

# Vision Velan

Numéro 8

2014



## Le projet de JG Summit : L'équipe de Velan crée un succès continu

*Aussi :*

**Le nouveau chef de Velan ABV**

**Vente des robinets à tournant sphérique à sièges métalliques de Velan**

**Affaires en Asie du Sud**



## 4 Le nouveau chef de Velan ABV

Paolo Ranieri se joint à Velan ABV, fort d'une vaste expérience en ingénierie et convaincu que les meilleures équipes sont formées d'individus libres de créer des systèmes efficaces pour la production de produits de qualité.

## 8 Un projet complexe nous donne accès au prochain niveau

Une usine aux Philippines a offert à Velan un éventail de nouveaux défis, mais elle nous a également permis de renforcer la relation entre Velan et Daelim Industrial Co., Ltd. Il en résulte davantage de projets pour l'avenir.

## 12 Ivan Velan prend les rênes de la Valve Manufacturers Association

Cette année, le vice-président exécutif de Velan portera un chapeau supplémentaire : en effet, il a récemment été élu à la tête de la principale association de l'industrie de la robinetterie en Amérique du Nord.



## 16 Vendre, c'est y croire

Selon Jens H. Mauritz, directeur des ventes de Velan en Amérique du Nord et responsable de la gamme de robinets à tournant sphérique à sièges métalliques, l'outil de vente le plus efficace est la connaissance des points forts du produit que vous vendez.

## 20 Développer une vaste base de connaissances : Le programme de la Chaire de recherche

Les lecteurs sont informés des développements passionnants que Velan partage avec la Chaire de recherche industrielle multisectorielle de l'École Polytechnique de Montréal.

## 24 Lorsque les écrous et boulons font toute la différence

La taille d'une pièce n'est aucunement un indicateur de sa fonction critique pour la réalisation d'une opération. Font foi de cette réalité les petites pièces qui composent les très importants systèmes de boulons et de rondelles Nord-Lock.

## 26 Adrian Oon : Un expert technique passionné de sa culture

En tant qu'entreprise mondiale, Velan se doit de comprendre et de respecter l'effet des divergences culturelles sur ses activités commerciales. Vision Velan discute avec le représentant de Velan en Asie du Sud-Est.

## 29 A&M Industrial

À l'origine une simple quincaillerie, A&M a incroyablement évolué pour devenir une société nationale de gestion de la chaîne d'approvisionnement qui offre également une gamme complète de services industriels, dont un programme d'intervention d'urgence qui a reçu nombre d'éloges.

**Photo en couverture :** Les employés de l'usine 4 à Granby, Québec, qui ont participé au projet de la JG Summit Petrochemical Corporation pour la mise en place d'un vapocraqueur pour Daelim (page 8).

De gauche à droite : Mario Beaumier, administrateur de projet; David Jones, essais hydrauliques; Emmanuel Léveillé, expédition; Christian Roussel, montage des robinets-vannes; Sylvain Adam, responsable du montage; Anne-Marie Charbonneau, responsable de l'expédition; Claude Beauvais, directeur général, Granby; Joseph De Melo, directeur chargé de l'assurance de la qualité; Marc Lacasse, peintre; et Jocelyn Roy, expédition.

Photographie : George Smid

**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 et Michael Zablotsky

Velan – Siège social mondial  
 7007, chemin de la Côte-de-Liesse, Montréal (Québec) H4T 1G2  
 Tél. : +1 514 748 7748 Téléc. : +1 514 748 8635 www.velan.com

© 2013 Velan inc. Tous droits réservés.

Le nom et le logo de Velan sont des marques de commerce de Velan.

Les autres marques de commerce sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

# Mot du président :

## Un moment pris sur le vif

L'été est enfin arrivé à Montréal, après un hiver pratiquement interminable avec beaucoup plus de neige qu'à l'habitude. Maintenant, nous pouvons nous reposer, à mesure que les journées se font plus longues et plus chaudes, et nous pouvons également tirer parti des nombreux festivals et événements uniques qui se succèdent à Montréal, dont les célèbres Festival International de Jazz et Festival Juste pour Rire. Toujours exceptionnels, ces événements annuels animent les rues de Montréal chaque été et attirent des centaines de musiciens et d'humoristes talentueux de tous les coins du monde ainsi que des milliers de visiteurs.

En ce qui concerne l'industrie de la robinetterie, dans cette édition de *Vision Velan*, nous dressons le profil de Paolo Ranieri, le nouveau directeur général et chef de la direction de Velan ABV. Dans l'article figurant à la page 4, vous en apprendrez davantage sur ses talents et compétences en leadership : nous sommes ravis de l'accueillir parmi nous.

À la page 8, nous décrivons un projet ambitieux réalisé aux Philippines pour le compte de Daelim qui a offert de nombreuses occasions d'apprendre et de développer nos capacités. Heureusement, notre succès dans le cadre de ce projet nous a permis de décrocher d'autres commandes pour l'avenir.

Sur le plan de la distribution, nous nous sommes entretenus avec le fondateur et président d'A&M Supply, Arnold Young ainsi qu'avec son fils, David Young, l'actuel vice-président exécutif. À la page 29, ils partagent leurs idées sur la motivation dont il faut faire preuve pour faire prospérer une entreprise pendant plus de 60 ans dans le secteur de la distribution industrielle.

Nous avons toujours cherché à demeurer à la pointe de la recherche technologique. À la page 20, nous vous faisons part des progrès accomplis dans le cadre du programme de la Chaire de recherche du Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada en collaboration avec l'École Polytechnique de Montréal.



Nous vous présentons également le directeur régional des ventes de Velan en Asie du Sud-Est, Adrian Oon. Vous découvrirez aussi dans le cadre d'une entrevue comment mon frère Ivan perçoit sa situation en tant que premier membre d'une entreprise canadienne à être nommé à la présidence du conseil de la Valve Manufacturers Association of America.

Enfin, nous discutons avec l'équipe des employés qui participent au mandat de Jens Mauritz, directeur des ventes de Velan, pour accroître le taux de pénétration de notre robinet à tournant sphérique à sièges métalliques au sein du marché nord-américain. Son expertise et sa motivation nous ont déjà apporté des progrès à cet égard. Vous trouverez cet article à la page 16.

Nous espérons que cette publication se révélera être pour vous une compilation utile de sujets et d'individus intéressants dans notre industrie. Si vous avez des idées à partager avec nous concernant un sujet, un individu ou une entreprise dont nous pourrions discuter, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Je souhaite à tous nos lecteurs beaucoup de santé, de bonheur et de succès.

Tom Velan  
Président et chef de la direction

# Le nouveau dirigeant de Velan ABV

**croit en l'importance de trouver la meilleure voie à suivre**

Lorsque vous demandez à Paolo Ranieri, directeur général et chef de la direction de Velan ABV S.p.A., pourquoi il est persuadé que la mise en place de bons systèmes est la meilleure solution pour réussir, il parle de sa rencontre avec un pilote de Formule 1.

L'ancien pilote enseignait aux gens à conduire de manière plus sécuritaire et efficace. L'un des tests au camp se faisait dans un circuit de course pendant lequel on surveillait de près la performance de chaque voiture et de chaque pilote.

« Le formateur m'a montré des données très intéressantes qui démontraient que la voiture gagnante n'était pas nécessairement conduite par le pilote le plus agressif ou le plus rapide : c'était celle qui consommait le moins d'essence. Le pilote gagnant était donc celui qui conduisait de la façon la plus efficace », explique Paolo.

« C'est l'essence même de la production *lean* : occuper la première place en étant le plus efficace », ajoute-t-il.

## **Velan ABV a un nouveau leader**

Après un effort de recrutement intense, Paolo a accepté en février dernier le prendre la tête de Velan ABV S.p.A., à Lucca, en Italie. Ingénieur diplômé en génie mécanique, Paolo possède une vaste expérience en gestion et des connaissances techniques étendues.

Il travaillait auparavant comme directeur d'usine pour un autre fabricant de robinetterie où il supervisait 300 personnes au sein





*Siège social de Velan ABV et installations de fabrication de l'usine 1*

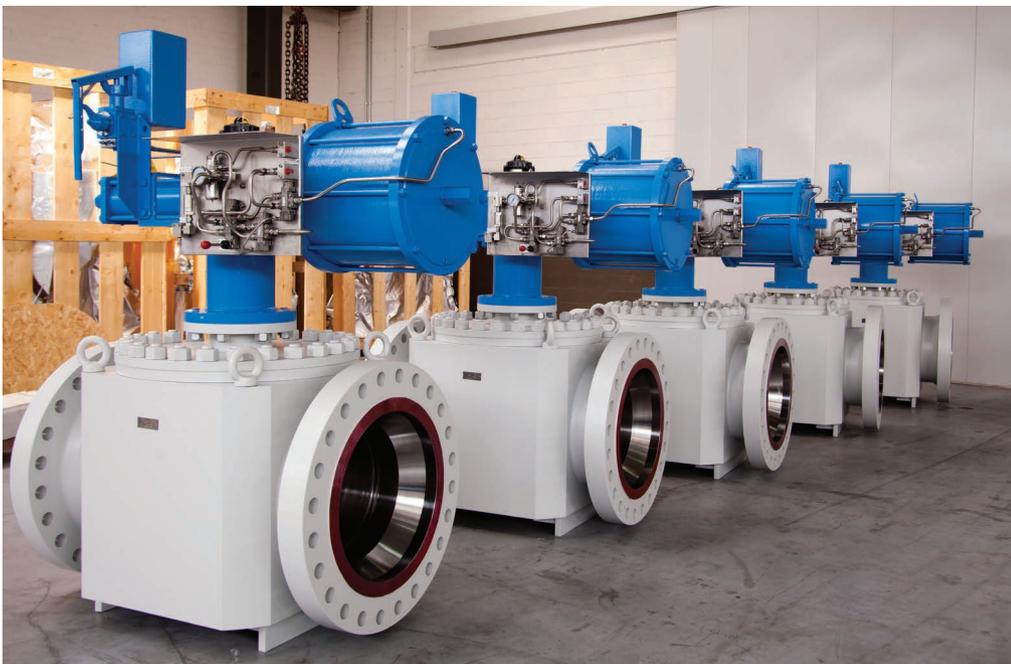


*Installations d'assemblage et d'essai de l'usine 2 de Velan ABV*

de leur division spécialisée en robinetterie sous-marine. Il a toutefois passé une bonne partie de sa carrière chez GE Oil & Gas. Il a commencé sa carrière en 1986 en recherche et développement et a gravi les échelons par la suite.

« La recherche et développement était une bonne initiation aux secteurs de la fabrication et de la robinetterie. J'ai pu avoir une vision d'ensemble des aspects techniques du secteur avant de me familiariser avec le côté gestion », affirme-t-il.

Il commença à gravir les échelons après, occupant d'abord des postes en ingénierie jusqu'à celui de chef de projet. Il occupa ensuite plusieurs postes de cadres comportant une augmentation graduelle des responsabilités. Chez GE par exemple, il a été tour à tour directeur, Assurance de la qualité et Contrôle de la qualité, ingénieur en chef, Conception et recherche et développement, et finalement, directeur de produit. En cours de route, il a acquis une vaste expérience des pratiques en matière



*Appareils de robinetterie venant d'être fabriqués à l'usine de Velan ABV à Lucca, en Italie*

**« La recherche et le développement étaient une bonne initiation aux secteurs de la fabrication et de la robinetterie. J'ai pu avoir une vision d'ensemble des aspects techniques du secteur avant de me familiariser avec le côté gestion. »**

**—Paolo Ranieri, directeur général et chef de la direction de Velan ABV S.p.A.**

de santé et sécurité (SSE). Il a travaillé par la suite pour un bon nombre d'autres sociétés où il dirigeait diverses équipes, se concentrant le plus souvent sur le contrôle de la qualité et l'efficacité des opérations d'usine. Paolo Ranieri a obtenu une ceinture verte Six Sigma et une ceinture noire pour cadres pendant qu'il était au service de GE.

« C'était à une époque où le secteur commençait à se rendre compte que la qualité était un élément clé dans la gestion d'une usine. Ce n'est pas une fonction d'arrière-plan, c'est une fonction de premier plan », indique-t-il.

« D'après moi, la qualité est aussi importante que les finances au sein d'une entreprise. Vous devez être en mesure de comprendre les chiffres pour savoir si vous réussirez sur le plan financier. Pour ce qui est de la qualité, vous devez être capable de mesurer le fonctionnement de vos systèmes pour déterminer si leur efficacité est optimale », ajoute-t-il.

Au cours des années, Paolo a constaté une évolution dans la façon dont les entreprises valorisaient la qualité et les opérations *lean*.

« Nous avons l'habitude de définir la qualité par nos produits. Aujourd'hui, nous évaluons la qualité en fonction des systèmes qui fabriquent ces produits », affirme-t-il.

Même si cette approche est utilisée dans les secteurs de l'automobile, de l'aérospatiale et des communications depuis des années, elle est devenue un point d'intérêt fondamental dans la conception et la fabrication de la robinetterie industrielle. Chez Velan ABV, l'un des premiers efforts de Paolo consistera à mettre les bons systèmes en place.

« Lorsque vous valorisez vos employés, vous leur montrez l'incidence de leur travail sur ce que les autres membres de l'équipe font. Vous parvenez à un consensus en prenant quelques risques pour atteindre votre objectif, mais vous prenez ces risques en groupe, ensemble. »

—Paolo Ranieri

### Les objectifs de Velan ABV

Paolo indique qu'il cherche à atteindre deux objectifs principaux dans son nouveau poste : pénétrer davantage certains marchés lucratifs et encourager la communication avec le personnel.

Les marchés qu'il vise sont ceux nécessitant des produits haut de gamme.

« Travailler avec des produits de pointe présente deux avantages pour Velan ABV, explique Paolo. D'abord parce que cela augmente le chiffre d'affaires de la société, et ensuite parce que cela incite notre personnel à fabriquer les meilleurs appareils de robinetterie qui soient. Lorsque vous avez ce genre de défi à relever, vous devenez une équipe. »

Le deuxième objectif de Paolo consiste à améliorer les communications entre le personnel d'exploitation pour que les employés puissent travailler ensemble de manière plus efficace. Pour réaliser les meilleurs produits, il faut que l'ensemble du personnel participe, déclare-t-il. Et la meilleure façon de le faire, c'est de montrer exactement aux employés comment ils contribuent au chiffre d'affaires de la société.

« Lorsque vous valorisez vos employés, vous leur montrez l'incidence de leur travail sur ce que les autres membres de l'équipe font, soutient-il. Vous parvenez à un consensus en prenant quelques risques pour atteindre votre objectif, mais vous prenez ces risques en groupe, ensemble. »

Selon Paolo, le développement en haute mer est un marché d'utilisateurs finaux qui présente un excellent potentiel.

« La concurrence est très féroce dans bon nombre de secteurs dans notre partie



Une partie de l'équipe de Velan ABV (de gauche à droite, rangée arrière) : Andrea Nencioni, chef des finances; Emanuele Masti, directeur des ressources humaines; Davide Pagella, directeur principal de projet; et Francesco Pucci, directeur, Production et approvisionnement; (rangée avant) Marco Letari, directeur, Service technique; Paolo Ranieri, directeur général et chef de la direction; et Damiano Roberti, directeur, TI.

du monde. La haute mer est un marché croissant avec des produits très spécialisés, précise-t-il. En nous attaquant à ce marché, nous passons du côté raffineries et pipelines à celui de la production en desservant les plates-formes flottantes de production, stockage et déchargement en mer (FPSO) ». Ces plates-formes nécessitent une robinetterie haute pression de première qualité, résistante à l'eau salée ainsi qu'aux gaz et autres fluides corrosifs connexes.

Paolo explique que la haute mer est la voie de l'avenir notamment parce qu'elle est jugée plus acceptable politiquement par bon nombre de pays qui préfèrent le forage en haute mer à celui sur leurs propres terres.

Velan ABV a déjà la réputation de fabriquer des produits de pointe, une réputation soutenue par des relations formelles avec des départements de recherche de plusieurs universités italiennes. Elle aura pour mission future de desservir plus efficacement le



À l'intérieur des installations de fabrication de l'usine 1 de Velan ABV

marché de la haute mer et ses autres marchés (pétrole et gaz, production d'énergie, géothermie et gaz naturel liquéfié).

« Les marchés dans lesquels nous évoluons s'accroissent sans cesse, comme le monde en général. Il est donc absolument essentiel que nous veillions à l'avenir à livrer notre qualité à temps », ajoute-t-il.

### La gestion axée sur la responsabilisation

Pour ce qui est du style de gestion, Paolo affirme qu'il croit fermement en la délégation des responsabilités aux membres de son personnel de manière à ce qu'ils aient la latitude requise pour atteindre des objectifs prédéterminés.

« Je travaille par voie de consensus, ce qui est beaucoup plus efficace au sein d'une équipe que de forcer les gens à faire ce qu'ils ne veulent pas faire. Je les tiens responsables évidemment, mais nous prenons les décisions en équipe », déclare-t-il.

Parfois vous devez modifier considérablement une marche à suivre—certaines personnes pourraient résister au début à un tel changement.

« Mais la prochaine étape du processus consiste à convaincre les gens de la raison d'être du changement, explique-t-il. L'important ici, c'est de développer des communications et des orientations claires. »

Il compare la marche à suivre au mode opératoire de la marine italienne dont il a fait partie pour servir son pays.

« Le navire peut être accosté dans le port; les techniciens peuvent ne pas être à leur poste pendant un certain temps; certains membres de l'équipage peuvent avoir une permission pour aller à terre. Mais lorsque le capitaine dit 'que le navire part demain matin à 8 h', vous vous rassemblez tous et faites en sorte que cela se fasse », explique-t-il.

Il croit aussi fermement en l'importance de trouver les bons systèmes et il affirme que l'objectif à cette étape devrait être de trouver des façons de faire travailler les processus de façon autonome.

« Je dis aux gens en blaguant que mon objectif ultime—un objectif que je ne peux évidemment pas espérer atteindre—c'est de n'avoir rien à faire. J'ai un rêve : un jour les systèmes seront tellement bien rodés et nous serons tellement bien organisés que je n'aurai plus besoin de me présenter au travail », affirme-t-il. **||VV||**



À l'intérieur des installations d'assemblage et d'essai de l'usine 2 de Velan ABV

### Paolo Ranieri : sa cible à l'extérieur du bureau

Paolo Ranieri a beaucoup de pression sur les épaules et il en a eu pendant presque toute sa carrière. Alors, qu'est-ce qui l'aide à composer avec cette pression?

« Je commence ma journée sur une motocyclette », dit-il.

Paolo a toujours eu des motocyclettes et même s'il ne participe à aucune course, il se sert de ce moyen de transport aussi souvent que possible.

« Je le fais, parce que toute ma journée s'en trouve améliorée. Quand je roule sur ma moto, je me sens en vacances, alors j'entreprends mes activités quotidiennes avec un sourire aux lèvres », explique-t-il.

Il est aussi un averse amateur et joueur de baseball, un sport qu'il affectionne depuis 30 ans.

« Je dis souvent en blaguant que je suis d'abord un joueur de baseball, et ensuite un ingénieur », dit-il.

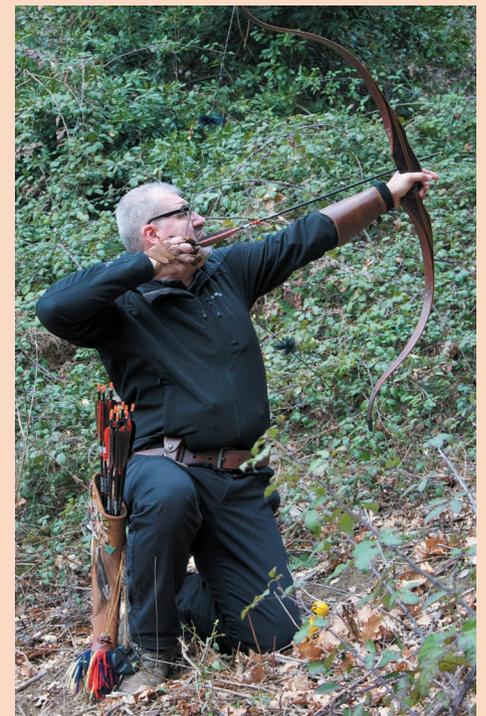
Le sport est pourtant lié directement à son point de vue sur la gestion d'une entreprise.

« Le baseball est un sport qui se concentre à la fois sur l'individu et sur l'équipe, explique-t-il. Lorsque vous vous avancez pour frapper la balle, vous êtes seul. Mais pour gagner, tous les membres de l'équipe doivent travailler ensemble. »

Paolo aime aussi découvrir les grands espaces. « J'ai été initié au tir à l'arc classique et à la chasse à l'arc il y a 25 ans. Je pratique ce sport aussi souvent que mon horaire

chargé me le permet. J'adore ce sport, car il me permet de faire de longues marches dans la forêt. »

« Et à la fin, conclut-il, tout dans la vie ne consiste-t-il par à identifier, à viser et à atteindre vos objectifs? »



# Un projet complexe

ouvre la porte à un autre projet



Photo gracieuseté de Daelim Industrial

**Dans le monde des projets impliquant des utilisateurs de robinetterie, il faut savoir garder le client satisfait pour réussir. De nombreux obstacles peuvent entraver l'atteinte de cet objectif. Il existe cependant un indicateur de réussite infallible : l'obtention d'un autre projet du même client.**

Ce fut le cas avec un travail particulièrement difficile fait pour Daelim Industrial Co., Ltd, une société d'ingénierie-construction clé en main, établie en Corée du Sud. Le projet initial, qui consistait en la fourniture d'appareils de robinetterie à une toute nouvelle unité de craquage de naphte aux Philippines, a servi de passerelle à un projet encore plus important en Arabie saoudite. Ce nouveau projet consistait en la fourniture de 98 robinets-vannes et robinets à soupape à commande pneumatique ayant un DN de 1 à 24 po. Les ensembles de

vannes automatisées ont été conçues pour ouverture ou fermeture automatique en employant des cylindres pneumatiques soit à retour-par-ressort, soit équipés de réservoirs de débit d'air de façon à atteindre les temps de course spécifiés par le client.

### **Une expérience d'apprentissage**

Le projet de l'unité de craquage de naphte était inhabituel de bien des façons, à commencer par le produit lui-même. Daelim avait demandé à Velan de fabriquer les plus grands robinets-vannes à commande

pneumatique qu'elle n'ait jamais fabriqués, des appareils de classe 300 ayant un DN jusqu'à 24 po. Les appareils étaient destinés à l'unité de craquage de naphte de JG Summit Petrochemical Corp., aux Philippines.

Stephane Meunier, directeur, Projets internationaux, explique la raison pour laquelle le produit était inhabituel et la raison pour laquelle il en fallait un de cette taille.

« Nous avons déjà fabriqué des robinets-vannes plus grands auparavant, mais ils n'étaient pas commandés par des actionneurs pneumatiques. Les robinets-vannes de

## Le projet

**Nom du projet :** Unité de craquage de naphte de JG Summit

**Emplacement du projet :** ville de Batangas, Philippines

**Utilisateur final :** JS Summit Petrochemical Corp.

**Coût de l'ensemble du projet :**  
700 à 800 millions \$ US

**Capacité prévue de l'unité de craquage :**  
320 000 tonnes métriques/année d'éthylène +  
190 000 tonnes métriques/année de propylène

La construction de l'unité de craquage de naphte de JG Summit de 800 millions \$ a commencé aux Philippines en 2011. L'unité devrait ouvrir ses portes en 2014. Elle peut traiter le naphte, une matière première, issue du raffinage du pétrole brut, servant à fabriquer l'éthylène et le propylène. Les produits qui en résultent incluent l'essence à haut indice d'octane, le carburant pour les réchauds de camping et les solvants.

De telles unités nécessitent de très grands robinets-vannes pour isoler les immenses systèmes de tuyauterie assurant la circulation des fluides. Ces appareils de robinetterie doivent être équipés d'une commande pneumatique dans les zones où ils doivent s'ouvrir et se fermer rapidement en cas d'urgence.

cette taille sont commandés en général par des moteurs électriques, mais les appareils devaient servir de robinets d'arrêt d'urgence. Un moteur électrique ne peut pas fonctionner assez rapidement dans une situation d'urgence, et ces appareils doivent pouvoir passer à une position d'arrêt sûre en cas de panne de courant ou d'une défaillance dans l'approvisionnement en air », explique-t-il.

« Certaines des difficultés majeures du projet concernaient la dimension des actionneurs pneumatiques », ajoute Joe Calabrese, directeur des ventes, Extrême Orient. « Le poids et la taille ainsi que la complexité des commandes connexes étaient aussi de nouveaux facteurs pour nous, explique-t-il. Une fois que nous avons reçu la commande, il est vite devenu évident que nous avons sous-estimé le travail requis pour concevoir, fabriquer et tester les ensembles robinets-vannes/actionneurs à l'intérieur du délai de livraison restreint exigé. Heureusement, même si ce type d'actionneur est peu courant sur de grands robinets-vannes, il est relativement standard sur les appareils quart de tour de Velan, alors nous avons pu nous appuyer sur nos connaissances et nous en servir aussi dans cette situation. »

L'ensemble du personnel de Velan devait participer au projet, ce qui incluait 3 000 heures de travail des ingénieurs, en plus des heures du personnel des trois usines (1, 3 et 4) de Velan qui fabriquaient et assemblaient les appareils de différentes dimensions.

La complexité du projet était compensée par le fait que tout passait par un point de contact unique : Stephane Meunier.

« La transition était ainsi harmonieuse entre l'ingénierie, les achats, l'assurance et le contrôle de la qualité jusqu'à l'assemblage final et l'expédition, explique Stephane. Cela signifiait également que lorsque les accros inévitables se présentaient en cours en route, il fallait les résoudre en travaillant en étroite collaboration ensemble : les ingénieurs devaient aller directement en usine pour trouver des idées et des solutions ».

### Un exploit technique

Pour les membres de l'équipe technique de Velan, le projet de JG Summit représentait l'une des tâches les plus ardues de leur carrière.

« J'ai été étonné moi-même lorsque j'ai examiné ce que ces 3 000 heures de travail représentaient », déclare Guy Gaillardet, chef du bureau d'études. « Il y a eu 117 avis de modification technique (AMT). À un moment donné, 13 personnes de l'équipe technique travaillaient sur le projet en même temps. »

Les avis de modification technique sont des bons de travail demandant au Service technique d'examiner une option d'un produit—une option permettant à un appareil de robinetterie standard de fonctionner dans une situation particulière.

« Les appareils de robinetterie sont des produits standard conçus conformément aux normes API 602 et API 600, mais les modifications nécessaires pour leur permettre de fonctionner avec des commandes et des vérins pneumatiques linéaires étaient loin d'être standard. Bon nombre des vérins dont les appareils devaient être équipés étaient énormes et la gamme de vérins pour les mêmes appareils était vaste, il y en avait avec différents interrupteurs, différents dispositifs d'accès et différentes configurations », explique Guy.

Le grand nombre de nouveaux ensembles de robinets-vannes à fabriquer est un autre indicateur des difficultés que le personnel technique devait surmonter.

« Nous avons émis 303 nouveaux dessins de pièce et 131 nouvelles nomenclatures

*« Certaines des difficultés majeures du projet concernaient la dimension des actionneurs pneumatiques. »*

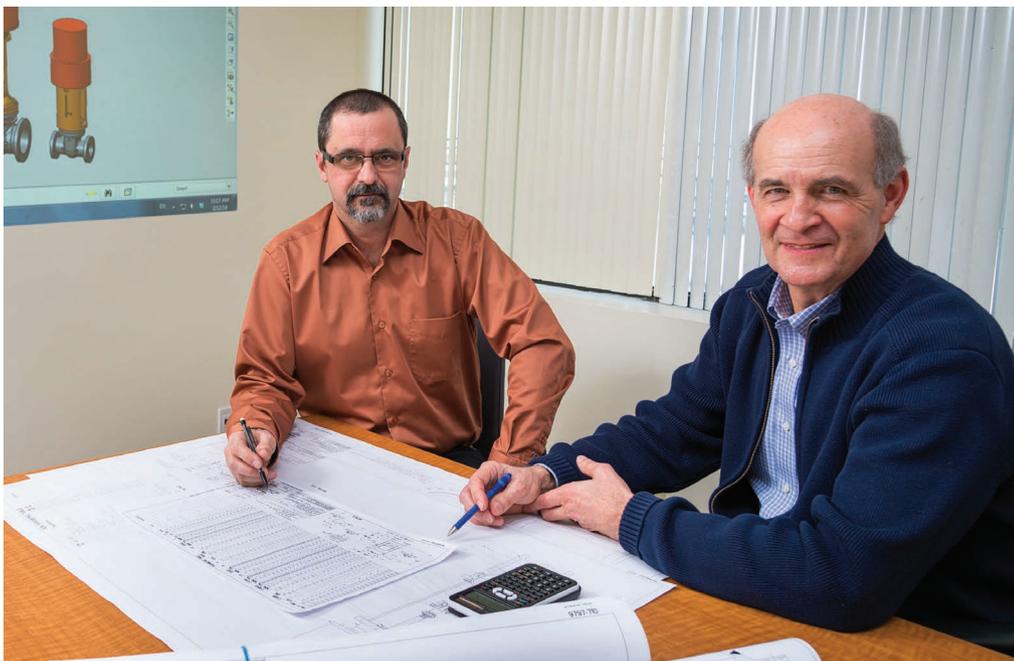
—Joe Calabrese, directeur des ventes, Extrême Orient

avant la fin du projet », indique Yves Lauzé, directeur du bureau d'études, Robinetterie multitours. (Les dessins et les nomenclatures sont semblables à de nouvelles recettes et à de nouveaux ingrédients pour un appareil de robinetterie.)

Il a fallu faire appel au personnel et aux ressources des différentes usines de Velan.



Stephane Meunier, directeur, Projets internationaux, debout à côté d'un robinet-vanne de 24 po et de classe 300, destiné à l'unité de craquage de naphte aux Philippines.



Yves Lauzé, directeur du bureau d'études, Robinetterie multitours, en compagnie du chef du bureau d'études, Guy Gaillardet.

**« Ce que l'équipe technique a réussi à accomplir est vraiment exceptionnel, particulièrement en si peu de temps. »**

—Stephane Meunier, directeur, Projets internationaux

« Nous avons donné à chacune des usines, qui fabriquaient des appareils d'un certain type et de certaines dimensions, leur propre ensemble de défis à relever », souligne Stephane.

L'usine de Granby, au Canada, par exemple fabriquait des appareils jusqu'à 16 po, alors que l'usine de Williston, aux États-Unis, s'occupait des appareils plus grands, jusqu'à 24 po.

En tout, « il y avait au moins 30 différentes combinaisons de robinets-vannes et d'actionneurs, nécessitant chacune un assemblage légèrement différent. Ajoutez à cela le fait que les dessins fournis par certains sous-fournisseurs d'actionneurs ne correspondaient pas tout à fait aux caractéristiques du produit. Vous pouvez donc vous imaginer à quel point cela devenait complexe », explique Stephane.

La dimension des actionneurs mettait aussi à l'épreuve les compétences du

personnel responsable de l'aménagement des usines.

« Lorsque vous avez quelque chose de cette taille et aussi lourd pour la première fois, vous devez trouver une façon pour la déplacer et un endroit où placer cette chose de deux tonnes (dans le cas de l'usine 3). Tout cela demande beaucoup de coordination », ajoute Stephane.

« Et quand nous avons dû mettre les appareils à l'essai, nous avons rencontré encore plus de difficultés. Mais chacune des équipes de production a travaillé d'arrache-pied, et à la fin, les chaînes de production de Velan n'ont accusé aucun retard », déclare Stephane.

### **La communication est essentielle**

Le projet de JG Summit était important pour Velan parce qu'il rétablissait sa relation avec Dealim, une importante société d'ingénierie-construction clé en main, établie en Corée du Sud, participant à un certain nombre d'importants projets énergétiques partout dans le monde. L'obtention du contrat est attribuable en premier lieu à deux facteurs : le représentant commercial de Velan en Corée (Sejon Trading Co. Ltd) et l'inscription de Velan sur la liste des fournisseurs approuvés lors des premières étapes de mise en œuvre du projet de JG Summit.

« Nous n'aurions pas réussi à obtenir le contrat ou à garder l'utilisateur final heureux au cours du processus sans l'aide de notre représentant en Corée, Sejon Trading Co., » affirme Joe.

« Sejon nous a ouvert la porte et a gardé le contact avec Daelim. Le personnel de Sejon a établi une excellente relation de travail avec Daelim : il lui fournissait constamment des rapports de suivi et rendait même



Un robinet-vanne à commande pneumatique de 6 po et de classe 300, installé dans l'unité de craquage de naphte.



Deux robinets-vannes à commande pneumatique de 18 po et de classe 300, installés dans l'unité de craquage de naphte.

visite aux sous-fournisseurs en compagnie du personnel de Velan pour accélérer la livraison des composants en retard, » ajoute-t-il.

Le maintien d'une bonne communication interne était également primordial.

« Ce projet est vraiment devenu un travail d'équipe au sein de Velan, ajoute Joe. Les actionneurs pneumatiques ont été livrés en retard, ce qui a retardé nos dates de livraison. Mais dans l'ensemble, chacune des divisions de Velan participantes a affecté les ressources nécessaires pour réaliser le projet. »

Le système de gestion de données (VDM) de Velan a également facilité les travaux.

« Il n'aurait pas été possible de gérer le projet sans un outil comme celui-là, souligne Yves. C'est un outil très puissant permettant d'entrer les demandes associées aux commandes, et de gérer la charge de travail de chaque concepteur par la suite. »

Stephane ajoute que « ce que l'équipe technique a réussi à accomplir est vraiment exceptionnel, particulièrement en si peu de temps. »

Par conséquent, quand le temps est venu de répondre à un autre appel d'offres pour un autre projet, celui de la raffinerie de Yanbu (*Yanbu Export Refinery Project*) en Arabie saoudite, Velan avait un avantage énorme : Daelim savait déjà comment elle fonctionnait.

« Si vous combinez ces deux projets (celui de JG Summit et la raffinerie de Yanbu), vous constaterez que même si nous avons rencontré de nombreuses difficultés tout au long du projet, nous en sommes sortis gagnants, affirme Stephane. Nous continuons à travailler très activement avec Daelim. » **[VV]**



## Un effort d'équipe international

Il convient de mentionner que la gestion de ce projet n'aurait pas été possible sans l'excellent effort d'équipe déployé en coulisse par tous les employés de Velan qui y ont participé.

Ci-dessus : Mario Beaumier, administrateur de projet chez Velan, qui a joué un rôle de premier plan dans la coordination des travaux techniques à l'usine 4.

Ci-dessous : Une partie de l'équipe de l'usine 3 de Velan : Roger Forgues, directeur de production, en compagnie des agents de planification Michael Petry et Jason Oliver, et du superviseur d'assemblage, Brad Steady.



# Ivan Velan prend les rênes

## de la Valve Manufacturers Association



**Le vice-président exécutif Ivan Velan a été nommé président de la Valve Manufacturers Association (VMA) lors de la 75<sup>e</sup> assemblée annuelle de l'association qui a eu lieu l'automne dernier. Ainsi, il est le premier président de l'association provenant d'une entreprise canadienne.**

Il est également le premier président à provenir d'une entreprise dont l'histoire familiale est si impressionnante. En raison de cette nouvelle affectation et de son parcours unique, le *VALVE Magazine*, le principal périodique de l'association, a interviewé Ivan dans le but de publier l'entretien dans les éditions papier et en ligne du magazine. Ivan a abordé avec la revue *VALVE Magazine* et la VMA les débuts de l'entreprise et de ses premiers pas au sein de l'industrie. Il leur a également fait part de sa perception de l'industrie et de la façon dont il entrevoyait son rôle à titre de président du conseil. Cet article repose sur cet entretien.

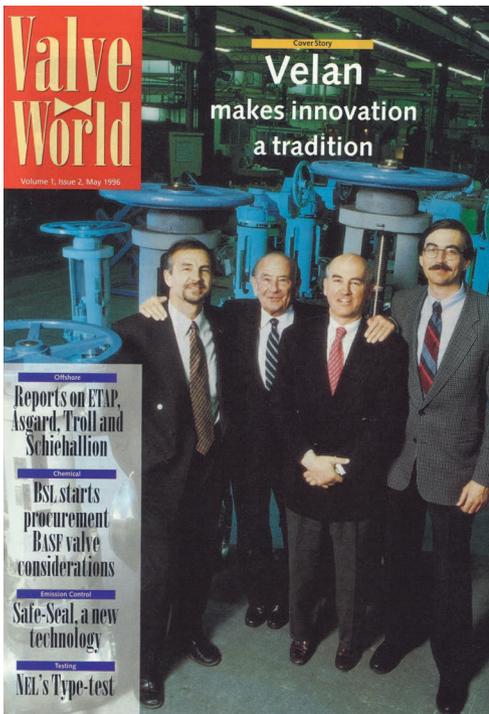
### Les liens familiaux

Comme Ivan l'a mentionné au VMA et comme plusieurs lecteurs de *Vision Velan* le savent déjà, A.K. Velan, le président du conseil d'administration, a fondé l'entreprise en 1950 et ses trois fils sont actifs au sein de cette dernière en plus d'en être des actionnaires. Tom, le frère d'Ivan, est président et chef de la direction. Son autre frère, Peter, a travaillé pour l'entreprise pendant 35 ans et siège toujours au conseil d'administration. Deux des douze membres de la troisième génération de la famille Velan font partie du personnel de l'entreprise et comptent bien le demeurer.

Ivan a révélé qu'il a grandi en écoutant les histoires que son père racontait à propos de l'entreprise pendant le repas du soir et qu'il a suivi sa famille en Europe lorsque A.K. tentait d'établir des relations commerciales dans d'autres pays. Pourtant, il avoue qu'il n'avait pas l'intention de travailler dans la robinetterie lorsqu'il était jeune.

Pendant la période où Ivan, jeune adulte, fréquentait l'université, le volume des ventes de Velan représentait environ 10 millions de dollars. À l'époque, son frère Peter, diplômé en génie mécanique de l'Université McGill, travaillait déjà pour l'entreprise familiale.

Ivan déclare cependant : « Je voulais devenir joueur de hockey. Mais malgré mon talent pour les sports, je n'étais pas assez



L'article-vedette de l'édition de mai 1996 de la revue Valve World portait sur Velan.

doué pour jouer dans une ligue professionnelle. De toute façon, je ne voulais pas perdre mes dents », blague-t-il.

Il a plutôt choisi d'obtenir un baccalauréat du Collège Loyola à Montréal pour ensuite poursuivre ses études à la maîtrise en gestion des affaires avec succès à l'Université du Michigan. Il prévoyait alors faire carrière dans le marketing des produits de consommation. À cette époque, il avait déjà épousé Penny, une jeune fille qui a grandi sur la même rue que lui et dont il est tombé amoureux durant ses études secondaires. Alors que la fin de ses études approchaient, plusieurs entreprises alimentaires d'importance lui ont fait des offres. Tout comme son père et son frère, d'ailleurs.

Pourquoi a-t-il accepté celle des Velan?

Il avait déjà occupé plusieurs postes au sein de l'entreprise familiale. Par exemple, il a passé quelques étés en atelier, ce qui lui a permis de constater à quel point le travail des opérateurs de machine et celui en atelier d'usinage peuvent être difficiles. Un été de plus a semé la graine qui allait germer et devenir sa carrière.

« À la fin de ma troisième année universitaire, mon père m'a proposé de faire un voyage d'affaires autour du monde pendant six semaines au cours de l'été 1967 pour dénicher de nouveaux distributeurs dans des marchés d'exportation. » J'ai dit à mon père :

« Tu sais, papa, j'en connais vraiment pas beaucoup sur les robinets. »

Il est tout de même parti à 22 ans et a parcouru 10 pays, pour revenir chez lui avec plusieurs commandes.

« J'ai été très surpris de trouver cette expérience à la fois fascinante et épatante. Je n'avais toujours pas l'intention de grossir les rangs du personnel de l'entreprise de mon père. Toutefois, le moment venu, je me suis aperçu que cette entreprise me mettrait beaucoup plus à l'épreuve et me donnerait beaucoup plus d'occasions de me faire valoir que l'industrie alimentaire. C'est finalement Peter qui m'a convaincu de travailler pour eux en 1970 », a déclaré Ivan.

Aujourd'hui, Ivan est responsable des ventes en Amérique du Nord et prend part à la majorité des facettes de l'entreprise, exception faite de la conception technique.

Il a siégé au conseil d'administration de Velan Inc. du début des années 1970 jusqu'en 2013, année où il a préféré se retirer et permettre à son fils Rob de prendre sa place. Ivan a été président du conseil de 2003 à 2011.

### Sa vision de l'industrie

Comme Ivan l'a mentionné à la VMA, il a été témoin de plusieurs changements au sein de l'industrie de la robinetterie au cours de ses 44 ans de carrière. Il les catégorise par décennie.

« Dans les années 70, les fabricants nord-américains desservaient surtout des

clients nord-américains et le faisaient avec des composants fabriqués en Amérique du Nord », dit-il. L'Asie était alors en train de se développer. L'énergie nucléaire était une considération importante quand venait le temps de construire une centrale d'énergie.

Selon Ivan, dans les années 80, le principal enjeu concernait l'accaparement croissant de parts de marché par les robinets à commande quart de tour. Au départ, il ne s'agissait que de simples robinets à tournant sphérique, mais ils sont devenus des robinets à papillon et d'autres versions de robinets à commande quart de tour.

« Leur facilité de fonctionnement et le coût d'actionnement moins élevé ont suscité une foule d'idées », a déclaré Ivan.

Les événements suivants ont marqué les années 80 : l'automatisation est devenue de plus en plus importante; l'énergie nucléaire a connu un déclin en raison de l'incident à la centrale de Three Mile Island en 1979 et de l'accident à Tchernobyl en 1986; et la concurrence provenant des entreprises japonaises a augmenté, raison pour laquelle la VMA et les entreprises de l'industrie ont pris des mesures antidumping, a-t-il dit. (Le dumping est une pratique commerciale qui consiste à exporter des produits à des prix indûment plus bas que les prix de vente sur le marché intérieur.)

Les années 90 ont surtout été marquées par la mondialisation des fabricants et des utilisateurs finaux au sein de l'industrie.



Ivan donne un cadeau à Mark Cordell, président sortant de la VMA, lors de la 75<sup>e</sup> assemblée annuelle de la VMA.

**« La VMA est bien connue dans l'industrie de la robinetterie et nous sommes à l'avant-garde de quelques développements importants. Diriger cette organisation à un moment où l'industrie bourdonne d'activités représentera un défi, mais je suis honoré d'avoir cette chance. »**

**—Ivan Velan, vice-président exécutif, Velan**

« Les entreprises nord-américaines et européennes y voyaient un mauvais présage et les fabricants se sont dépêchés de déplacer leurs opérations en Chine ou en Inde, ce qui a entraîné la délocalisation des emplois et un changement sur le plan des marchés visés », a-t-il dit.

À partir des années 2000, l'industrie se regroupait plus rapidement tant sur le plan géographique que des produits. De plus, les ordinateurs et les systèmes de planification des ressources organisationnelles étaient devenus essentiels au déroulement des activités quotidiennes.

« Aujourd'hui, à l'ère de l'information, bien des choses sont accessibles en un clic de souris ou en un glissement de doigt. Nous disposons d'actionneurs intelligents et installons des puces sur les robinets qui peuvent garder en mémoire toutes sortes de renseignements à propos de leurs composants en plus de nous fournir une foule de données sur tous les aspects, lesquelles sont stockées, classées et consultables instantanément », déclare Ivan.

« Quand on considère la vitesse à laquelle les choses ont changé au cours des 20 dernières années, on constate que des modifications en profondeur vont survenir qui auront des répercussions importantes et nous feront progresser », poursuit-il.

La complexité accrue de la vente et de l'administration des entreprises est un autre changement important qu'Ivan a noté au cours de ses 44 ans de carrière dans l'industrie de la robinetterie.

« À l'heure actuelle, il faut bien plus qu'un bon modèle de robinet fabriqué de la bonne façon dans un bon atelier d'usinage pour faire des affaires », a-t-il déclaré.

« Il faut tenir compte du taux de change variable des devises, des contrôles des exportations, des minerais qui alimentent des conflits, de la corruption dans les pays étrangers, des programmes d'évaluation de l'intégrité de sécurité, des codes de conduite, des pratiques des entreprises quant à leur responsabilité sociale, des émissions fugitives, des essais d'homologation plus rigoureux, des restrictions concernant les pays d'origine des composants et des robinets entièrement assemblés et des conditions contractuelles de plus en plus nombreuses et compliquées (le tout dans un environnement où les litiges abondent, surtout aux É.-U.).

« En raison de la mondialisation, les entreprises doivent s'adapter à une foule de normes en matière de robinetterie qui ont une influence sur la conception des produits et la capacité d'un fabricant à les vendre. Parmi celles-ci, on retrouve la Manufacturers Standardization Society, l'American Petroleum Institute et l'Organisation internationale de normalisation; il existe également des normes propres aux pays européens, dont les DIN en Allemagne, les GOST en Russie, les BSS au Royaume-Uni, les IBR en Inde, etc. », poursuit-il.

### **Présider la VMA**

À titre de nouveau président du conseil de la VMA, M. Velan mettra principalement l'accent sur l'optimisation des programmes actuels.

« La VMA est bien connue dans l'industrie de la robinetterie et nous sommes à l'avant-garde de quelques développements importants. Diriger cette organisation à un moment où l'industrie bourdonne d'activités représentera un défi, mais je suis honoré d'avoir cette chance », a-t-il dit.

L'association représente un lieu de réseautage où on se raconte ses expériences, une voix qui permet à l'industrie de la robinetterie de s'adresser aux organismes gouvernementaux ainsi qu'un canal d'information grâce à ses réunions et à la revue *VALVE Magazine*, a-t-il déclaré. L'association a tout récemment entrepris de répondre à un besoin criant : contribuer à former les nouveaux employés embauchés pour remplacer le personnel vieillissant travaillant pour des fabricants de robinets et les industries qu'ils desservent.

« En dépit de l'automatisation, la mondialisation et toute cette complexité, l'industrie est toujours composée d'individus. Il faut

que l'industrie remplace les travailleurs qualifiés qui sont sur le point de prendre leur retraite », a-t-il dit. La VMA comporte un groupe éducatif qui donne des cours de base sur les robinets et les actionneurs à l'intention des gens qui débutent dans le milieu et de ceux qui ont besoin d'un rappel à propos du fonctionnement des robinets et des actionneurs. Le groupe éducatif, qui a récemment mis sur pied un programme en ligne, prévoit également prendre de l'expansion.

Un autre geste important consistait à autoriser les distributeurs à devenir membres. Ivan espère qu'une dizaine ou une vingtaine de distributeurs deviendront membres de la VMA d'ici l'automne. Il s'agit d'un objectif réaliste étant donné que l'association a inscrit huit nouvelles entreprises à ce jour, dont plusieurs distributeurs des produits de Velan.

« Il est logique de permettre aux distributeurs de devenir membre, car ils font partie intégrante de la chaîne d'approvisionnement », a déclaré Ivan en référence à un sujet abordé lors d'une conférence sur le leadership du VMA qui s'est déroulée récemment. Même si les distributeurs comptaient déjà parmi les activités de vente et de marketing des fabricants de robinets, ils prennent maintenant de plus en plus part au processus d'achat des utilisateurs finaux et de sociétés d'ingénierie, d'agences d'approvisionnement et d'entreprises de construction.

Un autre élément qu'Ivan considère comme important dans un avenir rapproché est celui de la production, car le contexte international présente certains signes indiquant un rapatriement de la production en Amérique du Nord. De nombreux utilisateurs de robinets ont noté que les économies réalisées au départ à l'achat de robinets provenant de pays où les coûts de fabrication sont moins élevés ne se traduisent pas nécessairement par de faibles coûts totaux pour le cycle de vie des produits, note Ivan.

« Nous espérons que la tendance historique qui est survenue avec l'augmentation de la concurrence japonaise et l'appréciation du yen se répétera en Chine et en Inde. Ainsi, les entreprises seraient plus susceptibles de rapatrier leur production à l'avenir plutôt que de l'externaliser. Il est possible que la tendance s'exprime par un retour des emplois et de la production en Amérique du Nord », a-t-il dit. **[VV]**



Famille élargie d'Ivan et de Penny Velan.

## Vie personnelle d'Ivan

Ivan a épousé Penny, son amour de jeunesse, en mai 1969. Le couple a eu cinq enfants : Rob, Shane et Corey, les trois fils que le couple a eus au début de leur mariage, suivis, une décennie plus tard, par leur fille Kristina et leur fils Andrew.

« Avant, je disais : deux familles, une même épouse. C'est drôle parce que mon épouse a enseigné à des enfants en 3<sup>e</sup> année pendant plusieurs années lorsqu'elle était jeune. Lorsque nous avons eu nos deux derniers enfants, nous nous sentions proches des autres parents, car Penny leur avait enseigné », a-t-il déclaré.



Ivan et son épouse Penny, avec qui il est marié depuis plus de 44 ans.

Les trois plus vieux sont maintenant mariés et pères de famille. Grâce à eux, Ivan et sa femme Penny ont 11 petits-enfants. Inutile de dire que les réunions de famille sont animées!

Afin de redonner à la communauté montréalaise, ville qu'il a habité toute sa vie depuis l'arrivée de ses parents au Canada, Ivan a siégé aux conseils d'administration de l'Université Concordia et du Lower Canada College (LCC). Il siège actuellement aux conseils d'administration des fondations de l'Hôpital général de Montréal et du LCC.

Mais il prend également le temps de voyager, que ce soit pour le travail ou pour son enrichissement et son plaisir personnels. Ivan est en âge de prendre sa retraite, mais n'en a pas l'intention. Pour cette raison, Penny et lui ont conclu un accord : elle accepte qu'il travaille beaucoup, mais il lui accorde toute son attention lors de leurs voyages. « J'accepte d'aller où elle veut pendant environ sept semaines par année. Je le nierais bien, mais je dois admettre qu'elle m'a fait découvrir des endroits plutôt intéressants », a-t-il déclaré.

Le voyage qu'ils ont fait en Afrique compte parmi ses préférés. Là-bas, ils ont visité la réserve faunique du Serengeti et vu les célèbres gorilles des montagnes que Diane Fossey étudiait au Rwanda. Ils se sont également rendus à l'Himalaya, en Australie, en Amérique du Sud, en Asie du Sud-Est et à plusieurs autres endroits.

« Le Moyen-Orient est la seule région où nous n'avons jamais mis les pieds. Nous attendons le bon moment pour y aller », a ajouté Ivan.

Sinon, Ivan adore pratiquer des sports de compétition comme le racquetball, le hockey, le tennis, le football et le basket-ball. Il aime également skier.

« Je pense que le fait de rester actif comporte plusieurs bienfaits, tant sur le plan physique que mental », dit-il.



Ivan, en compagnie de son fils Rob Velan; photographie prise en 2011 lors de la réunion de vente tenue à Montebello (Québec).



# Vendre, c'est croire en un produit

*De gauche à droite : Farnaz Adli, spécialiste, Applications; Luc Vernhes, chef du bureau d'études, Robinets à tournant sphérique Securaseal; Chris Oettel, directeur des soumissions, Conditions de service difficiles; Nicolas Lourdel, concepteur, usine 5; Paul Lee, vice-président, Ventes - États-Unis; Martin Caouette, planificateur de production, usine 5; et Jens H. Mauritz, directeur des ventes, Amérique du Nord - Robinets à tournant sphérique à sièges métalliques*

**Bien que les professionnels du marketing puissent profiter d'une multitude de conseils pour les aider dans leur travail, la vente efficace repose sur une réalité, selon Jens H. Mauritz, directeur des ventes, Amérique du Nord de Velan, responsable des robinets à tournant sphérique à sièges métalliques.**

« **V**ous devez croire en votre produit, déclare Jens. Si vous ne croyez pas en ce que vous vendez, vous n'êtes pas honnête envers vous-même, et vous ne serez certainement pas convaincant. »

D'autre part, « si vous croyez en votre produit et respectez l'intelligence de votre client, vous n'aurez qu'à expliquer les avantages du produit pour le vendre. Votre client tirera ses propres conclusions et déterminera si les avantages s'appliquent à ses besoins, » ajoute Jens.

Quelques réserves s'imposent toutefois. Tout d'abord, vous devez avoir un produit de

qualité en lequel vous pouvez croire, et un produit qui présente une foule d'avantages. Pour Jens, ce produit de qualité est la gamme complète de robinets à tournant sphérique à sièges métalliques de Velan, incluant les appareils Securaseal et hautes performances destinés au secteur de l'énergie.

Jens est chargé de promouvoir cette gamme depuis environ un an, et il précise qu'avant d'accepter le poste chez Velan, il a étudié à fond les robinets à tournant sphérique hautes performances et Securaseal.

« J'ai accepté ce poste non seulement parce que j'avais beaucoup d'expérience avec les



Chez Velan, nous savons ce qu'il faut pour concevoir et fabriquer une robinetterie de pointe qui résiste à l'épreuve du temps.

Après tout, c'est ce que nous faisons depuis plus de soixante ans.

Nous offrons une vaste gamme d'appareils de robinetterie conçus pour répondre à n'importe quelle application industrielle. La prochaine fois que vous voudrez acheter un appareil haute pression et hautes températures vous pouvez vous fier à nos «Power Balls». Il est équipé d'un corps monobloc en acier forgé, d'une garniture pleine grandeur précontraint pas des rondelles-ressorts ainsi que d'une interface unique qui permet le montage d'un actuateur sans pièces additionnelles.

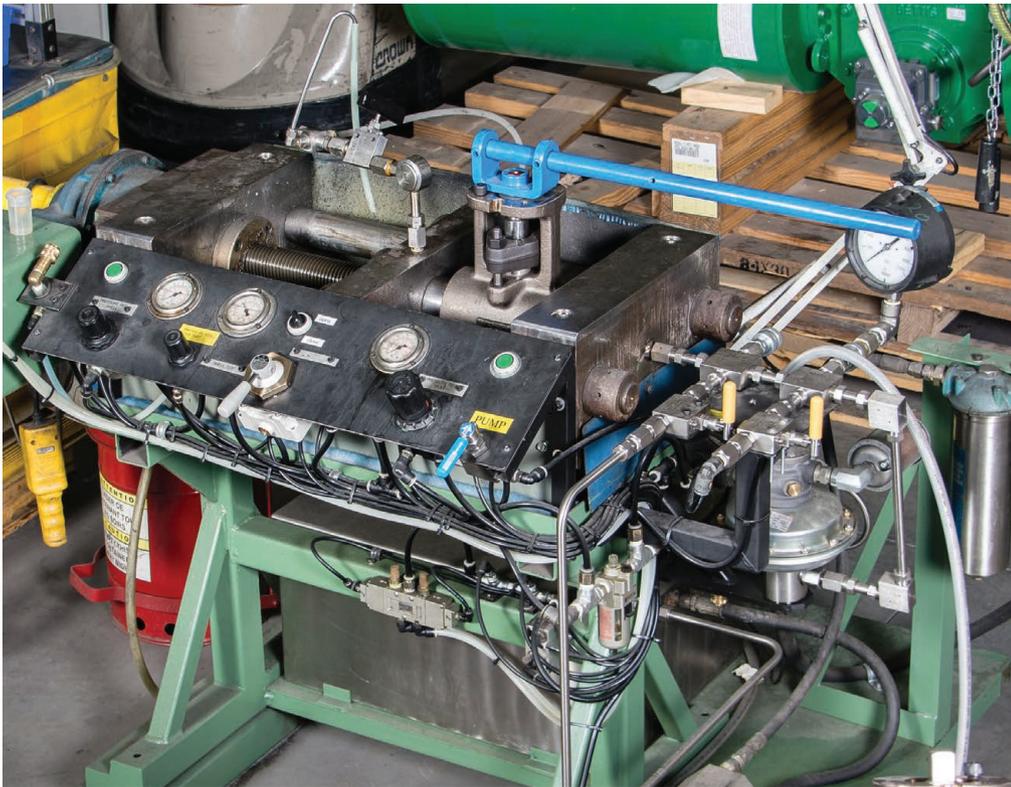
Velan est un nom synonyme de confiance quand il s'agit de robinetterie à faibles émissions, d'entretien facile et ayant fiabilité et longue durée de vie.

**Velan. Une qualité durable.**

+1 514 748 7743  
www.velan.com

**VELAN**

*Cette annonce était consacrée au robinet à tournant sphérique hautes performances.*



Essai hydraulique sur un robinet à tournant sphérique hautes performances de Velan

robinets à tournant sphérique à sièges métalliques, mais aussi parce que j'avais fait mes devoirs. J'avais constaté par moi-même, par exemple, la valeur inestimable des appareils haute performance de Velan», explique-t-il.

### Le perfectionnement de ses connaissances

Comme bon nombre de représentants commerciaux dans le secteur de la fabrication, Jens possède à la fois des connaissances techniques et un excellent entretient. Il avait d'abord fait des études en commerce et en économie avant de se joindre à l'armée, ce qui était selon lui une étape importante pour développer l'aspect personnalité de l'équation.

« Je crois que tout jeune homme doit suivre une formation de base après l'école secondaire. Cela développe des qualités personnelles, principalement la motivation, le dynamisme et le désir de dépasser ses propres capacités », déclare-t-il.

Après l'armée, Jens est allé travailler comme technicien pour un important entrepreneur en mécanique sous la direction immédiate du contremaître de projet, un poste qui l'a bien préparé pour l'aspect technique de l'équation.

« Le fait de travailler sur des projets m'a bien préparé au secteur de la robinetterie,

explique-t-il. J'ai pu avoir une vue d'ensemble du fonctionnement d'un système de tuyauterie, qu'il s'agisse du système d'une raffinerie, d'une usine de produits chimiques ou d'une centrale électrique. »

Il est passé ensuite du côté fabrication du secteur à celui de l'approvisionnement, et a occupé divers postes dans le domaine de la vente de robinetterie. Même s'il a travaillé pour différents fabricants de robinetterie, il déclare que pendant ses 30 ans dans le secteur « j'ai eu de la chance parce que je n'ai pas eu à changer d'emploi souvent ». Il s'est consacré à la vente d'appareils de robinetterie spécialisés la plus grande partie de sa carrière, incluant les sept années où il dirigeait sa propre agence de représentation.

### Mise à profit de ses compétences chez Velan

Les compétences techniques de Jens associées à son enthousiasme à l'égard de la gamme de produits de Velan lui ont permis d'accomplir beaucoup depuis qu'il s'est joint à l'entreprise il y a un an. Il explique que même s'il a consacré beaucoup d'heures à élaborer une stratégie de vente pour cette gamme, les éléments dont il avait besoin étaient facilement accessibles.

« L'une de mes expressions préférées est la suivante : la qualité par la conception.

Chez Velan, cette qualité est certainement l'une des pierres angulaires », explique Jens.

« C'est un point dont les utilisateurs se souviennent parce qu'ils savent qu'ils devront commander des pièces de rechange, voire même de nouveaux appareils de robinetterie, s'ils les achètent d'autres fabricants, ajoute Jens. Nos produits ont une longue durée de vie, et les résultats de nos essais d'automatisation dépassent nettement ceux de nos concurrents. »

Cela est particulièrement important lorsque vous tentez de vendre un appareil qui doit être fiable et fonctionner dans des conditions difficiles. Il souligne qu'on ne trouve pas ces appareils sur une étagère quelconque.

« Les appareils qui font partie de ma gamme de produits sont destinés à des conditions de service difficiles. Il faut tenir compte de bien des facteurs avant d'arrêter son choix, on ne choisit pas ces produits dans un catalogue, explique Jens. Vous devez interagir avec un ingénieur de conception, des gens du service d'exploitation et le personnel d'entretien. L'important, c'est de pouvoir réunir toutes les personnes intéressées et de vous assurer que ce que vous avez à offrir répond aux exigences de tout le monde. »

Cela veut dire aussi qu'une équipe interne chez Velan doit soutenir le produit.

Par exemple, « une bonne équipe de conception technique et un personnel de planification de calibre supérieur sont

**« Si vous croyez dans votre produit et respectez l'intelligence de votre client, vous n'aurez qu'à expliquer les avantages du produit pour le vendre. Votre client tirera ses propres conclusions et déterminera si les avantages s'appliquent à ses besoins ».**

**—Jens H. Mauritz, directeur des ventes, Amérique du Nord de Velan responsable des robinets à tournant sphérique à sièges métalliques**

« Sans le soutien de ces gens, nous ne pourrions pas passer à l'étape suivante. Tous les membres de l'équipe Velan doivent s'investir dans un projet pour que celui-ci réussisse. »

—Jens H. Mauritz

essentiels pour réaliser des projets faisant appel à de nombreux appareils de robinetterie fabriqués sur commande. Si je ne pouvais pas compter sur les connaissances techniques de gens comme Luc Vernhes, sur les compétences en planification de gens comme Martin Caouette, nous ne pourrions pas réaliser ces projets complexes. Et ensuite, il y a le talent et les compétences de l'équipe de production de Velan, de gens comme Pierre Lamarre, le directeur de l'usine 5. Finalement, vous avez le personnel de soutien interne qui s'occupe de toutes nos soumissions, des gens comme Chris Oettel et Farnaz Adli. »

« Sans le soutien de ces gens, nous ne pourrions pas passer à l'étape suivante. Tous les membres de l'équipe Velan doivent s'investir dans un projet pour que celui-ci réussisse, » affirme-t-il.

## Une façon plus efficace de produire de l'énergie

L'une des raisons pour lesquelles Jens affirme que les ventes des appareils de robinetterie comme le robinet à tournant sphérique hautes performances devraient augmenter, c'est que le secteur de la production d'énergie évolue rapidement. Particulièrement aux États-Unis et au Canada, les centrales électriques se modernisent, ce ne sont plus de grandes centrales sous-critiques et super-critiques, alimentées au charbon pour la plupart et de plus en plus touchées par de stricts règlements gouvernementaux.

« À l'heure actuelle, les centrales construites le plus souvent en Amérique du Nord et ailleurs sont des centrales à cycle combiné », déclare Jens. Ces centrales sont dites « combinées » parce qu'elles acheminent la chaleur des gaz d'échappement de la turbine à gaz dans un générateur de vapeur à récupération de chaleur pour produire de la vapeur haute pression. Cette vapeur est ensuite acheminée vers une turbine à vapeur afin de produire plus de mégawatts d'électricité.

« Cela constitue non seulement une façon plus efficace et plus propre de produire de l'électricité, mais il est également beaucoup plus facile d'augmenter ou de réduire rapidement la production de ces centrales. La production d'électricité peut ainsi être accrue en fonction de la demande », explique Jens.

Depuis de nombreuses années, Velan fournit aux centrales de ce type et d'autres types une robinetterie de conception et de qualité supérieures.

« Nos robinets à tournant sphérique à sièges métalliques ne sont qu'un des nombreux groupes de produits utilisés dans les centrales électriques, souligne-t-il, et Velan fournit une vaste gamme de ces produits.

« À l'avenir, nos efforts de distribution se concentreront sur le secteur de l'énergie et nous chercherons à améliorer et à consolider notre position sur ce marché à court terme et à long terme », déclare-t-il.



Paul Lee qui discute de la conception des tiges des robinets avec Jens H. Mauritz

## Le pouvoir des robinets à tournant sphérique hautes performances

Le robinet à tournant sphérique hautes performances de Velan est l'un des produits qu'il aimerait voir atteindre de nouveaux sommets. Parce que ce produit présentait certaines difficultés de conception au

départ, ces caractéristiques ont été tellement perfectionnées qu'elles dépassent maintenant les prévisions initiales. Jens affirme que les ventes de cet appareil en particulier devraient connaître un grand essor.

« Les utilisateurs finaux commencent à se rendre compte que ces appareils présentent des avantages inouïs, dont notamment la durabilité inhérente et moins d'éléments de fixation, » indique Jens.

« Les caractéristiques de conception éliminent bon nombre des défaillances constatées actuellement par les utilisateurs finaux sur les appareils de nos concurrents », explique-t-il. Au nombre de ces caractéristiques, signalons le corps monobloc, une boîte à garniture plus large et plus profonde et des ressorts biseautés pour insérer la garniture. Le montage direct de l'appareil sur la conduite constitue un autre avantage qui minimise l'un des principaux problèmes avec ces types d'appareils : l'hystérèse (une « apparence négligée », que l'on voit lorsqu'on ajoute des éléments d'assemblage supplémentaires, comme des raccords qui tendent à s'user et à causer des problèmes d'alignement).

Il croit tout autant dans les appareils Securaseal, dont la conception se compare d'après lui à celle des robinets à tournant sphérique à sièges métalliques



Une partie de l'équipe responsable des robinets à tournant sphérique : Steven Falconi, assembleur, et Edgar Rolando Coronado, testeur, essais hydrauliques, usine 5.

de qualité très supérieure, destinés aux applications les plus difficiles au monde.

« Même si nos concurrents offrent quelques modèles standard, la gamme d'appareils Securaseal de Velan peut être dotée d'une variété de sièges adaptés à des applications particulières selon les fluides utilisés dans différents secteurs », affirme-t-il.



Catalogue des robinets à tournant sphérique hautes performances de Velan.

« La gamme d'appareils offerts est ainsi non seulement plus vaste, mais les options sont également rentables », ajoute-t-il.

Le secteur minier en est un où les appareils Securaseal ont eu une incidence considérable, les appareils destinés à la lixiviation acide haute pression (HPAL) de Velan y sont populaires.

« Ce sont des appareils très spécialisés, faits en titane qui démontrent le savoir-faire technique de Velan, ses capacités de fabrication et sa capacité à travailler en collaboration avec les utilisateurs finaux sur des solutions spécialisées répondant aux exigences », explique-t-il.

« Ces caractéristiques ont également rendu ces appareils populaires dans les secteurs du raffinage, des produits chimiques et de l'énergie », ajoute-t-il.

Jens possède un modèle de travail auquel il se conforme pour ces deux produits, ce qui, d'après lui, lui facilite la vie.

« C'est vraiment très simple : je désire faire une différence dans tout ce que je fais. Je désire dépasser les attentes. Et je veux avoir du plaisir! Si vous n'aimez pas ce que vous faites et que vous ne croyez vraiment pas en les produits que vous représentez, il est temps de faire autre chose. » **| V V |**

## La vie personnelle de Jens

Lorsque vous demandez à Jens Mauritz ce qu'il apporte à Velan, il n'hésite pas à dire « simplement ma propre intégrité. Aucune réalisation particulière n'est vraiment un point culminant dans ma carrière. Je crois que j'atteins ou dépasse toujours mes propres objectifs. »

Il démontre le même dynamisme dans sa vie privée, dans la passion avec laquelle il poursuit ses objectifs. Sa famille est son principal centre d'intérêt (ses trois enfants et sa femme, une cuisinière exceptionnelle selon lui). Mais il adore aussi jouer au golf et lire des livres sur des questions politiques et historiques internationales.

Et même s'il manifeste beaucoup de passion pour ses passe-temps, il ne s'attend pas à exceller dans ces domaines, il cherche seulement à y ajouter sa propre touche d'humour. Il raconte par exemple que son handicap au golf est le bâton qu'il tient dans les mains. « J'adore le golf, mais quand je joue, je suis très heureux d'avoir un emploi de jour », note-t-il.

La persévérance est également l'une de ses qualités.

Jens est né à Berlin, en Allemagne, et est arrivé au Canada à un jeune âge. Il habite maintenant à Houston, au Texas. Il est marié à Suzy, qui vient du Brésil. Ils sont mariés depuis huit ans et ensemble depuis seize ans.

« Il a fallu que j'aie 50 fois à Rio de Janeiro à partir de San Francisco, où je vivais à l'époque, avant qu'elle accepte de devenir ma femme, explique-t-il. Je n'ai pas le moindre regret! »



# Développer une vaste base de connaissances :

## Le programme de la Chaire de recherche



*Certaines des personnes ayant participé au programme de la Chaire de l'École Polytechnique de Montréal*

**Velan célébrera bientôt son deuxième anniversaire de participation au sein de la Chaire de recherche industrielle multisectorielle de l'École Polytechnique de Montréal (EPM) en revêtements et en ingénierie des surfaces et ceux qui y ont participé déclarent que l'esprit de collaboration qui régnait durant cette période s'est encore intensifié et a entraîné des avantages concrets et mesurables qui se feront sentir encore longtemps.**

« **G**âce au programme de la Chaire, nous avons créé une synergie avec des entreprises et des experts en recherche. Le résultat est une excellente conjugaison d'idées qu'il nous avait été impossible d'atteindre à ce jour. Nous n'obtenons pas que des avantages plus concrets, nous pavons la voie à des progrès du côté des matières et matériaux, ainsi que des revêtements qui serviront à long terme », affirme Gil Perez, vice-président chargé de l'ingénierie.

Ludvik Martinu, professeur titulaire à l'EPM et directeur du programme de la Chaire de recherche, explique comment ce progrès est réalisé :

« Prenons, par exemple, le grippage. Pour l'industrie des robinets, nous allons

plus loin que l'évaluation des hauts et des bas de la performance des matériaux pour concentrer nos efforts sur les deux points suivants : Premièrement, nous élaborons de nouvelles méthodologies pour déterminer les mécanismes de défaillance dans différents types de conditions très difficiles. Cela est rendu possible grâce à notre collaboration qui vise à mieux comprendre les effets de l'environnement, notamment les effets thermiques, mécaniques et la corrosion, qui agissent habituellement en synergie. De plus, le fait de classer les différents matériaux selon les applications de robinets et de créer une banque d'information concise en lien avec la performance des matériaux nous aidera à envisager de

nouvelles possibilités technologiques en matière de revêtements », explique-t-il.

« Deuxièmement, nous interagissons de manières nouvelles, ce qui nous permet d'accroître grandement l'ampleur de nos connaissances générales, créant des perspectives de nouvelles approches de conception », a-t-il poursuivi.

### **Le programme de la Chaire**

Dans le cadre du programme de la Chaire soutenu par le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada, six entreprises non concurrentes se sont jointes à Velan. Ces partenaires, dont Hydro-Québec, Pratt & Whitney Canada, Essilor, JDSU, Guardian Industries et

l'Agence spatiale canadienne, travaillent avec le personnel de recherche de l'EPM sur des projets visant à tester les limites et à élaborer de nouveaux procédés et des systèmes de matériaux qui conviennent aux revêtements de protection.

Velan : « Nos robinetteries doivent résister aux conditions les plus difficiles dans le monde des applications industrielles », explique Luc Vernhes, directeur du bureau d'études, robinets à tournant sphérique Securaseal. « Pour cette raison, il nous faut comprendre les principes physiques relatifs aux revêtements multicouches et saisir comment ces couches interagissent entre elles », ajoute-t-il.

Même si l'objectif ultime de Velan demeure le développement de meilleurs produits, sa participation à cette chaire a aussi pour but l'augmentation du niveau d'expertise de l'entreprise. Les projets auxquels le programme de la Chaire s'attaque sont à la fois génériques (par ex., développement de combinaisons de matériaux et revêtements durables) et propres à l'entreprise. De plus, le programme de la Chaire de recherche de Polytechnique étudie et partage avec des départements de recherche d'autres universités.

« L'étendue des connaissances et la vaste expertise mises à profit dans le cadre de ces recherches, la collaboration et l'échange de renseignements ainsi que la mise au point de nouvelles méthodes et approches en ingénierie des surfaces constituent les aspects les plus emballants et prometteurs du programme de la Chaire », déclare Ludvik. Outre Ludvik, qui agit à titre de titulaire de la Chaire, les membres de l'équipe de Polytechnique que Velan compte parmi ses collaborateurs comprennent les professeurs Jolanta Klemberg-Sapieha et Myriam Brochu, les boursiers postdoctoraux Etienne Bousser et Thomas Schmitt et la doctorante Yuxiao Wu.

Parmi les principaux projets de Velan et ce qui est fait dans chaque secteur, nommons :

**Revêtements durs :** Dans le cadre du programme de la Chaire, l'on s'intéresse à la métallisation et au rendement d'un revêtement en alliage de chrome de cobalt (CoCr) appliqué au substrat F91. Il s'agit d'un projet d'importance pour Velan. Ce projet clé est supervisé par Nabil Tarfa, détenteur d'un doctorat en métallurgie et vice-président du département des matériaux et des technologies des procédés. Nabil explique : « Le but est de mieux comprendre le mécanisme de

vieillesse complexe qui se met en place à l'interface du revêtement en alliage de cobalt-chrome (CoCr) dur et du matériau de base F91 lorsqu'on les expose à des températures élevées et qu'ils subissent des pressions extrêmes pendant une longue période. »

Ces essais « nous permettent de déterminer comment faire résister nos robinets dans des contextes d'utilisation plus rudes que ceux pour lesquels ils ont été conçus. Nous nous engageons à protéger nos clients en fabriquant des robinets qui peuvent résister aux conditions extrêmes », a-t-il déclaré.

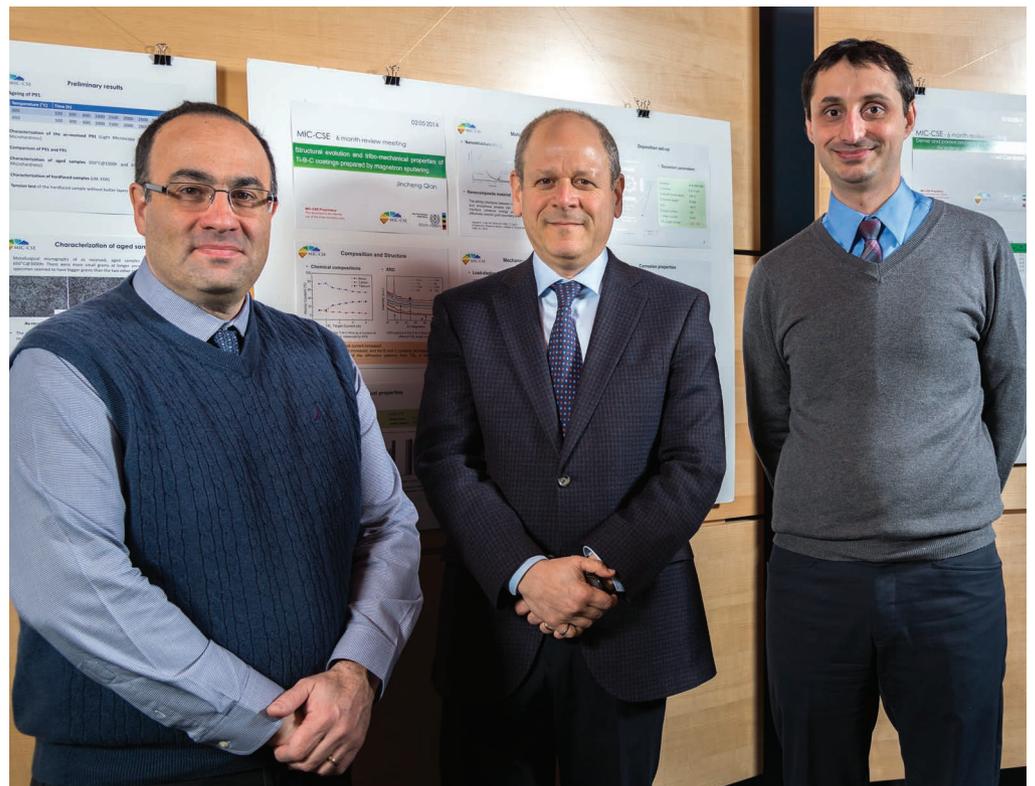
Jusqu'à maintenant, l'équipe de recherche a élaboré un plan expérimental complet et extrêmement détaillé. Ludvik explique que « le département des matériaux et des technologies des procédés de fabrication de Velan a procédé à la caractérisation microstructurale du matériau de base et mis au point de nouvelles méthodologies pour tester les propriétés mécaniques. Plus particulièrement, il a fabriqué un coupon d'essai de traction afin de tester la résistance de l'interface dure à l'aide d'une configuration de soudure inédite. » Nabil ajoute : « La prochaine étape consistera à fabriquer des spécimens reflétant les différents choix technologiques possibles qui seront testés en laboratoire dans

*« L'étendue des connaissances et la vaste expertise mises à profit dans le cadre de ces recherches, la collaboration et l'échange de renseignements ainsi que la mise au point de nouvelles méthodes et de nouvelles approches en ingénierie des surfaces constituent les aspects les plus emballants et prometteurs du programme de la Chaire. »*

*—Ludvik Martinu, professeur titulaire à l'EPM et directeur du programme de la Chaire de recherche*

des conditions qui reproduisent les conditions de fonctionnement des robinets. »

« Les conditions d'utilisation réelles constituent l'aspect le plus important d'un essai, car il faut transmettre les résultats à l'interne, voire à des entreprises d'ingénierie qui agiront à titre d'utilisateurs finaux afin de montrer la réalité en milieu opérationnel



Voici quelques-uns des employés de Velan qui prennent part au programme de la Chaire (de gauche à droite) : Vahe Najarian, directeur des affaires, département de recherche et développement de Velan; Gil Perez, vice-président, département d'ingénierie; Luc Vernhes, directeur du bureau d'études, robinets à tournant sphérique Securaseal

« Ce procédé sert en fin de compte à l'élaboration d'une méthode de soudage qui éliminera le vieillissement ou, à tout le moins, permettra de le réduire de beaucoup, ce qui augmentera la durée de vie du robinet. »

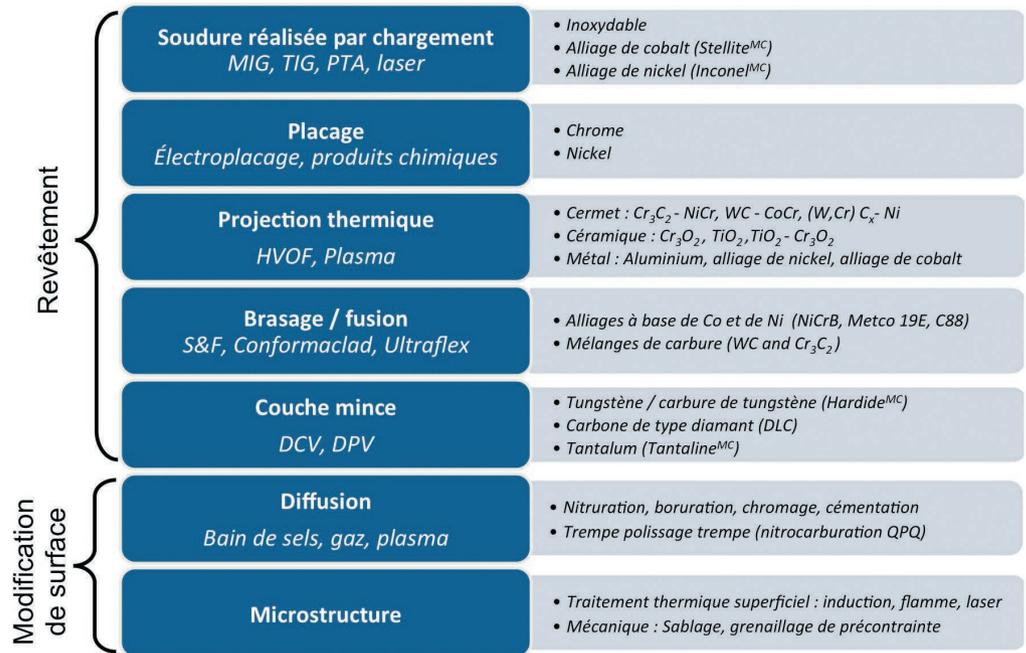
—Nabil Tarfa, vice-président, matériaux et technologies des procédés, Velan

et déterminer les responsabilités du fabricant et celles des utilisateurs finaux », explique Nabil.

Les résultats de ces essais seront publiés régulièrement.

« Ce procédé sert en fin de compte à l'élaboration d'une méthode de soudage qui éliminera le vieillissement ou, à tout le moins, permettra de le réduire de beaucoup, ce qui augmentera la durée de vie du robinet », précise-t-il.

**Comportement tribologique de couples de matériaux :** Les recherches dans ce domaine sont menées par Vahe Najarian, directeur des affaires du département de recherche et développement. Vahe



Liste des technologies de traitement des surfaces actuellement développées par la Chaire de recherche

explique que « la tribologie est la science et le domaine de l'ingénierie de l'interaction de surfaces en mouvement relatif. On y étudie les principes du frottement, de la lubrification et de l'usure et les effets de la température et de la pression sur ceux-ci. »

Jusqu'à maintenant, l'équipe de la Polytechnique a conçu un tribomètre à charge élevée (la machine servant à effectuer

ce genre d'essais) qui est en cours de construction.

« Nous espérons terminer la construction de ce tribomètre cette année », a dit Vahe. « Cela nous permettra de réaliser des essais sur plusieurs combinaisons de matériaux à des pressions de contact extrêmement fortes afin de déterminer la pression de contact maximale tolérée par chacune des combinaisons (aussi connue sous le nom de seuil de grippage). »

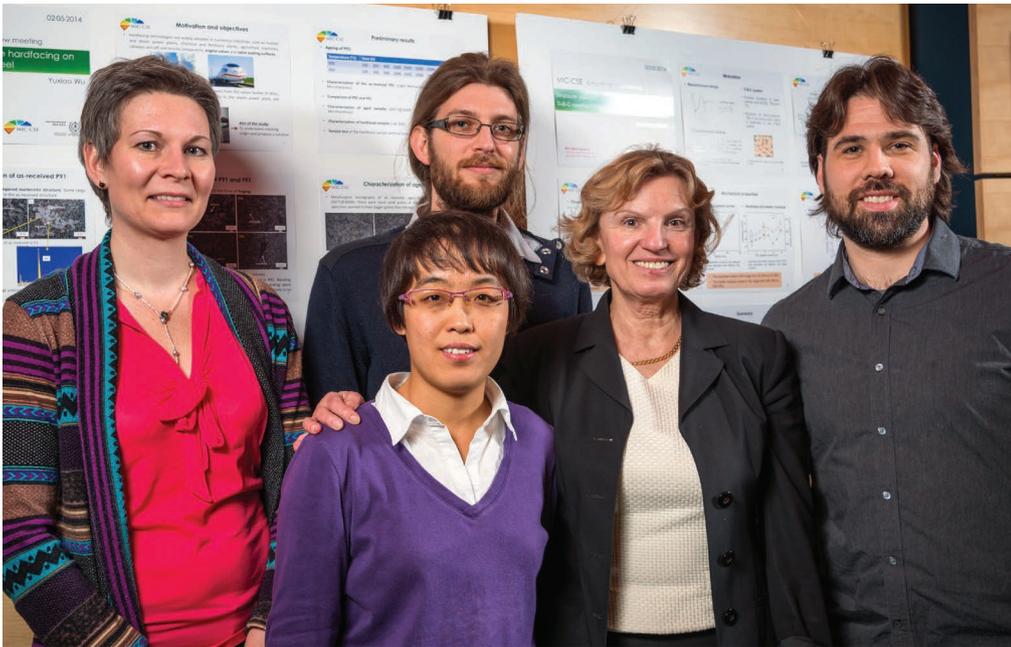
Le tribomètre nous permettra également de mesurer tous les paramètres des essais comme le coefficient de frottement, la vitesse et l'accélération de façon très précise.

**Revêtements hybrides multicouches :** L'équipe du programme de recherche de la Chaire a franchi les premières étapes du développement de nouvelles combinaisons de couches composées de minces films. Luc Vernhes, directeur du bureau d'études, robinets à tournant sphérique Securaseal, est responsable de la recherche et du développement dans ce domaine, où l'on vise à montrer la synergie entre les matériaux avec rechargement dur et les films nanostructurés.

« Notre étude vise à caractériser les systèmes de revêtement à gradient composés de deux parties : 1) une couche supérieure mince qui possède des propriétés supérieures sur le plan de l'usure de glissement et 2) une couche intermédiaire à rechargement



De gauche à droite : Ludvik Martinu, professeur titulaire à l'EPM et directeur du programme de la Chaire de recherche au côté de Nabil Tarfa, vice-président du département des matériaux et des technologies des procédés de Velan



Une partie de l'équipe de l'EPM participant au programme de la Chaire (de gauche à droite) : Myriam Brochu, professeure, EPM; Yuxiao Wu, doctorante, EPM; Thomas Schmitt, boursier postdoctoral, EPM; Jolanta Sapielha, professeure, EPM; Etienne Bousser, boursier postdoctoral, EPM.

dur qui permet de diminuer les contraintes entre la couche supérieure et le matériau de base mou. La couche intermédiaire à rechargement dur minimise les contraintes et élimine le risque de fissuration de la mince couche supérieure dure (appelé « écaillage ») et donc augmente la capacité de charge du système de revêtement », dit Luc. « Alors que notre recherche sur les revêtements hybrides n'en est qu'à ses débuts, certains systèmes de revêtement multicouches s'avèrent déjà supérieurs aux traitements de surface monocouches sur le plan des performances mécaniques et d'usure par glissement. »

En outre, des systèmes de revêtement hybrides et nanostructurés par dépôt de plasma précis ont connu d'excellents résultats en matière de protection contre la corrosion, et ce, lors de tests de polarisation potentiodynamique (un procédé spécialisé utilisé en laboratoire pour déterminer la corrosion).

### Des esprits qui se rencontrent

Bien que ceux-ci figurent parmi les meilleurs tests en cours, les avantages d'y participer vont bien au-delà des résultats eux-mêmes, car ils donnent également aux participants l'occasion d'apprendre en côtoyant les autres participants de la Chaire de recherche. L'une des plus importantes méthodes d'apprentissage consiste à réunir

des efforts de collaboration variés; l'une des principales manières d'arriver à collaborer est par la tenue régulière de réunions en personne avec les participants. Chaque année, les participants et les partenaires de la Chaire tiennent une réunion annuelle se rapportant au programme de la Chaire de recherche, à laquelle s'ajoutent deux réunions d'examen.

Lors de la plus récente réunion d'examen qui a eu lieu en février 2014, les participants ont partagé les progrès réalisés dans leurs projets respectifs. Selon Luc « cela permet à l'équipe de recherche de Velan d'observer l'organisation des autres sociétés en matière de recherche. De plus, cela nous montre quels types de projets intéressent ces autres parties. Par le fait même, nos efforts sont d'autant plus motivés et nous pouvons souvent utiliser leurs résultats de recherche pour faire progresser la nôtre. »

Velan a également tenu des réunions directes avec certains autres partenaires.

« Nous avons discuté avec Pratt and Whitney Canada et Hydro-Québec des défis soulevés par le revêtement dur de protection utilisé dans des environnements difficiles », dit Luc. Puisque ces réunions ont lieu dans les locaux des sociétés participantes, les participants ont l'occasion de voir par eux-mêmes l'équipement qui sera utilisé par chaque groupe de recherche et développement (« R&D »).

**« Bien que notre recherche sur les revêtements hybrides n'en soit qu'à ses débuts, certains systèmes de revêtement multicouches s'avèrent déjà supérieurs aux traitements de surface monocouches sur le plan des performances mécaniques et d'usure par glissement. »**

—Luc Vernhes, chef du bureau d'études, Robinets à tournant sphérique Securaseal, Velan

« Bien que notre recherche sur les revêtements hybrides n'en soit qu'à ses débuts, certains systèmes de revêtement multicouches s'avèrent déjà supérieurs aux traitements de surface monocouches sur le plan des performances mécaniques et d'usure par glissement », dit Luc **IVV**

### Velan se dote d'une installation pour effectuer des essais sur les matériaux

Velan se dote d'une installation pour effectuer des essais sur les matériaux. Afin de tirer davantage parti de la recherche qu'elle effectue en collaboration avec la Polytechnique et d'autres entités, Velan est sur le point de se doter de son propre laboratoire spécialisé dans les matériaux.

« Il s'agira d'une installation de pointe équipée d'appareils dernier cri où les méthodologies et les techniques les plus récentes seront employées », de dire Nabil Tarfa, vice-président du département des matériaux et des technologies des procédés. Ce laboratoire, qui sera en fonction dès le T2 de 2014, servira à la recherche et aux caractérisations d'une vaste gamme de matériaux, dont les alliages ferreux et non ferreux ainsi que les matériaux non métalliques comme les céramiques polymères et les composites.

« Sur le marché actuel, nous vendons nos produits aussi bien à des ingénieurs qu'aux présidents d'entreprises clientes. Si une entreprise espère avoir du succès, il faut qu'elle connaisse les matériaux et les procédés à fond. Il faut être solide sur le plan technologique et obtenir des résultats concrets et éprouvés », ajoute Nabil.



# Lorsque les écrous et boulons font toute la différence

**Parfois, les plus petites pièces d'équipement ont un effet critique sur la performance de celui-ci. Et lorsque l'équipement est utilisé dans un domaine où la sécurité est la principale priorité, cette toute petite pièce devient essentielle.**

C'est donc à l'aide d'un système de boulons et de rondelles que Velan est en mesure d'assembler les robinets destinés au marché de l'industrie nucléaire. Le système, fabriqué par Nord-Lock, est utilisé pour fixer solidement les assemblages boulonnés de Velan.

« Les assemblages boulonnés constituent un élément clé dans la conception de nos robinets nucléaires. Ils doivent non seulement assurer l'intégrité des pièces sous pression, mais aussi garantir la performance des robinets motorisés lorsque ceux-ci sont soumis à différentes charges », mentionne Jean-Luc Mazel, directeur général de Velan S.A.S., Lyon, France.

Les principaux paramètres à prendre en compte sont le déplacement des fluides et les charges externes, comme les vibrations mécaniques ou les charges sismiques.

« Les effets et les solutions peuvent être amplifiés par la conception des systèmes et par l'implantation de dispositifs de fixation pour la tuyauterie et la robinetterie », explique Jean-Luc.

La raison pour laquelle le boulon et la rondelle sont si importants est que toute vibration, si petite soit-elle, dans une application nucléaire, peut avoir des effets dévastateurs.



*De gauche à droite : Damien Thomas, ingénieur d'applications sur le terrain, Sud de l'Europe, Groupe Nord-Lock au centre technique Nord-Lock à Lyon et Xavier Confort, directeur technique, Velan France*

L'un des principaux problèmes survenant avec les boulons est qu'ils se relâchent au fil du temps, en raison du mouvement ou encore des matériaux qui se mettent en place. La conception unique de Nord-Lock prévoit des rondelles striées permettant de bien fixer le boulon en place.

« Une fois le boulon vissé, il demeure en place. Les rondelles de Nord-Lock assurent un blocage parfait de l'assemblage boulonné à des fins de durabilité et permettent un rendement adéquat dans un contexte de

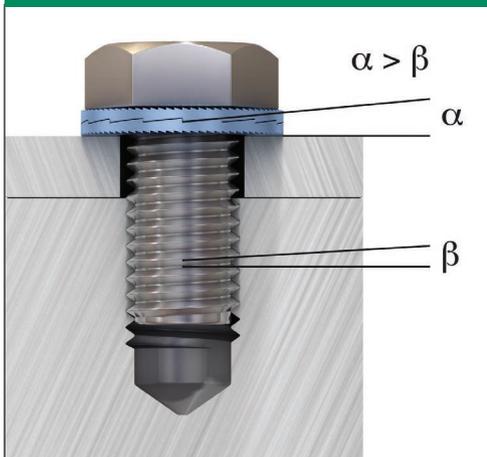
pression externe ou dans des situations d'urgence », mentionne Jean-Luc.

« Un tel rendement est fort critique lorsque vous installez l'équipement dans un lieu pouvant connaître une activité sismique, une réalité qui s'est concrétisée à la lumière de l'accident de Fukushima », dit Jean-Luc.

## **Apport nucléaire de Velan**

Le recours aux pièces appropriées est crucial pour les opérations de Velan. Actuellement, Velan fabrique de la robinetterie pour

## Technologie à effet de cames Nord-Lock



environ 350 réacteurs nucléaires, partout dans le monde. En fait, les toutes premières centrales nucléaires aux États-Unis ont utilisé les robinets de Velan.

« Dans l'une de ces centrales, 20 000 robinets sont nécessaires pour l'îlot nucléaire et l'îlot classique. L'industrie nucléaire est fort importante pour Velan », dit Jean-Luc.

En raison de sa vaste expérience dans le domaine, Velan et Velan S.A.S. constituent des acteurs dominants de l'industrie de robinets nucléaires.

« Nous avons toujours tenté de développer les bons produits pour ce marché extrêmement exigeant. À ce titre, nous nous concentrons sur les nouvelles technologies, la production de qualité supérieure et sur la

recherche et développement. Cela signifie que nous accordons de l'attention à tous les détails, aussi petits soient-ils, tels les rondelles et les boulons, en déployant tous les efforts pour produire un produit de qualité », précise Jean-Luc.

### Un fier héritage

Nord-Lock constitue l'exemple d'une entreprise ayant perfectionné une gamme de produits spécialisés d'une façon si exemplaire qu'elle règne sur le marché mondial. Nord-Lock a pris naissance il y a plus de 30 ans. Elle possède désormais des sites de production dans deux pays européens (Suisse et Suède), ainsi qu'en Pennsylvanie aux États-Unis. Sa force de vente s'étend partout dans le monde avec des filiales en Europe, aux États-Unis et en Asie.

Les écrous, les boulons et les produits connexes fabriqués par Nord-Lock sont utilisés dans une panoplie d'industries, notamment la production d'énergie telles les plates-formes de forage gazier et pétrolier, en passant par les éoliennes, la construction navale et dans d'autres segments manufacturier, minier et de transport. Parmi les produits fabriqués par l'entreprise, on compte des rondelles et des boulons. Nord-Lock offre également des solutions sur mesure en matière de boulonnage pouvant résister à des températures variant de -270 °C (-454 °F) à 700°C (1292 °F).

En 2011, Nord-Lock a procédé à deux acquisitions importantes : Superbolt Inc. et P&S Vorspannsysteme AG, ce qui a permis

*« S'assurer de respecter les normes les plus strictes en matière de sécurité et de qualité est un facteur essentiel à l'industrie nucléaire. Nord-Lock et Velan travaillent en collaboration étroite afin de veiller à assurer la satisfaction irréprochable de nos clients communs. »*

—Damien Thomas,ingénieur d'applications sur le terrain, Sud de l'Europe, Groupe Nord-Lock

d'allier deux des systèmes de sécurisation pour assemblages boulonnés les plus novateurs et fiables au monde.

« S'assurer de respecter les normes les plus strictes en matière de sécurité et de qualité est un facteur essentiel à l'industrie nucléaire. Nord-Lock et Velan travaillent en collaboration étroite afin de veiller à assurer la satisfaction irréprochable de nos clients communs », ajoute Damien Thomas, ingénieur d'applications sur le terrain, Sud de l'Europe, Groupe Nord-Lock. **[VV]**



## Présentation de Jean-Luc Mazel

Jean-Luc Mazel est directeur général de Velan S.A.S., l'entreprise française affiliée de Velan Inc.; il a occupé auparavant les postes de directeur industriel et de directeur de l'ingénierie pour l'entreprise. Jean-Luc détient une maîtrise en génie mécanique de l'École Nationale d'Ingénieur (France).

Il possède une vaste expérience dans la conception et la fabrication de robinets pour applications industrielles, ainsi que dans le domaine des robinets nucléaires et cryogéniques. Jean-Luc a entamé sa carrière en 1988.

Il est marié avec Emanuèle, une enseignante en sciences sociales. Le couple a deux enfants, Quentin et Anna. Emanuèle et Jean-Luc sont tous deux passionnés des longs périples à vélo qui leur permettent de découvrir de nouveaux paysages et de rencontrer des gens. Leur fille Anna est fascinée par les baleines; la famille a voyagé de grandes distances pour avoir l'occasion de les admirer, soit de Tadoussac au Québec, Canada, jusqu'aux Açores.

Jean-Luc a travaillé plus de 24 ans dans l'industrie de la robinetterie, et il se spécialise en génie mécanique. Vous pouvez joindre Jean-Luc par téléphone au +33 478616714 ou lui envoyer un courriel à l'adresse [jlalmaz@velan.fr](mailto:jlalmaz@velan.fr).

On voit ici Jean-Luc à gauche dans le cadre de son voyage à vélo en France.

# Adrian Oon:

un expert technique passionné de sa culture

Un bon représentant commercial au sein de l'industrie des robinets doit posséder plusieurs qualités : la sociabilité, une excellente connaissance des produits et la capacité de communiquer sont trois caractéristiques qui figurent parmi les plus importantes. Le lieu d'activité du représentant commercial détermine en grande partie l'importance accordée à ces trois traits de caractère. Adrian Oon Hup Chye, directeur régional des ventes en Asie du Sud-Est, possède ces trois qualités.



Adrian Oon Hup Chye, directeur régional des ventes en Asie du Sud-Est, lors de la cérémonie d'inauguration des travaux de la raffinerie et du complexe pétrochimique de Nghi Son au Vietnam.

« Bien que je sois sociable et que j'occupe un emploi dans la vente, je ne pourrais pas dire que j'aime ce que je fais uniquement parce que j'aime les gens », a déclaré Adrian. En fait, ce qui le passionne dans ce travail, c'est la détermination de solutions techniques.

« Cette industrie bourdonne toujours d'activités; elle regorge de nouveautés et on peut y apprendre des trucs emballants », poursuit-il. Cette effervescence fait que ce travail convient parfaitement à un mordru des technologies.

## Les fondements de son savoir

L'enthousiasme d'Adrian en ce qui concerne l'aspect technique, sa participation au secteur industriel et son professionnalisme font partie intégrante de sa personnalité. Fils de fonctionnaires, il est né à Kuala Lumpur, en Malaisie. Adrian a obtenu un diplôme en ingénierie de l'INTI College en Malaisie avant de poursuivre ses études à l'Université de Leeds au Royaume-Uni, qui lui a décerné un diplôme de maîtrise en ingénierie. Il a étudié et aimé effectuer des recherches sur la dynamique des fluides, pour ensuite rédiger son mémoire de recherche sur la tribologie (la science et le domaine de l'ingénierie portant sur les surfaces en mouvement).

« Le fait d'avoir abordé des sujets comme la viscosité et la dynamique des fluides m'a



Deux représentants commerciaux de Velan célébrant le Nouvel An chinois 2014 en compagnie de l'équipe de KS Flow Control. On peut voir, de gauche à droite (première rangée) : Audrey Phua, Ramlah Abdullah, Reni Isac, Wendy Tan et Angela Yu (KS Flow). Rangée du fond : Mohamad Aminuddin (KS Flow), Gino Loggia (Velan), Kelvin Toh, Ruwan Gunarathne, Lim Ai Lin, Eric S. Anog (KS Flow) et Adrian Oon (Velan).

permis de mieux comprendre le comportement d'un robinet soumis à des flux », dit-il.

Dans le cadre de son premier emploi, il a travaillé à titre d'ingénieur commercial pour une entreprise malaisienne active dans l'industrie des robinets, mais il est par la suite passé à la vente et à la gestion avant de devenir directeur des ventes. À ce titre, il était responsable de l'accroissement des ventes de vannes de régulation pour cette compagnie à Singapour et en Malaisie. Velan l'a ensuite embauché.

Ses compétences en gestion et son savoir-faire technique lui sont essentiels en Asie du Sud-Est, car il compose rarement avec des utilisateurs finaux. Son travail consiste à communiquer avec plusieurs distributeurs importants ainsi qu'avec des agents de vente qui peuvent être responsables d'un bon nombre de produits et de leur présenter les produits de Velan. Il dit que son travail est de leur brosser un portrait à long terme de la situation.

« Je dois établir des liens avec les agents actifs dans ma région du monde et les aider à comprendre que l'implantation d'une marque et l'introduction d'une gamme de produits dans un marché moins connu exigent une bonne dose de patience et de la persévérance », a-t-il déclaré.

« Comme je connais bien non seulement le fonctionnement des robinets mais aussi

comment les appairer avec des actionneurs pour différents services, je suis en mesure de montrer aux clients que les solutions qui associent de nouvelles technologies de la meilleure façon possible sont les plus rentables en bout de piste », a-t-il dit.

Il a ajouté que la communication est cruciale, car le succès en Asie dépend en grande partie de cette étape. Le territoire qu'il couvre est immense. Il comprend Singapour, l'Indonésie, la Malaisie, la Thaïlande, le Vietnam et le Myanmar, et chacun de ces pays ayant une culture propre et un environnement commercial distinct.

« Il existe des barrières linguistiques entre tous les pays de ce secteur commercial. Pour cette raison, il est très important d'établir de bonnes relations de travail avec les agents et les distributeurs pour faire en sorte que la présence de Velan dans la région soit solide. Le processus évolue constamment. Les fabricants et les agents peuvent avoir les mêmes objectifs, mais les chemins qu'ils empruntent pour les atteindre peuvent différer de temps à autre. »

#### Une touche locale

Pour une entreprise, le fait de faire des affaires avec des agents et des distributeurs représente un avantage, car cela lui permet de communiquer dans les langues du pays et de respecter les coutumes locales, ce qui est

**« Comme je connais bien le fonctionnement des robinets et que je sais qu'ils peuvent être emballés avec des actionneurs à l'intention de plusieurs services, je suis en mesure de montrer aux clients que les solutions qui associent de nouvelles technologies de la meilleure façon possible sont les plus rentables en bout de piste. »**

**—Adrian Oon Hup Chye, directeur régional des ventes en Asie du Sud-Est**

crucial, « car, en Asie, on fait généralement des affaires au sein des communautés », explique Adrian.

Gino Loggia, directeur des Ventes internationales, a souligné : « Sa connaissance du fonctionnement dans son ensemble constitue une des forces d'Adrian. Il connaît les principaux clients de ce secteur commercial et sait ce que leurs besoins englobent. Ajoutez à cela sa très bonne connaissance technique du fonctionnement d'un robinet et vous obtenez une recette gagnante. »

Les industries utilisatrices finales dans lesquelles les produits sont vendus en Asie du Sud-Est sont diversifiées, mais Velan se concentre sur les industries du pétrole, du gaz et de la production d'énergie.

En ce qui concerne ce dernier secteur, « Velan est déjà le chef de file dans le secteur des robinets d'isolement de vapeur et ses produits ont été bien accueillis par l'industrie de la production d'énergie », a déclaré Adrian.

Cela nous permet de démontrer la valeur à long terme de ces produits plus facilement.

« Les robinets Velan ont la réputation d'être de qualité, durables et offerts à des prix concurrentiels. Les produits finis font économiser l'utilisateur tout au long de la vie utile du produit en diminuant les coûts d'entretien », a-t-il poursuivi.

Dans l'industrie pétrochimique, les robinets de Velan sont utilisés dans une foule d'applications.

« Nos robinets à tournant sphérique à sièges métalliques sont utilisés dans des applications exigeantes dans lesquelles

**« Velan s'implique toujours auprès de ses clients, s'assure que le soutien offert par le service après-vente est fourni à temps et ne ferme aucune voie de communication de façon à pouvoir leur prêter assistance s'ils ont besoin d'explications. »**

—Adrian Oon Hup Chye

une grande durabilité et une excellente étanchéité sont nécessaires à long terme », explique-t-il.

Il ajoute que, tandis que les propriétaires d'usine continuent de se doter d'unités supplémentaires en aval, les applications comme le traitement des catalyseurs et la récupération de l'acide sulfurique seront des secteurs dans lesquels Velan pourra créer une valeur ajoutée pour ses clients.

Selon Adrian, la vaste expérience de Velan en matière d'applications nécessitant des robinets à tournant sphérique pour la cokéfaction et en ce qui a trait à la conception de robinets à tournant sphérique à sièges métalliques de qualité pour cette industrie demeure un secteur regorgeant d'occasions potentielles aux yeux de l'entreprise. Par exemple, Velan est fier d'être un partenaire et un fournisseur de la raffinerie de Petronas à Melaka en Malaisie, où on prévoit construire une nouvelle unité de cokéfaction.

« Velan s'implique toujours auprès de ses clients, s'assure que le soutien offert par le service après-vente est fourni à temps et ne ferme aucune voie de communication de façon à pouvoir leur prêter assistance s'ils ont besoin d'explications », poursuit-il.

Selon Adrian, l'arrivée de nombreux nouveaux concurrents au sein du marché de l'Asie du Sud-Est constitue un des récents défis importants que Velan doit surmonter.

« La concurrence provenant des marques émergentes de robinets est féroce. Les utilisateurs finaux moins importants et moins expérimentés succombent souvent à la tentation de privilégier un prix d'achat initial moins élevé plutôt que d'engager des frais d'exploitation à long terme », précise-t-il.

« C'est un véritable défi dans cette région du monde d'expliquer aux utilisateurs que

le prix d'achat initial ne constitue que très rarement un facteur important dans le calcul des coûts pour la totalité du cycle de vie du produit », a-t-il ajouté.

### Sur la route

Comme le territoire qu'il couvre est vaste et comprend de grandes étendues d'eau, Adrian est en déplacement pendant environ deux ou trois semaines par mois. Toutefois, il ne perçoit pas cette situation comme un défi important.

En 2012, il a épousé Yvette Lim, qui occupe un poste de cadre supérieur responsable de la chaîne d'approvisionnement exécutant les commandes d'une société de l'industrie chimique figurant sur la liste Fortune 500. Bien qu'Adrian n'aime pas la quitter, elle se montre compréhensive.

« Elle m'appuie dans mon rôle et est d'accord avec le fait que je doive voyager souvent. Elle espère aussi m'accompagner à l'occasion », dit-il.

De plus, il considère que la découverte de nouvelles cultures et de nouveaux pays constitue un avantage plutôt qu'un désavantage pour un citoyen (son épouse et lui habitent à Singapour).

« Je dirais que le fait de vivre dans une ville où règne le béton m'a appris à apprécier davantage les vastes pâturages, les collines verdoyantes, ainsi que les levers et les couchers de soleil qui changent selon le paysage », a déclaré Adrian.

Il se considère chanceux de pouvoir vivre et voyager dans une région du monde qui regorge de possibilités en raison du « caractère multiculturel, multiethnique et plurilinguistique de ces pays ». Les interactions qui en résultent font que cette région « combine histoire et culture de façon unique », dit-il.

Par exemple, en Malaisie, « les mets locaux incorporent plusieurs traditions culinaires, dont celles de la Malaisie, de la Chine et de l'Inde. De plus, nous sommes tout près de l'Indonésie et de la Thaïlande. C'est pour ça qu'on se régale! », a-t-il déclaré.

Tous ces aspects rendent ses déplacements pour le travail encore plus agréables.

« J'ai toujours aimé découvrir de nouveaux endroits peuplés de gens différents appartenant à d'autres cultures. Il arrive à l'occasion que la description de nouveaux plats semble plus appétissante que les mets le sont lorsqu'on y goûte. Sauf qu'on ne peut pas le savoir avant d'avoir essayé », dit-il. **||VV||**

## Opérateur radio amateur

Adrian n'a pas beaucoup de temps à consacrer à ses passe-temps ces jours-ci. En effet, il tente plutôt d'accroître la présence de Velan en Asie du Sud-Est, raison pour laquelle il passe un bon moment au bureau et sur la route.

Avant, il faisait de la randonnée pédestre pendant son temps libre et il dit qu'il tente de sortir à l'occasion pour profiter du grand air.

« Par contre, un incident malencontreux s'est produit lorsque je me suis montré trop téméraire en escaladant une falaise. J'en ai écopé des blessures qui m'ont incité à être plus prudent, mais j'ai toujours envie d'y retourner », a-t-il déclaré. Il s'intéresse également à l'astronomie en amateur depuis trois ans et apprend à reconnaître les astres avec ses jumelles dans le ciel étoilé.

Mais il est un passe-temps auquel il s'adonne depuis fort longtemps et qu'il pratique lorsqu'il dispose d'assez de temps : la radio amateur. Cette passion lui provient de son père, qui était opérateur radio dans l'armée. Opérateur radio certifié en Malaisie, Adrian tente de le devenir à Singapour également.

« Il s'agit d'un passe-temps qu'on peut délaissier un moment et reprendre plus tard », explique-t-il.

Il affirme qu'il aime autant la radio amateur parce que le domaine est lié à la technologie, bien que cette dernière évolue assez lentement pour qu'il puisse interrompre son passe-temps pendant une période plus ou moins longue et recommencer lors que le temps le lui permet.

« Ça me permet de m'amuser en électronique et de jouer avec les réglages du matériel. Il faut un émetteur-récepteur, des antennes et plein d'autres trucs dont la plupart des gens n'ont probablement pas envie d'entendre parler! Quant à moi, cela m'amuse », dit-il.



# A&M Industrial

Petit commerce devenu fournisseur d'expertise d'importance



En haut à gauche : Arnold Young, président d'A&M Industrial, au côté de son fils David Young, vice-président exécutif; et en haut à droite : Équipe d'A&M Industrial



**L'esprit d'entreprise qui animait Arnold Young, le président d'A&M Industrial, lorsqu'il a ouvert sa petite quincaillerie en 1954 convenait absolument. Fonqueur dans l'âme, son attitude lui a permis de faire croître son commerce plus rapidement, à mesure que son magasin de détail est devenu un fournisseur d'articles de quincaillerie et un équipementier pour les entreprises manufacturières œuvrant dans le couloir commercial du New Jersey et de New York, alors en plein essor.**

Il ne se serait pas douté que l'entreprise familiale qu'il avait fondée deviendrait un jour un chef de file régional et national de la gestion de la chaîne logistique qui offrirait une gamme complète de produits et de services industriels, dont une vaste sélection de robinets de marque Velan.

Puisque le monde était très différent dans les années 1950, il ne pouvait pas non plus prévoir que son entreprise serait reconnue comme étant l'un des principaux intervenants d'urgence dans le secteur de l'énergie. En fait, il aurait seulement pu prédire que l'entreprise serait toujours exploitée de façon directe malgré sa croissance.

« Le fait que nous avons su gérer notre croissance pendant 60 ans est un des aspects de cette aventure dont je suis le plus fier. Nous y sommes parvenus en utilisant notre intelligence et en mettant notre connaissance du milieu à profit pour déterminer quelle direction prendre. L'aspect le plus important de cette entreprise demeure à mes yeux l'interaction directe avec nos clients », a déclaré Arnold.

Il compare le succès d'A&M à un mariage réussi.

« Comme dans un mariage, on apprend à ne jamais dire 'non', à poser des gestes positifs. Ce positivisme tant dans les pensées

que dans les gestes se reflète dans toute l'entreprise, comme c'est le cas dans une famille solide », a-t-il poursuivi.

David Young, fils d'Arnold et vice-président exécutif d'A&M Industrial décrit cet esprit pratique et cette attitude gagnante autrement.

« Avant de fonder l'entreprise, mon père a servi dans les marines pendant la guerre de Corée », explique David. « Entre autres choses, son service militaire lui a appris qu'un carabinier le demeurait toute sa vie, peu importe le domaine dans lequel il faisait carrière par la suite; qu'il serait toujours celui qui va au front et qui doit savoir comment tirer », a-t-il dit.

« Chez A&M, nous rappelons à nos associés qu'ils sont tous a priori des vendeurs, et ce, peu importe leurs autres activités. Notre entreprise est une organisation commerciale avant toute chose », explique-t-il.

## Les années de croissance

À l'heure actuelle, A&M Industrial emploie plus de 100 personnes exploitant un centre de distribution de 160 000 pi. ca. situé à Cranbury, au New Jersey. Son siège social se trouve dans la ville de Rahway, au New Jersey. En 1987, l'entreprise a commencé à offrir une gamme de tuyaux, de robinets et

**« Mon père sait que tout n'est pas vraiment noir ou blanc dans cette industrie. On ne compte plus les zones grises. Pour cerner les besoins réels des clients, il faut avoir à son service des dirigeants et employés qui connaissent bien ces secteurs moins bien définis. »**

**—David Young, vice-président exécutif, d'A&M Industrial**

d'accessoires de tuyauterie qui fait maintenant partie de la division des produits façonnés.

Alors que plusieurs entreprises manufacturières ont déplacé leurs opérations au sud de la frontière et dans d'autres pays, la clientèle de l'entreprise s'est élargie et comporte maintenant d'importantes entreprises du domaine de l'énergie et dans des secteurs spécialisés comme la pétrochimie, les installations mécaniques, la construction, le traitement chimique et les transports. De nos jours, elle fait des affaires avec plus de 1 000 fabricants, et offre des produits et fournit des services à certaines des plus importantes centrales électriques de la région.

L'entreprise a pu assurer sa croissance en élargissant ses catégories de produits et en diversifiant ses activités. Depuis toujours, la compétence est au rendez-vous.

« Notre entreprise a pu prendre de l'expansion en s'implantant dans plusieurs segments de marché », a déclaré David. « Bien que notre croissance concerne les robinets et la tuyauterie, notre expansion correspond en général à l'élargissement de notre champ d'expertise. »

Son père Arnold ajoute : « Notre travail est vraiment de régler les problèmes de nos clients. C'est une des raisons pour lesquelles j'ai toujours aimé cette industrie. Pour y parvenir, il est nécessaire d'avoir de solides connaissances et de pouvoir réagir rapidement. »

Au lieu d'offrir des produits et des services complètement nouveaux, l'entreprise a choisi de prendre de l'expansion en faisant l'acquisition d'autres compagnies, stratégie qui lui a permis d'élargir ses connaissances. Par exemple, A&M s'est portée acquéreuse de plusieurs distributeurs de dispositifs de protection, ce qui lui a permis de gagner de

l'expérience relativement à l'équipement de protection personnel et d'offrir des produits dans cette catégorie.

« À un autre moment, l'entreprise s'est vue octroyer un important contrat nécessitant une très grande quantité d'assemblages de tuyaux. Nous en achetions en grosses quantités, mais nous sommes finalement aperçus qu'il valait mieux nous en occuper à l'interne. Nous avons donc acquis des compétences dans le domaine de la fabrication de tuyaux et avons fondé une division autonome qui dessert précisément ce marché », a-t-il ajouté.

Actif au sein de l'entreprise de son père depuis 30 ans, David a dirigé une grande partie de cette croissance. Diplômé en gestion des affaires de l'Université de New York, il a travaillé à Wall Street pendant plusieurs années avant de conclure que le monde des grandes sociétés et de la croissance frénétique ne lui convenait pas.

David explique que la progression d'A&M n'a rien à voir avec ce qu'il a appris à l'université. Selon lui, c'est plutôt l'attitude de son père et du personnel d'embauche dont A&M s'est dotée qui a permis à l'entreprise d'emprunter toutes ces nouvelles avenues.

« Mon père sait que tout n'est pas vraiment noir ou blanc dans cette industrie », renchérit David. « On ne compte plus les zones grises. Pour cerner les besoins réels des clients, il faut avoir à son service des dirigeants et employés qui connaissent bien ces secteurs moins bien définis », poursuit-il.

Afin de fournir le service personnel et fondé sur les valeurs que nécessitent ces zones grises, l'entreprise a cessé de se considérer comme un simple distributeur il y a un bon moment déjà et se perçoit depuis lors comme un fournisseur de solutions.

Arnold fait remarquer que les produits de qualité comme les robinets de Velan comptent parmi ces solutions.

« Nous sommes très fiers de nos fabricants, y compris Velan, une entreprise pour laquelle nos employés et nous avons beaucoup de respect et qui a une très bonne réputation au sein de l'industrie », dit-il. « Au fil du temps, les robinets de Velan se sont avérés un élément essentiel pour que nous puissions satisfaire les besoins de nos clients. »

Bien entendu, le fait d'offrir les bons produits n'explique pas tout.

« En s'implantant sur Internet, le monde de la vente a énormément changé. Il est épatant que n'importe quel produit soit offert sur demande de nos jours. Même Amazon possède une division dédiée à

l'approvisionnement commercial », explique-t-il. « En outre, il faut compter les magasins à grande surface et les grandes sociétés de vente par catalogue parmi nos concurrents. Tous ces facteurs ont fait en sorte que tous les vendeurs ont dû soigneusement examiner leur travail et la valeur qu'ils offrent. Nous en sommes venus à la conclusion qu'A&M vendait des connaissances techniques », a-t-il dit.

### **Intervention d'urgence**

Au cours des dernières années, l'intervention d'urgence est l'un des domaines les plus visibles dans lesquels A&M a pu démontrer son expertise. L'entreprise a eu à intervenir à de nombreuses reprises en situation de crise, y compris lors des événements du 11 septembre 2001, de l'explosion de vapeur au cœur de Manhattan en 2007 et de l'ouragan Sandy en 2012.

En fait, le programme d'intervention d'urgence d'A&M est en quelque sorte la conséquence d'un projet novateur qu'A&M a lancé il y a une quinzaine d'années environ : le transbordement. Dans le cadre de ce programme, A&M a collaboré avec un client final afin de concevoir un moyen transparent et entièrement électronique de contourner les problèmes qu'occasionnent les situations de crise pour que les clients obtiennent ce dont ils ont besoin le plus rapidement possible.

Au fil du temps, le nombre de produits offerts dans le cadre du programme a beaucoup augmenté, depuis les 200 produits inclus à l'origine, il compte maintenant 5 000 composants façonnés, dont des robinets à tournant sphérique à entrée par le haut et des robinets de transport de gaz à sphère pivotante API 6D. L'entreprise offre également des services spécialisés comme l'évaluation des dommages et la conception de matériel façonné nécessaire en temps de crise.

Le directeur administratif du développement commercial pour A&M Industrial, Kevin Rosenthal, dirige l'équipe responsable des interventions d'urgence et a décrit ce secteur d'activités comme « un des systèmes du domaine de l'énergie les plus axés sur la technologie et la fonctionnalité. »

Qu'il s'agisse de l'explosion d'une plaque d'épout, d'un incendie dans un transformateur ou des problèmes généraux qui sont survenus dans le cadre des événements du 11 septembre 2001, toutes les situations de crise comportent leur lot de défis, a-t-il déclaré.

Et pourtant, peu importe le niveau de préparation, il est essentiel de faire preuve de souplesse, « car il nous faut réagir rapidement et instinctivement dans la plupart des

cas. Bien que nous tentions d'être les plus proactifs possible dans ce domaine, les meilleures interventions d'urgence dépendent de notre capacité à répondre très rapidement et adéquatement à des besoins émergents et non manifestes », a ajouté Kevin.

L'ouragan Sandy a présenté un double défi encore plus imposant, car l'entreprise et ses employés se trouvaient au cœur de l'événement.

« La région dans laquelle nous nous trouvons a été privée d'électricité pendant environ deux semaines », explique David. De plus, lorsque le courant a été rétabli, il était intermittent. « Ni nos systèmes informatiques ni nos téléphones ne fonctionnaient et nous étions privés d'éclairage et de chauffage. Mais les gens se présentaient au travail tous les jours et, lorsque c'était possible, ils se servaient de téléphones cellulaires pour communiquer avec nos principaux fournisseurs et les gens dans le besoin », a-t-il dit.

« Il ne faut pas non plus oublier l'aspect humanitaire. Non seulement le domicile de certains de nos employés avait-il subi des dégâts, mais nos communautés ont été dévastées; des pâtés de maisons complets ont été détruits », poursuit David. « Mon épouse Monica, qui travaille également pour l'entreprise, s'est jointe à nous pour assurer la coordination de certaines des activités humanitaires de nos employés. »

Pendant cette période, les ondes de tempête le long de la côte de l'Atlantique constituaient le problème le plus important auquel plusieurs clients faisaient face, car celles-ci ont rapidement entraîné l'inondation de bon nombre de commerces et d'usines de la région.

« Même un nouveau venu dans l'industrie sait que l'eau de mer et les installations électriques ne font pas bon ménage », explique Kevin. « Ces deux éléments ont provoqué un véritable désastre le long de la côte. Nos clients actifs dans le secteur de l'énergie ont été particulièrement touchés, car des centaines de récepteurs ont été endommagés. »

A&M a dépêché des équipes dans des raffineries et dans d'autres usines pour prêter main-forte aux équipes de nettoyage (fournir de l'équipement de sécurité, des vêtements chauds, des tentes et des sacs de couchage aux travailleurs) et pour aider à évaluer les dégâts.

« Nous avons procédé à certaines évaluations sur place, mais nous avons également rapporté une partie de l'équipement dans nos ateliers. La simple identification des éléments récupérables et ceux qui devaient

être remplacés a constitué un défi de taille », David a-t-il déclaré. Ensuite, ils ont dû trouver l'équipement précis dont leurs clients avaient besoin et négocier avec les fournisseurs qui offraient les bons produits et qui étaient en mesure de les livrer rapidement.

Il a fallu environ deux mois avant qu'A&M puisse fonctionner à plein rendement et les effets de l'ouragan se font toujours ressentir dans cette région du pays. En vertu de sa capacité à intervenir en cas d'urgence, A&M a pu consolider des relations et s'est aussi vue décerner nombre d'éloges.

« Lorsqu'une catastrophe survient, personne n'agit en pensant faire bonne figure, mais ces gestes ont quand même des conséquences positives », déclare David. « Lorsqu'un acheteur ou le chef d'un service d'entretien nous appelle, désespéré, et que nous parvenons à répondre à ses demandes, ce client découvre ce que nous pouvons faire et ce que nous sommes prêts à faire pour le servir. »

### Tournée vers l'avenir

A&M a fait l'objet de beaucoup de publicité positive et reçu de nombreux remerciements à la suite de l'ouragan Sandy et David a déclaré que le secteur des interventions d'urgence demeurera un secteur d'activité précieuse qui gagnera en importance au sein de l'entreprise.

« Bon nombre des produits que nous vendons (y compris les robinets) font en sorte que nous faisons des affaires avec des entreprises actives dans des industries très importantes comme la production d'électricité, les services publics et les infrastructures gouvernementales. Ces industries ont grandement besoin de stabilité

et de constance. Pour desservir ces marchés, il faut disposer des capacités internes adéquates et offrir les bons produits pour répondre aux besoins », a-t-il souligné.

Toutefois, il ne s'agit que d'un des nombreux services qui rendent l'entreprise unique, ajoute-t-il.

À l'avenir, A&M espère croître sur le plan géographique et élargir la gamme de produits qu'elle offre tout en se concentrant sur la prestation d'expertise.

« Le succès d'A&M Industrial est attribuable à la culture organisationnelle instaurée par Arnie, où tout le monde travaille fort et s'amuse tout autant », précise Kevin. « L'attitude gagnante dont fait preuve notre personnel pour cette raison a permis à l'entreprise d'atteindre des sommets inégalés dans un domaine où la concurrence est très vive et cela nous sera utile à l'avenir quand nous explorerons de nouveaux secteurs où notre compétence sera utile. »

Arnold a ajouté que « le changement le plus important qui s'est produit dans l'industrie au fil des ans, c'est que les grosses entreprises ont avalé les plus petites. Notre entreprise est encore modeste, car notre croissance s'est surtout réalisée par l'acquisition d'autres entreprises. Cela dit, nous disposons d'un atout que nous ne comptons pas perdre : notre clientèle diversifiée et fidèle. »

David a ajouté : « De nos jours, pour exceller, il est nécessaire de comprendre les difficultés qu'éprouvent nos clients et les besoins particuliers qu'ils ont relativement à leurs applications, pour ensuite être en mesure de fabriquer des produits et d'offrir des services visant à répondre à ces besoins. » **[VV]**



David Young en compagnie de Kevin Rosenthal, directeur administratif du développement commercial



Voici Paolo Ranieri, directeur général et chef de la direction de Velan ABV. Expert des robinets à tournant sphérique, Paolo est également ingénieur mécanicien. Le parcours de cet homme sur le plan technique et de la gestion est impressionnant. En matière de direction, Paolo estime qu'il est très important de déléguer des responsabilités à ses employés et qu'ils se sentent libres d'atteindre des objectifs préétablis.

Ce que vous ignorez peut-être au sujet de Paolo : il se rend au travail à moto presque tous les jours. Cette balade quotidienne à moto lui procure un sourire aux lèvres avant même d'entrer au bureau.

Velan: Plus que de la robinetterie.

**Velan.** Une qualité durable.

+1 514 748 7743  
[www.velan.com](http://www.velan.com)

**VELAN**