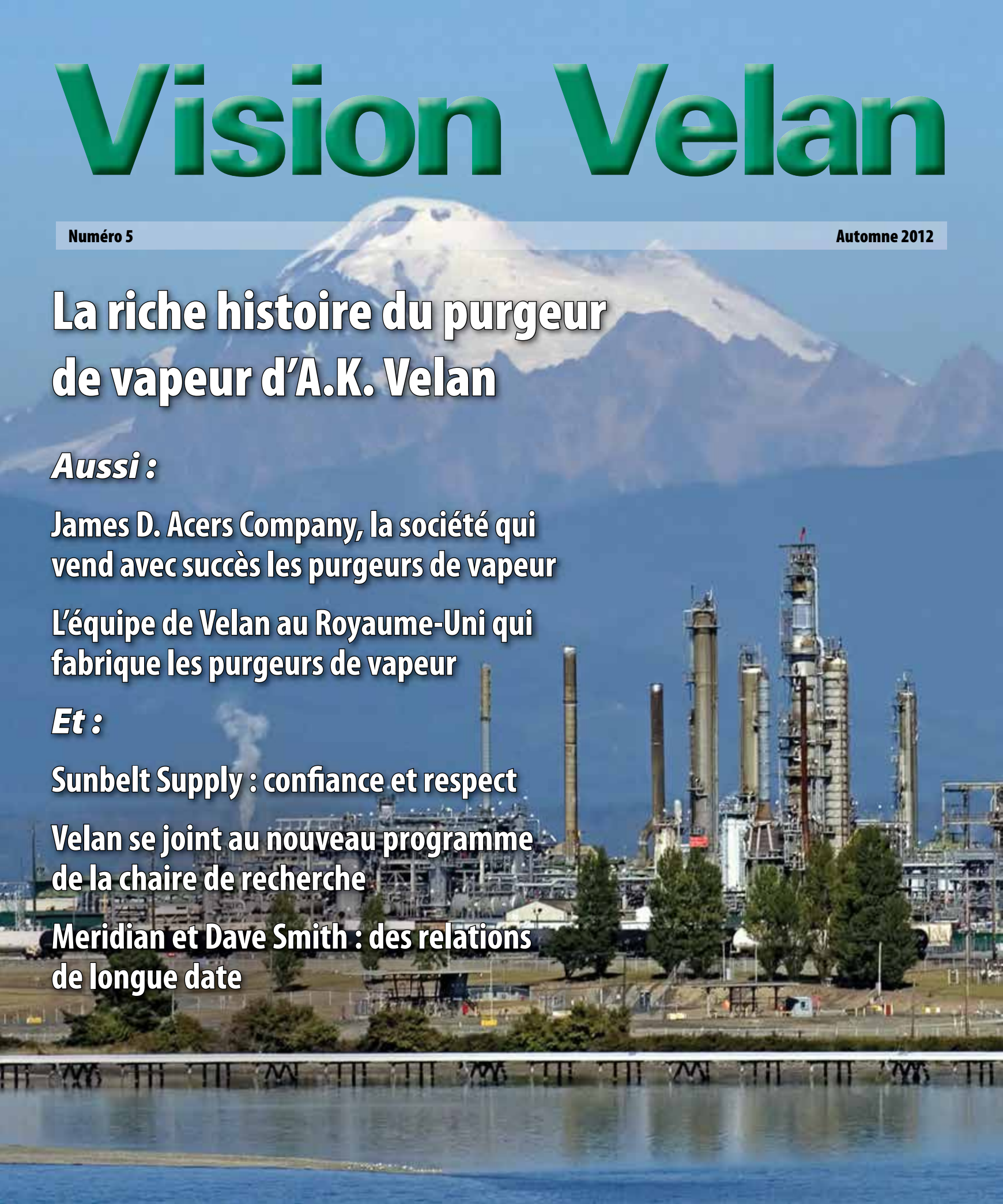
Vision Velan

Numéro 5 Automne 2012



La riche histoire du purgeur de vapeur d'A.K. Velan

Aussi :

James D. Acers Company, la société qui vend avec succès les purgeurs de vapeur

L'équipe de Velan au Royaume-Uni qui fabrique les purgeurs de vapeur

Et :

Sunbelt Supply : confiance et respect

Velan se joint au nouveau programme de la chaire de recherche

Meridian et Dave Smith : des relations de longue date

4 **Le mot d'un inventeur**

Vision Velan a interrogé le fondateur de la société, A.K. Velan, sur sa première invention : le purgeur de vapeur. A.K. raconte comment l'idée lui est venue et décrit les premières années d'existence de la société, lorsqu'il voyageait partout dans le monde pour montrer ce purgeur à des clients et des distributeurs potentiels.

9 **James D. Acers Company : avons purgeurs de vapeur, sommes prêts à voyager**

Une équipe formée de deux frères—Mike et Terry—sont à la tête de l'entreprise que leur père avait fondée. L'équipe de vente de James D. Acers Company fait le tour du monde pour vanter les mérites du puissant purgeur de vapeur.

14 **Velan au Royaume-Uni : le purgeur de vapeur prend de la vitesse**

La filiale de Velan au Royaume-Uni a fait en sorte que le purgeur de vapeur inventé par A.K. Velan devienne une réalité dès le début. Plusieurs développements récents ont accéléré les ventes du produit, et la filiale a répondu à la demande.

17 **Une valeur sûre : Sunbelt Supply**

La raison pour laquelle la relation entre Sunbelt et Velan fonctionne si bien depuis si longtemps, c'est qu'elle est fondée sur la confiance et le respect réciproque de tout leur personnel.

20 **Des relations de longue date**

Dave Smith et Meridian vendent les produits Velan avec succès depuis bon nombre d'années. Dave et les gens de Meridian racontent comment cette aventure a débuté et comment ils l'entrevoient dans l'avenir.

24 **Un nouveau niveau de collaboration**

Le nouveau programme de la chaire de recherche avec l'École Polytechnique de Montréal offre une foule de données à ses partenaires et au secteur industriel en général.

28 **Bob Kelly : tout repose sur l'amélioration continue des processus**

Bob explique comment son mantra—le produit ne doit jamais s'arrêter—a vu le jour alors qu'il contribua à mettre en place le programme d'amélioration totale des processus chez Velan.

32 **Chiman Patel et sa soif de connaissances**

Le globe-trotter Chiman Patel est reconnu pour ses connaissances techniques poussées et son approche pratique lorsqu'il résout les problèmes des clients de Velan.

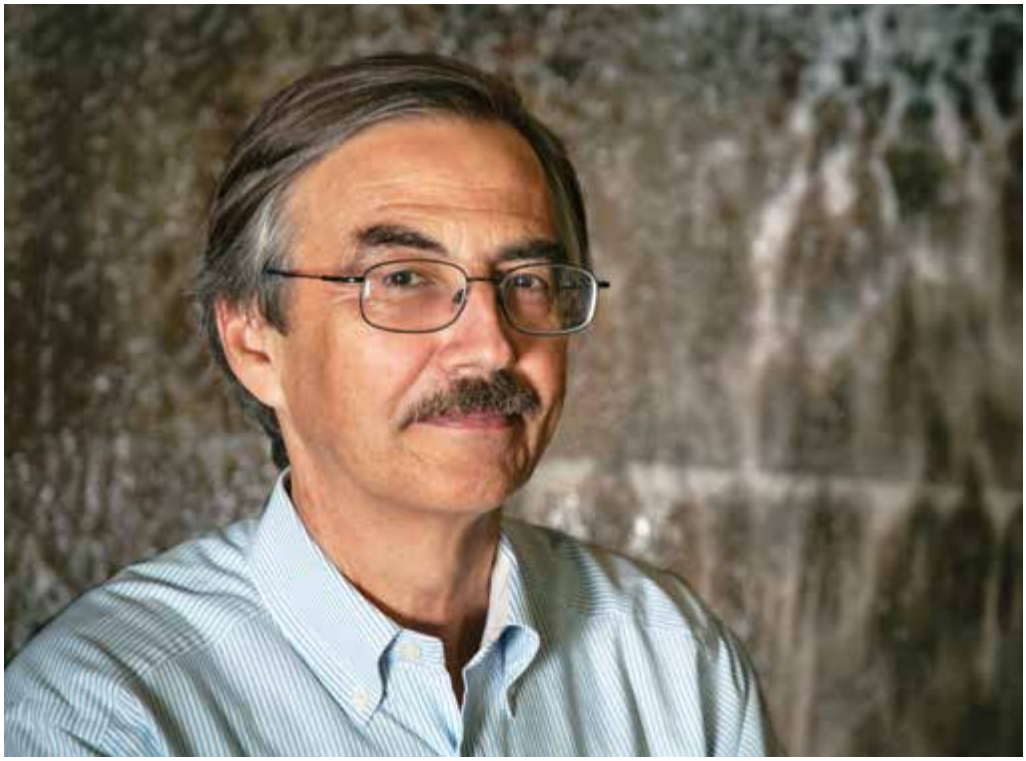
Photo (couverture) : Raffineries d'Anacortes sur l'île d'Anacortes, État de Washington, États-Unis, avec le Mont Baker en arrière-plan. Velan a fourni une vaste gamme d'appareils de robinetterie écologiques à faibles émissions à ces raffineries au cours des années

Rédactrice en chef : Tracy Fairchild
Coéditrices : Judy Tibbs et Genilee Parente
Rédactrices : Tracy Fairchild et Genilee Parente
Graphisme et mise en page : Kathy Conklin
Photographie : George Smid, Wiktor Skupinski (Latitude Photography), et Michael Zablotsky
Photographie de la page couverture : iStockphoto
Imprimé au Canada

Velan - siège social mondial, 7007, ch. de la Côte-de-Liesse, Montréal, QC H4T 1G2
Tél. : +1 514 748 7748 Télécopieur : +1 514 748 8635 www.velan.com

© 2012 Velan inc. Tous droits réservés.
Le nom et le logo de Velan sont des marques de commerce de Velan.
Les autres marques sont des marques de commerce de leurs détenteurs respectifs.

Mot du président :
Un retour aux sources



Cette année est une année très difficile pour nous. La bonne nouvelle est que nos produits sont très populaires et que nous avons reçu d'importantes nouvelles commandes. Toutefois, malgré une hausse importante de notre chiffre d'affaires, les délais d'exécution pour certaines de nos gammes de produits sont encore très longs.

Nos longs délais d'exécution créent des problèmes pour nos clients de longue date, car les utilisateurs, les sociétés d'ingénierie et les distributeurs ont tous l'habitude de travailler avec des délais beaucoup plus courts. Nous avons également accepté de nombreuses commandes pour des projets complexes et difficiles à réaliser. Les exigences exhaustives, les points de convocation et d'arrêt, les essais non destructifs et la documentation volumineuse constituent un réel défi pour l'ensemble de notre personnel.

Nous consacrons beaucoup d'efforts à résoudre ces problèmes de manière à pouvoir améliorer notre productivité, à réduire le nombre de commandes en attente et à revenir aux délais d'exécution dont nos clients ont besoin. Pour y arriver, nous investissons dans notre capacité de production à l'échelle internationale, ce qui inclut 13 millions $ dans nos usines nord-américaines pour de la machinerie, des robots de soudage et des montages d'essais. Nous avons également commencé à travailler avec l'un des meilleurs consultants américains en production PVA-Lean Six Sigma afin d'accélérer notre programme d'amélioration totale des processus (ATP).

L'essentiel, c'est que nous sommes déterminés à effectuer les améliorations et les investissements nécessaires pour augmenter la productivité et réaliser un meilleur équilibre entre notre carnet de commandes, les nouvelles affaires et notre chiffre d'affaires.

Dans ce numéro de Vision Velan, nous dressons le profil de deux de nos distributeurs de robinetterie de longue date et des personnes qui dirigent ces sociétés : Larry Feld chez Sunbelt Supply Co., et Dave Smith et Bryn Murray chez Meridian au Canada.

À des moments comme celui-ci, il est intéressant de jeter un coup d'œil en arrière sur notre long héritage. Nous avons fait beaucoup de chemin et nous en sommes fiers. En 1949, mon père a eu sa première vision de ce qui allait devenir le tout premier brevet de Velan : le purgeur de vapeur universel. Dans ce numéro, vous trouverez une entrevue avec A.K. dans laquelle il décrit ces premiers jours. Il parle également de ses innovations ultérieures et de la façon dont il a mis sur pied un réseau international de marketing et de distribution.

Nous soulignons aussi les activités de notre filiale au Royaume-Uni où la conception et la fabrication des purgeurs de vapeur se poursuivent, et celles de la société *James D. Acers Company*, notre distributeur principal de nos purgeurs de vapeur et de nos ensembles Piping King en Amérique du Nord et en Amérique du Sud.

Bob Kelly, notre maître ceinture noire qui est également l'un des principaux responsables de notre programme de production PVA-Lean et ATP, a accepté de partager son histoire avec nous, tout comme Chiman Patel, l'un de nos techniciens d'entretien de longue date. Nous célébrons en outre notre nouveau programme de la chaire de recherche du Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie (CRSNG) avec l'École Polytechnique de Montréal.

Nous serons à nouveau l'un des commanditaires du salon *Valve World Expo 2012* qui se tiendra à Düsseldorf en novembre cette année. J'espère rencontrer quelques-uns d'entre vous là-bas.

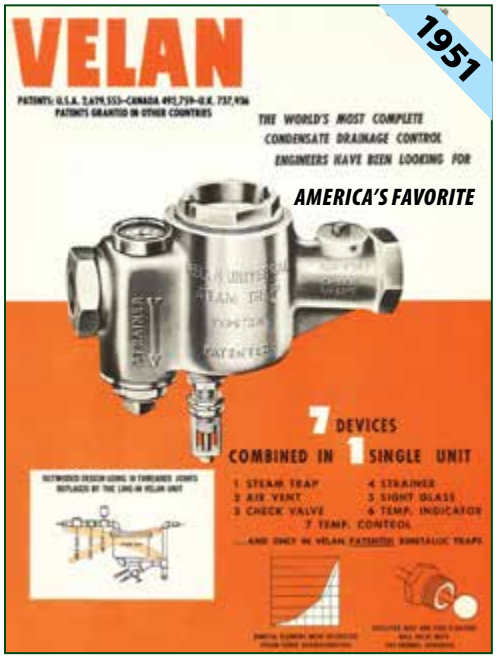
Comme la fin de l'année approche, je vous souhaite comme toujours de la santé et du bonheur ainsi que du succès dans tout ce que vous entreprenez.

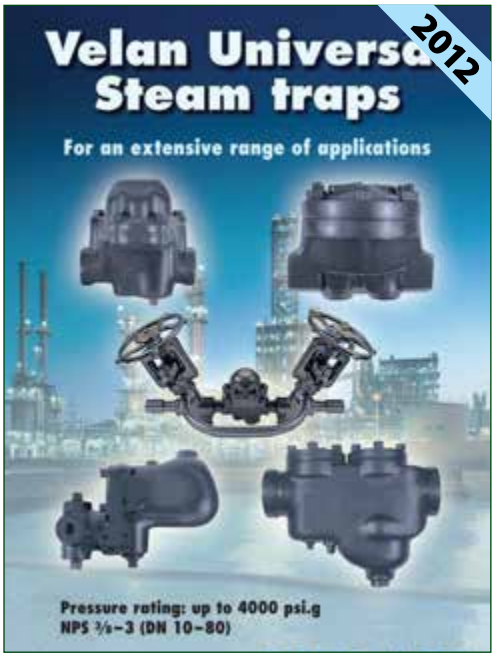
Le président et chef de la direction,

Tom Velan

Le mot de l'inventeur

A.K. Velan nous parle de l'histoire des purgeurs de vapeur





Velan a une histoire unique et riche. C'est une entreprise familiale qui a été mise sur pied il y a plus de 60 ans par A.K. Velan, un immigrant venu s'établir au Canada après avoir quitté la Tchécoslavaquie communiste. Mais même ceux qui connaissent l'histoire de la société ne réalisent peut-être pas que l'invention initiale qui a servi à établir la société en 1950—le purgeur de vapeur universel Velan—est toujours aussi populaire. En fait, l'invention d'origine était tellement perfectionnée qu'elle a nécessité très peu d'améliorations au cours des années pour s'adapter aux applications en constante évolution. Vision Velan a interrogé le fondateur A.K. Velan pour connaître l'histoire derrière ses inventions.

VV : Pouvez-vous nous raconter ce moment de « révélation » qui vous a incité à inventer le purgeur de vapeur d'origine?

A.K. : J'ai fait des études de génie à l'université de Brno, la capitale de la Moravie, en Tchécoslovaquie, de 1935 à 1939. Dans la centrale électrique de l'université, il y avait une turbine à vapeur qui produisait de l'électricité. Les étudiants ont eu l'occasion de visiter et d'analyser la turbine à gaz, et nous avons constaté les problèmes des purgeurs qui présentaient des fuites de vapeur. Ces problèmes sont restés ancrés dans ma mémoire.

Quand j'ai fui la Tchécoslovaquie communiste en 1949, je suis allé en Suisse et j'y suis resté cinq mois. Pendant ce temps, j'ai inventé le purgeur de vapeur universel Velan, un appareil comprenant un siège et un clapet-bille, qui servirait à la fois à expulser l'air et le condensat, et qui agirait aussi comme un clapet. L'appareil se fermerait hermétiquement en présence de vapeur et serait équipé d'un filtre à tamis pour retenir les particules de matériaux corrosifs circulant dans la tuyauterie. Il serait actionné par un élément bimétallique qui se déplace parallèlement à la courbe de vapeur saturante sur toute la plage de pression de la vapeur.

Ainsi, pendant que j'étais en Suisse, j'ai conçu une version préliminaire, j'ai créé un prototype et je l'ai mis à l'essai à l'université de Zurich qui possédait une chaudière à vapeur et les installations techniques.

Le fondateur et président du conseil de Velan inc., A.K. Velan.

Le purgeur a très bien fonctionné et, après avoir perfectionné un peu la conception en fonction de mes résultats d'essai, j'ai créé et imprimé un catalogue en cinq langues : anglais, français, néerlandais, danois et allemand. Il y avait déjà sur la page couverture du catalogue anglais l'énoncé « *America's favorite* », parce que j'avais prévu venir à Montréal, que j'avais visité pour la première fois en 1947, et de commercialiser le purgeur de vapeur agressivement aux États-Unis. Les catalogues présentaient les avantages concurrentiels, les caractéristiques désirables et d'autres avantages clés de mon invention.

VV : Comment avez-vous établi le réseau de vente une fois que vous aviez immigré au Canada?

A.K. : Une fois à Montréal, j'ai dressé une liste de distributeurs au Canada et aux États-Unis. J'ai loué le deuxième étage d'une usine familiale sur la rue Jeanne-Mance à Montréal, où j'ai commencé à produire les purgeurs. L'immeuble existe toujours.

Plus tard, j'ai rencontré un Canadien d'origine suisse, Monsieur Kuoni, qui possédait une usine de fabrication de pompes, à Marieville, au Québec, et je lui ai demandé de fabriquer les purgeurs et de les assembler. Nous sommes parvenus à une entente et nous avons commencé la fabrication là-bas. Comme ils n'avaient aucune installation d'essai, j'ai commencé à les tester à l'Université McGill à Montréal, dans une salle de chaudières. J'emballais ceux qui réussissaient l'essai dans mon garage et je les expédiais à des clients au Canada et aux États-Unis par messagerie.

Après un voyage intensif de six semaines aux États-Unis, j'étais de retour avec des commandes pour 42 000 purgeurs et les noms de représentants commerciaux et de distributeurs dans la capitale de chacun des états.

VV : Pourquoi avez-vous choisi d'inclure les éléments bimétalliques dans votre invention?

A.K : Je voulais avoir des purgeurs pour une vaste gamme de pressions, comme 1 à 200 psi, 1 à 600 psi, 1 à 1500 psi et 1 à 2500 psi. C'est la raison pour laquelle mon premier brevet s'appelait le purgeur universel Velan. La grande difficulté dans ce modèle était que l'élément bimétallique qui déplaçait l'ensemble tige/clapet-bille de la position d'ouverture à celle de fermeture devait suivre la courbe de la vapeur saturante, qui est l'une des principales caractéristiques de mon invention.

J'étais au courant de l'existence des matériaux bimétalliques à cause de mes études à l'université. Une plaque bimétallique est faite de deux métaux, dont un a un taux d'expansion thermique plus élevé que l'autre. Les deux métaux sont assemblés au moyen d'un procédé de liage spécial. Lorsqu'elle est soumise à des changements de température, la plaque liée se plie à cause des taux d'expansion différents des métaux. Ce bimétal résiste aussi à la corrosion dans la plupart des conditions alcalines (pH de 12) et acides (pH de 2) les plus extrêmes.

Pour le purgeur Velan, nous avons mis au point un modèle multisegments breveté dans lequel l'élément réagissant à la température suit la courbe de la vapeur saturante aussi près que possible. Les segments individuels sont montés sur un support à une certaine distance l'un de l'autre, et réagissent à des pressions et à des températures prédéterminées, ajoutant ainsi une force de traction plus élevée lorsque la pression de vapeur augmente de façon à fermer le purgeur de façon extrêmement hermétique.

À basse pression, seul le premier segment est actif. C'est la solution la plus satisfaisante au problème d'emprisonnement de la vapeur, puisqu'un purgeur idéal doit non seulement pouvoir établir une différence entre la vapeur (ou un gaz) et l'eau (un liquide), il doit aussi pourvoir réagir à la température de la vapeur et éliminer le condensat sous la température saturée. Il doit également pouvoir se fermer de façon hermétique en présence de vapeur saturante et de vapeur surchauffée.

Le purgeur Velan réagit instantanément à la vapeur surchauffée et ferme le clapet de façon encore plus étanche à mesure que l'élément bimétallique développe une force de fermeture additionnelle. C'est ainsi que nous avons déterminé que le purgeur de vapeur fonctionnerait et ne présenterait pas de fuite à une pression de 1 à 600 psi. Plus tard, nous avons augmenté les limites de pression à 1500 psi, puis à 2500 pour les centrales thermiques et nucléaires, et la marine américaine.

VV : Quelles autres innovations avez-vous apportées au purgeur de vapeur Velan?

A.K. : Chaque purgeur est muni d'un tamis intégré, étant donné que les canalisations de vapeur ne sont pas habituellement en acier inoxydable et que de petites particules de rouille s'infiltrent inévitablement à l'intérieur du purgeur et peuvent en empêcher la fermeture étanche.

Par ailleurs, le purgeur de vapeur agit comme un évent. Ceci est de toute évidence une caractéristique importante étant donné que les canalisations sont remplies d'air pendant les périodes de fermeture et doivent être purgées pour permettre à la vapeur d'y circuler. Ainsi, lorsque le système est froid, les disques du clapet peuvent se déplacer librement, la pression pousse la bille et l'air est expulsé.

VV : Qu'avez-vous fait pour que Velan fournisse des purgeurs de vapeur à la marine américaine?

A.K. : Au début des années 1950, j'avais envoyé mon premier catalogue de purgeurs à Newport News Shipbuilding, qui était alors le plus important constructeur maritime privé aux États-Unis.

Ils construisaient à l'époque des porte-avions à combustible fossile pour la marine américaine. Ils m'ont invité à leur rendre visite en Virginie et d'apporter mes purgeurs de vapeur pour qu'ils puissent les inspecter.

À l'époque, la marine utilisait uniquement des purgeurs à flotteur ouvert qui comportaient un petit orifice par lequel l'air est expulsé et qui permet à la vapeur de s'échapper, et des purgeurs thermodynamiques, qui évacuent la vapeur chaque fois qu'ils s'ouvrent. Newport News nous a recommandé de faire tester nos purgeurs dans les laboratoires de la marine américaine, où ils été soumis à des essais rigoureux pendant environ un an.

C'est de cette façon que nous sommes entrés dans la marine américaine. Depuis lors, nous avons aussi réussi à faire installer nos purgeurs de vapeur à bord d'une grande variété de navires de l'OTAN, y compris ceux de la marine française.

À la même époque, Newport News Shipbuilding recommandait que je nomme Harvey Williams, le grand-père de David Williams, le président actuel de Hawkins-Hamilton, pour représenter nos purgeurs. Nous travaillons toujours avec lui aujourd'hui.

VV : Pourquoi avez-vous inventé les purgeurs bimétalliques à flotteur fermé à clapet unique Velan?

A.K. : Nous avions de nombreux clients qui avaient besoin de purgeurs pour évacuer le condensat à des températures de vapeur saturante.

Compte tenu de cette demande, j'ai inventé un nouveau purgeur dans lequel l'élément bimétallique est fonction de la courbe de la vapeur saturante, et sa sensibilité aux variations de température assure une réaction immédiate à la fois à la vapeur et au condensat sur l'ensemble de la plage de pression.

À des températures de vapeur saturante, le clapet se ferme sur tout purgeur bimétallique standard. Toutefois, tout condensat accumulé—même à des températures de vapeur saturante—est évacué à la même vitesse.

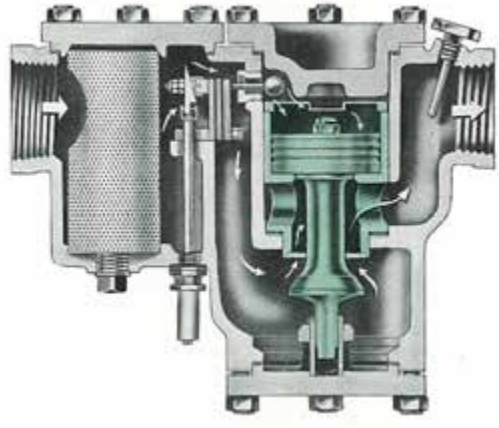
Une première campagne publicitaire destinée à promouvoir le purgeur bimétallique à flotteur et à clapet unique.

Lorsque le flotteur atteint le purgeur, il flotte et le clapet s'ouvre mécaniquement.

Il a par conséquent une quadruple fonction, son ensemble tige/clapet-bille sert à purger l'air, à évacuer le condensat et à fermer de façon étanche en présence de vapeur. Par ailleurs, le clapet principal agit comme un clapet de non-retour, empêchant le retour du fluide.

VV : Et après cela?

A.K. : Au milieu des années 1950, nous avions aussi inventé un purgeur de vapeur ayant une énorme capacité. C'était un purgeur à piston pour Newport News Shipbuilding,



Détail tiré d'un catalogue Velan publié en 1961 montrant le purgeur à piston.

qui a été adopté conformément aux spécifications de la marine et qui pouvait évacuer 250 000 livres de condensat à l'heure pour la catapulte à vapeur de ses navires, lequel servait à lancer les avions. Un tel purgeur de vapeur n'existait pas à ce moment-là.

Mon idée consistait à prendre un très grand corps et un obturateur à piston. Au haut de la ligne où se trouve le piston, j'ai installé un élément bimétallique qui fonctionnait comme un robinet pilote. Lorsque l'eau y pénétrait, la pression traversait la canalisation et poussait le piston de 4 po (qui était plus grand que le siège de 2 po) vers le bas et évacuait le condensat. Lorsque la vapeur y pénétrait, l'élément bimétallique coupait la pression au-dessus du piston et la vapeur poussait l'obturateur se trouvant sous le siège, le reliait au piston et le fermait de façon étanche. C'était notre premier purgeur de vapeur à piston, et il est encore utilisé partout dans le monde.

VV : Comment cette idée a-t-elle été prise forme et comment a-t-elle été réalisée?

A.K. : Notre directeur général de l'exploitation, Monsieur Duplessis, a déménagé dans l'usine 1, sur l'avenue Ward, à Montréal, et s'occupait de la gestion de l'atelier d'outillage. Quand l'idée du purgeur à piston m'est venue, je la lui ai expliquée et je lui ai dit que Newport News avait besoin du nouveau modèle de façon urgente. Il nous a fallu six semaines pour le concevoir et le tester, puis je l'ai apporté à Newport News où il a été soumis à des essais poussés. C'était le troisième type de purgeur que nous avions conçu et breveté.

VV : Comment avez-vous commercialisé vos purgeurs de vapeur à l'échelle internationale?

A.K. : En 1954, je suis allé au Royaume-Uni en bateau à partir du Canada, en compagnie de ma femme et de mes deux fils aînés, Ivan et Peter, et de notre Cadillac. Mon troisième fils, Tom, qui est maintenant président et chef de la direction de la société, n'avait que deux ans à l'époque, alors il était trop jeune pour faire le voyage. Nous avons débarqué en Angleterre et sommes allés à Londres.

Avant de me rendre sur place, j'avais envoyé mon catalogue de purgeurs à divers distributeurs et agents en Angleterre, en Irlande et bon nombre d'autres pays utilisant un matériel semblable. J'ai reçu plusieurs

réponses de personnes désireuses de me rencontrer. Alors, j'ai pris des dispositions avec l'Ambassade canadienne pour avoir un petit bureau dans la Maison du Canada à Londres. Je pouvais y rencontrer les représentants d'entreprises britanniques qui se montraient intéressées à s'occuper des purgeurs de vapeur.

Notre première rencontre était avec Monsieur H.W. Waudby, directeur général de la société British Steam Specialities Ltd. (BSS) à Leicester—l'un des plus importants distributeurs de robinetterie industrielle, de purgeurs et d'autre équipement. Au cours d'un entretien avec lui, il accepta de passer une commande pour 8000 purgeurs, à la condition que j'accorde à son entreprise la distribution exclusive des purgeurs de vapeur en Grande-Bretagne. Nous nous sommes mis d'accord et nous nous sommes serré la main.

Quelques jours plus tard, je suis allée le voir dans son bureau à Leicester, et il avait préparé la commande pour les purgeurs.

J'ai poursuivi ensuite mon voyage en bateau avec ma famille jusqu'en Norvège. Nous y avons visité plusieurs sociétés et j'en ai choisi une que je désirais avoir comme distributeur. Alors, grâce à l'entente que je venais de conclure avec BSS, une société bien connue en Europe, j'ai obtenu une commande pour 2000 purgeurs de notre nouvel agent en Norvège.

À partir de la Norvège, nous sommes allés en Suède en voiture en passant par la région montagneuse entre les deux pays, et nous sommes arrivés à Stockholm où nous avons entamé des discussions avec l'agent que nous avions proposé en Suède. Ils nous ont accordé une commande de 4000 purgeurs. Ma femme et mes enfants sont restés à Stockholm pendant quelques jours puis sont retournés en bateau au Royaume-Uni et ensuite à Montréal. J'ai poursuivi le voyage vers la Finlande où j'ai conclu une entente avec un agent qui m'a accordé une commande de 15000 purgeurs pour ses stocks.

Je suis allé après au Moyen-Orient, en Inde, à Taïwan et à Singapour avant de me rendre au Japon. Au Japon, j'ai rendu visite à Mitsubishi à Hiroshima, où ils fabriquaient des turbines à vapeur, et j'ai signé une entente avec eux pour des purgeurs. C'était mon premier voyage en Extrême-Orient et je suis retourné au Canada après avoir conclu une entente avec des distributeurs dans presque chacun des pays que j'avais visités.

Deux ans plus tard, en 1956, j'ai refait le voyage accompagné à nouveau de ma famille. Cette fois, Tom était avec nous : il avait quatre ans. Nous avons rendu une nouvelle visite à BSS au Royaume-Uni. Je suis allé par la suite seul en Iran, où j'ai conclu une entente avec un distributeur, une société néerlandaise qui avait une succursale dans ce pays. Nos purgeurs de vapeur et nos ensembles de type Piping King étaient déjà installés dans une raffinerie de pétrole iranienne.

À partir de là, j'ai poursuivi mon voyage vers l'Extrême-Orient, et au Japon, j'ai conclu une entente de distribution avec Mitsubishi à Tokyo. Pour ce voyage, j'avais apporté mon nouvel ensemble de type Piping King, qui comprenait un purgeur et deux appareils de robinetterie spéciaux de chaque côté et un robinet de dérivation. Mitsubishi a manifesté beaucoup d'intérêt pour cet ensemble; elle avait un énorme chantier de construction navale à Nagasaki, où elle construisait des pétroliers. Elle passa une importante commande pour les ensembles Piping King destinés à tous ses navires. Ainsi, nous fournissions des purgeurs, de la robinetterie et des ensembles Piping King à Mitsubishi.

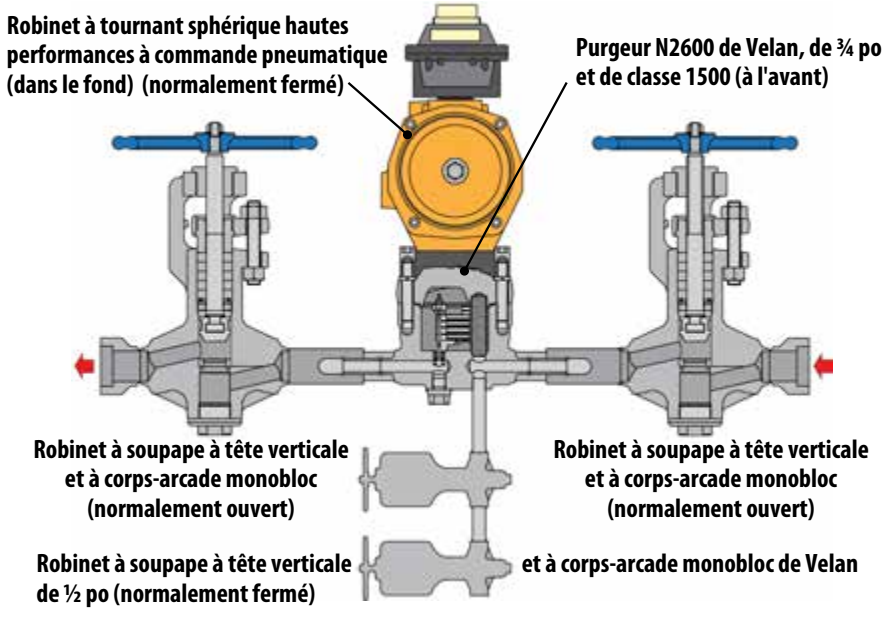
Quelques années plus tard, je suis allé en Afrique et en Amérique du Sud pour y établir également des ententes de distribution. C'est comme ça que j'ai réussi à établir mon réseau de distribution mondial au cours des premières années.

VV : Y a-t-il quelque chose de nouveau à l'horizon pour la gamme de purgeurs de vapeur Velan?

A.K. : Oui, nous avons créé une autre variété d'ensemble Piping King Velan. On s'en sert pour la modernisation d'une nouvelle centrale à cycle combiné en Californie. Cette centrale comprend des technologies de pointe, utilise moins d'eau et réduit les émissions de gaz à effet de serre de 31 %.

Ensemble Velan, comprenant un robinet à tournant sphérique hautes performances et l'ensemble Piping King

La nouvelle configuration de l'ensemble Piping King installé dans la nouvelle centrale à cycle combiné en Californie.



Vint six ensembles Piping King sont installés à seize endroits dans le système de turbine de récupération de chaleur et servent à contourner, au moment des mises en service et des arrêts, les purgeurs haute pression Velan N2600 de 3/4 po et de classe 1500, et accélérer l'opération de purge (évacuation d'air des systèmes de tuyauterie).

Quand la centrale est en service, le robinet à tournant sphérique hautes performances Velan de 2 po et de classe 1500, à commande pneumatique est en position ouverte pour accélérer la purge d'air de la tuyauterie.

VV : Alors le purgeur fonctionne toujours aussi bien dans les applications modernes d'aujourd'hui? Avez-vous d'autres exemples de réussite?

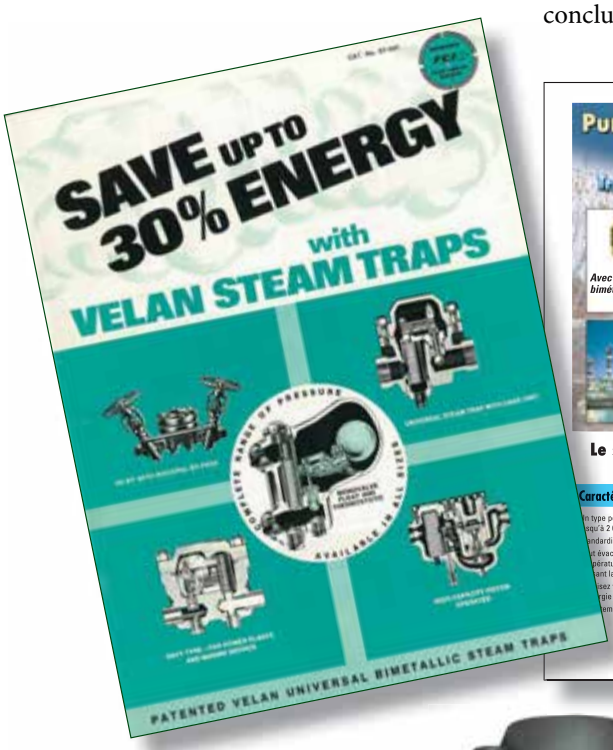
A.K. : Il y a à peine un an, le nom de notre société a été ajouté sur la liste des fabricants approuvés d'une importante société américaine du secteur pétrolier et gazier. Velan a été retenue après la mise à l'essai de notre purgeur pendant un an dans des conditions où les purgeurs à flotteur ouvert et les purgeurs thermodynamiques de d'autres fabricants ne duraient que trois mois et présentaient d'importantes fuites de vapeur.

Sur la demande de modification de leur liste de fabricants approuvés, signée le 22 juin 2011, par au moins sept ingénieurs, ceux-ci ont déclaré que leur raffinerie voulait ajouter les purgeurs de vapeur Velan dans leur système de gestion des stocks de Houston. Ils avaient reçu un certain nombre de purgeurs Velan gratuitement pour qu'on les installe dans quelques applications difficiles. Ils ont également mentionné que le purgeur Velan pouvait être utilisé dans 75 % de leur usine, réduisant ainsi le nombre de purgeurs et de pièces de rechange qu'ils devaient garder en stock.

Les ingénieurs de cette société ont également recommandé que les purgeurs Velan soient ajoutés dans la convention-cadre d'approvisionnement qu'ils avaient déjà conclue avec Velan.

Pour ce qui est de l'analyse coûts-avantages de nos purgeurs de vapeur par rapport à ceux d'autres fabricants, une analyse que j'avais incluse dans mon premier catalogue de purgeurs de 1951, j'avais comparé les coûts totaux du cycle de vie de nos purgeurs de vapeur à d'autres types. Dans mon analyse, j'ai prouvé que le coût total des purgeurs de vapeur Velan est quatre fois moindre que celui des purgeurs à flotteur inversé et huit fois moindre que celui des purgeurs thermodynamiques. Les statistiques de 1951 sont toujours vraies aujourd'hui, et nous l'avons prouvé dans les essais effectués à la raffinerie!

Aujourd'hui, les purgeurs de vapeur Velan installés il y a deux ans dans l'importante raffinerie fonctionnent toujours parfaitement bien et ne présentent aucune fuite de vapeur. C'est la raison pour laquelle, après 60 ans, notre purgeur de vapeur d'origine est toujours largement utilisé dans le secteur. **|V V|**



Les avantages du purgeur de vapeur Velan ont été publiés pour la première fois dans le catalogue des purgeurs Velan de 1951. Ces avantages sont toujours vrais aujourd'hui.

Purgeur à piston très grande capacité

Purgeur bimétallique à flotteur

Purgeur de vapeur universel à cage

Purgeur de vapeur HP/HT pour centrales thermiques à vapeur et applications marine

Le président de la société James D. Acers Company, *Mike Acers, le vice-président, Terry Acers, et le directeur des ventes, Dustin Sieben.*

James D. Acers Company

Avons purgeurs de vapeur, sommes prêts à voyager

Lorsque vous commercialisez un produit qui existe depuis aussi longtemps que le purgeur de vapeur de Velan—un produit qui fonctionne tellement bien et qui a changé si peu au cours des années—vous avez besoin d'une équipe de distribution qui le soutient et qui sait exactement pourquoi ce produit est aussi bon.

C'est le cas de la société *James D. Acers Company*, fondée il y a 30 ans, qui s'occupe de la distribution, de la vente et de la commercialisation en Amérique du Nord et en Amérique du Sud des purgeurs de vapeur que Velan fabrique au Royaume-Uni.

« Peu de gens se rendent compte que le produit qu'A.K. Velan a inventé il y a plus de 60 ans est toujours le seul à résoudre les problèmes majeurs associés aujourd'hui aux purgeurs classiques », déclare le vice-président, Terry Acers, l'un des deux frères qui dirigent maintenant l'entreprise de distribution. « La plupart des installations utilisent des purgeurs qui ont été conçus 40 à 50 ans avant que le produit d'A.K. Velan ne soit lancé pour la première fois sur le marché en 1950. »

Dans de telles situations, le distributeur a pour tâche de trouver de nouvelles façons de faire connaître ces avantages sur le marché.

Par exemple, « nous avons effectué un certain nombre de rénovations d'usine assez importantes pendant les années 1990 démontrant que l'utilisation à grande échelle du purgeur Velan réduira considérablement la consommation globale de vapeur de l'usine, indique-t-il. Depuis, nous avons effectué des essais exhaustifs dans notre laboratoire, et nous avons converti les économies réalisées en des chiffres que les ingénieurs peuvent

« Nous devons convaincre les gens que les avantages potentiels d'utiliser le purgeur de vapeur Velan dépassent les risques perçus en essayant quelque chose de différent, c'est la difficulté à laquelle nous sommes confrontés. »
—Terry Acers

comprendre et utiliser pour justifier leur décision de mettre de côté les technologies classiques au profit de Velan. »

La société Acers

Le James de la société *James D. Acers Company* est le père de Mike et Terry. James a fondé la société en 1981 après avoir travaillé depuis le début de sa carrière comme vendeur d'équipement lourd. Une bonne partie de ce que James vendait était destinée à des centrales électriques, alors lorsqu'il a mis sur pied sa propre entreprise, il était tout naturel qu'il vende de l'équipement vapeur. Sa femme, Karen, participait également aux activités de l'entreprise dès le début, elle s'occupait de la comptabilité. Comme elle était infirmière, « Karen était la personne idéale pour arrêter le saignement (la purge) lorsque les clients tardaient à payer », raconte James en blaguant. En 2003, James et Karen ont pris leur retraite, et leurs fils ont pris la relève, même si d'après Terry, « les activités commerciales sont toujours le principal sujet de conversation lors des réunions familiales. »

Acers a accepté le contrat de distribution principale des purgeurs de Velan en 2004, mais la société vendait déjà le produit depuis plus de vingt ans.

Au cours des années 1990, Acers fournissait des services de soutien technique pour la gamme de purgeurs. « Nous fournissions des services de gestion des ventes et de soutien technique pour un certain nombre de distributeurs de purgeurs Velan et quelques importantes firmes de construction et d'ingénierie », affirme Mike Acers, le président. « Cela nous a permis de comprendre le marché, les points forts du produit Velan, et comment concevoir des outils de vente susceptibles d'aider d'autres distributeurs à commercialiser et à vendre le produit en Amérique du Nord », ajoute-t-il.

Mike Acers mettant à l'essai des purgeurs de vapeur Velan dans une raffinerie. Les purgeurs ont passé les essais avec succès.

Comment vendre un purgeur de vapeur

« Quand nous avons commencé à travailler pour notre père il y a plus de vingt ans à la fin de nos études, explique Terry, notre programme de formation ne consistait qu'une boîte de catalogues, quelques échantillons coupés, et un paquet de cartes de visite. » Mais les garçons ont vite appris qu'il faut plus qu'une chemise propre et un visage souriant pour vendre des produits industriels. « Notre père nous a toujours souligné que, pour réussir, nous devions redorer l'image de nos clients aux yeux de leurs supérieurs. Pour y arriver, vous avez besoin d'un excellent énoncé de valeur pour le produit que vous vendez, en plus de données solides pour confirmer les prétendues qualités sur les économies que vous leur faites réaliser », ajoute Terry. Le purgeur de vapeur Velan convient parfaitement bien à cette philosophie de vente. D'après Mike, « Velan permet à nos clients de réaliser des économies considérables qui se mesurent aisément, à la fois en termes de frais d'exploitation moindres et de durée de vie plus longue que celle des produits de la concurrence. »

Cette philosophie d'engagement à l'égard d'un savoir-faire et d'un service de grande qualité a été la pierre angulaire de la société James D. Acers Company, en commençant par le père jusqu'aux deux frères maintenant.

« Les purgeurs de vapeur, en tant que catégorie de produits, sont bien particuliers, en ce sens que peu de gens les comprennent bien—même les gens qui en définissent les caractéristiques, en assurent le fonctionnent et les entretiennent. Résultat : la plupart des usines remplacent l'équipement d'origine par un équipement identique, même quand leurs problèmes avec les purgeurs sont graves, souligne Terry. Nous devons convaincre les gens que les avantages potentiels d'utiliser le purgeur de vapeur Velan dépassent les risques perçus en essayant quelque chose de différent, c'est la difficulté à laquelle nous sommes confrontés. » Après tout, personne n'a jamais été congédié pour avoir remplacé un purgeur défectueux par un purgeur de même marque et de même modèle que le purgeur d'origine.

Acers cherche à communiquer ces avantages de plusieurs façons.

La première façon consiste à offrir des services sur place afin d'évaluer le fonctionnement actuel de tous les purgeurs installés dans l'usine.

« Nous testons leur équipement et fournissons des recommandations précises sur la façon dont ils peuvent améliorer l'efficacité du système », explique Terry. Ces essais et ces recommandations font d'ailleurs partie d'une activité autonome à part.

La famille Acers au complet en juin 2012, en vacances dans le nord de la Californie.

« C'est une excellente façon d'apprendre à connaître les processus quotidiens complets de nos clients. »

L'autre façon consiste à pouvoir donner des données crédibles pour appuyer les prétendues qualités. Le siège social de la société à Cloquet, au Minnesota, possède sa propre installation d'essai de vapeur haute pression, où elle peut recueillir des données sur l'efficacité du produit Velan depuis bon nombre d'années. Les rapports que ces essais produisent sont tellement bien accueillis que la société a construit une installation semblable au siège social de son distributeur de Houston pour répondre aux besoins des clients des sociétés de produits chimiques se trouvant à proximité.

« Nous avons collaboré sur certains essais avec les directeurs responsables des secteurs d'énergie d'une importante société internationale de produits chimiques, et nous avons pu valider les résultats de nos premiers essais effectués au Minnesota, déclare Terry. Ce que nous avons fait, c'était d'examiner les purgeurs classiques fonctionnant en usine et d'établir un coût d'exploitation de base pour ces technologies. Puis nous l'avons comparé à ce que le purgeur Velan offre. » Les résultats ont été très impressionnants. Mike ajoute « qu'en s'appuyant sur le coût d'exploitation normal

Le chalet de bois rond de Mike Acers

Vous ne savez jamais trop ce que vous allez trouver sur eBay. Voici l'histoire : Après avoir fait l'acquisition d'un lot, à proximité du chalet familial au bord d'un lac dans le nord du Minnesota, Mike et Jody Acers ont cru qu'ils allaient le garder tel quel pendant un certain temps pour réfléchir à ce qu'ils allaient léguer à leurs enfants. Toutefois, leurs plans ont changé quand Tad Taivaloya de *North Country Log Homes* a mis une de ses créations en vente sur eBay. « En examinant le plan du chalet de bois rond que Tad avait conçu, nous y avons vu une foule de possibilités », ajoute Mike. C'était peu de temps avant qu'il y ait un chalet de style loft d'une chambre à coucher, niché parmi les cèdres blancs et les pins rouges dans la région d'Arrowhead du Missinesota. « La conception de Tad est unique, continue Mike, il utilise le style de construction finlandais qui enchâsse les rondins les uns sur les autres de façon à créer des murs impénétrables ne nécessitant ni colmatage, ni scellant. C'est une technique classique que Tad a apprise de sa famille qui habite dans la péninsule supérieure du Michigan. »

À partir de ce moment, la construction a pris forme et un sauna y a été ajouté. « Nous laissions Tad faire le travail à sa guise. Il savait exactement ce qui nous plairait : c'est un vrai artiste, il a pris plaisir au projet comme nous prenions plaisir à le voir prendre forme. »

Si vous demandez aux Acers de décrire leur coin du paradis, ils le qualifierait de célébration d'art classique, dotée de quelques heureuses commodités modernes. Leur maison au bord du lac comprend une bibliothèque fabriquée à partir de bois vieux de 150 ans, récupéré au fond de la rivière St. Louis, et il y a des noeuds d'arbre et des ornements en bois de rose partout dans le chalet. C'est vraiment un hommage à une époque plus calme, axée sur la famille, le temps de vivre et la communication avec la nature. « Nous avons des lits cachés partout ici, alors nous pouvons facilement recevoir les nombreux membres de la famille et les amis qui nous rendent visite. Nous faisons aussi la chasse au chevreuil ici, et nous avons la réputation de recevoir jusqu'à dix jeunes filles de quinze ans pouffant de rire (les amies d'Emily) et autant de jeunes garçons de douze ans aimant chahuter

Mike Acers et sa famille en face du chalet.

(les amis d'Andy), que ce soit pour faire de la pêche, de la descente en pneumatique, des feux de camp ou pour jouer avec des balles en plastique. Nous n'y changerions absolument rien au monde. »

Une des choses que les gens font dans le nord du Minnesota pendant le long hiver, c'est jouer au hockey. Quand ils viennent au lac en hiver, ils sont étonnés de voir la patinoire de taille olympique que Mike crée sur le lac. « C'est amusant de voir la vitesse à laquelle vous pouvez inonder la patinoire avec une pompe de 150 gpm quand il fait -20 °F, déclare Mike, nous organisons un grand tournoi pendant le congé de Noël et tout le monde a beaucoup de plaisir.»

Mike attribue le mérite des nombreux objets de confort de l'endroit à Jody. « Elle se soucie beaucoup des détails. Elle arrive toujours à trouver des courtepointes, des photos et des souvenirs de famille, et de la vaisselle ancienne. Elle a aussi planté des fleurs vivaces et sauvages qui forment un jardin assez grand entre les deux maisons, alors il y a peu de gazon à tondre. Cet endroit a beaucoup de charme classique grâce à elle.»

« En s'appuyant sur le coût d'exploitation normal des purgeurs de type thermodynamique, le purgeur Velan peut réduire les coûts d'environ 1 000 $ par année par purgeur. »

—Mike Acers

Mike Acers, Terry Acers, Martin Fernandes et Dustin Sieben à bord d'un traversier qu'ils sont en route vers la Conférence des ventes 2011 de Velan, au Château Montebello, au Québec.

des purgeurs de type thermodynamique, le purgeur Velan peut réduire les coûts d'environ 1 000 $ par année par purgeur. » Ces économies ont incité de nombreux clients à surmonter leur peur du changement et à adopter le purgeur Velan comme leur purgeur de choix.

La personnalisation est un autre outil de vente dont Acers se sert souvent

« Nous avons réussi à vendre le purgeur Velan, non seulement le modèle d'origine, mais aussi le modèle modifié, adapté aux besoins particuliers d'une entreprise. Velan peut fournir des purgeurs préfabriqués, montés sur des robinets d'isolement dans de nombreuses configurations. Par exemple, nous avons travaillé avec quelques clients de centrales électriques, afin de leur fournir des ensembles combinés, formé d'un purgeur et d'un robinet à tournant sphérique hautes performances Velan, qui est excellent pour le service de purge et de drainage. Cette configuration personnalisée permet de réduire les coûts de fabrication sur le terrain et assure une fiabilité accrue parce que tous les composants de l'ensemble sont testés par Velan à l'usine avant leur expédition », explique Terry. « Pour les installations qui n'arrêtent leurs opérations qu'une fois tous les deux ou trois ans, vous devez vous assurer que tout fonctionne lorsque vous remettez les systèmes de vapeur en marche. Si quelque chose fonctionne mal, il vous faudra peut-être beaucoup de temps avant d'avoir l'occasion d'y remédier. »

Où vendre un purgeur de vapeur

Ce qui n'était au début qu'une petite entreprise de distribution régionale dans le Midwest est devenu une entreprise florissante d'envergure internationale.

Selon Mike, « nous visons à créer un réseau de vente et de distribution viable pour un produit de classe mondiale dont très peu de gens connaissent l'existence. » Ils le font de façon très simple. « Nous nous présentons sur place », indique Mike. Les directeurs des ventes itinérants d'Acers ont un horaire très chargé. « L'an dernier, mon frère, Dustin Sieben (qui s'occupe des ventes avec nous) et moi-même avons passé ensemble plus de 60 semaines sur la route, à rendre visite à nos distributeurs et à nos utilisateurs finals. ». Et le nombre de ces distributeurs augmente

Terry Acers : J'ai un canoë, je suis prêt à voyager

Terry Acers a passé presque autant de temps dans un canoë qu'à bord d'un avion en vue d'obtenir des commandes pour des purgeurs de vapeur. Il a commencé à s'intéresser au canoë alors qu'il était enfant sur le lac de ses grands-parents, et pendant plusieurs décennies, cet intérêt l'a amené à quelques endroits splendides dans des régions éloignées en Amérique du Nord. Par exemple, Terry et sa femme Trisha ont passé leur lune de miel en canoë sur une rivière dans les Territoires du Nord-Ouest au Canada en 2000. Ce voyage, d'une durée d'un mois, s'est terminé sur la côte de l'océan Arctique, et un hydravion les a ramenés à la civilisation.

Terry suggère que le canoë a été cité plus souvent que toute autre activité récréative dans les causes de divorce, ce qui a valu au canoë la désignation « d'embarcation de divorce » dans certains cercles. Ça n'a pas été le cas pour les Acers. « Lorsqu'un hydravion vous dépose à 300 milles de la route la plus proche, indique Terry, il n'y a aucune autre façon de s'en sortir qu'en empruntant la rivière. Si vous arrivez à survivre à cette situation ensemble, votre mariage sera probablement long et heureux. » Terry et Trisha ont célébré leur 13e anniversaire de mariage en octobre dernier, et ils ont passé la journée à bord de leur canoë.

Terry Acers sur une rivière dans les Territoires du Nord-Ouest au Canada.

Aujourd'hui, Terry et sa famille passent une bonne partie de leur temps à ramer sur des cours d'eau plus près de chez eux. En plus des escapades hebdomadaires sur les rivières locales, Terry, sa femme et leurs trois enfants font un pèlerinage annuel en canoë dans la région sauvage séparant le Minnesota de l'Ontario. La région comprend plusieurs millions d'acres de terres sauvages non développées, avec plus de cours d'eau interreliés que de terres, et sans tours pour téléphones cellulaires dans un rayon de 30 milles. « Les trajets en canoë avec de jeunes enfants peuvent être difficiles », affirme Acers. Particulièrement lorsque le mauvais temps, de longues randonnées à pied, et des hordes de moustiques essaient d'en retirer tout le plaisir. « Mais nous faisons ça ensemble depuis que nos enfants portaient des couches, alors tout le monde a l'habitude de faire du camping et de ramer pendant une semaine. » Terry et sa femme ont passé en revue le journal de leurs voyages récemment et ils se sont rendu compte que ces voyages devenaient plus faciles. « Nous avons remarqué qu'une fois nos enfants sevrés, nous pouvions parcourir beaucoup plus de milles. »

chaque année. « L'an dernier, indique Mike, nous avons travaillé avec plus de 90 distributeurs et agents dans dix pays en Amérique du Nord et en Amérique du Sud. Acers compte parmi ses distributeurs exclusifs des entreprises comme Puffer-Sweiven dans le sud du Texas, Hughes-Primeau Controls en Ohio, Meridian Specialties dans l'Ouest canadien, et Feital-Fittinox au Brésil, pour n'en nommer que quelques-uns.

« La raison pour laquelle nos distributeurs ont du succès avec ce produit est double, explique Mike, d'abord, le produit fonctionne comme annoncé. Quand les gens essaient le purgeur Velan et le surveillent, ils constatent qu'il a le plus faible coût total de possession sur le marché. Deuxièmement, nous insistons sur l'établissement d'un plan d'affaires détaillé. Nous vendons des purgeurs depuis vingt ans sur une grande variété de marchés, nous sommes donc en mesure de mieux nous concentrer sur les segments particuliers où la croissance serait la plus rapide. »

« Chaque distributeur reçoit un plan d'affaires localisé, indiquant les endroits où les purgeurs Velan peuvent être vendus en s'appuyant sur leur clientèle actuelle, ajoute Mike. Les vendeurs sont invités à entrer dans la discussion afin d'établir des objectifs réalistes. Des visites régulières par notre équipe sont ensuite prévues et effectuées. Le plan est réexaminé par la suite une fois par année et modifié au besoin. »

L'équipe Acers/Velan—la raison de son succès

La filiale de Velan au Royaume-Uni a soutenu l'entreprise Acers de bien des façons au cours des dix dernières années, à mesure que cette dernière prenait de l'expansion. « Quand vous faites affaire avec des gens travaillant en usine de d'autres sociétés au Royaume-Uni, le service téléphonique est coupé à 17 h (11 h, heure normale du centre) et les questions des clients doivent attendre jusqu'au lendemain. Avec Martin Fernandes, le directeur des ventes de Velan au Royaume-Uni pour les produits Velan fabriqués au Royaume-Uni, ce n'est pas le cas. Nous travaillons ensemble maintenant depuis des années. Il a été nommé directeur de produit quand nous avons été désignés distributeur principal. Et nous avons compris tous deux dès le premier jour que pour réussir, nous devions nous dépasser et nous soutenir mutuellement. Les efforts de Martin et l'appui qu'il nous a offert nous ont permis de réussir; en fait, sans lui comme directeur de produit, je crains que nous ne soyons pas ici aujourd'hui », souligne Mike.

Le leadership des dirigeants a également permis à l'équipe Acers/Velan de prospérer. Au cours des dix dernières années, quelques directeurs généraux se sont succédé chez Velan au Royaume-Uni, chacun avait apporté un talent et un style de leadership différents qui ont contribué à élargir la gamme de purgeurs. Le directeur général actuel, Stefan Wingerath, a fait un excellent travail pour augmenter la croissance, tout en maintenant le niveau de production et le niveau de qualité. Il s'est investi beaucoup pendant tout ce temps, récemment en visitant Acers au Minnesota, puis en les accompagnant après à Houston, au Texas, pour rendre visite à leur distributeur régional, Puller-Sweiven.

Au cours des années, les Acers ont visité l'usine à maintes reprises pour des séances de formation et des rencontres. « Le fait que nous comptons tous les uns sur les autres a permis d'établir des liens merveilleux », souligne Terry. « Acers apporte des suggestions de produit, tirées de son expérience sur le terrain, et Velan au Royaume-Uni évalue la mise au point du produit potentiel. Nous avons réussi à créer quelques nouveaux produits qui nous ont permis d'améliorer notre position sur le marché des purgeurs de vapeur », ajoute Mike.

« La meilleure raison que je peux donner peut-être pour expliquer le succès de notre relation est attribuable aux gens. Velan a une main-d'œuvre très loyale au Royaume-Uni. Nous considérons le maintien en poste du personnel au cours des dix dernières années comme un témoignage du modèle de gestion de Velan. Nous considérons les gens qui travaillent chez Velan U.K, comme des membres de notre famille. Nous dépendons d'eux pour vivre, et nous cherchons à les aider à fabriquer le meilleur produit qui soit en leur faisant part de notre expérience sur le terrain. Au fil de temps, bon nombre des gens travaillant pour les deux sociétés sont restés en poste, et des liens sincères se sont formés. Nous faisons la fête lorsque la famille d'un des nôtres compte un membre de plus, et nous sommes tristes lorsque quelqu'un nous quitte. C'est fou, mais la vie est ainsi faite, et nous prenons un réel plaisir à la passer avec les gens chez Velan au Royaume-Uni », déclare Mike. **|VV|**

Dustin Sieben en action.

« Luctor Et Emergo—Je lutte et je m'en sors »

Dustin Sieben est un fier Albertain, né à Lloydminster. Il a grandi comme la plupart des garçons canadiens, en rêvant de devenir un joueur de hockey professionnel et en jouant au hockey dans les ligues jeunesse partout en Alberta. Il est parti de chez lui à l'âge de 14 ans pour aller à Wilcox, en Saskatchewan, pour réaliser son rêve en hockey et poursuivre ses études au *Athol Murray College of Notre Dame*.

C'est là-bas qu'il a partagé une ligne avec René Bourque, qui joue maintenant avec le Canadien de Montréal.

Après ses études à Notre-Dame, il a joué pendant quelques années dans des ligues de hockey junior, qui l'ont conduit plus tard à Duluth, au Minnesota, pour jouer au hockey au *College of St. Scholastica*.

C'est là-bas qu'il a rencontré sa femme, Laura Lief. Au début de 2008, sa femme s'est vu offrir un nouvel emploi à Cloquet, au Minnesota, et ils ont déménagé là-bas. La même année, pendant le tournoi d'été pour hommes au Cloquet Country Club, il s'est joint à Mike Acers pour une partie de golf. Mike cherchait un nouveau représentant commercial, et ils ont discuté des possibilités d'un changement de carrière du secteur des ventes à celui des ventes de purgeurs de vapeur. La famille de Dustin en Alberta travaillait dans le secteur du pétrole et sa curiosité l'a amené à accepter un poste chez James D. Acers Company à l'automne 2008. Même s'il ne savait pas alors ce qu'était un purgeur de vapeur, il était prêt à relever un nouveau défi dans sa vie.

Il est ravi du poste qu'il occupe depuis, car il rencontre des gens fantastiques partout en Amérique du Nord. En 2011, Dustin et Laura ont accueilli leur fille, Brynlee Grace, au sein de leur famille. Il prend toujours plaisir à être actif dans la ligue de hockey junior, et il essaie de trouver un moyen pour attraper les dorés du Minnesota. Mais il adore avant tout passer du temps avec sa famille.

Il croit toujours en ce qu'il a appris à Notre Dame quand il était jeune : « Luctor Et Emergo—Je lutte et je m'en sors. »

Martin Fernandez, directeur des ventes, Produits Velan - Royaume-Uni, et Karl Laas, directeur des ventes.

Le purgeur de vapeur prend de la vitesse

Velan au Royame-Uni

S'il y a un endroit au sein du groupe Velan où la citation suivante d'Ésope s'applique « avancer vers la victoire, lentement mais sûrement », c'est bien dans la division de Velan au Royaume-Uni. Le produit principal de cette division est le premier produit et le produit le plus constant de la société : le purgeur de vapeur. Ce produit n'a pas été modifié beaucoup au cours de sa longue histoire parce qu'il a été bien conçu dès le début. Mais ce n'est pas seulement la conception qui remporte les honneurs; ce sont les gens qui travaillent chez Velan au Royaume-Uni.

« Ce que nous fabriquons, nous le fabriquons bien. Nous n'en dévions pas et nous nous concentrons sur le nombre de produits que nous vendons », explique Martin Fernandez, directeur des ventes, Produits Velan - Royaume-Uni. La division est également reconnue pour ses employés de longue date. Par exemple, le nombre d'années de service combinées de Sudhir Jaycee, directeur général, Production, de Chandrakant Chavda, chef du bureau d'études, de Karl Laas, directeur des ventes et de Bob Morris, directeur, Assurance de la qualité, s'élève à plus de 134 ans.

Entretemps, le mot lentement dans l'expression « lentement mais sûrement » a pris un nouveau sens. Les purgeurs se vendent bien et sont expédiés de plus en plus rapidement. La division a mis en œuvre un projet d'amélioration totale des processus (ATP) sur une période de deux ans qui a augmenté à la fois l'efficacité et la production.

« Depuis que nous avons mis en œuvre notre programme *Lean* ou notre programme de production à valeur ajoutée, nous avons transformé notre processus de manière à créer un flux unitaire dans toute l'usine, tout en améliorant la sécurité et la propreté du lieu de travail », déclare Sudhir.

Une longue histoire

La filiale de Velan au Royaume-Uni existe depuis plus longtemps que presque toute autre division de la société. Elle a été établie en août 1954 par A.K. Velan, le fondateur de la société, en vue d'assurer la production de sa nouvelle invention—le purgeur bimétallique.

L'usine se trouve dans un parc industriel au cœur de l'Angleterre, à Leicester, une région comptant un grand nombre de personnes de cultures différentes. Depuis le début des années 1950 jusqu'aux années 1980, les industries textile et technique de Leicester ont flori et bon nombre des nouveaux arrivants se sont intégrés à la main-d'oeuvre.

Au cours des années 1960, la région a accueilli un très grand nombre d'immigrants en provenance de l'Afrique de l'Est, suivi par un grand nombre d'autres immigrants du sous-continent indien. Aujourd'hui, les nombreux nouveaux arrivants viennent des pays de l'Est.

« Ces cultures variées font partie de l'histoire de Velan au Royaume-Uni, et cette tendance continue aujourd'hui. Nous avons une main-d'œuvre diversifiée qui nous a bien servis au cours des années », affirme Martin.

La division fabrique à la fois des purgeurs de vapeur et les appareils à corps-arcade monobloc de Velan. Même si ces produits ont été peu modifiés au cours des années, les ventes n'ont cessé d'augmenter et elles se sont accélérées au cours des dernières années.

« Un effort collaboratif de la part de nos agents, distributeurs et équipes de vente a permis d'augmenter de façon constante les ventes auprès de nombreux importants clients qui mettent maintenant nos purgeurs à l'essai à cause des preuves tangibles des réductions d'énergie et des économies qu'une usine peut réaliser en adoptant un purgeur bimétallique Velan », soutient Martin.

Par exemple, des essais de laboratoire ont démontré que le remplacement de 1 000 purgeurs thermodynamiques par 1 000 purgeurs Velan permet de réaliser des économies allant jusqu'à 1 M$ par année à une raffinerie ou une installation pétrochimique.

« La plupart des usines peuvent être équipées en moyenne de 3 000 ou 5 000 purgeurs, cela correspond à des économies considérables d'énergie et peut inciter encore davantage une usine à réduire son empreinte de carbone », souligne Martin.

Les deux côtés du succès

La popularité des purgeurs réjouit le personnel de la division, mais cette popularité constitue aussi son plus grand défi.

« Atteindre nos objectifs de vente devient de plus en plus exigeant, alors que les projets et les délais de livraison deviennent plus serrés », explique Sudhir. Pour surmonter cette difficulté, nous avons introduit une stratégie pour maximiser les heures productives de manière à pouvoir planifier à l'avance la répartition du travail dans l'usine », ajoute-t-il. Le programme ATP fait partie de cette stratégie.

Comme dans bien d'autres entreprises bien établies, le maintien en poste des gestionnaires et du personnel pendant aussi longtemps chez Velan au Royaume-Uni comporte aussi bien des défis.

« La loyauté de certains de nos cadres supérieurs, qui sont en poste depuis le milieu ou la fin des années 1970 témoigne de leur dévouement et de leur engagement envers Velan et les produits que nous fabriquons », indique Martin.

Toutefois, « certains employés approchent de l'âge de la retraite et notre autre principal défi consistera à trouver les bonnes personnes pour les remplacer », explique Sudhir.

Dans le milieu du travail d'aujourd'hui, où il est plus difficile de trouver de bons ingénieurs, « nous devons trouver de bons entraîneurs et les former lorsqu'ils sortent des rangs », ajoute Sudhir.

Sudhir Jaycee, directeur général, Production

> ***« La plupart des usines peuvent être équipées en moyenne de 3 000 ou 5 000 purgeurs, cela correspond à des économies considérables d'énergie et peut inciter encore davantage une usine à réduire son empreinte de carbone. »***
>
> **—Martin Fernandez**

Adopter l'approche Lean

Modifier la chaîne de production de manière à la rendre plus agile ou plus économe, a réduit considérablement les difficultés engendrées par le volume accru de commandes, et consolidé les relations de Velan avec son personnel au Royaume-Uni.

« Nous devions augmenter la capacité de production, encourager l'éthique du travail et rendre le milieu de travail aussi sécuritaire et durable que possible, à la fois pour réaliser des bénéfices et pour garder le personnel heureux », explique Sudhir.

Le processus a commencé à peu près en 2009, quand Rob Velan a été nommé président des activités de Velan au Royaume-Uni et qu'il a introduit les principes de l'amélioration totale des processus.

« L'introduction avait pour but de faire comprendre à tout le monde le pourquoi, le comment et le quand du programme ATP. Nous avons également formé, au sein de la grande équipe, quatre groupes particuliers qui allaient prendre en charge ultérieurement les initiatives ATP que nous voulions mettre en œuvre », affirme Sudhir.

Après avoir reçu une formation additionnelle et de l'aide de la part de Bob Kelly, coordonnateur, Amélioration des processus de Velan à Williston, au Vermont, la filiale britannique a établi un plan d'action pour réaménager l'usine et réaliser le flux unitaire.

Des résultats impressionnants

« Pendant la période de transformation, nous avons accru l'efficacité des processus de production de 17 %, et réduit de 30 % le temps qu'il nous fallait pour répondre activement aux demandes des clients », indique Sudhir.

Le délai de livraison de douze semaines pour les contrats standard a été réduit à huit semaines, et les résultats ont continué à

L'équipe de production de Velan au Royaume-Uni, de gauche à droite. Rangée avant : Andy Lay, Ali Kapasi, Bankim Patel, Kishor Patel, Jay Patel et Reg Kataria. Rangée du milieu : Mohan Patel, Bipin Mistry, Mick Bignall et Surjit Singh. Rangée arrière : Barry Swanwick, Dave King, Paul Bray et Richard Smith

s'améliorer et à prendre de la vitesse.
« Pendant le premier trimestre de cette année, par exemple, la production a augmenté de plus de 40 % », souligne Sudhir.

Augmenter le chiffre d'affaires

Martin ajoute que la division est bien en voie d'atteindre son objectif d'augmenter le chiffre d'affaires de 10 à 15 % par année au cours des cinq à sept prochaines années. L'une des raisons est que les purgeurs sont populaires dans les applications vapeur supercritiques et haute pression, et les demandes pour ces appareils arrivent maintenant de partout dans le monde. En Icelande par exemple, le purgeur Velan faisait partie d'un essai effectué pour une centrale géothermique où la vapeur était tellement corrosive et agressive que la plupart des appareils d'essai se sont obstrués ou ont fait défaut suite à la désintégration des composants internes sous l'effet de la force de la vapeur.

« Le purgeur Velan a toutefois duré plus longtemps que la plupart des appareils, et ses sièges et ses éléments internes n'ont présenté aucun signe d'usure ou de dommage », déclare Marin.

Les purgeurs Velan fonctionnent bien aussi dans d'autres applications vapeur supercritiques et haute pression. En fait, depuis 2004, la plupart des centrales supercritiques, construites en Corée, utilisent le purgeur bimétallique de Velan.
« Au cours d'une période de près de dix ans, aucune plainte ou défaillance ne nous a été signalée relativement aux purgeurs qui fonctionnent constamment à des pressions élevées allant jusqu'à 276 bar (4000 psi). Cela démontre que le modèle d'origine de M. Velan a non seulement résisté à l'épreuve du temps, mais a su résister, avec très peu de modifications au cours des années, à des pressions bien supérieures à celles des années 1950, quand il a été lancé pour la première fois », ajoute-t-il.

C'est bien impressionnant pour un produit qui existe depuis plus de 60 ans.

« La gamme de purgeurs nécessite des vendeurs spécialisés, et nos agents et distributeurs sont très astucieux et déterminés à promouvoir le produit. Il va de soi cependant que le produit possède toutes les caractéristiques associées à un produit Velan—installation facile, excellent fonctionnement, longue durée de vie et économies pour le client », conclut Martin.
|V V|

Le saviez-vous?

- Leicester est une ville d'Angleterre, située dans le comté de Leicestershire dans la région des Midlands de l'Est.
- On croit que le nom « Leicester » vient de la combinaison des mots « castra » et « Ligore », qui veut dire camp des habitants du Legro (personnes habitant le long de la rivière Legro).
- Leicester est l'une des plus anciennes villes d'Angleterre. Elle était le centre de l'évêché à partir de l'an 670 environ après Jésus-Christ, ce qui lui a conféré le statut de Cité. Elle a perdu ce statut au 11e siècle alors qu'une lutte de pouvoir sévissait entre l'Église et l'aristocratie; elle l'a seulement regagné plus de 900 ans plus tard, en 1919.
- Les anciens pavés et bains romains existent toujours à Leicester. Ils datent de l'époque où la ville était un Ratae Corieltauvorum ou un poste militaire romain dans une région habitée par la tribu celtique des Corieltauvi.
- Au début de l'ère moderne, Leicester a continué à s'élargir pour devenir une ville de marché, et pendant la Révolution industrielle, elle était une ville florissante.
- Au 19e siècle, une nouvelle voie ferrée et un réseau de canaux ont été construits à travers la région, ce qui a favorisé encore davantage la croissance industrielle de Leicester, qui est devenue un important centre économique où de nombreux fabricants se sont établis.
- Aujourd'hui, la ville compte une importante minorité ethnique d'origine sud-asiatique, issue de l'immigration vers le Royaume-Uni après la Deuxième Guerre mondiale.
- Lors du recensement de 2011, la population de l'autorité unitaire de Leicester était de 329 900, soit la plus importante de la région, faisant de Leicester la ville la plus peuplée et la quatorzième plus importante région urbaine du Royaume-Uni.

La Tour de l'Horloge du centre commercial Haymarket à Leicester.

Une valeur sûre

Sunbelt Supply

Quand vous demandez à Charlie Pogue, vice-président, Ventes – États-Unis (division de l'Ouest), pourquoi la relation entre Velan et son plus important distributeur, Sunbelt Supply, fonctionne si bien, il semble approprié qu'il réponde : « C'est parce que vous faites affaire avec des gens comme Larry, qui est l'homme le plus honnête du monde. Quand il dit quelque chose, c'est une valeur sûre. »

Le Larry auquel Charlie se réfère, c'est Larry Field, le président de Sunbelt Supply Co., qui a dirigé la grande entreprise d'aujourd'hui tout au long de son expansion régulière. La société qui compte 34 années de savoir-faire dans le secteur possède actuellement quinze établissements dans sept États et au Canada.

Une autre raison pour laquelle la citation ci-dessus est appropriée tient toutefois au fait que l'une des grandes passions de sa vie consiste à collectionner des tirelires mécaniques antiques. Il a acheté sa première tirelire à l'âge de 9 ans et maintenant il en possède toute une collection. Il adore aller à des conventions et des ventes aux enchères partout au pays pour se mêler à d'autres collectionneurs comme lui et trouver peut-être un nouvel ajout pour son étagère.

« Ma chère épouse me supporte et accepte ma passion pour ce passe-temps. Elle aime me faire marcher quand elle me dit qu'elle doit faire ses emplettes chez Target pour que je puisse élargir ma collection », plaisante Larry.

Cette attitude réaliste, ce sens de l'humour et cette honnêteté caractérisent assez bien Larry, tout comme la détermination dont lui et son partenaire Brent Sheps ont fait preuve pour bâtir une entreprise qui détient aujourd'hui le plus important stock de robinetterie en Amérique du Nord.

La naissance de l'entreprise

L'histoire de Sunbelt illustre ce qui arrive lorsque deux grands esprits unissent leurs idées, s'investissent dans la mise sur pied d'une entreprise, et apprennent par la suite à perfectionner et à cibler leurs activités commerciales, à s'adjoindre des personnes qualifiées et à prendre les bonnes décisions au cours des années.

Ivan Velan, vice-président exécutif de Velan, Charlie Pogue, vice-président, Ventes – États-Unis (division de l'Ouest) de Velan, et Larry Feld, président de Sunbelt.

« Vous devez établir une relation de confiance avec les fournisseurs, les associés et les clients, cela a toujours été et sera toujours très important pour nous. »

—Larry Feld

Dans le bon vieux temps (de gauche à droite) : Paul Rangel (vice-président actuel de Sunbelt, Brent Schep et Larry Feld.

Larry et Brent se sont rencontrés à l'école secondaire et sont vite devenus des amis qui voulaient faire de l'argent ensemble. « Au début nous discutions de la possibilité d'ouvrir un stand de hot-dogs à Houston », déclare Larry, mais les garçons ont découvert que les arrêtés municipaux de l'époque interdisaient une telle entreprise.

Les deux ont poursuivi leurs études et obtenu un diplôme en marketing de l'université du Texas. L'idée de diriger un commerce ensemble leur est restée. Quand Brent a obtenu son diplôme, Larry venait de terminer sa première année d'études en droit, ils ont alors décidé de se lancer dans les affaires ensemble, avec Larry travaillant à temps partiel jusqu'à ce qu'il obtienne son diplôme en droit. Bien que Larry ait terminé ses études en droit et ait obtenu sa licence, il n'a jamais pratiqué, sauf, comme il le dit en plaisantant, pour éviter que Brent ait des ennuis!

En 1978, Larry et Brent fondèrent leur première entreprise de distribution, Feld & Scheps. Celle-ci devint peu de temps après Middle Enterprises, à cause de son emplacement sur Middle Street, à Houston, et parce que « nous agissions comme 'intermédiaires' dans le courtage de marchandises », explique Larry. Après avoir reconnu le besoin de redéfinir leurs produits « suite à la réception d'une lettre adressée à 'Mental Enterprises', Middle Enterprises est devenue Sunbelt Supply & Tool Co., Inc. », ajoute Larry avec son mélange d'humeur typique et de candeur.

Les deux avaient investi à l'origine seulement 1 000 $ chacun, mais ils ont vite fait de leur entreprise un succès. Leur chiffre d'affaires était de 100 000 $ la première année, de 300 000 $ la deuxième année, et de 1 million $ la troisième année. Cette année, Larry s'attend à ce que le chiffre d'affaires de Sunbelt atteigne environ 300 millions $.

Mais au début la robinetterie ne faisait pas partie de leurs activités. Ils ont commencé tout d'abord à faire le courtage d'éléments de fixation, de raccords pour la marine, de corde de Manille et de quincaillerie pour les entreprises de construction. « Nous avons même vendu des chaussures de tennis, des grilles de barbecue et des chaussettes tubes. En fait, j'ai même séduit ma petite amie à l'époque en lui donnant des 'cadeaux du métier' », raconte-t-il en plaisantant. « Ma technique a dû lui plaire, parce que nous sommes maintenant mariés depuis 32 ans », ajoute-t-il.

Plus tard, leur stock comprenait des fournitures industrielles, incluant des outils métriques, des outils électriques Makita, des gants, des raccords, le nettoyeur pour mains Go-Jo, et finalement de la robinetterie en bronze et en fer. Ils effectuaient la plupart de leurs ventes à des approvisionneurs de fournitures de navires et des chantiers de réparation navale.

Au bout de quelques années, toutefois, « nous avons décidé de nous concentrer sur un groupe principal de produits et nous avons opté pour la robinetterie », explique-t-il.

Ils ont connu une croissance exponentielle depuis. L'entreprise obtint sa première succursale à la Nouvelle-Orléans en 1985 et son premier contrat d'entretien, de réparation et de révision (de Union Carbide) en 1986, fit l'acquisition d'un immense stock d'acier moulé de NIBCO (formé en grande partie de robinetterie Velan) en 1989, adopta un régime d'options d'achat d'actions à la fin des années 1980, et fut vendue à Hughes Supply en décembre 1996.

Récemment, l'entreprise a été placée sous l'égide de Shale-Inland Holdings, LLC, qui a acheté le groupe IPVF de HD Supply plus tôt cette année.

« Nous avons très hâte de poursuivre l'expansion de notre entreprise sous la nouvelle direction du chef de la direction, Craig Bouchard et de nos nouveaux propriétaires, TowerBrook Capital Partners et The Stephens Group », déclare Larry.

Ce qui a changé au cours des années

« Comme Sunbelt elle-même, le monde de la distribution était beaucoup plus petit dans les premiers temps—les fabricants étaient plus petits, le territoire des distributeurs n'était pas aussi grand ou vaste, et les clients eux-mêmes étaient plus petits aussi », indique Larry.

« Avant l'arrivée de l'ordinateur, nous recevions les commandes des navires par télex et gérions nos stocks sur un système Kardex », déclare Larry. Presque aucun distributeur n'avait des appareils de robinetterie spéciaux, et bon nombre de contrats d'entretien, de réparation et de révision étaient exécutés localement plutôt que par le siège social. En effet, beaucoup a changé au cours des années. Toutefois, « ce qui demeure inchangé, c'est que nos activités quotidiennes s'appuient toujours sur des relations interpersonnelles », souligne Larry.

« Pour réussir dans ce milieu axé sur les gens, ajoute-t-il, vous devez créer des

relations de confiance avec les fournisseurs, les associés et les clients, ce qui a toujours été et sera toujours très important pour nous », déclare Larry.

Selon Larry, les autres éléments du succès sont « l'embauche et le maintien en poste des personnes les plus qualifiées du secteur », et « donner à nos collaborateurs les stocks et les autres ressources dont ils ont besoin pour fournir un service de qualité supérieure à nos clients. »

Les relations

L'idée que la qualité d'une entreprise correspond à celle de ses gens, de leurs relations et leurs connaissances est « précisément la raison pour laquelle le partenariat entre Velan et Sunbelt fonctionne aussi bien », déclare Charlie.

« Larry est l'une des personnes les plus brillantes que je connaisse », explique-t-il, « et son personnel possède le savoir-faire technique qui est crucial au succès dans notre secteur », ajoute-t-il.

La relation entre Sunbelt et Velan a commencé lorsque Velan lui a offert en 1994 une gamme de produits—les petits appareils de robinetterie en acier forgé de type API 602. L'entreprise de distribution a commencé à stocker la plupart des autres gammes de produit Velan vers le milieu et la fin des années 1990, et elle a poursuivi son expansion depuis pour devenir le plus important distributeur de robinetterie Velan, ayant en stock pratiquement toutes les gammes de robinetterie. La croissance de Sunbelt et celle de Velan se sont effectuées en parallèle, et nous « avons toujours eu de bonnes relations et une attitude ouverte. Nous tirons profit de nos forces mutuelles », déclare Charlie.

Larry ajoute « qu'au fil du temps, Sunbelt et Velan ont forgé des relations solides et parfois difficiles, tant sur le plan individuel que sur le plan de l'entreprise. Quand nous sommes en désaccord, nous respectons quand même nos décisions réciproques, parce que nous savons que nous essayons de résoudre les conflits de façon honnête et de prendre les bonnes décisions. »

La raison pour laquelle cela fonctionne aussi bien, c'est que « j'ai le plus grand respect pour la famille Velan et la façon dont ils exercent leurs activités », ajoute-t-il.

En ce qui concerne Larry, c'est ce genre de relations étroites et cette intégrité qui l'ont incité à travailler dans le secteur de la robinetterie.

« Je cherche à exceller dans tout ce que nous faisons. J'aime élargir les activités de Sunbelt et communiquer avec les gens du secteur. J'éprouve beaucoup de loyauté envers nos employés et l'entreprise que nous avons créée ensemble », déclare-t-il.

Et même si les tirelires antiques l'obsèdent, « ce n'est qu'un passe-temps. Ma vraie passion dans la vie, c'est passer du temps avec ma famille - particulièrement ma femme, mes enfants, et notre tout dernier membre, notre petite-fille de neuf mois », déclare-t-il. **|VV|**

Les employés de Houston et de Discrict comptant 20 années de service ou plus (de gauche à droite) : Paul Rangel, Jay Dumesnil, Cary Venable, Erasmo Ortiz, Larry Feld, Jimmy Francis, Leo Strouse et Reggie Moshay. Assis, de gauche à droite : Jean Urban, Cindy Hendricks, Kim Scheps et Edgar Steward.

Un mot du vice-président exécutif Ivan Velan

« Velan a tenté de bâtir des relations solides et cordiales avec bon nombre de distributeurs partout dans le monde, et la relation que nous entretenons avec Sunbelt est particulière pour bien des raisons. Premièrement, Sunbelt est rapidement devenue notre plus important client, elle l'est d'ailleurs toujours jusqu'à maintenant, et nous sommes leur plus important fournisseur de robinetterie.

"Deuxièmement, Sunbelt s'est engagée à stocker la plupart de nos gammes de produits, et elle a pour philosophie de fournir du service à leurs clients en gardant en stock un très grand nombre d'appareils de robinetterie. Et comme Velan, ses activités principales sont axées sur la robinetterie.

« Troisièmement, nous avons appris à nous faire mutuellement confiance et à créer des situations gagnantes, ce qui est peut-être un peu inhabituel dans le secteur de la robinetterie, où le distributeur et le fabricant n'ont pas toujours les mêmes objectifs. Les deux entreprises ont prospéré sans devoir le faire au détriment l'une de l'autre. Sunbelt et Velan ont pris place tardivement dans un secteur dominé par d'importantes entreprises bien établies depuis bon nombre d'années. Nous avons ainsi dû nous tailler une part de marché importante et nous avons pu nous aider mutuellement à le faire.

« Larry a réussi à fusionner de façon remarquable les objectifs des clients de Sunbelt, ceux de Sunbelt elle-même et ceux de ses fournisseurs de manière à trouver un équilibre qui convient à tous ceux concernés. »

La valeur des relations de longue date en ventes

Bill Patrick, directeur des ventes régionales, Ouest du Canada de Velan, Bryn Murray, directeur général de Meridian, Dave Smith, représentant technico-commercial principal de Meridian, et Leo Shewchuk, directeur des ventes régionales, Ouest du Canada de Velan.

Une des plus grandes sources de fierté de Velan est qu'elle existe depuis plus de soixante ans. Cette longévité sous-entend que Velan a formé bon nombre de relations de longue date—avec des clients, d'autres membres du secteur de la robinetterie, ses propres distributeurs, et parfois avec des personnes comme Dave Smith, représentant technico-commercial principal chez Meridian, qui vend de la robinetterie Velan depuis les années 1970. Meridian elle-même travaille avec Velan depuis dix ans et a déjà remporté le prix d'excellence Joe Casey réservé aux distributeurs. Cette distinction est décernée à des sociétés qui entretiennent une relation d'affaires florissante avec Velan pendant de nombreuses années. Mais l'histoire de Dave avec Velan remonte à bien plus loin dans le temps.

Bryn Murray et Dave Smith de Meridian.

Selon Bill Patrick, directeur des ventes régionales, Ouest du Canada, le bleu de Velan coule dans les veines de Dave.

Dave s'est joint à l'équipe de Meridian en 2003. Mais il avait travaillé auparavant pendant 25 ans pour Lytle Engineered Specialties, qui était à un moment donné le distributeur exclusif de Velan au Canada.

Comme on pouvait s'y attendre, Dave a vu d'énormes changements au cours des nombreuses années qu'il a passées à rencontrer les clients et à les aider à trouver des solutions pour leurs applications. Mais ses deux philosophies fondamentales de vente sont demeurées les mêmes.

« Premièrement, j'aime traiter les gens comme j'aime être traité lorsque j'achète quelque chose moi-même. Cela a une incidence sur tout ce que je fais. Et deuxièmement, je m'assure que je vends des produits de qualité », déclare Dave.

La distribution au fil des années

Dave et Meridian travaillent dans le domaine depuis assez longtemps pour avoir été témoins des changements énormes qui se sont produits dans la façon dont la distribution s'effectue au Canada, y compris au sein du réseau de Velan.

Leo Shewchuk, directeur des ventes régionales, Ouest du Canada de Velan explique : « Ici chez Velan, nous avions au début un seul distributeur qui vendait surtout des produits en acier moulé et des produits en acier forgé sur un territoire. Aujourd'hui, nous avons un réseau de distribution complexe comprenant quatre intervenants clés dans l'ouest du Canada. Chacun de ses intervenants a ses propres spécialités et possède des compétences uniques.

Pour ce qui est de Meridian, Paul Dion, vice-président, Ventes - Canada, souligne que ce distributeur est unique. « Cette société qui n'était au début qu'un distributeur local appartenant à des partenaires est devenue le plus important distributeur de Velan au Canada. Elle possède une vaste clientèle desservie par des représentants technico-commerciaux externes, chevronnés, comme Dave, et interne.

La société et sa force de vente ont réussi à gérer de façon constante les exigences des plus importants projets et des contrats d'entretien, de réparation et de révision « tout en restant fidèles aux valeurs fondamentales qui ont servi à lancer Meridian dans le secteur de la robinetterie », ajoute Paul.

Bryn Murray, directeur général de Meridian ajoute : « Meridian est une société du groupe industriel Wolseley. Elle mise sur l'envergure et les capacités de sa société mère, tout en concentrant ses efforts sur les besoins des clients locaux. »

« Nos efforts pour créer une solide équipe technique nous positionnent de façon différente des autres fournisseurs sur le marché canadien. »

Bryn indique que les efforts continus déployés par Meridian pour soutenir et développer son équipe technique sont cruciaux pour ce qu'elle fait pour ses clients, ses associés et ses partenaires.

« Notre équipe technique principale, incluant Dave, a acquis une vaste expérience des applications à cause du temps qu'elle a passé sur le terrain », déclare Bryn.

« C'est pourquoi l'appareil de robinetterie de choix de l'équipe présente à la fois une foule de caractéristiques et des avantages multiples », ajoute-t-il.

« Nous n'aurions pu demander un meilleur partenaire que Velan, car elle continue à fabriquer des appareils de robinetterie offrant une valeur inégalée pour les applications et les secteurs que nous desservons au Canada », soutient Bryn.

« Mais le succès conjoint des deux sociétés ne repose pas uniquement sur le fait qu'elles offrent un produit de qualité supérieure », explique-t-il.

« Meridian incite activement ses fabricants à soutenir les besoins de formation de son équipe, et Velan a à son service les meilleurs formateurs du secteur, affirme Bryn. Nous avons de la chance de travailler avec une équipe aussi compétente que celle de Velan au Canada. »

Dave Smith de Meridian.

L'histoire de Dave avec Velan

Au moment où Dave s'est joint à Lytle Engineering (en 1973), la demande de robinetterie augmentait sans cesse dans l'Ouest canadien à cause de projets comme le complexe de valorisation de la raffinerie Co-op, un important projet d'expansion visant à ajouter de la valeur au pétrole lourd de la région.

Le premier territoire de Dave allait de Thunder Bay, en Ontario, jusqu'en Saskatchewan—c'est une région plutôt vaste si vous tenez compte du fait que cela représente plus de 1 300 kilomètres (820 milles) à vol d'oiseau.

« Dans toute cette région, c'était en Alberta qu'il y avait le plus d'activités faisant appel à de la robinetterie, explique Dave. Toutefois, le potentiel était excellent et de nombreuses sociétés effectuaient des investissements. »

Dave a été transféré de sa ville natale Winnipeg en Saskaschewan dans le but d'y ouvrir des bureaux à mesure que les activités s'accéléraient. Il est resté là-bas de 1982 à 1989.

Étant donné l'étendue de la région, Dave était constamment sur la brèche—il a passé 120 nuits sur la route au cours de la première année qui a suivi l'ouverture des bureaux en Saskatchewan. Il raconte qu'il a préservé sa santé mentale en lisant (les biographies, les romans à énigmes et les manuels techniques étaient ses livres préférés), en regardant des matchs à la télévision (des matchs des Blue Bombers et des Jets de Winnipeg), et souvent, « grâce à l'amabilité des gens que je rencontrais le jour pendant mon travail et qui m'invitaient à me joindre à eux après les heures pour socialiser, le genre d'activités qui aident à créer de solides relations d'affaires. »

Le volume d'affaires qui avait résulté du projet de valorisation à la raffinerie Co-op commençait à diminuer vers la fin des années 1980, au même moment où Westburne fit l'acquisition de Lytle Engineering. Dave fut transféré de la Saskaschewan à Edmonton, en Alberta, et son principal territoire de vente devint le Nord de l'Alberta. Une entreprise multinationale de fournitures pour le secteur énergétique fit ensuite l'acquisition de Westburne, et la gamme de produits et la clientèle de celle-ci se sont élargies encore davantage. Il resta avec cette société jusqu'à ce qu'une occasion d'emploi se présente chez Meridian, une occasion qui allait le ramener à sa gamme de produits de base.

« J'avais de l'expérience dans la vente de robinetterie et je voulais continuer à me concentrer sur ce produit quand j'ai accepté le poste chez Meridian », déclare-t-il.

Un spécialiste en devenir

Une des qualités de Dave et du personnel de Meridian qui suscite le plus d'éloges, ce sont les vastes connaissances qu'ils possèdent sur les divers secteurs où l'on utilise de la robinetterie. Pour Dave, ces connaissances remontent à bien loin dans sa carrière. Avant de se joindre à Lytle, il avait travaillé comme gérant d'un magasin où l'on vendait du matériel de soudage destiné à des applications industrielles. Il avait aussi travaillé pour un entrepreneur industriel.

« Je me suis toujours intéressé aux applications industrielles, indique-t-il. J'ai aussi eu l'occasion de travailler dans bon nombre de secteurs différents—les pâtes et papiers, les mines, le nucléaire, le pétrole et le gaz, et bien d'autres. »

Une des raisons pour lesquelles ses connaissances sont si vastes et si poussées, c'est qu'il a monté les échelons de la vente au cours d'une époque différente.

« J'ai fait mon entrée dans le secteur à un moment où vous faisiez une présentation chez un client et que vous lui demandiez peut-être après comment les opérations se déroulaient chez lui. Le client vous aurait habituellement répondu : 'Venez, allons faire un tour, je vais vous montrer comment ça marche.' » explique-t-il.

« Les clients m'ont formé et m'ont tout appris », ajoute-t-il. Aujourd'hui, ça se passe de façon bien différente. « À un moment donné, des entreprises comme Meridian, qui vendent un produit spécialisé, pouvaient faire de la sollicitation à froid, et les clients potentiels nous demandaient notre avis. Ils pouvaient nous poser par exemple des questions sur des produits connexes et où les trouver », affirme-t-il.

Aujourd'hui, cela ne se passe pas tout à fait comme ça, « les gens se servent de l'ordinateur pour trouver l'information initiale dont ils ont besoin et l'adresse du fabricant », déclare-t-il.

Dave ajoute que le personnel de vente d'aujourd'hui doit aussi composer avec un monde différent sur le terrain depuis les événements du 11 septembre. « Les mesures de sécurité sont omniprésentes, même dans les immeubles à bureaux. À certains endroits, vous avez besoin d'un document signé uniquement pour rencontrer quelqu'un. La sollicitation à froid n'est plus de mise », déclare-t-il.

En revanche, Dave souligne que les communications sont tellement plus rapides que toutes les étapes du processus peuvent être accélérées. « Qui a un télex ou même un télécopieur de nos jours? Tout se fait par courrier électronique et balayages électroniques. Maintenant, le client n'a plus à attendre que nous lui envoyions l'information dont il a besoin, nous pouvons leur transmettre instantanément une brochure technique et assurer au besoin un suivi téléphonique personnalisé », explique-t-il.

La connexion Velan

Comme l'expérience de Dave avec le produit Velan remonte à ses premiers jours chez Lytle, il était là pendant l'agrandissement de Velan.

Avant le début des années 1980, Velan fit une importante percée sur le territoire que Dave couvrait, les appareils de robinetterie inclinés et autoclaves firent partie d'un programme de robinetterie vapeur qui a connu beaucoup de succès au cours d'une période de plusieurs années dans l'Ouest canadien. Au cours de cette période, Velan obtenait presque tous les contrats d'entretien, de réparation et d'exploitation pour tous les appareils de robinetterie en acier moulé et en acier forgé installés dans la région.

Au cours des premières années, « je me souviens avoir donné plusieurs séminaires sur la route en compagnie de Mike Zivic (ancien vice-président aux ventes pour le

Canada de 1985 à 2003). Même si Mike était en poste à Montréal, il était toujours disposé à venir donner une séance de formation avec nous, peu importe l'endroit où nous étions. Depuis, le secteur s'est vraiment élargi ici, et maintenant, nous avons deux membres de Velan en poste en Alberta, Bill et Leo, et ensemble, nous perpétuons la tradition depuis 27 ans », ajoute Dave.

Récemment, Dave et sa personne-ressource actuelle chez Velan, Peter Brkich, directeur, Soumissions—applications difficiles, et directeur de produit, Robinets à tournant sphérique à sièges métalliques, ont travaillé ensemble sur un projet pour une société d'énergie en Alberta qui étudiait la possibilité d'utiliser des robinets à tournant sphérique à sièges métalliques sur un site de drainage par gravité au moyen de vapeur (DGMV). Ce type de drainage est une technique améliorée de récupération du pétrole, visant à produire du pétrole lourd brut et du bitume.

C'est une technique avancée de stimulation de la vapeur dans laquelle deux puits horizontaux sont creusés dans le réservoir de pétrole, à quelques mètres à peine l'un au-dessus de l'autre. De la vapeur est injectée par la suite à haute pression de façon continue dans le puits supérieur pour réchauffer le pétrole et en réduire la viscosité; le pétrole une fois réchauffé s'écoule ensuite dans le puits inférieur, d'où il est pompé jusqu'à la surface.

« Peter, Léo et moi avons travaillé ensemble sur le site; notre collaboration s'est avérée très fructueuse. Chacun avait un savoir-faire qui lui était propre, et nous nous complétions bien, souligne Dave. Et même si nous travaillons pour deux sociétés différentes, nous partageons absolument les mêmes objectifs au travail. »

« Peter a donné un excellent séminaire sur les robinets à tournant sphérique à sièges métalliques, et après il y a eu de nombreux échanges entre le fabricant, le fournisseur et le client pour mettre au point les détails. Nous avons aussi travaillé de près avec Luc Vernhes de Velan sur les difficultés techniques—car il y en avait quelques-unes, vu l'importante taille des appareils et du projet lui-même. Je savais qu'il me suffisait de téléphoner pour obtenir une réponse immédiate à des questions difficiles », ajoute-t-il.

Ce projet particulier comportait bien des difficultés, non seulement des difficultés liées aux exigences des canalisations de vapeur haute pression, mais aussi celles liées à l'importante taille et'à l'emplacement de certains appareils.

« Dans un cas récent, par exemple, il fallait installer les appareils de 12 po (dont un pesait 10 tonnes) à un endroit difficile—un râtelier à tuyaux. Il y a une multitude de tuyaux et de passerelles dans des endroits très restreints, et nous avions besoin de conseils pour déterminer non seulement la façon de les installer, mais aussi la façon de les soutenir une fois qu'ils étaient en place », explique Dave.

Dave considère toutefois que des projets comme celui-ci présentent d'excellentes possibilités pour Velan à long terme.

« L'un des facteurs dont nous parlons depuis un certain temps, ce sont les délais de livraison plus longs pour les appareils de robinetterie autoclaves à cause de la croissance inégalée de la demande pour ce produit emblématique de Velan. Alors maintenant, l'avenir semble également prometteur pour les robinets à tournant sphérique à sièges métalliques destinés aux applications difficiles dans le Nord de l'Alberta », affirme Dave.

Les compétences interpersonnelles

Outre son vaste savoir-faire, son engagement à l'égard des produits de Velan et ses relations de longue date avec le personnel de la société, Dave possède un autre talent qui lui a bien rendu service au fil des ans—son aptitude à communiquer avec des gens ayant des personnalités différentes et son aptitude à comprendre ce dont ils ont besoin. Il possédait déjà ces aptitudes bien avant qu'il n'entre dans le monde de la robinetterie.

« À un moment donné, lorsque j'étais très jeune et à peine sorti de l'école, j'ai songé à diriger un carnaval, à faire partie de quelque chose qui me permettrait de me rendre dans tous ces petits villages dans les Prairies et de divertir les gens. Ça ressemble beaucoup à la profession de vendeur itinérant—pour réussir, vous devez comprendre le processus et donner aux gens ce dont ils ont besoin, ou dans ce cas-ci, ce qu'ils veulent, souligne-t-il. J'ai toujours cru que ce serait un travail vraiment fantastique! »

Même si ce projet n'est jamais devenu une réalité, les compétences interpersonnelles de Dave n'ont fait que s'améliorer tout au long de sa carrière.

« Dans le milieu de la vente, tout est axé sur les gens. Vous devez comprendre les différents types de personnalité, leur réalité, y compris la politique. Mais vous devez avant tout savoir comment reconnaître leurs besoins dans la plupart des secteurs axés sur l'utilisateur final, c'est ce qui permet de rendre le processus aussi efficace que possible », indique-t-il. **|V V|**

Paul Dion, vice-président, Ventes – Canada de Velan, debout à côté d'un robinet à tournant sphérique à sièges métalliques de 16 po, équipé d'un actionneur Rotork de 22 po, le plus grand actionneur fabriqué par Rotork. Le robinet est prêt à être expédié à Meridian et est destiné à une application DGMV dans le Nord de l'Alberta, au Canada.

Collaboration renforcée

Velan participe à une chaire de recherche industrielle à l'École Polytechnique

Velan entretient de solides relations avec le personnel de recherche de la prestigieuse École Polytechnique de Montréal (EPM) depuis plus de dix ans. Mais récemment, elle a consolidé ces relations en acceptant de se joindre à la chaire de recherche industrielle de l'université, laquelle est soutenue par le programme des chaires de recherche du Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie (CRSNG) du Canada et six autres partenaires industriels.

« Ce programme permet à Velan de hausser le niveau de nos travaux de recherche et de développement », déclare Gil Perez, vice-président, Ingénierie de Velan. « Et c'est aussi une excellente occasion de collaborer avec des gens dont les intérêts se recoupent et de stimuler les échanges d'idées. »

Le programme de la chaire de recherche

Velan a eu le privilège de participer à la mise sur pied de la chaire de recherche industrielle multisectorielle du CRSNG en revêtements et en ingénierie des surfaces (CIM RIS) en 2012, ce qui était sans doute la meilleure façon de poursuivre sa fructueuse collaboration antérieure avec l'École Polytechnique. C'est Luc Vernhes, chef du bureau d'études, Robinets à tournant sphérique Securaseal[MC], de Velan, qui en a eu l'idée, car il a travaillé sur de nombreux programmes de recherche en collaboration avec des universités. Toute

De gauche à droite : Gil Perez, vice-président, Ingénierie de Velan, Vahe Najarian, directeur général, Recherche et développement, et Luc Verhnes, chef du bureau d'études, Robinets à tournant sphérique Securaseal[MC], en compagnie de la professeure de recherche, Jolanta Klemberg-Sapieha du département de génie physique de l'École Polytechnique.

De gauche à droite : Gil Perez, Velan, Étienne Bousser, étudiant de doctorat, Jolanta Klemberg-Sapieha, professeure, Vahe Najarian, Velan, Marwan Azzi, professeur, Ludvik Martinu, professeur et ancien directeur du département de génie physique, et Luc Vernhes, Velan.

l'équipe de recherche de Velan a décidé d'y consacrer des ressources par la suite avec la bénédiction et l'encouragement de A.K. Velan et de Ludvik Martinu, professeur et ancien directeur du département de génie physique. Ludvik préparait ce projet de chaire de recherche à l'École polytechnique depuis plusieurs années, en collaboration avec sa collègue Jolanta Klemberg-Sapieha, professeure de recherche au sein du même département. Ludvik et Jolanta collaborent depuis longtemps avec les gens du secteur; leurs projets conjoints, seulement avec Velan, s'échelonnent sur une période de plus de dix ans.

Le programme de la chaire de recherche de l'École Polytechnique de Montréal regroupe sept partenaires du secteur qui ne sont pas en concurrence afin de travailler de concert avec le personnel de recherche de l'université sur des sujets précis. La participation de Velan repose sur son grand intérêt et ses travaux continus de recherche et développement dans le domaine du génie des matériaux et celui de la performance des produits—dans laquelle les revêtements protecteurs jouent un rôle de premier plan.

« Nous examinons le comportement physique des surfaces et la façon dont ces surfaces peuvent protéger les couches qu'elles recouvrent », explique Gil. « Nous devons mieux comprendre la réaction de nos appareils de robinetterie lorsqu'ils sont exposés à des conditions et à des fluides variés, ajoute-t-il, étant donné particulièrement qu'ils sont utilisés dans quelques-unes des applications les plus difficiles sur la planète. »

Le programme de la chaire comprend à la fois des projets génériques comme la mise au point de nouveaux procédés « verts » non polluants pour fabriquer les revêtements, de nouveaux matériaux nanostructurés, l'étude des mécanismes d'usure, de grippage et d'érosion, et d'autres problèmes, ainsi que des initiatives propres aux partenaires. Velan a identifié plusieurs projets particuliers : le comportement tribologique (la science et le génie des surfaces en contact qui sont en mouvement relatif et donc les principes du frottement, de la lubrification et de l'usure) à haute température et à haute pression; la combinaison de revêtements épais et minces (revêtements multicouches ou calibrés); l'optimisation de la métallisation et du rendement des revêtements durs; et la performance liée à l'adhérence et à la dégradation des matériaux des garnitures d'étanchéité et des métaux à de grandes vitesses. Une série d'étapes et d'indicateurs clés de rendement seront définis pour chacun des projets afin d'en évaluer le progrès et le succès.

« Ce programme nous permet d'accéder non seulement à nos partenaires, mais aussi au personnel de l'université et à leurs installations. Lorsque vous travaillez avec quelques-uns des meilleurs esprits dans le domaine de la recherche appliquée, le tout devient plus grand que la somme de ses parties. »

—Gil Perez

Les autres partenaires participant au projet sur les revêtements protecteurs sont Hydro-Québec et Pratt & Whitney Canada, alors que quatre autres sociétés travailleront ensemble sur des aspects connexes des surfaces, notamment les revêtements optiques (Essilor, JDS Uniphase, Guardian Industries et l'Agence spatiale canadienne). Il va sans dire que les revêtements explorés dans les derniers secteurs sont également confrontés à d'importants problèmes en ce qui a trait à la performance mécanique et tribologique, et à la stabilité du milieu.

L'un des plus importants avantages de participer à cette chaire est le fait que, pendant que chacun des partenaires s'occupe de projets pratiques, les relations qui s'établissent entre les partenaires, et entre les partenaires et le personnel de recherche de l'université permettent d'apporter une nouvelle perspective à la recherche elle-même.

Selon Ludvik : « L'un des aspects les plus intéressants de cette deuxième plus importante chaire industrielle du CRSNG au Canada est son caractère multisectoriel unique, notamment la collaboration entre des partenaires de secteurs différents, et la collaboration de notre université avec d'autres universités et secteurs. Chacun représente une application particulière, et quand vous regroupez ces penseurs, vous créez une synergie formidable. Nous travaillons tous sur des problèmes communs et sur la façon de les résoudre, mais au lieu de le faire seul, nous le faisons ensemble, ce qui permet d'accélérer la mise au point. »

Cette synergie stimule le personnel de recherche chez Velan et lui redonne de l'énergie, selon Gil. « Quand nous avons tenu notre première réunion en juin dernier, nous étions assis autour de la table à bavarder avec ces gens que nous n'avions jamais vus auparavant, puis soudainement nous parlions de détails précis, comme les métallurgies, les types de revêtements et les technologies particulières. La salle s'est mise à bourdonner d'enthousiasme assez rapidement. C'est une façon spontanée et naturelle d'échanger des idées. »

Les avantages pour Velan

La participation à la chaire officialise et élargit de bien des façons les programmes de recherche et de développement que la société a déjà commencé avec l'université.

Par exemple, Velan élaborera avec la Polytechnique une matrice de revêtements précisant les caractéristiques particulières de différents revêtements et la façon dont ils peuvent être appliqués. Elle poursuivra aussi ses travaux sur l'utilisation de matériaux nanostructurés dans la fabrication d'équipement destiné à des conditions de service difficiles, en collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada, ainsi que ses essais sur une foule d'autres revêtements et couches minces.

À titre d'exemple, il y a deux ans Velan—en collaboration avec Ludvik et Jolanta—a approuvé un revêtement de tungstène/carbure de tungstène, appliqué par dépôt chimique en phase vapeur (CVD), comme solution de rechange au chromage dur des robinets à tournant sphérique à sièges métalliques. Depuis, d'autres applications ont été trouvées pour cet excellent matériau, qui sert maintenant à rehausser la performance d'autres gammes de produits. Récemment, en 2012, la gamme des matériaux offerts pour le robinet à tournant sphérique hautes performances de Velan a également été rehaussée en s'appuyant sur les essais de qualification effectués en collaboration avec la Polytechnique. La participation au programme de la chaire de recherche permet aussi à l'équipe de R&D d'élargir sa perspective dans ses études, d'obtenir des fonds pour effectuer des recherches toujours plus approfondies, et d'accéder à des connaissances beaucoup plus vastes et poussées.

« Ce programme nous permet d'accéder non seulement à nos partenaires, mais aussi au personnel de l'université et à leurs installations. Lorsque vous travaillez avec quelques-uns des meilleurs esprits dans le domaine de la recherche appliquée, le tout devient plus grand que la somme de ses parties », explique Gil.

La participation donne également à Velan l'occasion de voir son propre programme de recherche de façon plus structurée, ce qui était l'une des raisons principales pour laquelle elle a décidé de participer.

« Nous avons vu une possibilité, grâce à cette entente de cinq ans, de développer notre Service de R&D pour qu'il devienne un programme plus avant-gardiste et plus officiel », déclare Gil. « Nous n'effectuerons pas beaucoup de recherche théorique, une telle recherche s'effectue sur une très longue période. Mais nous effectuerons des recherches dans le but d'appliquer les résultats à nos produits à court et à moyen terme », explique-t-il.

Les avantages pour le secteur industriel

Ce que la chaire de recherche fait pour le secteur en général, c'est diffuser les connaissances acquises et rehausser le niveau de nos méthodes de mise au point des technologies canadiennes.

« Nous avons élaboré le programme de la chaire de recherche pour deux raisons, explique Ludvik. Tout d'abord parce que nous croyons que c'est notre rôle en tant qu'université : nous favorisons et améliorons la compréhension de base, nous la transférons au génie appliqué, et explorons des façons d'en faire profiter immédiatement le secteur industriel. L'autre raison, qui est tout aussi importante, c'est pour former les jeunes qui seront éventuellement embauchés dans ce secteur.

Entretemps, « le gouvernement appuie nos efforts parce qu'il veut que nous investissions dans l'avenir du secteur industriel au Canada », ajoute-t-il.

Les participants

Les trois principales personnes-ressources chez Velan qui travailleront sur le programme de la chaire de recherche sont Gil, Vahe Najarian (directeur général, Recherche et développement) et Luc. Toutefois, d'autres personnes chez Velan seront sollicitées à mesure que les travaux de recherche progressent. Selon Gil, les autres participants de Velan incluront Mirek Hubacek (directeur du bureau d'études, Robinetterie quart de tour et clapets à double battant), Réjean René (ingénieur en soudage)

et Nicolas Lourdel (ingénieur débutant, Essais et développement).

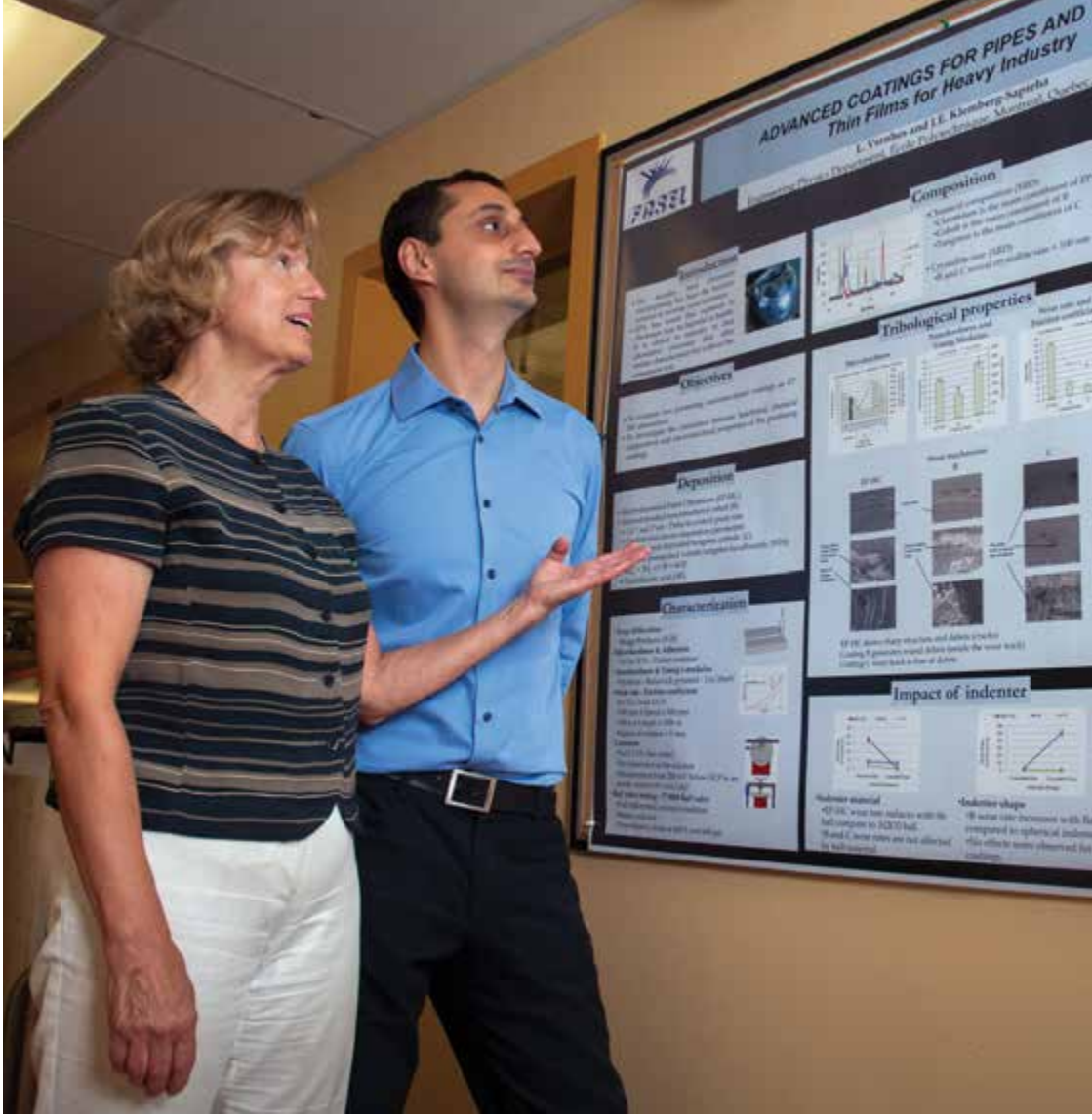
À l'École Polytechnique, outre Ludvik (titulaire de la chaire) et Jolanta (principale collaboratrice de la chaire), la principale personne-ressource et le gestionnaire de projet sera Étienne Bousser (qui termine actuellement sa thèse de doctorat), qui est responsable des trois projets actuels sur les revêtements protecteurs.

"Ludvik et Jolanta travaillent avec Velan depuis plus d'une décennie sur divers projets, et récemment sur la façon dont le Cr3C2-NiCr déposé par procédé HVOF vieillit à hautes températures, déclare Luc. Mais cette connexion va bien plus loin, nous avons également exploré d'autres projets. »

« Comme A.K., Ludvik est d'origine tchèque et est actif au sein de la communauté tchèque de Montréal depuis bon nombre d'années. A.K. partage la grande passion de Ludvik pour tout ce qui a trait à la physique », affirme Luc. Pour Ludvik, cette passion remonte à bien loin, lorsqu'il était jeune.

« On peut contribuer au progrès de multiples façons; pour moi, la physique et la technologie semblaient me convenir pour faire une différence réelle », explique-t-il. Ludvik avait une bonne raison de le croire : sa femme et les membres de sa famille étaient tous des ingénieurs. Cela l'a incité fortement à obtenir un baccalauréat, une maîtrise et un doctorat en physique appliquée à l'université Charles de Prague, et à se joindre plus tard au département de génie physique de l'École Polytechnique de Montréal en 1988. Pour souligner la nature multidisciplinaire de l'équipe de recherche, notons que Jolanta, qui est d'origine polonaise, a obtenu un baccalauréat et une maîtrise en génie chimique ainsi qu'un doctorat en génie des matériaux de l'université technique de Lodz. Elle s'est jointe à la Polytechnique en 1978.

Ludvik déclare : « J'en suis venu à croire d'un point de vue universitaire, que si vous désirez avoir une incidence sur le progrès de la technologie et sur la société axée sur cette technologie, vous devez établir un équilibre sain entre la recherche fondamentale et la recherche appliquée, et la collaboration avec le secteur industriel. Ce que j'aime le plus dans ce que j'ai fait dans mon domaine, c'est que j'ai pu travailler avec des jeunes : je pouvais les influencer et les préparer pour leur carrière. »



La collaboration à l'œuvre : la professeure Jolanta Klemberg-Sapieha et Luc Vernhes, de Velan, discutent de leur recherche sur le remplacement du chromage dur.

En ce concerne l'ingénierie des surfaces, elle a joué un rôle essentiel dans la plupart de ses travaux.

« Si vous regardez autour de vous, vous vous rendez compte que vous êtes constamment en contact avec des matériaux solides, et tous les matériaux ont des surfaces. C'est fascinant de modifier cette surface et de tenter de la contrôler de manière à valoriser ce qui se trouve en dessous », indique-t-il.

L'avenir

Le programme de la chaire de recherche est encore trop nouveau pour Velan pour que cette dernière ait pu établir des étapes quantitatives pour en mesurer le succès. Velan prévoit rencontrer le gestionnaire de projet Étienne tous les trois mois pour évaluer les progrès réalisés et planifier les étapes ultérieures de projets précis. Il y a toutefois une seconde mesure du succès que l'on ressent déjà.

« Il y a une dynamique qui se créé lorsqu'on collabore avec les gens de talent au sein du réseau de cette chaire de recherche. C'est un aspect intangible du programme. Toutefois, c'est aussi l'un des aspects les plus intéressants. C'est pourquoi, lorsque vous êtes assis dans une pièce remplie de spécialistes qui discutent de problèmes et de solutions, il y a soudain une lumière qui s'allume et vous vous dites « Eh oui, c'est la raison pour laquelle je me suis présenté », déclare Gil. **|V V|**

Bob Kelly

Tout repose sur l'amélioration continue des processus

Quand Bob Kelly, coordonnateur, Amélioration des processus, parle de l'amélioration totale des processus (ATP), il se réfère au mantra : « Le produit ne doit jamais s'arrêter. » Ce qui veut dire que la mise en œuvre de l'ATP crée un flux constant pour un produit, un flux qui s'améliore avec le temps.

Un regard sur la vie de Bob suffit pour comprendre qu'avant la création de l'acronyme ATP et la nomination de Bob au poste de coordonnateur chargé de sa mise en oeuvre chez Velan, il suivait déjà le principe lui-même.

Toujours en quête d'amélioration

Bob explique que lorsqu'on dit que « le produit ne doit jamais s'arrêter », il s'agit d'une nouvelle façon de voir le monde de la fabrication.

« En 1955, les éléments les plus coûteux du processus de fabrication étaient le salaire des travailleurs et les machines-outils », explique-t-il.

Souvent ces deux facteurs représentaient plus de la moitié de tous les coûts. Par conséquent, les gestionnaires de l'époque observaient le mantra « les machines ne doivent jamais s'arrêter »—les ateliers les plus efficaces étaient ceux qui produisaient des produits en lots », déclare Bob.

Aujourd'hui toutefois « la main-d'œuvre peut représenter aussi peu que 10 à 15 % des coûts, compte tenu du secteur et de l'installation, et les frais généraux représentent une portion beaucoup importante dans l'équation des coûts », ajoute-t-il. Il en va de même pour le coût des matières premières. Par conséquent, les stocks sont devenus une dépense majeure.

Le nouveau mantra « le produit ne doit jamais s'arrêter » signifie qu'au lieu de laisser les machines en marche « nous devons commander les matériaux, effectuer les

opérations et envoyer les factures aussi rapidement que possible », explique-t-il.

Pour y arriver, il faut créer des processus qui s'améliorent constamment au lieu de lots de produits que l'on vend à partir des stocks.

En d'autres mots, l'expression « le produit ne doit jamais s'arrêter » désigne la façon *lean* ou allégée de voir les choses, c'est-à-dire celle qui n'utilise pas plus de ressources qu'il ne le faut vraiment.

« Nous devons voir le travail, non comme des fonctions distinctes, mais comme une série de flux pouvant se mesurer non au moyen de rapports mensuels, mais en temps réel, de façon que tous les travailleurs voient le flux de production. La raison principale pour laquelle la fabrication *lean* ou la production PVA fonctionne, c'est que ce flux de production se surveille et s'améliore aisément », ajoute-t-il. Cela veut dire que la qualité devient un facteur exponentiel : les processus s'améliorent toujours.

Application du principe aux gens

Tout comme dans la fabrication *lean* ou la production PVA, un cheminement de carrière peut aussi faire l'objet d'une amélioration continue. Bob, qui travaille chez Velan depuis 29 ans, a accepté son premier poste après avoir passé sa jeunesse à Détroit et occupé bon nombre d'emplois différents dans les secteurs de l'aérospatiale, de l'outillage, des essais et de l'assurance de la qualité.

« Détroit était un bon endroit pour apprendre des compétences, déclare-t-il, mais le marché de l'emploi s'est écroulé au début des années 1980. » Avec un taux de chômage de 25 % dans cette ville, ses collègues pliaient bagages et partaient vers des États comme le Texas, l'Arizona ou la Californie où les possibilités d'emploi foisonnaient. Mais Bob avait d'autres projets.

« Je viens du Connecticut et mon amour pour la beauté naturelle des montagnes de la Nouvelle-Angleterre m'y a ramené », confie-t-il. Il s'est établi au Vermont, et après avoir fait quelques petits boulots pendant un court laps de temps, il répondit à une offre d'emploi chez Velan.

L'offre consistait en un poste de machiniste, mais on lui a offert celui d'inspecteur dimensionnel—il devait mesurer avec autant de précision que possible les pièces des appareils de robinetterie pour s'assurer qu'elles s'adaptent les unes aux autres et fonctionnent correctement. Au bout de

Le futur… bientôt dans une usine Velan près de chez vous

La direction dispose d'une foule de données pouvant donner un aperçu de l'état général d'une entreprise. Des rapports mensuels, et évidemment, les données de fin d'année de toutes sortes existent afin d'aider les gestionnaires à analyser l'état actuel de l'entreprise et à établir des plans en vue d'améliorer de façon continue leurs activités. Le problème, c'est que tous ces rapports contiennent des données sur des faits du passé, et non sur des faits courants. Pour certains, cela équivaut à conduire une voiture en regardant dans le rétroviseur. Vous savez où vous étiez, mais pas nécessairement où vous êtes, sans parler de votre destination éventuelle.

Les systèmes de gestion modernes *lean* ou PVA visent à créer un flux constant de produit tout au long du processus depuis l'enregistrement d'une commande jusqu'à la facturation. Une fois que ce flux est établi, il existe plusieurs techniques de gestion visuelle pour permettre aux travailleurs concernés de déterminer la vitesse de ce flux. À mesure que ce flux devient visible pour tous les intervenants clés, les travailleurs ont tendance à réguler le flux eux-mêmes et le processus atteint un niveau de stabilité qui en favorise la constance.

Velan envisage actuellement d'implanter des systèmes informatisés permettant à tout le monde de voir le flux du produit en temps réel sur un écran d'ordinateur. Au lieu d'identifier et d'analyser les problèmes qui se sont produits le mois dernier ou l'an dernier, l'équipe de direction sera en mesure de résoudre les problèmes qui se produisent en ce moment même. Par ailleurs, tout le temps passé à regarder dans le rétroviseur peut alors servir à examiner de meilleures façons d'exécuter les opérations à l'avenir.

Les quatre règles du flux continu

1. La production doit être considérée comme un flux continu, depuis l'enregistrement d'une commande jusqu'à la facturation, et la direction doit mettre au point un système destiné à maximiser et à surveiller ce flux.
2. Le flux doit être surveillé en temps réel tout au long du processus de production. Tous ceux qui participent activement au processus doivent pouvoir disposer d'outils visuels indiquant clairement l'état du flux.
3. Toutes les activités à l'intérieur du flux doivent être exécutées à la même vitesse que celle du flux. Rien, ni personne n'est assez spécial pour causer un retard dans la livraison du produit.
4. Tous ceux qui participent au flux doivent comprendre le système à fond et chercher tous les jours des façons de l'améliorer.

« J'ai le privilège de travailler avec quelques-unes des personnes les mieux formées et les plus motivées qui soient. Ensemble, nous avons nettoyé l'usine et amélioré la qualité de l'air, la sécurité du milieu de travail et l'efficience générale, et nous sommes en train de faire de l'usine 3 une usine plus efficace et plus compétitive. »

—Bob Kelly

quelques années, il fut promu au poste de chef du contrôle de la qualité. Il décida de devenir membre de l'*American Society of Quality* (ASQ), et son processus personnel d'amélioration continu commença à s'accélérer. L'ASQ offre des certifications ou des attestations de différents niveaux dans des domaines variés, allant jusqu'à la certification ceinture noire Six Sigma. Ces certifications sont décrites dans un document constamment mis à jour, appelé *Body of Knowledge* (Corpus des connaissances). Il a obtenu sa première certification comme auditeur qualité, et quand il a obtenu celle de technicien, il était tout naturel qu'il s'inscrive dans le programme de gestion de la qualité totale que Velan entreprit sous la direction de Rana Bose au début des années 1990.

C'était à peu près à cette époque qu'il prit une autre décision. Il voulait mettre à profit les connaissances qu'il possédait dans la fabrication de robinetterie en travaillant dans le domaine de la production.

« J'ai cru que j'aurais une plus grande influence sur l'amélioration de la qualité du produit et de son processus de fabrication en travaillant dans la production. » Il demanda donc à être muté en gestion de la production. Il aida Velan à implanter BaaN, un système de gestion des ressources de l'entreprise. Il aida à reconfigurer certains processus de manière à ce que le programme de pièces de rechange de Velan puisse être intégré à ce système.

Quand vint le moment pour Velan de mettre en œuvre son programme ATP, Bob était le candidat idéal pour le faire. En 2006, il entreprit aussi d'obtenir sa certification ceinture noire en s'inscrivant à un programme intensif de formation (une semaine par mois pendant quatre mois) par l'entremise du *Virginia Polytechnic Institute* et de l'université d'État (*Virginia Tech*). Après l'obtention de ce certificat, il suivit un cours de formation en ligne par l'entremise de Villanova et obtint sa certification maître ceinture noire en 2010.

La mobilisation

Selon Bob, les gens sont portés de façon générale à faire ce qui est dans leur meilleur intérêt. « Pour obtenir une collaboration maximale de la part des travailleurs, la direction doit aligner les intérêts des travailleurs sur ceux de l'entreprise. Pour y arriver, il faut qu'il y ait une voie de communication claire entre le président et l'employé sans expérience qui vient d'être embauché », explique-t-il. « Quand les employés estiment que la société préserve leurs intérêts, ils ont tendance à faire de même et à préserver les intérêts de la société. Quand les travailleurs en usine voient des résultats positifs, ils commencent à constater que la direction joint les actes à la parole. Il est alors plus probable qu'ils partagent l'information pertinente dont la direction a besoin si l'entreprise tient à accroître son efficacité et à améliorer sa position concurrentielle sur le marché international. » Bob ajoute que « ce sentiment est enraciné dans la psychologie humaine universelle. »

En 2009, Bob est allé au Royaume-Uni et au Portugal pour aider à élaborer les plans d'action *lean* ou les plans de production à valeur ajoutée (PVA) pour ces usines européennes. « J'ai trouvé que les gens là-bas étaient bien renseignés et extrêmement motivés à améliorer l'efficacité des opérations. Ils se sont rendu compte que

Les grands espaces

Quand vous interrogez Bob sur ce qui l'intéresse en dehors de son travail chez Velan, il répond simplement : les activités en plein air. Il a déménagé au Vermont parce qu'il adore les grands espaces et les régions montagneuses, et il profite pleinement de ce qu'il y a là-bas.

« Ma femme, Maxine, et moi, nous faisons de la planche à neige, de la raquette, du jardinage et de la marche avec les chiens. Il y a des collines de ski, des sentiers, des rivières, des chutes, et de splendides paysages de toutes sortes autour de nous », raconte-t-il. Sa femme est une citoyenne canadienne, née à Montréal, qui parle couramment le français, alors le couple visite cette région aussi souvent.

Il trouve toutefois difficile de quitter l'État d'où il vient. « Venant de Détroit, je trouve que le Vermont est vraiment un paradis, et plus je peux passer de temps à l'extérieur dans ce paradis, le mieux c'est », affirme Bob.

De gauche à droite : directeur général de l'usine 5 de Velan, Pierre Lamarre; chef de l'exploitation, Stephen Cherlet; et Bob Kelly.

la direction lançait l'initiative et investissait dans l'avenir de ces usines, ce qui les incitait à participer aux modifications proposées. Sans l'appui de la direction, tout aurait été plus difficile et nous n'aurions jamais obtenu les mêmes résultats.

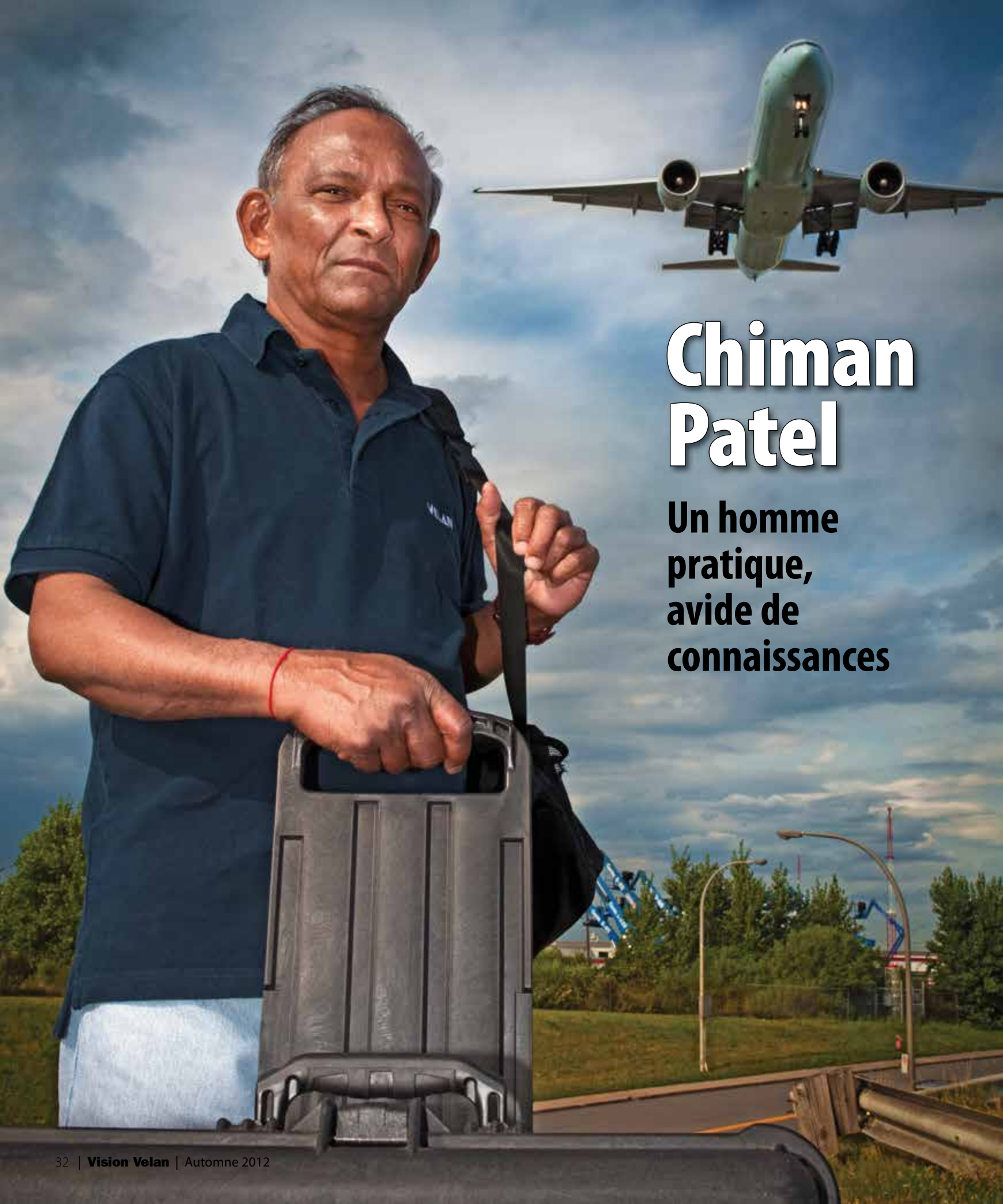
« Il s'est produit un autre changement radical dans notre usine au Vermont, où nous avons modifié le processus de fabrication de nos appareils autoclaves de 3 po et de 4 po (un processus comportant plusieurs opérations) en un processus à opération unique : nous avons ramené un processus comptant cinq opérations distinctes à un processus n'incluant qu'une seule opération (après l'installation d'un four à gaz inerte pour le traitement thermique après soudage). »

Une telle opération unique (« *one and done* »), comme Bob la désigne, coupe le temps machine réel de moitié et permet l'utilisation d'outils de gestion visuelle. Ces aides visuelles peuvent être aussi simples que des lignes peintes sur le plancher pour indiquer où les corps des appareils de robinetterie prêts pour l'étape suivante du processus devraient être placés sur le plancher. Trois carrés verts indiquent que trois corps tout au plus peuvent rester dans l'aire de rétention. Le carré suivant, en rouge, peut indiquer qu'il est temps d'affecter des travailleurs à l'opération pour aider à réduire le surplus de travail. Ces outils de gestion visuelle peuvent aussi inclure des écrans d'ordinateur indiquant l'état de la production en détail. « Ainsi, la chaîne peut sortir des pièces forgées brutes des stocks le matin et procéder à l'assemblage et à l'essai de l'appareil fini beaucoup plus rapidement », soutient Bob.

Afin d'obtenir la participation requise pour atteindre les objectifs établis, « nous travaillons en équipe et personne 'ne se promène avec des plumes sur son chapeau' ou personne ne prétend être meilleur que son voisin », déclare-t-il. Il souligne qu'il est particulièrement fier de l'effort d'équipe qu'il a contribué à susciter.

« J'ai le privilège de travailler avec quelques-unes des personnes les mieux formées et les plus motivées qui soient », affirme Bob.

« Ensemble, nous avons nettoyé l'usine et amélioré la qualité de l'air, la sécurité du milieu de travail et l'efficience générale, et nous sommes en train de faire de l'usine 3 une usine plus efficace et plus compétitive », conclut-il. **|VV|**



Chiman Patel

Un homme pratique, avide de connaissances

Chiman Patel, technicien du Service d'assistance technique, a une philosophie qui résume d'où il vient dans la vie, le chemin qu'il a parcouru et ce qu'il dirait à d'autres professionnels qui cherchent à suivre ses traces.

« Tout comme la vie elle-même, ma vie est un processus d'apprentissage continu, que ce soit sur la route ou dans mes relations quotidiennes avec le personnel des divers services de Velan, comme le service technique, la production, les ventes ou les installations de fabrication elles-mêmes », déclare-t-il.

Chiman adore apprendre, et cela est bien évident lorsqu'il parle de ses nombreux voyages, de ses relations névralgiques avec les clients lorsqu'il est sur la route, et de sa longue carrière—quinze ans et plus, chez Velan seulement.

Des études pratiques

Chiman est né dans la petite ville de Bodali, en Inde, et il a fait ses études à Mumbai. Il a commencé à acquérir ses vastes connaissances en génie et sur le mécanisme de fonctionnement de divers appareils dès l'école secondaire, où il a étudié l'électronique, la mécanique « ainsi que des sujets pratiques, comme le câblage électrique, la menuiserie et les métiers d'un atelier d'usinage et d'un atelier de forge », explique-t-il.

Après l'obtention de son diplôme, Chiman a poursuivi ses études dans un collège technique à Mumbai (R.A.E. Technical College), et il a commencé à voyager presque immédiatement dans le cadre de son premier emploi chez un fabricant de chaudières au Koweit. Il a ensuite travaillé pour Babcock et Wilcox pendant un certain temps, puis il est arrivé à Montréal en 1972 où il a travaillé pour une petite société pendant environ un an. Il s'est joint par la suite au grand fournisseur de produits industriels, Sulzer Pumps, qui était à l'époque une société d'ingénierie appelée Lefebvre.

Dès son premier emploi, son travail nécessitait des déplacements sur le terrain pour effectuer de tout, depuis l'inspection et la mise à l'essai de l'équipement pour Sulzer jusqu'à l'inspection des bobines de filature et de scanneurs à rayons X pour les hôpitaux pour Lefebvre. Sa carrière chez Velan, qui a commencé en 1997, s'est poursuivie de la même façon. Il passe la plupart de son temps sur le terrain, travaillant en étroite collaboration avec le personnel des installations qui utilisent les produits. Selon Chiman, ce genre de travail serait utile pour la plupart des ingénieurs et des spécialistes en mécanique, même ceux qui restent assis derrière un bureau.

« Parfois je crois que les professionnels d'aujourd'hui pourraient tirer profit d'un travail sur le terrain, ils pourraient acquérir une expérience pratique précieuse », souligne-t-il.

Il a l'occasion de partager son expérience pratique avec d'autres pendant ses voyages autour du monde lorsqu'il donne des séances de formation sur les produits Velan aux clients, au personnel des ateliers d'entretien et aux ingénieurs de chantier.

« Je me suis rendu compte que le fait d'avoir un diplôme en génie ne permettait pas toujours de trouver des solutions. Ce qui aide aussi énormément, c'est de connaître en détail le fonctionnement d'un mécanisme et de posséder beaucoup d'expérience sur la façon de mettre en marche ce mécanisme correctement. Ces connaissances 'fondées sur la pratique' peuvent souvent s'avérer très utiles quand nous sommes confrontés à des problèmes d'ordre technique sur le terrain », déclare-t-il.

> ***« Tout comme la vie elle-même, ma vie est un processus d'apprentissage continu, que ce soit sur la route ou dans mes relations quotidiennes avec le personnel des divers services de Velan, comme le service technique, la production, les ventes ou les installations de fabrication elles-mêmes. »***
>
> **—Chiman Patel**

Chiman donne une formation à un groupe d'employés de divers ateliers d'entretien en Amérique du Sud et des États-Unis, au cours de la séance de formation du Service d'assistance technique de cette année.

« Ce qui m'aide à aller de l'avant, c'est le sourire sur le visage d'un client à la fin de la journée lorsque le travail est bien fait. C'est ce que je recherche de façon régulière, conformément à l'engagement de Velan à l'égard de la qualité. »

—Chiman Patel

Il adore son travail tout justement à cause de ces difficultés et des solutions auxquelles il contribue.

« Ce qui m'aide à aller de l'avant, c'est le sourire sur le visage d'un client à la fin de la journée lorsque le travail est bien fait. C'est ce que je recherche de façon régulière, conformément à l'engagement de Velan à l'égard de la qualité », déclare-t-il.

Des clients satisfaits

En tant que technicien itinérant, Chiman a amplement l'occasion de voir ces sourires. Par exemple, récemment, il travaillait de concert avec Velan Valve en Inde sur un projet de cokéfaction dans ce pays, lorsqu'il a dû se rendre au pied levé chez une société pétrolière en Inde pour régler une situation critique.

« Ils nous ont demandé d'aller immédiatement à Baroda pour remédier à une situation où un appareil de robinetterie était coincé en position ouverte et ne se fermait pas », explique-t-il.

L'équipe est allée sur place sur le champ et a commencé son travail de dépannage, même si elle ne disposait d'aucune pièce de rechange à la raffinerie pour l'aider.

« Nous avons démonté, nettoyé, remis en état, puis réassemblé l'appareil à l'aide des pièces existantes, Nous l'avons réinstallé par la suite et avons réussi à remettre la raffinerie en service », indique-t-il. En s'appuyant sur cet incident, il a ensuite souligné au personnel de la raffinerie l'importance de toujours garder des pièces de rechange en stock.

« Dans une telle situation, il faut avoir l'esprit vif, faire preuve de bon sens et bien connaître le produit », ajoute-t-il.

Cette situation a fait ressortir une autre qualité essentielle pour quiconque occupe un poste comme celui de Chiman : la diplomatie.

« Il y a toujours une façon diplomatique d'exprimer et d'expliquer une erreur, qu'il s'agisse d'une erreur de la part d'un client, de Velan ou de ma part. » Je prends le temps d'analyser une situation avant de donner une réponse, parce que j'ai appris que les clients ont toujours raison, même s'ils ont fait une erreur. Après tout, un client satisfait est un client qui nous sera fidèle, et c'est ça notre but ultime », souligne-t-il.

Chiman vérifiant les mesures du siège qui sera installé à l'intérieur du robinet à tournant sphérique à sièges métalliques.

Un père de famille heureux : Chiman chez lui (en avant à gauche) avec son petit-fils, Rishi, à côté de lui, et sa femme Kamla tenant leur petite-fille Aisha dans ses bras. Debout derrière eux, on voit sa belle-fille Shobha en compagnie de son mari Devang (le fils de Chiman) et de la fille de Chiman, Bhavisha.

L'esprit d'analyse est également une autre qualité de Chiman.

« J'ai appris une chose dans la vie, c'est qu'il faut être débrouillard, rester discret, et faire preuve parfois de bon sens. Vous devez étudier une situation très attentivement, surtout si un problème peut avoir été causé par un défaut de fabrication ou si le problème est dû à une erreur de la part du client. C'est comme avoir deux maîtres : vous devez veiller à ne pas insulter le client et éviter de jeter une ombre négative sur votre propre employeur », déclare-t-il.

Il nous raconte l'histoire d'un autre cas, qui s'est également présenté dans une raffinerie en Inde où un robinet à tournant sphérique était grippé.

« J'ai résolu le problème en gardant un esprit ouvert, en écoutant le client, et en analysant et en comprenant la situation sans paniquer », explique-t-il. La solution dans ce cas consistait à injecter du carburant diesel dans l'appareil.

« Quand un appareil ne fonctionne pas, il y a souvent une obstruction dans le corps, et j'ai appris avec l'expérience que le carburant diesel pouvait détacher le coke solide accumulé à l'intérieur de la cavité d'un appareil. Le desserrage des éléments de fixation peut détendre la tension exercée sur la sphère. Je leur ai recommandé de placer des enveloppes chauffantes autour du corps, ce qui permet à celui-ci de se dilater et de créer plus de place pour les éléments internes, la sphère peut ainsi s'ouvrir et se fermer », explique-t-il.

Un globe-trotter

Chiman est allé sur tous les continents du monde, sauf peut-être en Antarctique, et ses voyages font partie de lui et le définissent.

« Les voyages ont non seulement élargi et amélioré mes compétences professionnelles, elles ont également approfondi mes connaissances sur les gens et les différentes cultures », explique-t-il.

Même s'il ne reste souvent pas très longtemps à un endroit, il essaie de garder quelques heures à la fin de la journée pour visiter une région.

« Je fais aussi quelques achats, surtout pour mon petit-fils, qui me demande toujours si j'ai rapporté quelque chose pour lui », déclare Chiman.

Lorsqu'il se trouve dans des pays un peu moins confortables à cause des tensions politiques, il reste plus près de l'hôtel et essaie de participer à des activités d'intérieur, préférant utiliser la salle de gym et les services de restauration de l'hôtel.

> ***« Lorsque je suis ici à la maison, je passe autant de temps de qualité que possible avec ma famille. Nous faisons beaucoup d'activités ensemble qui nous permettent de parler et de rester en contact. »***
>
> **—Chiman Patel**

Les pays qui restent gravés dans sa mémoire incluent la Nouvelle-Zélande, l'Australie, les Pays-Bas et l'Espagne, et il adore voyager en train parce que cela lui permet de voir les régions avoisinantes de plus près.

« Il y a des paysages splendides dans ces pays et des régions montagneuses à explorer. Les villes sont différentes, il y a beaucoup à voir, et les cultures sont très nombreuses et variées », ajoute-t-il.

Il admet aussi toutefois volontiers qu'il y a un désavantage à être sur la route.

« Ce n'est pas facile d'être loin des miens, des êtres qui me sont chers, particulièrement quand je voyage le weekend », déclare-t-il.

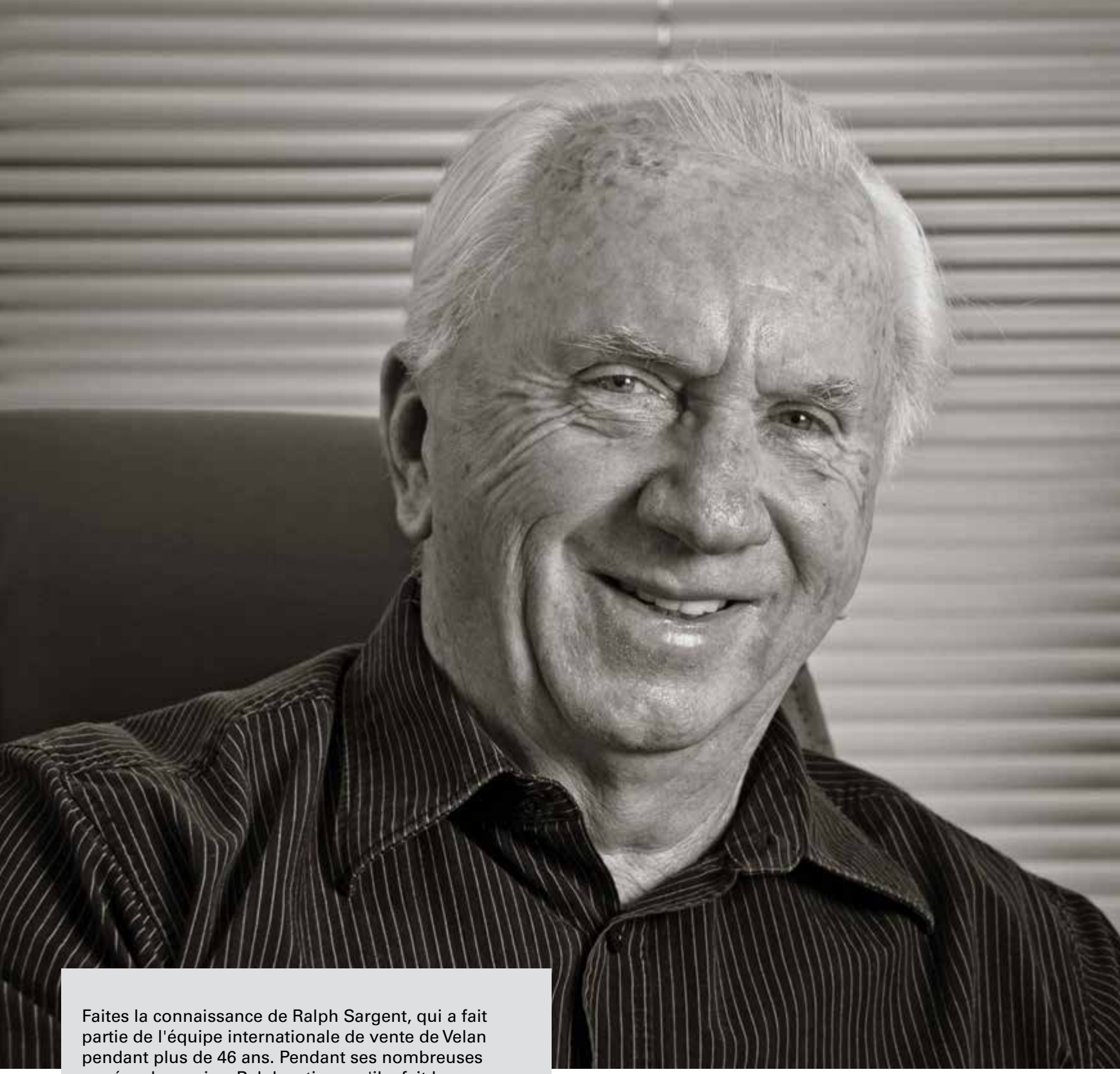
Il compense en gardant un contact quotidien avec eux pour s'assurer de leur bien-être et en faisant en sorte que les heures qu'il passe avec sa famille comptent.

« Lorsque je suis ici à la maison, je passe autant de temps de qualité que possible avec ma famille. Nous faisons beaucoup d'activités ensemble qui nous permettent de parler et de rester en contact », déclare-t-il. Il adore les barbecues et la plupart des activités qui se rapportent à la culture indienne, y compris la musique et les films indiens.

« C'est la raison pour laquelle vous m'entendez chanter des chansons de mon pays natal, l'Inde, quand vous passez à côté de mon bureau », ajoute-t-il.

Et il croit que les voyages en valent la peine, car il adore ce qu'il fait.

« Ma philosophie, c'est que toute réalisation dans la vie sous-entend un sacrifice. Je m'estime très heureux de n'avoir aucun problème de santé important—les décalages horaires ne me dérangent pas et je n'ai aucun problème de sommeil. Et je suis particulièrement chanceux d'avoir une famille qui me comprend », conclut-il. **|VV|**



Faites la connaissance de Ralph Sargent, qui a fait partie de l'équipe internationale de vente de Velan pendant plus de 46 ans. Pendant ses nombreuses années de service, Ralph estime qu'il a fait le tour du globe plus de 80 fois et qu'il a rapporté personnellement des milliers d'importantes commandes d'appareils de robinetterie.

Ce que vous ne savez peut-être pas au sujet de Ralph, c'est qu'il adore la pêche. Alors la prochaine fois que vous le verrez, demandez-lui de vous raconter ce qui est arrivé au poisson qui s'est échappé…

Velan : Plus que de la robinetterie.

Velan. Une qualité durable.

+1 514 748 7748
www.velan.com

VELAN