encore une fois la vraie déception est le faible taux de réponses de la part des clients malgré nos relances régulières. Cette expérience nous a permis Kevin et moi d'organiser tout un projet, de sa conception à sa réalisation en relation continue avec notre tuteur de stage.

De plus, ce stage était aussi l'opportunité de découvrir une culture de travail différente de la France. Je pense notamment à la disposition des bureaux, totalement en open space ou encore de la relation entre les collègues et leur supérieur avec une absence de vouvoiement dû à l'anglais. Pour finir, c'était la première fois que je découvrais un service qualité qui plus est d'une entreprise aussi conséquente que SPX ClydeUnion Pumps. Une fois de plus, cette expérience m'a consolidé dans la suite de mes études et de ma carrière professionnelle et le fait d'avoir réalisé ce stage va m'aider plus tard dans la recherche de travail ainsi que dans le commencement de la vie professionnelle.



## II. Présentation de l'étonnement

Tout d'abord, il est important de comprendre parfaitement la situation de l'Écosse pour pouvoir aborder le sujet de son indépendance.

Pour commencer, l'Écosse ainsi que l'Angleterre et le Pays de Galles forment la Grande Bretagne. Ensuite, l'Irlande du nord, la Grande Bretagne et plusieurs îles ou archipels constituent le Royaume Uni. Cette union représente un seul état aux yeux du monde entier.

Cependant, l'une de ces quatre nations peut, si elle le souhaite, devenir indépendante. En effet, le 18 septembre 2014, l'Écosse proposera à ses citoyens un référendum avec une question très simple :

« Should Scotland be an independent country? »

[L'Écosse devrait-elle être un pays indépendant ?]

Cette question simplement formulée n'est pas si simple que ça. Effectivement, le sujet est extrêmement sensible en Écosse et les conséquences économiques et politiques de ce référendum complexes.

Afin de comprendre au mieux la position des écossais pour ce référendum, je me suis interrogé sur la possibilité de cette éventuelle indépendance avec la problématique suivante:

**L'Écosse doit-elle être un État indépendant ?**

Nous développerons ce questionnement en deux parties. Dans un premier temps, nous allons présenter le développement du Royaume Uni jusqu'à la demande d'indépendance du peuple écossais. Enfin dans un second temps, nous aborderons les détails concernant le référendum ainsi que les conséquences d'une éventuelle indépendance.

### I. Du Royaume Uni au référendum pour l'indépendance

Dans cette première partie de développement, nous commencerons par présenter la création du Royaume Uni basée sur de nombreuses crises financières. Cette unification était donc indispensable et presque vitale, ce qui explique la volonté d'indépendance de certains pays. C'est ce que nous allons traiter dans un second temps. Réalisant mon stage en Écosse, je présenterai cette partie d'un point de vue Écossais.

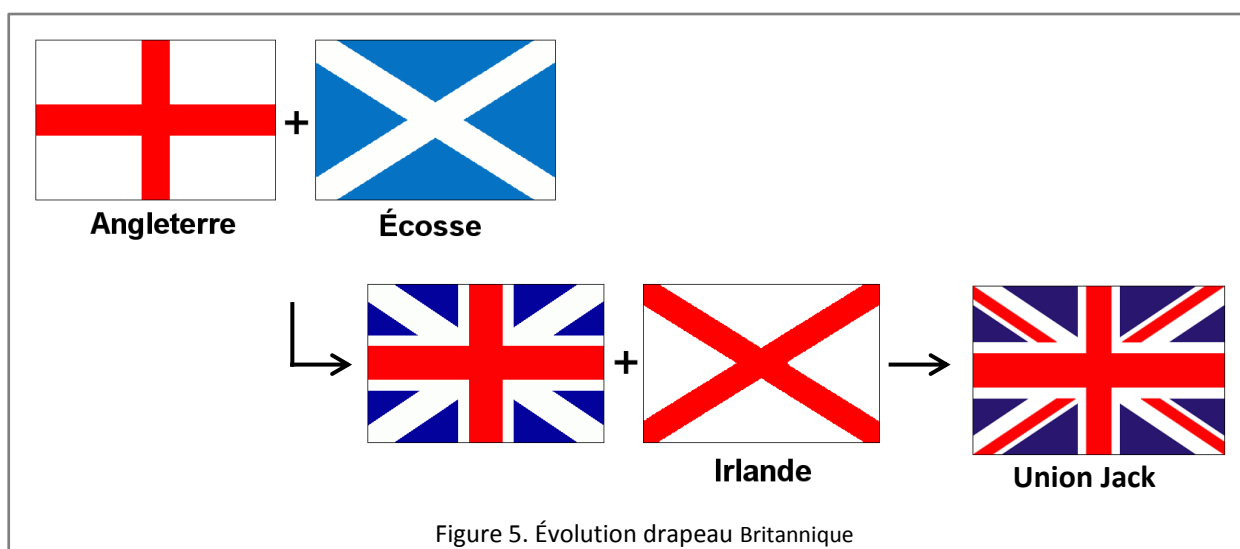


## 1) *Fondement du royaume Uni*

Avant tout, il est important de savoir qu'avant la création du Royaume uni, les 4 nations qui sont, l'Angleterre, le Pays de Galles, l'Irlande du Nord et l'Écosse étaient déjà liées par les différentes couronnes mais pas officiellement.

Deux périodes d'invasion anglaise, (1296-1328) et (1332-1357) ont fait de l'Écosse un pays avec une forte identité, se battant pour son indépendance. L'Écosse a finalement réussi à obtenir son indépendance tout en gardant cet esprit de vengeance envers les anglais.

C'est En 1688 que Guillaume III envahit l'Angleterre, devient roi d'Angleterre et d'Écosse et chasse la famille Stuart d'Écosse. Cependant, après la mort de Guillaume III, le trône ne possédait pas de réel héritier, c'est pourquoi la reine proposa de réunir les deux royaumes afin d'éviter le retour des Stuart. Si les écossais renoncent à cette union, les anglais exerceront un blocus économique fatal à l'Écosse. Le Royaume Uni de Grande Bretagne est officiellement créé le 1er Mai 1707.



## 2) *Volonté d'indépendance*

Durant trois siècles, l'Écosse est gouverné par le parlement britannique de Westminster. Cependant le parti national écossais découvre des ressources importantes de pétrole en mer du nord, et trouve que les revenus ne sont pas aussi bénéfiques pour l'Écosse. C'est pourquoi, le 1er Mars 1979, un référendum propose un parlement écossais à Édimbourg. Malgré le résultat positif, le référendum ne peut être validé car son taux d'abstention est trop élevé. Mais le 11 Septembre 1997, un autre référendum est proposé aux écossais et la création d'un parlement écossais est votée à 74.3 %. En Mai 1999, les premières élections écossaises ont lieu.

Enfin, le 15 Octobre 2012 le premier ministre britannique David Cameron (à droite ci-dessous) et le premier ministre écossais Alex Salmond (à gauche ci-dessous) signe un accord qui prévoit un référendum sur l'indépendance de l'Écosse le jeudi 18 Septembre 2014.



Figure 6. Accord pour le référendum de l'indépendance de l'Écosse

## II. Le référendum

Avant cet accord fin 2012, des sondages ont eu lieu pour connaître les intentions des écossais. Une semaine avant l'accord d'Édimbourg, les sondages rapportent que seule 28% de la population était en faveur de l'indépendance. Le gouvernement menace d'isoler totalement l'Écosse si elle venait à voter pour son indépendance. Cependant, les écossais ont mal perçu la façon de procéder du gouvernement et les intentions de vote en faveur de l'indépendance atteignent près de 40% en avril 2013.

Une fois cet accord signé, les deux partis lancèrent leurs campagnes pour mettre en avant leurs atouts et faire comprendre aux Écossais que leur décision était celle à prendre.

### 1) *Explications du référendum*

Tout d'abord, voici les personnes qui seront habilitées à voter lors de la consultation :

- Les citoyens britanniques résidant en Écosse
- Les citoyens du Commonwealth résidant en Écosse
- Les citoyens des autres pays de l'Union européenne résidant en Écosse
- Les soldats des forces armées britanniques ainsi que le personnel du Gouvernement de sa majesté inscrits dans une circonscription électorale écossaise.





Les personnes âgées de 16 ou 17 ans seront autorisées à voter si elles sont enregistrées sur la liste électorale à la date du scrutin.

L'Écosse est tout de même proche de son indépendance. Elle possède actuellement son propre Parlement et un gouvernement qui gère des secteurs tels que la santé, l'éducation, l'environnement et la police. Ce sont les secteurs de la défense, des affaires étrangères et de la politique économique qui sont contrôlés par le Parlement du Royaume-Uni.

Cependant, il est important de savoir que la constitution est une affaire réservée au Parlement du Royaume-Uni. Par conséquent, l'Écosse ne peut pas déclarer sa propre indépendance, c'est un référendum consultatif qui n'aura aucun effet juridique sur le Royaume-Uni. Si la majorité vote pour l'indépendance de l'Écosse, alors le gouvernement écossais proposera des négociations avec le Royaume-Uni.

## 2) *Conséquences*

Comme il a été dit précédemment, plusieurs domaines sont déjà gérés par le gouvernement écossais donc il n'y aura pas de conséquences pour eux. Toutefois, en ce qui concerne la défense, les affaires étrangères et l'économie, plusieurs problèmes se posent et des désaccords ont lieu.

Tout d'abord, **l'Écosse conserverait-elle la livre sterling ?** Le ministre des finances britannique indique que si les écossais deviennent indépendants, ils devront choisir leur propre monnaie. De l'autre côté, les indépendantistes répondent que dans ce cas-là, ils ne partageraient pas la dette publique britannique.

Si les écossais souhaitent leur indépendance, c'est en partie parce qu'ils estiment que leurs réserves pétrolières ne leur sont pas entièrement bénéfique. 90% des réserves sont situées dans les eaux écossaises et cela représentent près de 20 % du PIB d'Écosse. **Comment partager ces ressources ?**

Pour le domaine politique, le président de la commission européenne a précisé qu'il serait difficile pour un Écosse indépendante d'adhérer à l'Union européenne. De plus, **l'Écosse garderait-elle Élisabeth II comme chef d'État ou deviendrait-elle une république comme l'Irlande ?**

Toutes ces interrogations seront au cœur des négociations si l'Écosse souhaite son indépendance.





## Conclusion

Pour Conclure cette partie, on peut dire que l'Écosse est un pays avec une histoire riche qui depuis le XXème Siècle ne cesse de vouloir plus de responsabilités jusqu'à souhaiter son indépendance.

Le parlement écossais va dans ce sens, cependant les écossais ne ressentent pas le bénéfice de leur ressources pétrolières et pensent que le Royaume-Uni en profite.

Quel que soit le résultat de ce référendum, des mesures seront à prendre par le Royaume-Uni pour consolider cette alliance. Si l'Écosse parvenait à prendre son indépendance, il faudra repenser la nature de la relation entre les trois nations restantes du Royaume-Uni. Enfin si l'Écosse reste au sein du Royaume-Uni, des négociations auront lieu afin de rééquilibrer au mieux les responsabilités de chaque nation du Royaume-Uni.

Pour finir, l'Écosse semble prête à devenir indépendante. Cependant, des questions trop importantes demeurent sans réponses tels que l'économie et la politique. Il faudra donc trouver un juste milieu car l'Écosse ne peut pas être indépendante, rentrer dans l'union européenne, garder la livre sterling, ne pas payer la dette publique britannique et garder la reine Élisabeth II comme chef d'État. C'est pourquoi, en cas de vote pour l'indépendance, le processus de négociations sera long et l'Écosse ne devrait pas être officiellement indépendante avant le mois de mars 2016.

On peut se demander si l'Écosse sera totalement indépendante si les citoyens votent OUI au référendum car lors des négociations, ils pourraient garder la reine Élisabeth II comme souveraine ainsi que la livre sterling, ce qui les lierait directement avec le Royaume-Uni.



## Conclusion Générale

Pour conclure, je voudrai dire que je suis content d'avoir choisi l'Écosse comme destination pour réaliser mon stage à l'étranger. En effet, le fait de parler anglais tous les jours que ce soit dans le cadre professionnel ou non est une chose importante. De plus cette expérience m'a fait découvrir l'organisation d'une grande entreprise. Concernant la mission de notre stage, j'aurai préféré découvrir d'avantage la partie qualité plutôt que de réaliser une enquête de satisfaction client, même si avec ce sujet de stage, j'ai pu améliorer des compétences tels que la communication ou encore l'autonomie.

L'Écosse est un magnifique pays. Les écossais sont très serviables, ils n'hésitent pas à aider quelqu'un en difficulté. Après cette expérience à l'étranger qui plus est dans un pays anglophone, je ne vois plus aucune contrainte sur le fait de travailler à l'étranger. Une fois les études terminées, si une opportunité se propose à moi à l'étranger je serai prêt à m'engager pleinement ce que peut être je n'aurai pas osé avant de réaliser ce stage.

Je conseille vraiment à tous les troisième année qui souhaite faire de la qualité de ne pas hésiter et de choisir l'Écosse comme destination.

## IV. Bibliographie

*SPX Corporation* [En ligne]. Wikipédia, Mise à jour le 06/04/2014 [consulté le 26/05/2014].  
Disponible sur [http://en.wikipedia.org/wiki/SPX\\_Corporation](http://en.wikipedia.org/wiki/SPX_Corporation)

SPX. [En ligne]. SPX, Mise à jour en 2014 [consulté le 26/05/2014].  
Disponible sur <http://www.spx.com>

Yes Scotland [En ligne]. Mise à jour 2014 [consulté le 24/06/2014].  
Disponible sur <http://yesscotland.net>

Better Together [En ligne]. Mise à jour 2014 [consulté le 24/06/2014].  
Disponible sur <http://bettertogether.net>

Histoire Royaume-Uni [En ligne]. Mise à jour 29/04/2013 [consulté le 17/07/2014].  
Disponible sur [http://www.herodote.net/1er\\_mai\\_1707-evenement-17070501.php](http://www.herodote.net/1er_mai_1707-evenement-17070501.php)

Indépendance de l'Écosse [En ligne]. Mise à jour 09/06/2014 [consulté le 06/08/2014]  
Disponible sur <http://www.franceinfo.fr/actu/europe/article/independance-de-l-ecosse-492259>

Indépendance de l'Écosse [En ligne]. Mise à jour 27/01/2014 [Consulté le 10/08/2014]  
Disponible sur <http://www.daily-news.eu/fr/sante/royaume-uni>

# Annexes

## Sommaire

QQOQCP .....	Annexe 1
Questionnaire.....	Annexe 2
Liste des clients .....	Annexe 3
Réponses clients.....	Annexe 4

## QQOQCP

### Qui ?

---

- ☐ Deux stagiaires
- ☐ Quality Manager

### Quoi ?

---

- ☐ Une enquête de satisfaction client
- ☐ Une analyse de ces résultats

### Où ?

---

- ☐ Au niveau du client

### Comment ?

---

- ☐ Questionnaire envoyé aux clients
- ☐ Site spécialisé dans les sondages

### Pourquoi ?

---

- ☐ Pour améliorer la satisfaction client
- ☐ Pour connaître les problèmes
- ☐ Améliorer l'image de marque de l'entreprise

### Combien ?

---

- ☐ Budget indéfini

### Quand ?

---

- ☐ 2-3 mois

## Questionnaire

### Customer feedback survey

ClydeUnion Pumps, an SPX Brand aims to provide pumps, spares and services that meet or exceed the expectations of our customers in performance and delivery. ClydeUnion Pumps is committed to complying with all customer requirements and to continually improve the effectiveness of our quality system.

#### \*Obligatoire



To help us achieve our mission goal, we are asking you to complete this customer survey.

Your honest evaluation of our performance is one of our most valuable sources of information.

The following questions have been developed to provide feedback to ClydeUnion Pumps relative to our performance in major areas of our operations.

Please take a few minutes to complete this survey. If you can't answer one of the questions, please leave it blank.

Company name : \*

Email address : \*

Order number :

Location : \*

Your industry : \*

- ☐ Nuclear
- ☐ Water / Industrial
- ☐ Oil / Gas
- ☐ Power
- ☐ Naval
- ☐ Energy
- ☐ Marine
- ☐ General Industry
- ☐ Autre :

Q1: Please rate the quality of our product :

- ☐ Excellent
- ☐ Good
- ☐ Average
- ☐ Poor

Comments :

Q2: Please rate our understanding of your business needs :

- ☐ Excellent
- ☐ Good
- ☐ Average
- ☐ Poor

Comments :

Q3: Please rate us in relation to the on time delivery of your product or service :

- ☐ Excellent
- ☐ Good
- ☐ Average
- ☐ Poor

Comments :

Q4: Please rate the adequacy of the packaging used to ship your product :

- ☐ Excellent
- ☐ Good
- ☐ Average
- ☐ Poor

Comments :

Q5: Please rate your satisfaction upon receipt of the product or service ordered :

- ☐ Excellent
- ☐ Good
- ☐ Average
- ☐ Poor

Comments :

Q6: Please rate the ClydeUnion Pumps communication with your company ?

- ☐ Excellent
- ☐ Good
- ☐ Average
- ☐ Poor

Comments :

Q10: Overall, how would you rate the performance of ClydeUnion Pumps as a supplier to you :

- ☐ Excellent
- ☐ Good
- ☐ Average
- ☐ Poor

Comments :

Q7: If appropriate, please rate the After sales service?

- ☐ Excellent
- ☐ Good
- ☐ Average
- ☐ Poor

Comments :

General Question / Comments / Feedback

Please tell any notes or comments which might assist us in improving our product or service.

Q8: Would you recommend ClydeUnion Pumps to someone else?

- ☐ Certainly
- ☐ Probably
- ☐ Probably not
- ☐ Certainly not

Comments :

Q9: Would you use ClydeUnion Pumps again for future supply ?

- ☐ Certainly
- ☐ Probably
- ☐ Probably not
- ☐ Certainly not

Comments :

## Liste des clients

SPX

Customer Management

Customer List

Quote Management

Quote List

Message Center

0 unread messages

42 read messages

ClydeUnion Pumps

Actions

Filter setting: Email Address = \*

Admin

1

▼

10

ID	Customer Number	Company Location	City	State/Province	Country	Date last saved	Saved By
16718		Chemron Products Company-Richmond, CA	Richmond	CA	United States	05 Jun 2014 10:00 AM	Abrahamson, Karl
16713		IRFA Chemicals Ltd/Iraq	Tel Aviv		Israel	05 Jun 2014 9:29 AM	Nicolescu, Chris
14893		Compania De Operaciones De Biogases S.A. De C.V.-Mexico	Campesite		Mexico	04 Jun 2014 7:34 AM	Gordon, Tommy
16960		Al-Dhulalah Power & Desalination Company-Oman	Muscat		Oman	05 Jun 2014 7:45 AM	Townsend, Mark
16660		Waterco Operations, LLC-Orter Haven, FL	Orter Haven		United States	02 Jun 2014 11:40 AM	DeCuir, Glenn
16663		Worleyparsons LLC-Houston, USA	H0637001		United States	02 Jun 2014 7:00 AM	Astemic, Valery
16666		Dial Advanced, LLC-Saratov, Russia	Saratov		Russian Federation	02 Jun 2014 6:16 AM	Astemic, Valery
16677		Sakchaiya Steel Industries Public Company Limited-Thailand	Pachabatsak Mueh 77140		Thailand	29 May 2014 12:09 AM	Yip, Peggy
16679		Kiser Canada, Inc.-Canada	Mississauga		Canada	27 May 2014 2:41 AM	Martin, David
16682		Oxodon Redd Lumber-Brookhaven	Brookhaven		United States	20 May 2014 9:41 AM	Babinoux, Keith
16681		HRFC Global-Grande Prairie	Grande Prairie		Canada	20 May 2014 6:56 AM	Bracke, Rick
16666		Gasprom Neft, Kazan, Petrolnas, TPNG - Consortium for Sadra Oil Field-IR				20 May 2014 5:52 AM	Astemic, Valery
16700		Gasprom Neft Sadra B.V.-Baghdad City, Iraq	Baghdad City		Iraq	20 May 2014 5:50 AM	Astemic, Valery
14488		Gasprom Neft OOOH Special-Gabai, Republic of Dagestan, Russia	Sabulov		Russian Federation	20 May 2014 5:47 AM	Astemic, Valery
16671		Gasprom Neft-Shtet-Si, Petersburg, Russia	St. Petersburg		Russian Federation	20 May 2014 5:44 AM	Astemic, Valery
16672		Gasprom Neft-Si, Petersburg, Russia	St. Petersburg		Russian Federation	20 May 2014 5:44 AM	Astemic, Valery
17452	BG GasProm	GasProm, JSC-Hoscow	Hoscow		Russian Federation	20 May 2014 5:43 AM	Astemic, Valery
16678		GasProm/UBGaz, LLC-Moscow Region, Russia	Surgut		Russian Federation	20 May 2014 5:43 AM	Astemic, Valery
16688		GasProm/UBGaz, LLC-Moscow Region, Russia	Hoscow		Russian Federation	20 May 2014 5:43 AM	Astemic, Valery
16679		GasProm/Petrostroi Surgut-Surgut, YNAO, Russia	Surgut		Russian Federation	20 May 2014 5:42 AM	Astemic, Valery
16613		GasProm/Delycha Astrakhan-Astrakhan, Russia	Astrakhan		Russian Federation	20 May 2014 5:41 AM	Astemic, Valery
16797		TengisChem OJSC-Altyraa, Kazakhstan	Altyraa		Kazakhstan	20 May 2014 5:31 AM	Astemic, Valery
16657		DTB Houston, LLC-Houston	Houston		United States	22 May 2014 10:19 AM	Abrahamson, Karl
16648		CR&Water Dwyga	Baton Rouge		United States	20 May 2014 7:34 AM	Berstedt, Luke
14832		CLVSE PUNTS India PVT LTD-India	MOGA		India	19 May 2014 4:06 AM	Gordon, Tommy

Pour le client Chevron

SPX

Customer Management

Customer List

Customer Details

Quote Management

Quote List

Message Center

8 unread messages

62 read messages

CydelUnion Pumps

Actions

Admin

Instructions: All fields marked with \* are mandatory

C:

10728

Customer Number:

Organizational unit:

Los Angeles, USA

▼ General

Company:

Chevron Products Company

Location:

Richmond, GA

Customer category:

☒ End User
 ☒ Engineering Contractor

Sales region:

Market Sector:

Discount code(s):

Utility Sup (MS)

▼ Address And Phones

Address1:

341 Chevron Way

Address2:

City:

Richmond

State/Province:

GA

Zip/Postal code:

31401

Country:

United States

\* Office Phone Number:

810-342-1742

Office Fax Number:

Mobile Number:

▼ Web Information

Email Address:

info@chevron.com

Web page:

▼ Comments/Actions

Comments/Actions:

Extraire toutes les adresses mail des clients était une opération longue et fastidieuse

▼ Administration Information

Created by:

Abrahamson, Karl (Karl.Abrahamson@spc.com)

Created date:

09 Jun 2014 10:55 AM

Last modified by:

Abrahamson, Karl (Karl.Abrahamson@spc.com)

Date last saved:

09 Jun 2014 10:55 AM

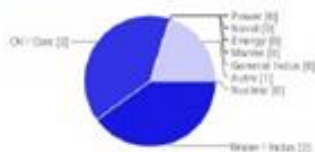
Integration status:

None



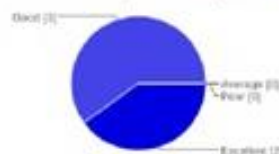
## Réponses clients

Your industry :



Nuclear	0	0 %
Water / Industrial	2	40 %
Oil / Gas	2	40 %
Power	6	60 %
Marine	0	0 %
Energy	6	60 %
Marine	0	0 %
General Industry	6	60 %
Autie	1	20 %

Q6: Please rate the ClydeUnion Pumps communication with your company ?



Excellent	2	40 %
Good	3	60 %
Average	0	0 %
Poor	0	0 %

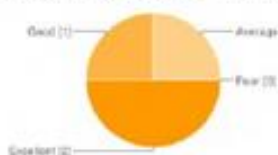
Comments :

Q1: Please rate the quality of our product :



Excellent	4	80 %
Good	1	20 %
Average	0	0 %
Poor	0	0 %

Q7: If appropriate, please rate the After sales service ?

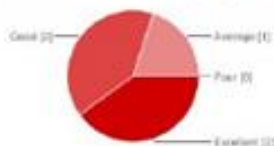


Excellent	2	50 %
Good	1	25 %
Average	1	25 %
Poor	0	0 %

Comments :

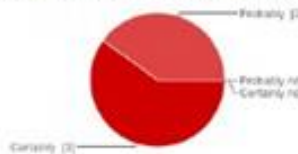
N/A

Q2: Please rate our understanding of your business needs :



Excellent	2	40 %
Good	2	40 %
Average	1	20 %
Poor	0	0 %

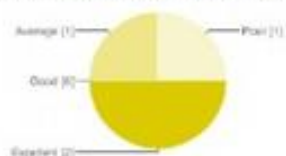
Q8: Would you recommend ClydeUnion Pumps to someone else?



Certainly	3	60 %
Probably	2	40 %
Probably not	0	0 %
Certainly not	0	0 %

Comments :

Q3: Please rate us in relations to the on time delivery of your product or service :



Excellent	2	50 %
Good	0	0 %
Average	1	25 %
Poor	1	25 %

Q9: Would you use ClydeUnion Pumps again for future supply ?



Certainly	4	80 %
Probably	1	20 %
Probably not	0	0 %
Certainly not	0	0 %

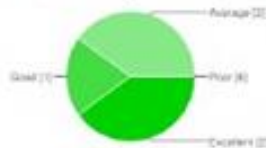
Comments :

Q4: Please rate the adequacy of the packaging used to ship your product :



Excellent	3	75 %
Good	0	0 %
Average	1	25 %
Poor	0	0 %

Q10: Overall, how would you rate the performance of ClydeUnion Pumps as a supplier to you :



Excellent	2	40 %
Good	1	20 %
Average	2	40 %
Poor	0	0 %

Comments :

General Questions / Comments / Feedback:

Please we need more support in the pricing.



## RÉSUMÉ

Pendant 3 mois, j'ai effectué mon stage dans une grande entreprise industrielle spécialisée dans la fabrication de pompes, SPX ClydeUnion Pumps, situé à Glasgow (Ecosse). Affecté au service Qualité, j'ai dû réaliser un questionnaire afin d'évaluer la satisfaction des clients.

Ce stage m'a permis de découvrir le fonctionnement d'une entreprise Ecossaise ainsi que de conforter mon choix de continuer dans la voie de la Qualité. Pour ma future vie d'ingénieur, je pense que ce stage à l'étranger me permettra d'avoir un œil différent sur la qualité et plus généralement sur la vie en entreprise.

L'Ecosse est un pays magnifique aux paysages naturels grandioses et uniques, il est vrai que le temps n'est pas fameux et que les Ecossais ont un accent difficilement compréhensible, mais je conseillerais à tous les futurs troisième année de ne pas hésiter à choisir l'Ecosse.

**mots-clés :** Pompes – Qualité – Satisfaction – Ecosse

## ABSTRACT

For 3 months, i made an internship in a large industrial company specializing in the manufacture of pumps, SPX ClydeUnion Pumps, located in Glasgow (Scotland). Assigned to quality department, I had to make a Customers Feedback Survey to assess customer's satisfaction.

This internship allowed me to discover Scottish company operation as well as reinforce my choice to continue in the quality way. For my future life as an engineer, I think this abroad internship allow me to have a different eye on quality and more generally on corporate life.

Scotland is a beautiful country with fantastic natural and unique landscape, it's true the weather isn't good and Scottish people have a difficult accent to understand, but I recommend at all future third years don't hesitate to choose Scotland.

**keywords:** Pumps – Quality – Satisfaction – Scotland

## RESUMEN

Durante 3 meses, Hice mi pasantía en una empresa industrial especializada en la fabricación de bombas, SPX ClydeUnion Pumps, situado en Glasgow (Escocia). Asignado al departamento de Calidad, tuviera que hacer un cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente.

Esta pasantía me permitió descubrir cómo una empresa escoces funciona además de fortalecer mi decisión de continuar en el camino de la Calidad. Por mi vida futura como ingeniero, creo que esta práctica en el extranjero permitirme tener una perspectiva diferente en la calidad y en general en la vida corporativa.

Escocia es un país hermoso con fantástico paisaje natural y único, es cierto que el tiempo no es muy bueno y los escoceses tienen un acento difícil de entender, pero yo le aconsejo a todos los futuros tercer año no dude en elegir Escocia.

**Palabras clave:** Bombas - Calidad - Satisfacción - Escocia