

val•ue \ val-yü

nom

**1 l'estime que toute chose mérite qu'on lui porte ;
l'importance ou le caractère précieux de chaque
chose**

**2 les règles de conduite d'une personne ; la
perception que chacun a de ce qui est important
dans la vie**

AIDER NOS CLIENTS A GRANDIR

Vous aider à grandir signifie miser sur les valeurs fondamentales sur lesquelles notre société a été bâtie : Priorité au Client, Qualité, Intégrité, Respect de l'Individu, Innovation, et Amélioration Continue. Nos valeurs ont du sens pour nos collaborateurs, nos distributeurs et leurs collaborateurs, nos clients, et leurs clients. Partout dans le monde, que les temps soient prospères ou non, nos collaborateurs s'engagent en permanence à agir conformément à ces valeurs, pour vous prouver la nôtre.

Parce que le Client est au centre de nos préoccupations, nous vous aidons à avancer avec des budgets de plus en plus serrés et des ressources de plus en plus réduites. Nous vous aidons à garantir la disponibilité des produits, grâce à la gestion des inventaires et aux livraisons d'urgence. Nous vous proposons des solutions de support telles que eBusiness, services d'ingénierie, et, depuis peu, notre Université Swagelok. Nos clients peuvent compter sur la marque Swagelok pour la fourniture suivie de produits et services de qualité exceptionnelle. Pour nous, l'intégrité consiste à choisir d'agir avec courage et détermination. Nous valorisons le respect de l'Individu, favorisons la confiance et un traitement équitable dans l'environnement de travail. Notre intérêt pour l'innovation nous a permis d'étendre notre offre à de nouveaux produits et services. Et, au travers des processus d'amélioration continue, nous cherchons en permanence à atteindre une meilleure efficacité, pour pouvoir investir encore plus dans nos collaborateurs et dans nos actes.

Cet ouvrage traite de nos valeurs, de la valeur qu'elles apportent à nos clients, à leurs clients, et à la société dans son ensemble. Pour toute question, ou si vous souhaitez découvrir, au travers d'une présentation de notre Partenariat « Value Impact Partnership » (VIP), comment nous pouvons vous apporter de la valeur, merci de contacter votre revendeur agréé Swagelok .

Avec nos sincères salutations,



Arthur F. Anton
Président Directeur Général



NOS VALEURS

Priorité au Client

- ▶▶ Créer de la valeur pour le client pour créer de la valeur pour Swagelok.

Qualité

- ▶▶ Offrir un niveau élevé de performance dans tous nos produits, processus, et services

Intégrité

- ▶▶ Choisir de faire ce qu'il faut avec courage et détermination

Respect

- ▶▶ S'engager à ce que chaque collaborateur s'épanouisse dans son travail grâce à un environnement de confiance, de respect, et de traitement équitable et juste

Amélioration continue

- ▶▶ Systématiquement et constamment faire mieux les choses

Innovation

- ▶▶ Remettre en cause les idées reçues pour créer de la valeur ajoutée pour le client

LE PRIX QUE NOUS LEUR ACCORDONS

Nos valeurs fondamentales sont les piliers sur lesquels notre entreprise a été bâtie. Et elles sont notre carburant pour aller de l'avant. Tout ce que nous faisons, tout ce que nous vous offrons, s'appuie sur ces valeurs fondamentales. Nos valeurs ne sont pas des valeurs d'opportunité, mais ont été tissées par notre culture acquise en plus de 60 ans d'existence. Il ne suffit pas de les reconnaître. Nous devons les comprendre, les assimiler, et les vivre au jour le jour. Parce que nos valeurs ne sont pas seulement des mots sur du papier. Elles sont ce que nous sommes.

Correctement mises en application, nos valeurs sont contagieuses.

A travers cet ouvrage, vous découvrirez la manière dont nos valeurs sont mises en pratique, dont elles sont gérées, et la manière dont d'autres ont pu en tirer bénéfice. Et c'est pour cela que nos valeurs ont tant d'importance pour nous. Parce que le prix que nous accordons à nos valeurs réside dans le fait qu'elles ne se bornent pas à bénéficier à notre entreprise. Elles sont également profitables pour nos clients, et pour leurs clients également. Et plus largement nos valeurs seront partagées, plus forts nous deviendrons tous.

PRIORITE AU CLIENT

Tout ce que nous faisons chaque jour est orienté vers l'amélioration du service que nous pouvons vous apporter à vous, client. En particulier, nous nous attachons à être flexibles et à savoir nous adapter, tout en respectant les délais et en restant réactifs.

Nos produits en stock sont disponibles à travers le monde entier, avec de multiples raccords, matériaux d'étanchéité, et configurations. Mais si vous ne trouvez pas, dans notre documentation, ce dont vous avez besoin, nous pouvons tout de même vous aider.

Nous disposons, à travers le monde, d'ingénieurs de terrain et de centres technologiques dont la mission est de collaborer avec vous pour vous proposer des solutions spécifiques, parmi lesquelles des assemblages ou des panneaux, que certains clients, par exemple, ont réformés lors de ré-organisations ou de baisses d'activité.

Nous avons récemment augmenté notre offre de produits avec une ligne complète de flexibles Coreflex™ – et nous continuerons à augmenter encore notre offre de produits. Même si vous avez besoin d'un composant pour système fluide que nous ne fabriquons pas, nous pouvons peut-être vous le procurer grâce à notre service Axess® ou par d'autres moyens.

La valeur que nous accordons à

LA PRIORITE AU CLIENT

UNI-SOLAR® a dû faire face à une exigence très serrée de délai pour franchir le jalon de qualité d'une étape de fabrication de couches photovoltaïques. Swagelok était là pour fournir rapidement une solution et le support technique associé sur site, avec un assemblage sur mesure qui a permis à l'entreprise d'améliorer son process de production



« Aujourd'hui, la technologie évolue à la vitesse de la lumière. L'équipe Swagelok a montré qu'elle peut suivre le mouvement. Ils ont vraiment compris ce qu'était notre besoin sur site, et ils sont revenus avec une solution plus rapide et plus astucieuse, fournie avec tout le support nécessaire. »

Gary Di Dio
Plant Manager, *UNI-SOLAR®*
Rochester Hills, Michigan, U.S.A.

QUALITE

Une qualité exceptionnelle : voilà ce que nous vous promettons. Nos produits sont, sans exception, conçus et fabriqués selon les exigences les plus élevées. Nous vous fournissons de nombreux services - qui vont même au-delà de vos attentes.

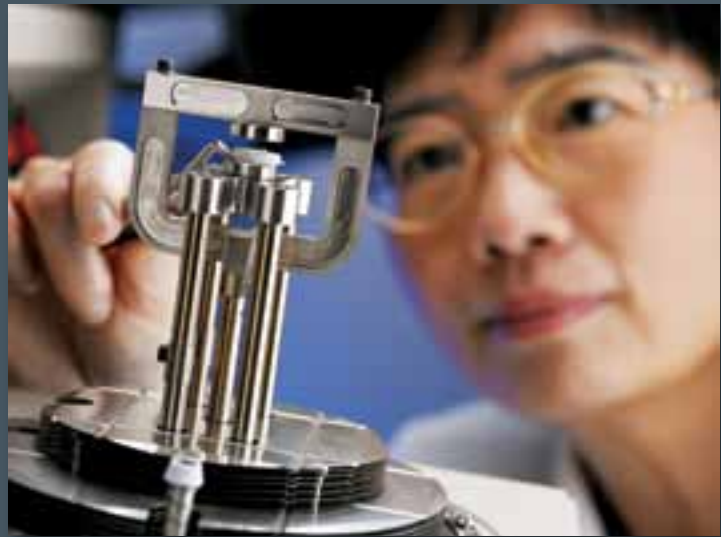
Notre processus de conception et de fabrication inclut des vérifications qualité à chaque étape importante, parmi lesquelles des modélisations par ordinateur, des analyses électroniques des matériaux, des tests dimensionnels, et même de simples inspections visuelles à visée non fonctionnelle.

Mais nous ne nous arrêtons pas là. Nous voulons que, grâce à nos produits, vos systèmes donnent le meilleur de leur efficacité. Donc, nous proposons des formations sur l'installation des composants. Et, à votre demande, nous réalisons un audit de vos systèmes fluides, à la recherche d'éventuels défauts de performance, pour calculer les pertes énergétiques, et vous proposer d'éventuelles améliorations. Nous visons le « zéro mécontentement client », c'est-à-dire que chaque produit qui sort de chez nous doit être exempt de tout défaut.

Dans ce sens, nous avons récemment étendu notre Système Qualité Swagelok (SQS) à l'ensemble de notre réseau de distribution. Compatible avec la norme ISO 9001-2000, le programme SQS vous garantit que, quel que soit le produit ou le service que vous recevrez de l'un de nos 200 points de vente et centres de services - qu'il s'agisse de facturation, de formation, de lots de produits, ou d'une gestion de stock - il sera d'une qualité de haut niveau.

La valeur que nous accordons à **LA QUALITE**

SAFC Hitech, concepteur innovant et fabricant de produits chimiques spéciaux, fait confiance à Swagelok depuis plus de 30 ans pour la gestion en toute sécurité des contenants et des produits chimiques. Cette société met en avant la fiabilité des produits Swagelok, l'exigence de qualité dans les contrôles, la collaboration étroite sur les nouveautés, la rapidité et la réactivité.



« Les éléments que nous utilisons pour réaliser nos contenants sont de la meilleure qualité, et conçus pour vous garantir l'intégrité des matériaux de haute pureté qu'ils contiennent. Les vannes qui pilotent et régulent les flux de ces matériaux de haute pureté sont des composants critiques. C'est pour cela que nous faisons confiance à Swagelok. »

Dr. Peter Heys
Directeur de la Recherche et du Développement Commercial
SAFC Hitech
Bromborough, Royaume Uni

INTEGRITE

L'intégrité, c'est choisir de faire ce qu'il faut, à chaque instant, avec courage et détermination.

Nos produits sont testés, encore et encore. Et lorsque nous attribuons des indices de performance, vous pouvez être sûrs que les produits sont fiables et qu'ils ont passé les tests avec succès. De cette manière, nous savons que nos produits seront sûrs et fonctionneront avec le niveau de performance souhaité. Lorsque nous vous prodiguons un conseil technique, c'est un conseil auquel vous pouvez vous fier - un conseil qui va dans le sens de votre meilleur intérêt. Et ce conseil prend en compte la sécurité et l'efficacité. Nous sommes toujours francs et notre communication est bâtie sur ce que nous estimons être la réalité des problèmes, même si cela doit nous rendre impopulaires.

L'intégrité, c'est réfléchir au-delà de la vente immédiate. L'intégrité, c'est aussi bien connaître votre domaine d'activité, et connaître les défis de nos clients. L'intégrité, c'est également être concernés par les succès de nos clients.

Chaque jour, cette implication est démontrée au travers des actions de nos collaborateurs, de nos distributeurs, et de leurs équipes d'encadrement. L'intégrité, c'est encore une communication honnête sur les délais de livraison, de la part de votre représentant. C'est même un suivi du stock sur votre site pour que vous n'ayez pas à payer un produit avant que cela soit nécessaire.

La valeur que nous accordons à L'INTEGRITE



Chez Swagelok, l'intégrité n'est pas une chose qui se célèbre, c'est plutôt une manière de se comporter que nous attendons de nos collaborateurs. Chaque jour, les bureaux de vente et centres de services Swagelok bravent les pratiques conventionnelles en vous recommandant des produits et des services qui leur feront gagner moins d'argent, mais qui offriront de meilleures solutions au client. C'est ce en quoi croyait notre fondateur, c'est notre réalité de tous les jours, et notre engagement pour les générations futures.

« Nous nous attachons à l'honnêteté et à l'éthique dans toutes nos actions commerciales vis à vis de nos clients. L'intégrité, c'est aussi apporter, à tout instant, la meilleure solution. »

Craig Jennings
Principal
Capital Valve & Fitting Co., Inc.
Baton Rouge, Louisiana, U.S.A.

RESPECT

« Respect de l'individu », tel est l'engagement que nous prenons pour que nos collaborateurs soient traités avec confiance et équitablement. Nous écoutons et apprenons les uns des autres. Chaque voix est importante.

Nous vous respectons également en tant que client, et sommes conscients des contraintes et des pressions auxquelles vous devez faire face. Nous vous écoutons, et tâchons d'améliorer notre manière de travailler.

Nous savons que vous devez rendre des comptes au sein de votre société, en particulier à ceux qui exigent des précisions sur la valeur ajoutée que nous pouvons vous apporter. C'est pourquoi nous mettons en œuvre notre programme d'impact de Partenariat, qui évalue en permanence la relation que vous entretenez avec Swagelok et avec votre représentant et votre centre de services agréés, et qui traduit cette relation en termes de réduction des coûts.

Nous savons aussi que les transactions électroniques tiennent une place grandissante dans beaucoup d'entreprises. Nos applications de e-transactions s'intègrent facilement au système d'approvisionnement de votre entreprise (ERP), ainsi qu'aux serveurs internationaux tels que Ariba® et cc-chemplorer® et aux solutions en ligne de punch-out ou de round-trip.

La valeur que nous accordons au **RESPECT**

Advanced Micro-Fabrication Equipment Inc. (AMEC), nouvelle société de production de semi-conducteurs, spécialisée dans le développement et la fabrication de wafers de pointe, recherchait un partenaire commercial apte à la fois à apporter des solutions à des problèmes techniques pointus, à assurer des livraisons modulables sur site, et à gérer un inventaire sur site en Chine.



« Au regard de la qualité du support que les unités de vente et les centres de service Swagelok nous ont apporté, il est clair que Swagelok s'engage vraiment à amener des services et des produits 'irréprochablement fiables' au plus près de ses clients à travers le monde. »

Vic Meksavan
Directeur Général, Global Material Operations
Advanced Micro-Fabrication Equipment Inc.
Shanghai, China

AMELIORATION CONTINUE

L'amélioration continue, c'est l'art de changer pour le meilleur. C'est une valeur que nous avons tous à cœur, depuis les collaborateurs qui travaillent dans nos ateliers jusqu'à nos équipes de vente et nos dirigeants.

Nous avons créé® le raccord pour tube Swagelok en 1947, mais nous l'avons continuellement amélioré, avec des modifications géométriques et métallurgiques majeures des bagues en 2000. Aujourd'hui, nous travaillons ce raccord à bagues dans un plus grand nombre de tailles et de matériaux, notamment des alliages spéciaux pour les gaz corrosifs dans le domaine de la prospection pétrolière et gazière.

Et, dans les services que nous apportons, nous cherchons toujours à accroître la satisfaction du client. Nous savons qu'il est crucial d'avoir le bon produit, au bon endroit et au bon moment. C'est d'autant plus important dans une économie en récession. C'est un contexte dans lequel tous les fournisseurs doivent renforcer leur logistique. Et nous nous y sommes engagés, grâce à la combinaison unique de notre solide organisation et de notre réseau de vendeurs agréés et de centres de services sur les cinq continents.

Au fil du temps, nous avons mis au point des moyens pour répondre aux besoins spécifiques de grands projets localisés en de multiples points du globe. Nous avons bâti la société Swagelok Capital Projects (SCPC), filiale à 100%, pour que Swagelok puisse mettre à votre disposition un interlocuteur unique apte à coordonner la communication, la livraison, et la facturation de projets d'envergure.

La valeur que nous accordons à L'AMÉLIORATION CONTINUE



Imtech Industry, Analyser Systems, intégrateur indépendant qui fournit des systèmes aux usines pilotes, ainsi que des systèmes d'analyse et de mesure aux grandes compagnies pétrolières et gazières, s'appuie sur les composants et services Swagelok depuis plus de 25 ans.

« Une bonne organisation du travail et le respect du planning sont des facteurs clés dans la réussite de la fourniture de projets internationaux. Les solutions de gestion d'inventaire de Swagelok nous aident justement à faire cela. »

Johan la Grand
Achats
Imtech Industry, Analyser Systems
Tholen, Pays-Bas

INNOVATION

Nous croyons en l'innovation, à la mise en pratique de nouvelles idées, pour changer le fonctionnement du monde.

Que le contexte économique soit bon ou non, nous investissons toujours dans la recherche et le développement. C'est pour cela que nous sommes leaders dans le domaine de la métallurgie et de la corrosion, et que nous détenons plus de 200 brevets à travers le monde.

Et bien sûr, la seule raison d'être de nos innovations est de faire progresser les vôtres. C'est pour nos clients que nous acquérons du savoir, et nous sommes toujours ouverts à toutes opportunités de partage de ce savoir, au travers de collaborations sur de nouveaux concepts ou pour répondre à de nouveaux défis.

Notre capacité de dernier cri facilite le partage de l'innovation. Nos laboratoires sont équipés pour le prototypage et pour les tests de fiabilité. Et la dynamique des fluides assistée par ordinateur (CFD), l'analyse par éléments finis (FEA), comme la conception assistée par ordinateur (CAO) comptent parmi les outils qui facilitent le processus de conception, et qui aident à visualiser et à tester un nouveau concept avant la réalisation physique d'un prototype.

Nous avons récemment orienté notre technologie vers deux nouveaux axes de service. Swagelok Energy Advisors, Inc. réalise des audits sur site des systèmes vapeur, répond à tous types de problèmes sur les systèmes vapeur, et propose des formations pratiques complètes sur les systèmes vapeur. Et nos services de durcissement superficiel sont là pour traiter les composants en acier inoxydable, et leur conférer une dureté semblable à celle des aciers à outils.

La valeur que nous accordons à L'INNOVATION



Le procédé SAT12[®] permet une absorption massive de carbone au sein des aciers inoxydables austénitiques, sans formation de carbures, augmentant ainsi de manière notable la dureté et les autres performances mécaniques de ces aciers. Pour cette innovation, Swagelok a été récompensée en 2006 par la valeur ASM International Engineering Achievement.

« Incontestablement, il s'agit là d'une des avancées les plus significatives en science des matériaux depuis plusieurs décennies, et d'une avancée dont les répercussions technologiques sont extraordinaires. »

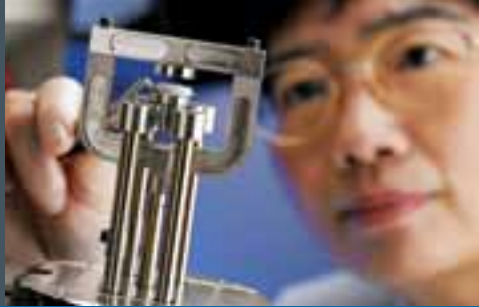
Arthur Heuer, Ph.D., Professeur d'Université et Professeur Kyocera
en Science et Génie des Matériaux
Case Western Reserve University
Cleveland, Ohio, U.S.A.

Nos valeurs

AU JOUR LE JOUR

Nous vivons une période critique pour nombre d'entreprises. Nous voulons tous maîtriser nos coûts. Mais nous voulons tous également faire tout notre possible pour nos clients. Alors nous demandons, « Que pouvons-nous faire pour vous que nous ne fassions pas déjà ? » Nous voulons faire plus.

Le Programme Swagelok Value Impact Partnership (VIP) vous fournit l'opportunité d'évaluer ce que nous vous apportons. Nous établissons un rapport de réduction des coûts qui présente la valeur financière des services que nous fournissons à votre société sur tous ses sites. Certains services Swagelok sont gratuits. D'autres sont payants. Mais tous vous apportent une valeur ajoutée qui va au-delà de leur prix. Notre rapport de réduction des coûts présente cette valeur sous une forme directement appréhendable et utilisable par l'ensemble de votre organisation. Les pages suivantes présentent quelques lignes d'un rapport de réduction des coûts.



- ▶▶ Gestion de stocks – le stock est en vos locaux, mais n'est pas dans vos comptes tant que vous ne l'utilisez pas.
- ▶▶ Solutions de e-Business – Commandes et paiements électroniques, modèles CAO téléchargeables sur le web, intégration avec votre système ERP ou place de marché.
- ▶▶ Livraisons en Urgence – Produits et pièces de rechange livrées rapidement dans les situations d'urgence.
- ▶▶ Gestion de l'énergie – Audit de votre usine et calcul du coût des pertes en énergie.
- ▶▶ Services d'Ingénierie – Support d'ingénierie sur site, produits spéciaux, développement de nouveaux produits, collaboration sur des conceptions ou des défis spécifiques.
- ▶▶ Services – Dispositifs de cintrage, de sertissage, outils, équipement de soudure orbitale fourni ou prêté dans les cas d'urgence.
- ▶▶ Services Intégrés – Conception et fabrication sur mesure d'assemblages de composants pour système fluide.




- ▶▶ Livraison « juste à temps » – Livraison des produits quand vous en avez besoin, pas avant.
- ▶▶ Lots – Groupage et emballage des produits, organisation des stocks, simplification des commandes.
- ▶▶ Tests de produits – Test des produits Swagelok, pour garantir une bonne adéquation entre le produit et l'application.
- ▶▶ Récapitulatifs de Facturation – Enregistrement de tous les produits commandés, avec récapitulatif consolidé en fin de mois.
- ▶▶ Audits des systèmes vapeur et formation – Evaluation de vos systèmes vapeur, calcul des coûts des baisses de performance, recommandations, et formation de votre équipe.
- ▶▶ Formation au Système de Soudure Swagelok – Formation à la soudure orbitale GTAW.
- ▶▶ Gestion de stocks – Gestion de stock sur votre site, pour que les composants dont vous avez besoin soient toujours disponibles.




LA VALEUR DE L'ÉCHANGE

Vous avez peut-être un besoin que nous ne connaissons pas encore. Et nous avons peut-être des solutions dont vous ne bénéficiez pas encore. Discutons ensemble de la manière dont nous pouvons bâtir ensemble une relation encore plus forte et préparer ainsi un avenir plus brillant. Contactez votre représentant ou votre centre de services agréé pour convenir d'un rendez-vous.



Nos valeurs sont le fondement
de notre vision de l'entreprise—
vraiment comprendre les besoins de nos
clients, et agir en conséquence. Elles sont
aussi le fondement de l'implication de nos
talents collectifs pour faire mieux avec passion
chaque jour. Et elles servent de moteur à notre
engagement pour mettre en pratique le prix
que nous accordons à nos valeurs dans notre
activité et pour la société au sens large.



Swagelok®

www.swagelok.com.fr