



fehr



# Innova-Maintenance 2024

Gestion des équipes multiculturelles :  
vers une maintenance inclusive et  
durable

*Des leçons tirées de mes expériences personnelles*

Stéphane Schmidt  
Fehr Lagerlogistik AG  
24.10.2024

## ■ Sommaire

---

- Présentation
- Introduction
- Pourquoi parler de multiculturel
- Mon management interculturel
- Présentation de l'entreprise fehr

## ■ Présentation

---

- 2007 - Technicien SAV metteur en service
- 2009 - De technicien à responsable chantier
- 2012 - De responsable chantier à coordinateur SAV
- 2015 - De coordinateur SAV à responsable projet
- 2017 - De la grosse structure à la petite
- 2022 - Du management à la gestion de relation client

## ■ Introduction

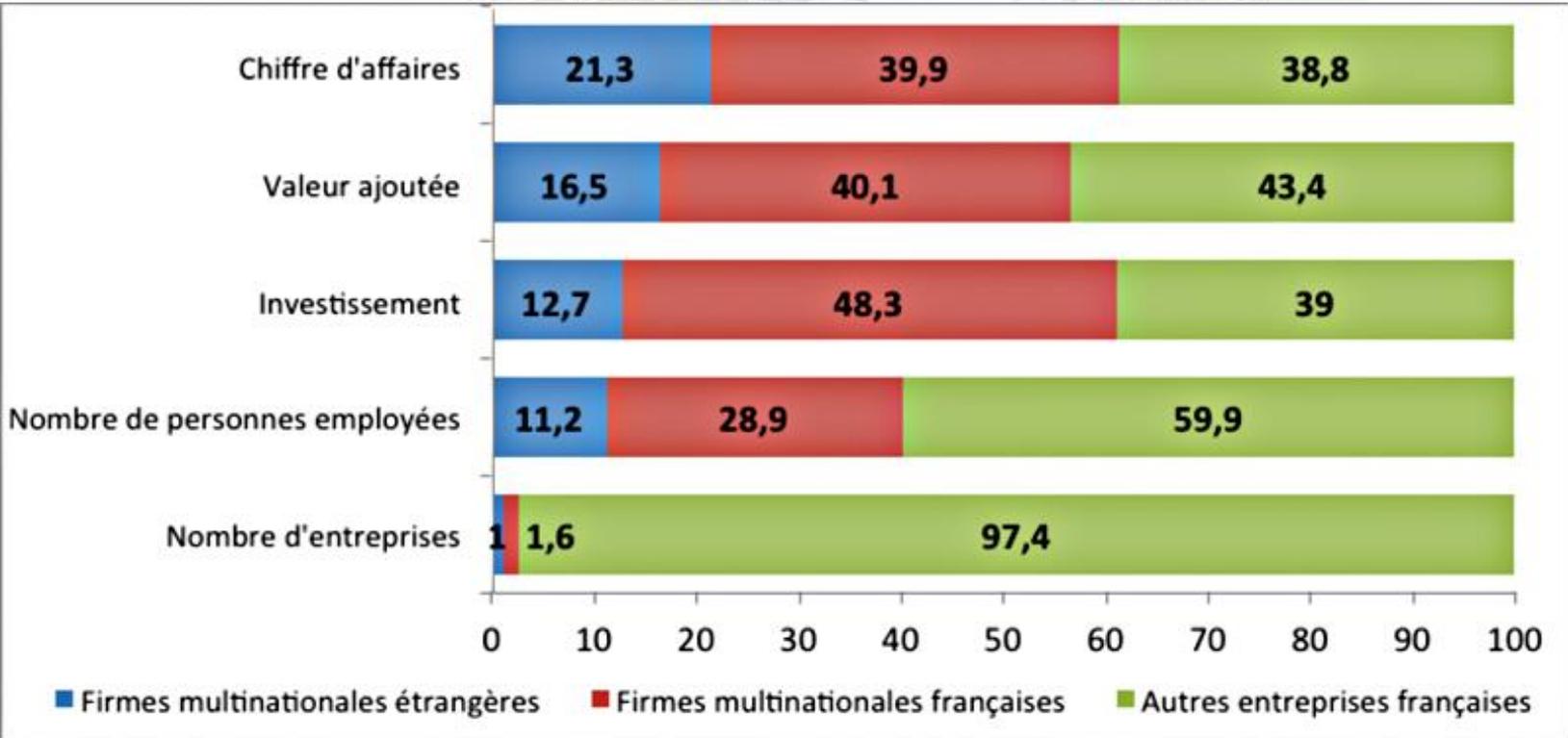
### ■ Equipe multiculturelle

Equipe composée de personnes provenant de différentes cultures, origines géographiques, langues maternelles, religions, etc.



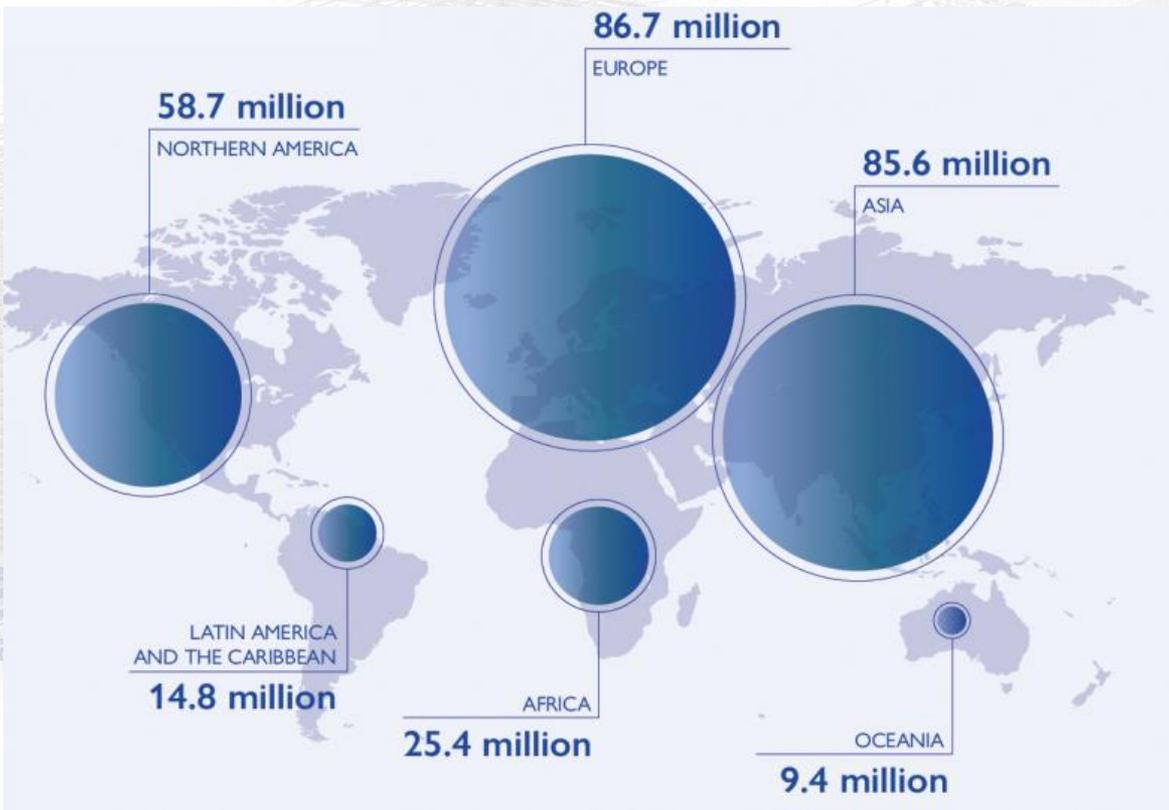
# ■ Pourquoi parler de multiculturel

Environ 3% des entreprises en France sont des multinationales  
**MAIS** concentrent 40% des salarié(e)s *(2021 – source INSEE)*



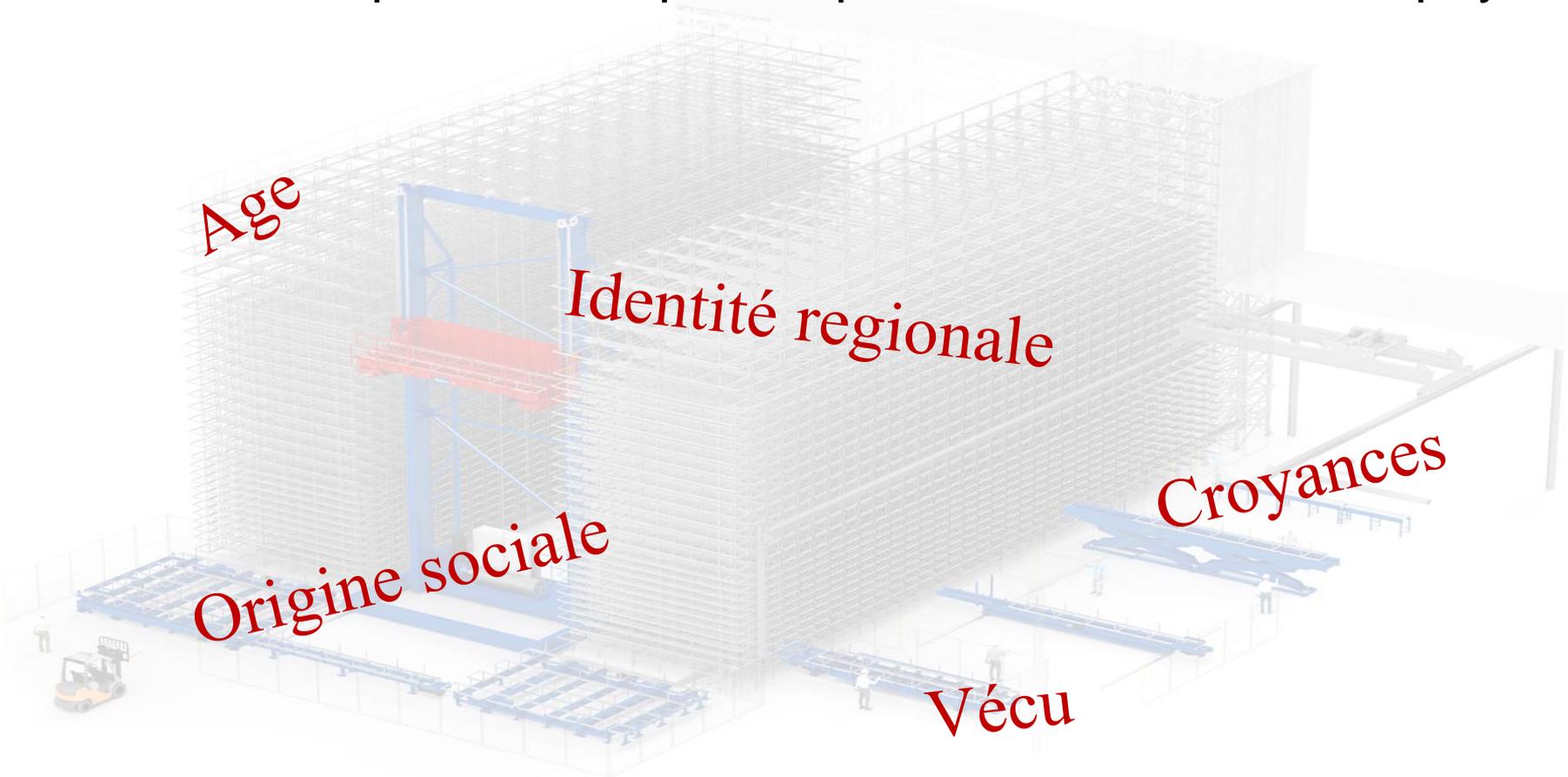
# ■ Pourquoi parler de multiculturel

On estime que plus de 280 millions de personnes vivent en dehors de leur pays de naissance *(2020 – source Nations-Unis)*



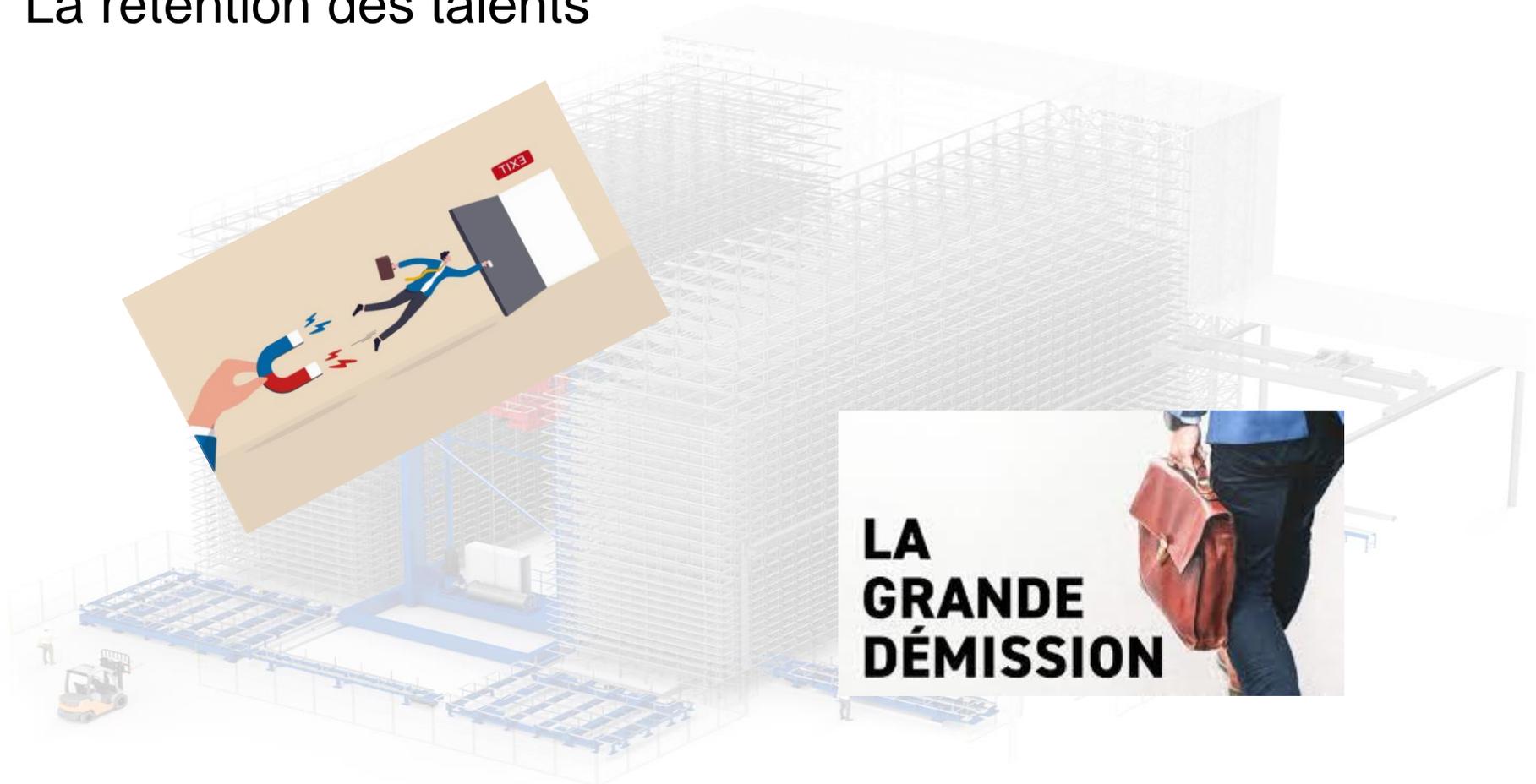
# ■ Pourquoi parler de multiculturel

La culture est plus vaste que simplement la culture d'un pays



# ■ Pourquoi parler de multiculturel

## La rétention des talents



# ■ Pourquoi parler de multiculturel

Nous vivons dans une société hyperconnectée  
85% des métiers de 2030 n'existent pas encore  
*(2023 – source france travail)*



# ■ Mon management interculturel

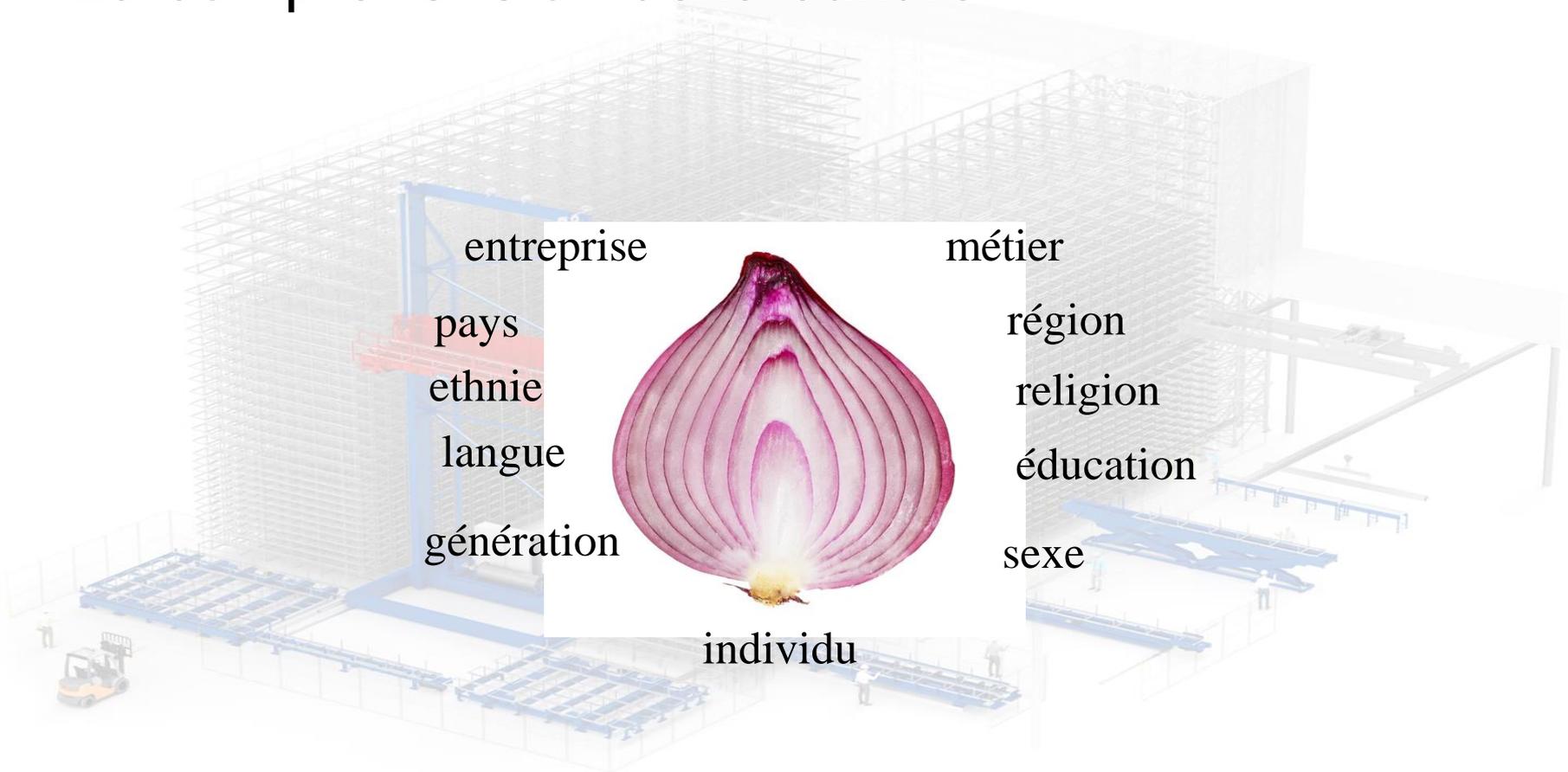
## ■ Définition

Discipline dont l'objectif est d'améliorer la communication entre des personnes de culture différente. Il est utilisé pour améliorer les relations entre collaborateurs d'une équipe.



# ■ Management interculturel

## ■ La compréhension de la culture



# ■ La compréhension de la culture

## Attention aux stéréotypes et aux clichés



## ■ La compréhension de la culture

Beaucoup de malentendus viennent de notre propre filtre culturel

Pour un Espagnol un Français est...

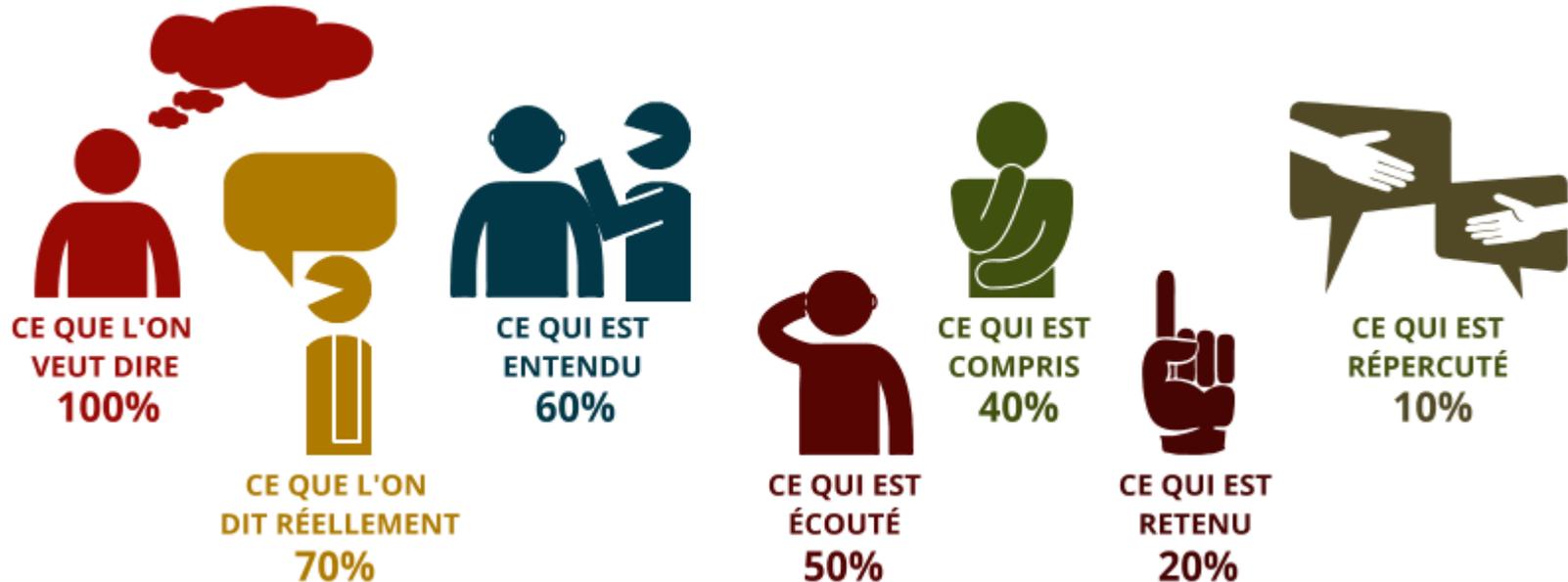
- Sérieux
- Réservé
- Pas spontané
- Méthodique

Pour un Allemand un Français est...

- Très détendu (trop...)
- Extraverti
- Spontané
- Impulsif (gréviste...)

# ■ Mon management interculturel

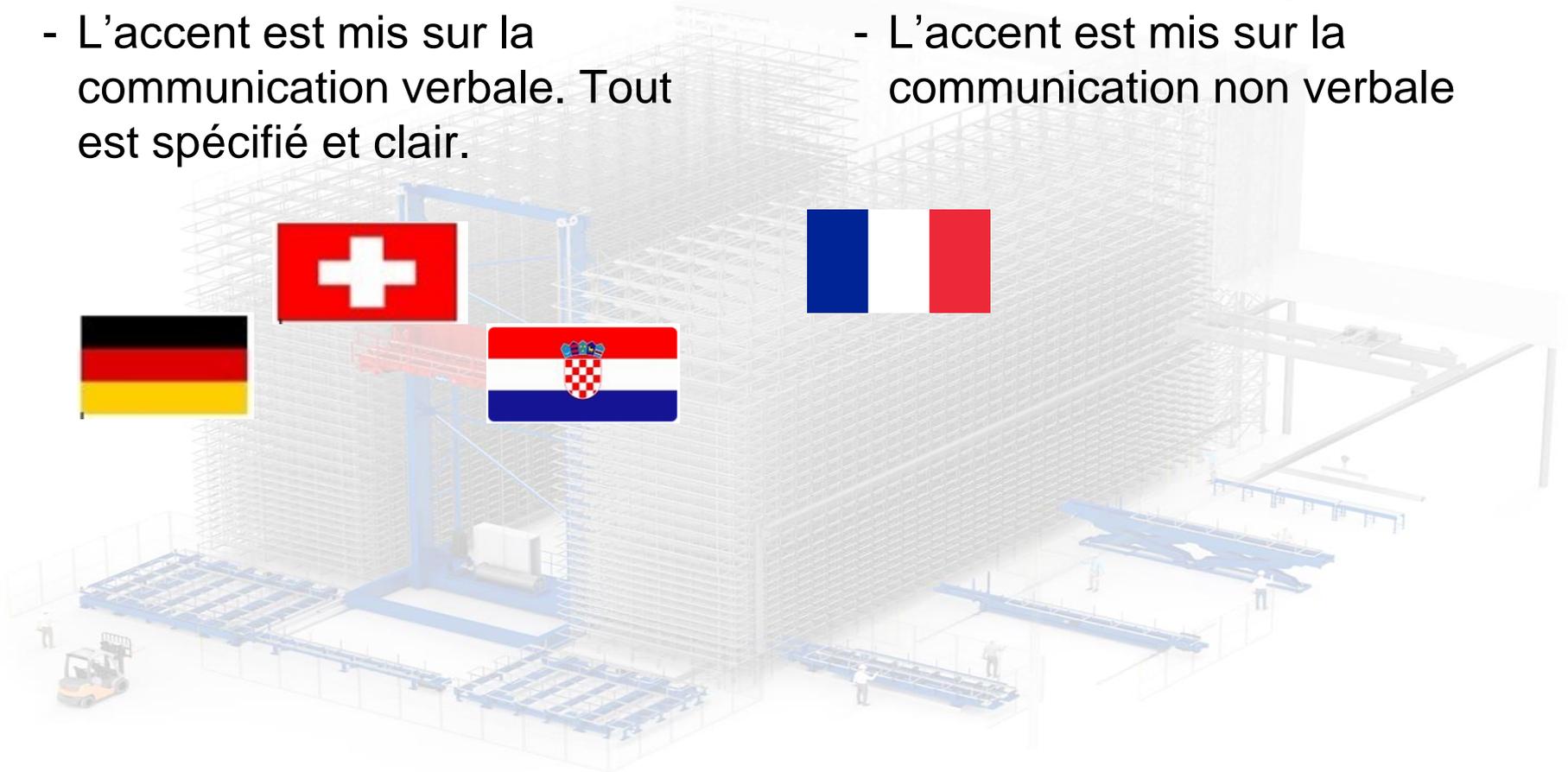
## ■ La communication



La réalité n'est pas ce que l'on veut dire, mais ce qui est répercuté.

## ■ La communication

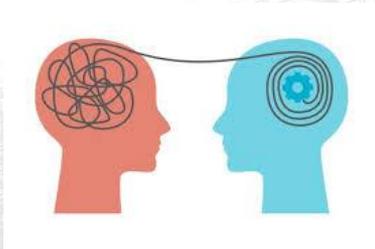
- Culture explicite (Low Context)
  - L'accent est mis sur la communication verbale. Tout est spécifié et clair.
- Culture implicite (High Context)
  - L'accent est mis sur la communication non verbale



## La communication

- 4 règles dans ma communication

### L'emphatie



### L'écoute active



### L'authenticité



### Adaptation



Loi de Pareto: 20% de votre energie pour parler et 80% pour écouter

fehr

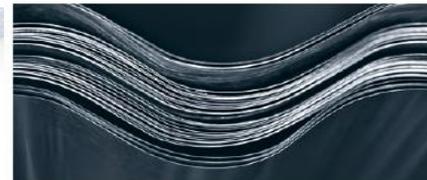


fehr Lagerlogistik AG  
Des idées qui prennent vies !

Stéphane Schmidt

## Chiffres clefs

- Année de création
  - 1949
- Nombre de collaborateurs
  - Environ 200
- Chiffre d'affaire
  - Environ 80 M€
- Des millions de tonnes de matières stockées dans le monde





# 75 ans d'histoire



2025 .....

Préparer  
l'avenir !

**2024**  
fehr France SAS  
Haguenau - FR

**2023**  
fehr Handling systems  
GmbH  
Langenfeld - DE

**2015 > 2017**  
fehr Lagerlogistik GmbH  
à Ubstadt-Weiher – DE  
fehr Warehouse  
Solutions Inc. -  
Charlotte - US

**2007 > 2014**  
Multitower  
fehr WMS –  
Langenfeld - DE  
1ere Simulations  
informatisée

**1970 > 1993**  
système coulissant  
innovant pour les  
cassettes en rayonnage  
système de préhension  
révolutionnaire  
1<sup>er</sup> transstockeur double  
table  
1<sup>er</sup> système de  
préparation 100%  
automatisé

**1949**  
Hans Fehr  
fonde un  
bureau  
d'ingénierie  
logistique

# Groupe fehr



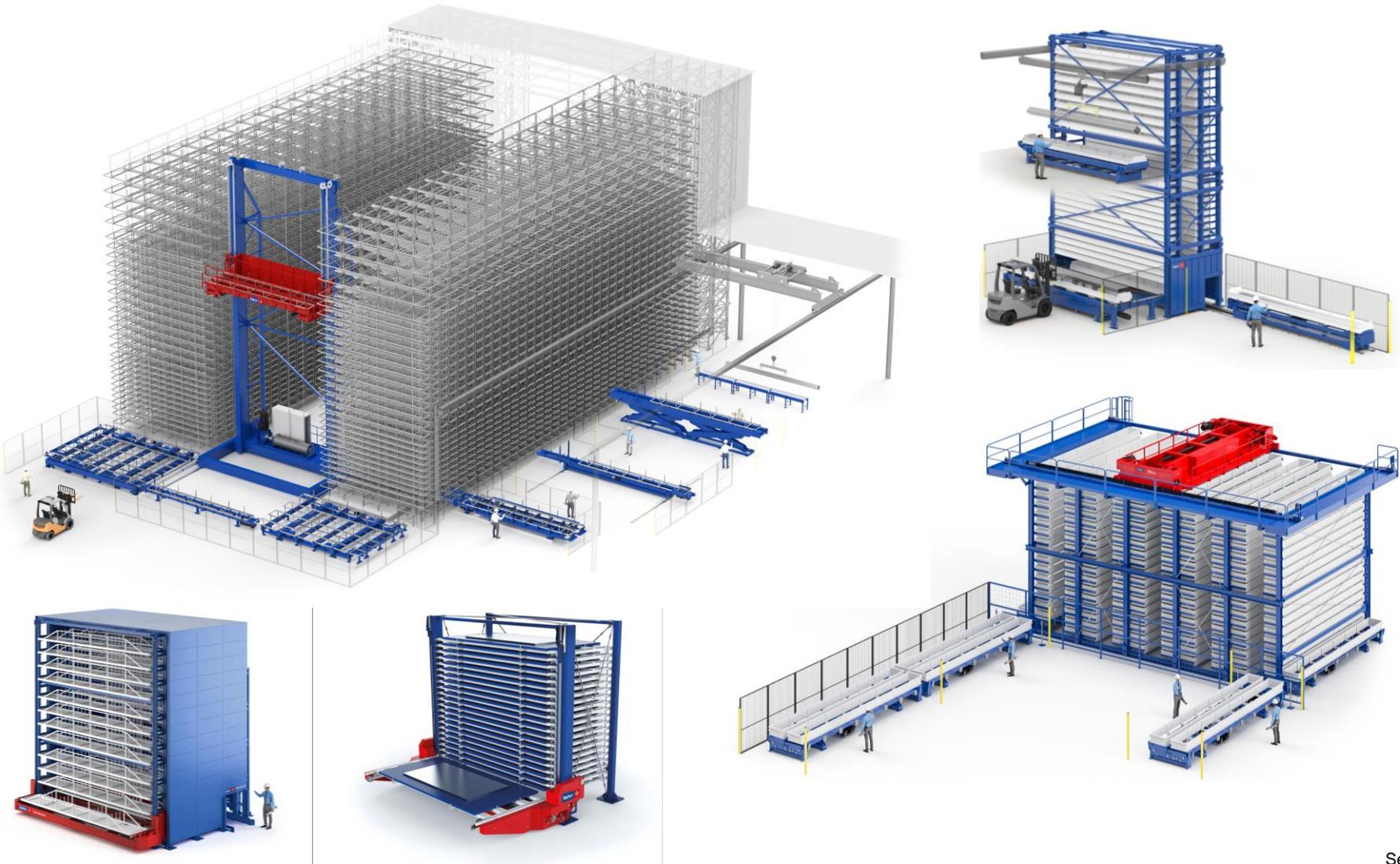
## Groupe



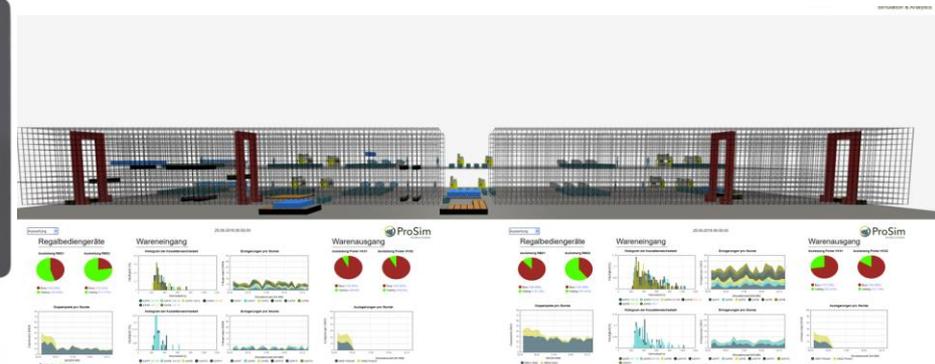
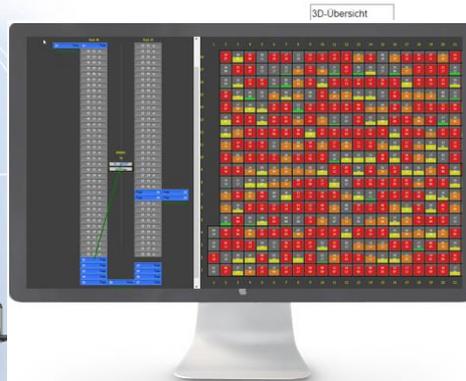
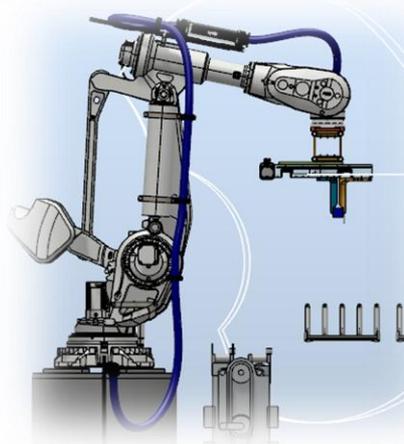
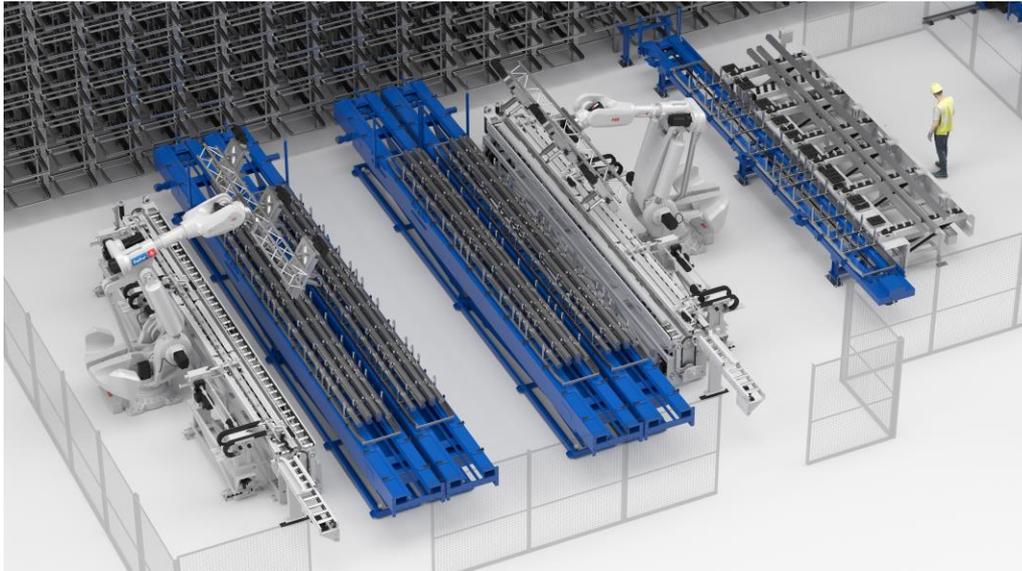
- |  |  |   |                             |                                       |
|--|--|---|-----------------------------|---------------------------------------|
| fehr Lagerlogistik GmbH                | fehr Lagerlogistik GmbH                  | fehr WMS Warehouse Solutions Inc.       | processdesign.ch            | fehr Handling Systems GmbH            |
| ➤ Siège social Production              | ➤ Département Filiale commerciale et SAV | ➤ Conseil logistique et gestion de flux | ➤ Filiale commerciale       | ➤ Robotique                           |
| ➤ Direction SAV                        | ➤ Conception Bureau d'étude              | ➤ Analyse                               | ➤ Stock de pièces détachées | ➤ Chargement automatique              |
| ➤ Direction commerciale                | ➤ Hotline                                | ➤ Simulation                            |                             | ➤ Tri post-sciage                     |
| ➤ Gestion de Stock de pièces détachées | ➤ Stock de pièces détachées              | ➤ Optimisation                          |                             | ➤ Handling de profilés                |
| ➤ Bureau d'étude                       |  |   |                             | ➤ Préparation automatique de commande |
| ➤ Stock de pièces détachées            |  |   |                             |                                       |

*L'innovation notre alliée, la qualité notre signature, votre satisfaction notre obsession !*

■ Des idées qui prennent vie



# Des idées qui prennent vie



## ■ Préparer l'avenir



### ■ Nous sommes à la recherche de nos futurs collaborateurs

- Dessinateurs-projeteurs
- Ingénieurs BE
- Méthode production
- Acheteurs
- Electriciens itinérants
- Metteur en service
- Techniciens SAV
- Consultant WMS





fehr



Merci beaucoup !

Questions / Réponses