

Au **cœur** des
technologies

RAPPORT ANNUEL

20**13**

mersen

SOMMAIRE

Sommaire

4 > **LE GROUPE**

6 > **RÉSULTATS**

8 > **UNE ANNÉE AU CŒUR
DE NOS MARCHÉS**

10 > *Énergie*

12 > *Électronique*

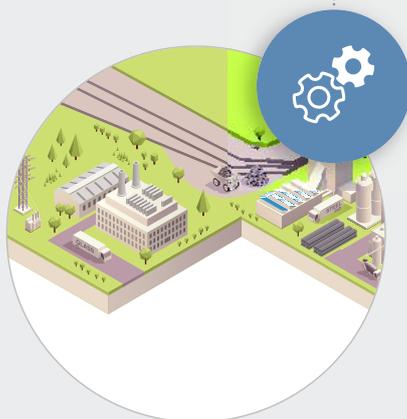
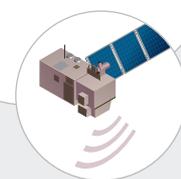
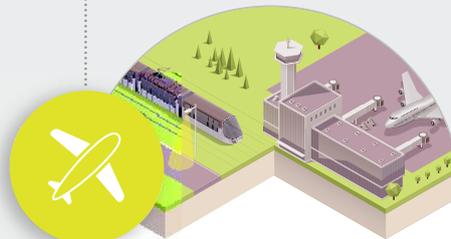
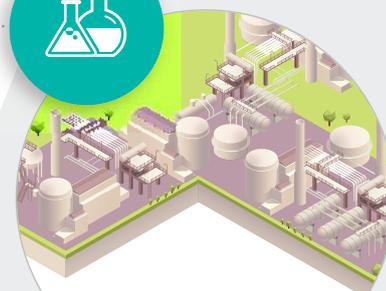
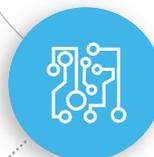
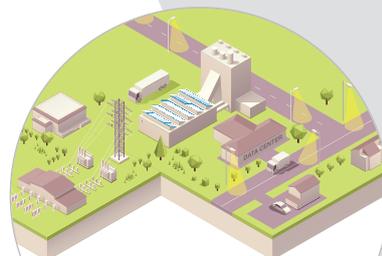
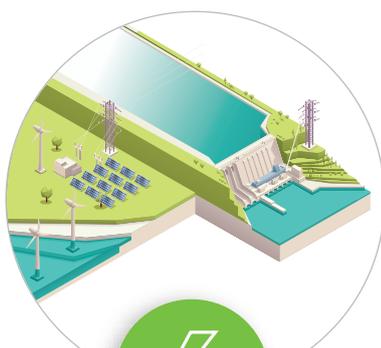
14 > *Chimie*

16 > *Transports*

18 > *Industries de Procédés*

20 > **ENGAGEMENT
& RESPONSABILITÉ**

22 > **PROXIMITÉ**



Un acteur au cœur des technologies

Edito

À quoi reconnaît-on un vrai leader technologique ?

À cette question, la réalité économique apporte une réponse : c'est **un acteur capable de se développer par une croissance soutenue dans la durée**. C'est aussi un acteur capable de résister aux contextes les moins favorables tout en continuant à avancer, à innover et à accompagner les évolutions technologiques de ses clients.

Si 2013 aura été une année de contraste pour Mersen, elle aura également été l'occasion pour notre Groupe de réaffirmer son positionnement sur l'ensemble de ses marchés. Nous avons su conserver un socle d'activités solide et entamer une transformation en profondeur qui va nous permettre d'améliorer notre compétitivité et d'atteindre notre objectif ambitieux de croissance.

Derrière cette réussite, il y a avant tout du pragmatisme : **nous connaissons nos domaines d'activité et nous savons que nous avons toutes les clefs en main pour répondre aux attentes des plus grands leaders industriels du monde entier...** et donc gagner des parts de marché significatives. Et pour cela, nous pouvons nous appuyer sur trois atouts majeurs.

Le premier, c'est notre approche métier ; une combinaison subtile d'**expertise technologique et d'innovation continue**, s'appuyant sur une politique forte de R&D qui nous permet de garder une longueur technologique d'avance et d'anticiper les besoins de nos clients grâce à des produits réellement novateurs. Le second, c'est notre **démarche de proximité**, basée sur notre large implantation mondiale grâce à nos équipes locales et sur une parfaite connaissance de chaque pays, sa législation, ses spécificités culturelles et les attentes de ses industriels. Enfin, notre troisième atout, c'est bien sûr notre organisation industrielle autour de **2 pôles et 5 secteurs d'activités tous porteurs**, renforcée par nos positions solides sur des marchés à fort potentiel comme le solaire ou l'électronique de puissance. Nous ne sommes pas de simples fournisseurs d'équipements industriels : de l'émergence des énergies alternatives à la recherche d'efficacité énergétique en passant par les nouvelles mobilités des populations et des marchandises, Mersen est un acteur à part entière des mutations profondes de la société.

Un acteur au cœur des technologies.

Luc Themelin • *Président du Directoire*

« Mersen a toutes les clefs en main pour répondre aux attentes des plus grands leaders industriels du monde entier »

LE GROUPE

Des expertises, une énergie au cœur

« Performance
et innovation
au service
de 5 secteurs
porteurs »

Expert mondial des spécialités électriques et des matériaux en graphite,

Mersen conçoit des solutions innovantes adaptées aux besoins de ses clients afin d'optimiser leur performance industrielle sur des secteurs porteurs :

énergies ; transports ; électronique ; chimie/pharmacie et industries de procédés.

Notre expertise est structurée autour de 2 pôles d'excellence sur lesquels nous occupons des positions de leader ou de co-leader mondial : le Pôle Systèmes & Matériaux Avancés (Matériaux) et le Pôle Systèmes & Composants Électriques (Électrique).

Alliant performance et innovation, cette organisation s'appuie sur un outil de production performant ainsi que sur un réseau commercial international gage de qualité et de proximité avec nos clients au quotidien.

Le Groupe

Pôle Matériaux

Une gamme d'équipements en graphite et matériaux ultra-performants (métaux réactifs, carbure de silicium...) destinés aux environnements industriels très exigeants - applications à hautes températures ou milieux corrosifs.

n°1

mondial des équipements anticorrosion en graphite

n°2

mondial des applications à hautes températures du graphite isostatique

Pôle Électrique

Une gamme de solutions électriques et de services pour moteurs et générateurs contribuant à la sûreté et la performance des installations électriques et de l'électronique de puissance.

n°1

mondial des balais et porte-balais pour moteurs électriques industriels

n°2

mondial indépendant des fusibles industriels

Millions d'€ de chiffre d'affaires en 2013

Présence dans **35** pays
6400 collaborateurs

des technologies



Gouvernance
Directoire &
Comité exécutif



Directoire

- 01 • **Luc Themelin** • *Président*
- 02 • **Thomas Baumgartner** • *Directeur administratif et financier*
- 03 • **Christophe Bommier** • *Directeur de l'activité hautes températures*
- 04 • **Didier Muller** • *Directeur des activités applications électriques et génie chimique*
- 05 • **Marc Vinet** • *Directeur de l'activité protection électrique*

Comité exécutif

- 06 • **Thomas Farkas** • *Directeur de la stratégie et du développement*
- 07 • **Estelle Legrand** • *Directrice des ressources humaines*
- 08 • **Jérôme Sarragozi** • *Directeur juridique*
- 09 • **Charles-Henri Vollet** • *Directeur des achats et des systèmes d'information*

Conseil de surveillance

- **Hervé Couffin** • *Président*
- **Henri-Dominique Petit** • *Vice-président*
- **Jocelyne Canetti**
- **Yann Chareton**
- **Carolle Foissaud**
- **Dominique Gaillard**
- **Jean-Paul Jacamon**
- **Philippe Rollier**
- **Thierry Sommelet**
- **Marc Speeckaert**
- **Ulrike Steinhorst**

LE GROUPE

Après une année marquée par un environnement difficile, Mersen affiche ses nouvelles ambitions

Ralentissement de la croissance en Asie, situation aux Etats-Unis contrastée, morosité confirmée en Europe : en 2013, l'activité de Mersen a suivi l'orientation déjà esquissée fin 2012, au gré des mouvements des marchés. Mais si l'activité a pu être difficile, le Groupe a très bien résisté et su compenser en partie les effets dus au ralentissement de l'activité sur certains secteurs pour afficher une marge d'EBITDA de 13,5 % et un cash-flow élevé. Notre présence sur des marchés diversifiés ainsi que notre implantation géographique mondiale, au plus près des principaux industriels du monde entier, nous ont en effet permis de réaliser un chiffre d'affaires proche de nos objectifs. Et surtout, entre nouveaux contrats et innovations technologiques, Mersen a profité des derniers mois pour esquisser les contours prometteurs des années à venir - avec comme objectif affiché un milliard d'euros de chiffre d'affaires à l'horizon 2018.



Cap sur 2018

« Notre ambition est d'atteindre, dans un environnement économique redevenu plus favorable, un chiffre d'affaires proche du milliard d'euros dans 5 ans. Pour cela, nous mettons en place une organisation industrielle optimisée et compétitive, basée à la fois sur des sites d'excellence pour nos grandes lignes de produits et sur des sites de production à bas coût. Nos positions fortes sur nos marchés dits « traditionnels » devraient nous permettre de financer nos marchés à fort développement, et nous allons également renforcer notre présence sur de nouveaux pays émergents. Par ailleurs, nous pourrions nous appuyer sur nos nouveaux produits innovants à paraître ainsi que sur quelques nouvelles acquisitions ciblées. Sur la base de cette dynamique, le Groupe a les moyens de dépasser une marge opérationnelle courante de 12 % avant la fin de cette période ».

Luc Themelin • *Président du Directoire*

Cours de BOURSE en 2013 (en €)

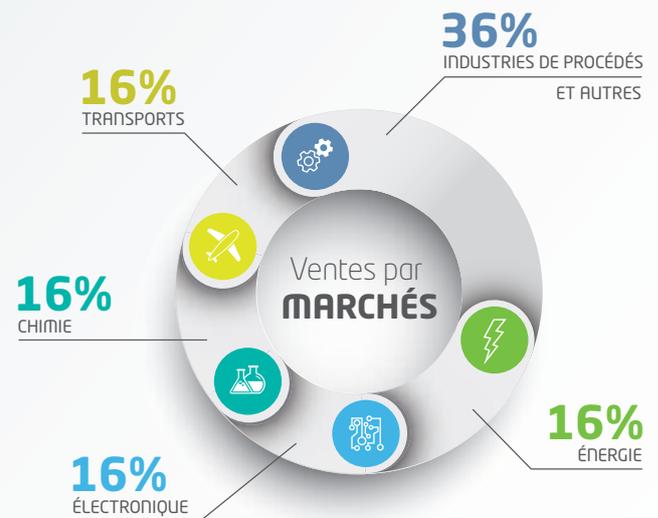
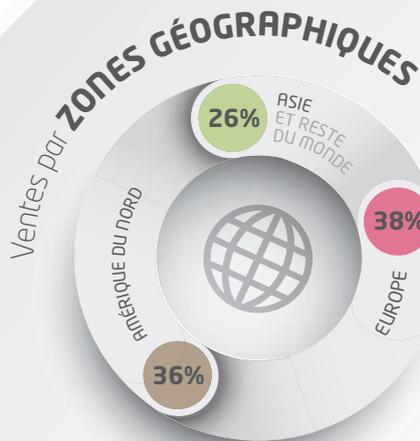




Adaptation et transformation

« En 2013, nous avons poursuivi notre plan d'adaptation visant à réduire nos coûts et à optimiser notre supply chain. Nous avons également cédé deux activités non stratégiques. Il nous faut cependant nous transformer pour nous adapter à l'évolution de nos marchés. C'est l'objet du plan Transform initié début 2014, qui devrait nous permettre de renforcer notre compétitivité et notre flexibilité »

Thomas Baumgartner • *Directeur administratif et financier*



Chiffre d'affaires (en millions d'euros)



Marge Ebitda (en % du CA)



Cash flow des activités opérationnelles poursuivies*

(en millions d'euros)



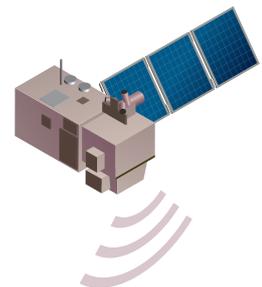
Dividende (en euros)



* avant investissements industriels

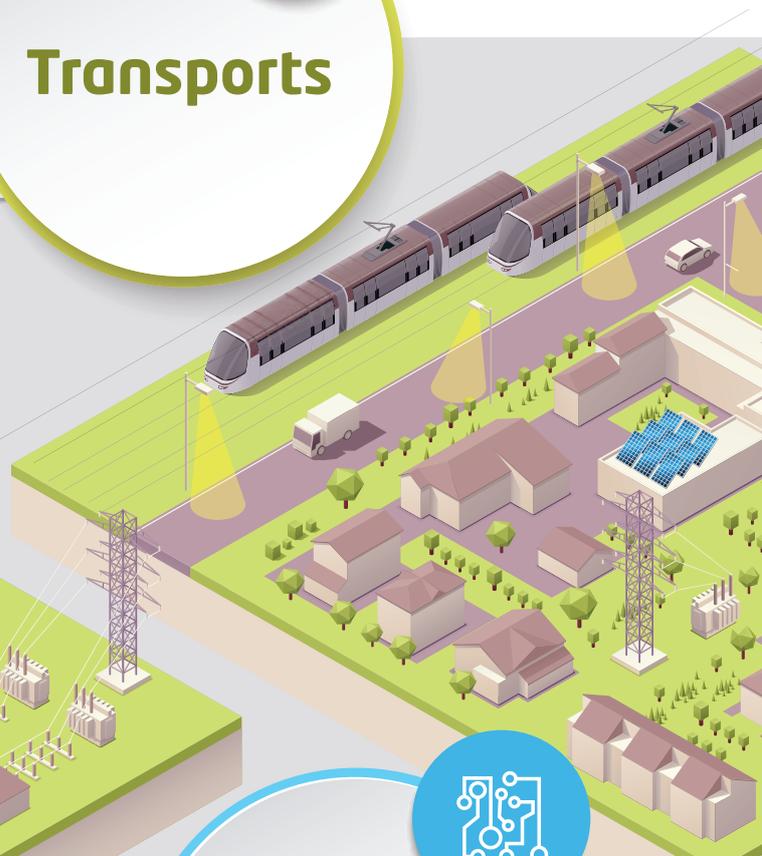
** sous réserve de l'approbation de l'assemblée générale

Une année au cœur de nos marchés



Transports

Ferroviaire, aéronautique, spatial :
au cœur de la mobilité
des populations
et des marchandises



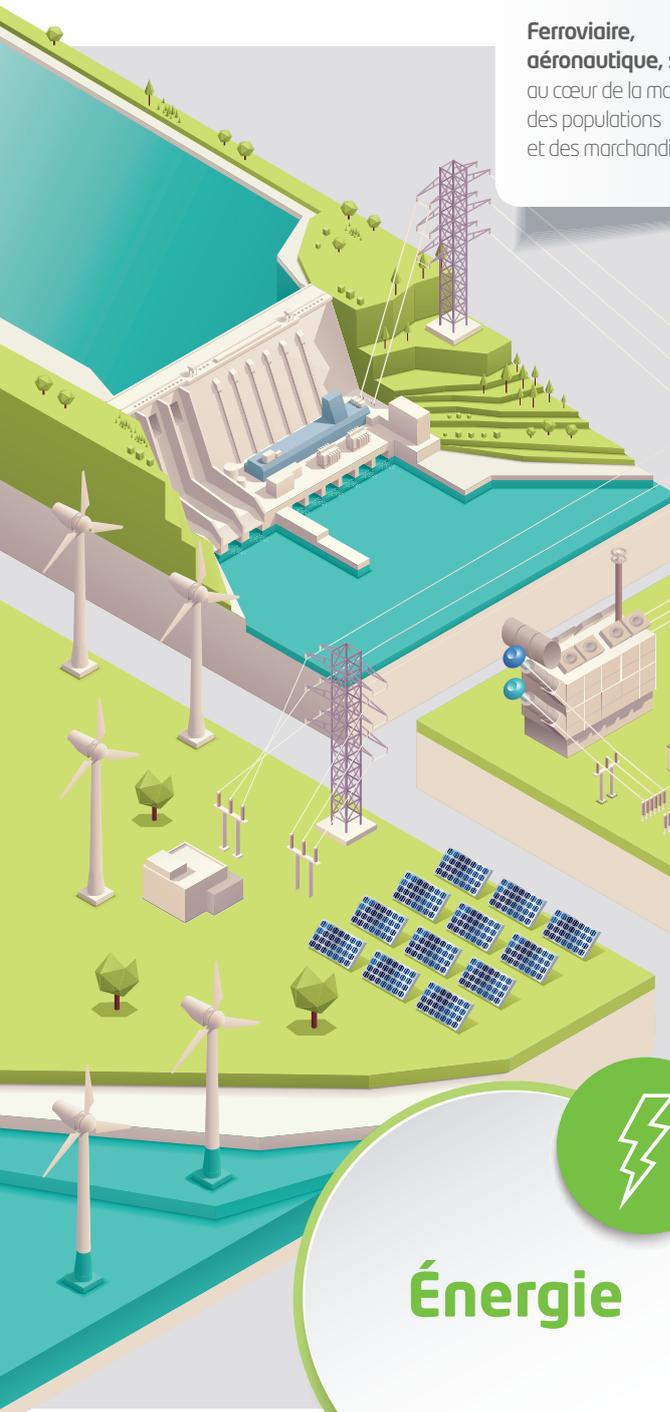
Électronique

**LED haute-perfor-
électronique de
pour tous les sec-
de l'industrie :**
au cœur des techn-
innovantes.



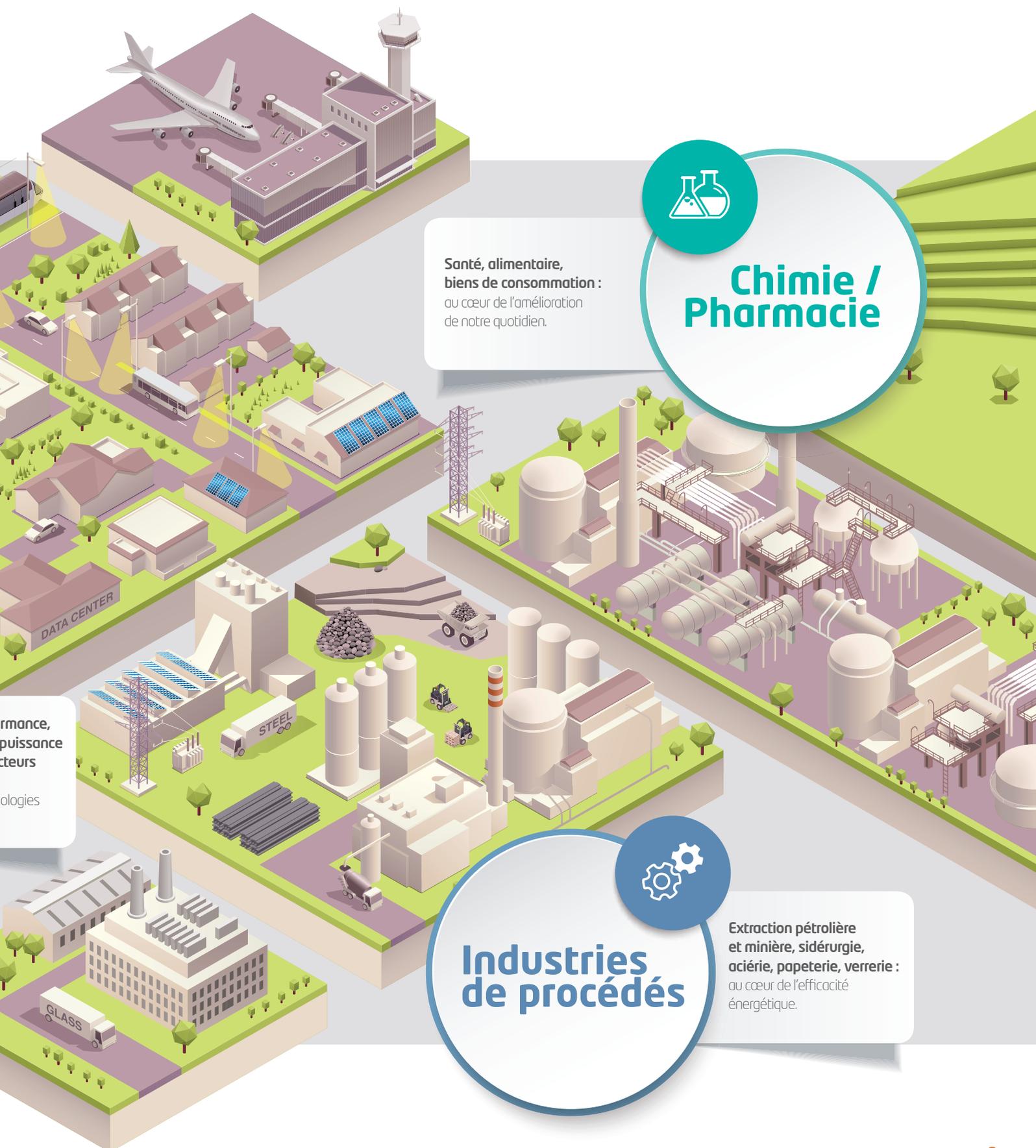
Énergie

**Solaire, éolien,
hydroélectrique,
énergies fossiles :**
au cœur de toutes
les énergies, alternatives
comme conventionnelles



Énergie. Transports. Électronique. Chimie/Pharmacie. Industries de procédés.

Cinq secteurs distincts et cinq marchés porteurs pour Mersen qui a relevé de nouveaux défis et consolidé ses parts de marché tout au long de l'année 2013, malgré un contexte économique encore instable. Parfaitement adaptées aux besoins de nos clients, nos solutions innovantes sont plébiscitées par tous les industriels qui souhaitent apporter fiabilité, performances et sécurité à leur activité.



Chimie / Pharmacie

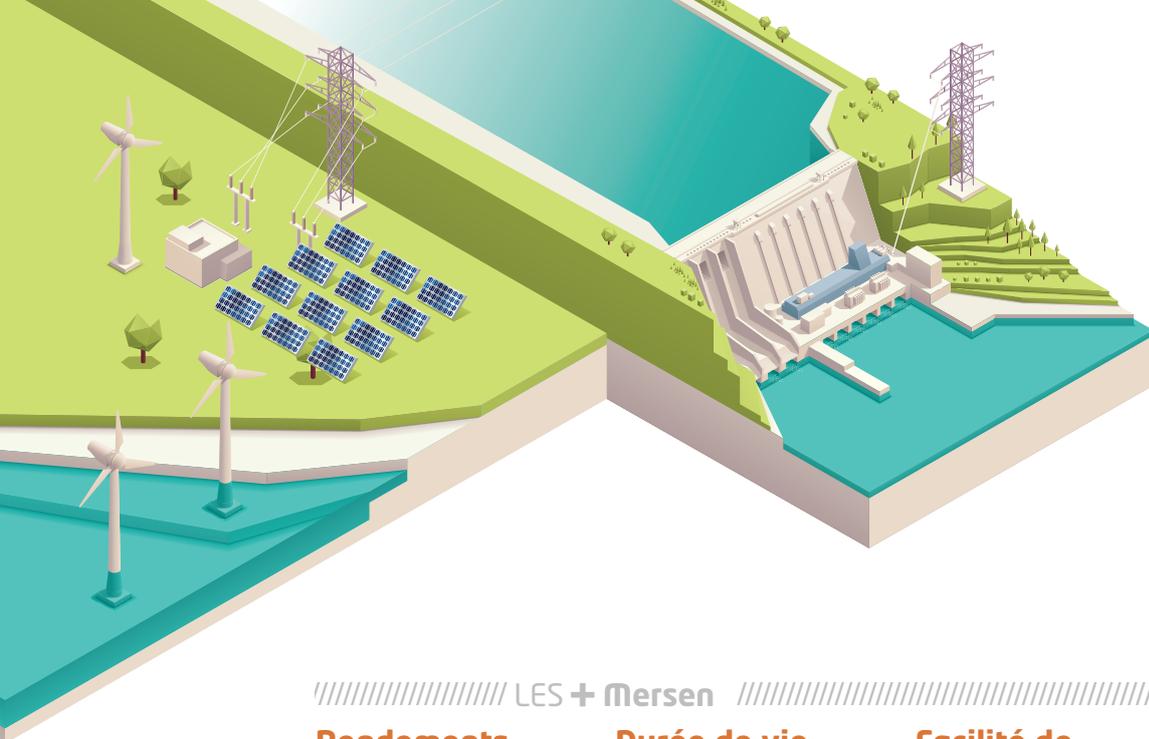
Santé, alimentaire,
biens de consommation :
au cœur de l'amélioration
de notre quotidien.



Industries de procédés

Extraction pétrolière
et minière, sidérurgie,
aciérie, papeterie, verrerie :
au cœur de l'efficacité
énergétique.

Performance,
puissance
secteurs
technologies



////////////////////// LES + Mersen //

**Rendements
énergétiques
améliorés**

**Durée de vie
optimisée pour
les consommables**

**Facilité de
maintenance
des installations
sur site**

**Fiabilité à toute
épreuve
des composants**

//////////////////////////////////////

Énergie



Au cœur du développement des énergies alternatives

Faire face à la pénurie programmée des énergies fossiles tout en répondant à des besoins énergétiques mondiaux en pleine croissance : tel est le double défi que le secteur doit relever à moyen terme. Fort de son expertise, Mersen accompagne le développement des énergies alternatives, tout en garantissant la maintenance des installations à base d'énergies conventionnelles dont on ne saurait se passer.

Solaire : la reprise se dessine

Mersen a continué à renforcer sa coopération avec les leaders du secteur, même si son activité sur ce marché a été fortement ralentie ces deux dernières années. Capables d'accompagner l'ensemble du processus de production des cellules solaires mais aussi la distribution d'énergie, nous continuons d'investir en R&D afin de conserver cette avance technologique qui nous permet de travailler en étroite collaboration avec les leaders du secteur, fabricants de polysilicium, de wafers, d'onduleurs et des installations électriques des panneaux photovoltaïques.

Eolien : Mersen se démarque

Fournisseur référent de la filière aussi bien pour la distribution d'énergie de la génératrice que pour les moteurs d'orientation des pales et de la nacelle, Mersen a pu maintenir une activité significative aux États-Unis en 2013 grâce au marché de la rechange. Si l'Europe était plus attentiste, notre Groupe a néanmoins été choisi par Siemens pour l'équipement de sa dernière génération d'éoliennes : un contrat d'un montant de 2,4 millions qui concerne la fourniture de notre offre refroidisseur /busbar/fusible pour un parc d'environ 600 à 700 éoliennes assemblées en Allemagne.

Hydroélectrique : belle complémentarité des marchés matures et émergents



Qu'ils soient fabricants de turbines ou exploitants de centrales électriques, établis sur des marchés matures (Europe, Amérique du Nord) ou émergents (Brésil, Inde, Chine, Colombie), les acteurs de l'hydroélectrique ont continué à faire appel à Mersen en 2013. Nos innovations produits (baguiers de larges diamètres, systèmes d'aspiration de poussière) ont été plébiscitées, tout comme nos services de maintenance et de formation des techniciens.

Énergies conventionnelles : simplifier la maintenance

En croissance sur ce segment en 2013, malgré une activité globale au ralenti, Mersen continue de faire la différence sur ce segment grâce à son approche pragmatique des problématiques de maintenance des équipements : simplification des processus, développement de systèmes sur-mesure et plug-and-play...

« En pleine transition énergétique, l'excellence doit être de mise aussi bien pour les énergies alternatives que pour les énergies conventionnelles ».

Avis d'expert



Hydroélectrique : Mersen au premier plan au Brésil

« Il y a une vraie culture de l'hydroélectrique au Brésil : cela représente 80% de l'énergie et on y trouve quelques-unes des plus puissantes centrales hydroélectriques au monde. Pour parvenir à ce résultat, le pays n'a pas lésiné sur les moyens puisque 7 nouvelles centrales ont vu le jour en 2013 et la construction de 14 autres doit démarrer à partir de 2014. Et à chaque fois, l'approche est la même : faire du sur-mesure puisqu'aucun barrage n'est semblable à l'autre. Pour Mersen qui accompagne ces développements depuis 2008, c'est un chantier passionnant car il s'agit d'adapter jour après jour notre savoir-faire à des problématiques nouvelles. Et si nous sommes les seuls sur ce marché à offrir des solutions complètes, permettant d'assurer la meilleure performance tout en diminuant les coûts de maintenance, nous avons néanmoins dû réaliser des investissements spécifiques (nouvelles machines, formation des équipes...). Mais c'est payant : Alstom nous a homologué fournisseur exclusif de baguiers de puissance et notre expérience du marché brésilien est inégalée ».

Silvana Machado • *Directeur Général Mersen do Brasil*

zoom
Innovation

La R&D Mersen reconnue pour ses travaux sur la sécurité des installations photovoltaïques

L'agence gouvernementale américaine NSF (National Science Foundation) a accordé en septembre 2013 une subvention exceptionnelle à Mersen pour ses travaux de recherche sur la sécurité des installations photovoltaïques. Mené en partenariat avec la Northeastern University de Boston, ce projet de 18 mois a pour but d'apporter des réponses concrètes aux problématiques de défaillances électriques contraignantes pour le marché photovoltaïque.



Électronique



////////////////////// LES + Mersen //

Des matériaux ultra-purs pour la fabrication des substrats

Une durée de vie renforcée pour les consommables

Une offre unique et globale pour améliorer les performances des convertisseurs de puissance

//////////////////////////////////////

Au cœur des technologies innovantes

Qu'il s'agisse d'accompagner le développement des LED, de permettre la conception des composants des smartphones et des tablettes, ou de proposer l'électronique de puissance nécessaire pour distribuer l'énergie, la technologie Mersen est au cœur des dernières innovations. Celles qui connectent et éclairent notre société.

Pôle Matériaux : vers la démocratisation des LED

Si Mersen fournit principalement du graphite haut-gamme et ultra-pur pour le procédé de fabrication des semi-conducteurs de puissance, l'activité du Pôle Matériaux est restée fortement liée à celle du secteur des LED en 2013. Après l'appel d'air créé par la fin programmée des ampoules à incandescence, le marché commence à se réguler et certains acteurs se démarquent assez nettement : c'est le cas notamment aux États-Unis où Mersen accompagne les leaders de la LED haute-performance et a donc pu bénéficier de la croissance du marché de l'éclairage général.

Pôle Électrique : nouveaux contrats & partenaires historiques

Le report temporaire de certains investissements dû à la crise a légèrement pénalisé le Pôle Électrique, mais 2013 aura tout de même été l'occasion pour Mersen de marquer des points sur ses marchés historiques... et sur de nouveaux marchés.

Ainsi, suite à la mise en place de capacités production locales en 2012, le Groupe a enregistré l'an passé ses premières ventes de barres d'interconnexion laminées depuis la Chine et la Corée. Pendant ce temps en Europe, c'est un de nos partenaires historiques, Siemens, qui nous renouvelait sa confiance à deux reprises. En juillet d'abord, la division Large Drives du Groupe élisait Mersen « meilleur fournisseur » dans la catégorie Technologie – un prix récompensant la technologie de refroidissement des convertisseurs utilisés dans les systèmes de propulsion des trains à grande vitesse ICE de Siemens. Et en novembre, c'était au tour de Siemens Wind Power de choisir Mersen pour l'équipement de sa dernière génération d'éoliennes – un premier contrat prometteur pour notre offre exclusive refroidisseur/busbar/fusible.



« Dans un monde où les technologies sont chaque jour plus exigeantes, il faut savoir être à la fois performant et réactif, pertinent en matière de coût et productif ».

Avis d'expert

Une offre combinée unique sur le marché

« Mersen est le seul acteur du marché des composants pour l'électronique de puissance à proposer une offre sur-mesure, combinant refroidisseurs, barres d'interconnexion laminées (busbars) et fusibles pour semi-conducteurs. Au-delà de la qualité intrinsèque des composants, l'utilisation de la simulation nous permet d'apporter une réelle valeur ajoutée à nos clients. Le principe est simple : au lieu de multiplier les prototypes coûteux et consommateurs en temps, nous nous appuyons sur la simulation thermique pour identifier et éliminer en amont tout obstacle potentiel dans le design des composants. Qu'il s'agisse de réaliser des variateurs de vitesse ou des interconnexions de réseaux de transmission, nous sommes ainsi en mesure d'optimiser la taille, le poids et l'efficacité de chaque composant. En réduisant la taille de la plaque de refroidissement, comme du busbar, nous pouvons réduire au final celle du convertisseur – le tout avec un minimum de prototypes. Pour le client, c'est l'assurance d'avoir une solution combinée compacte, sans perte d'efficacité, avec un time-to-market optimal ».

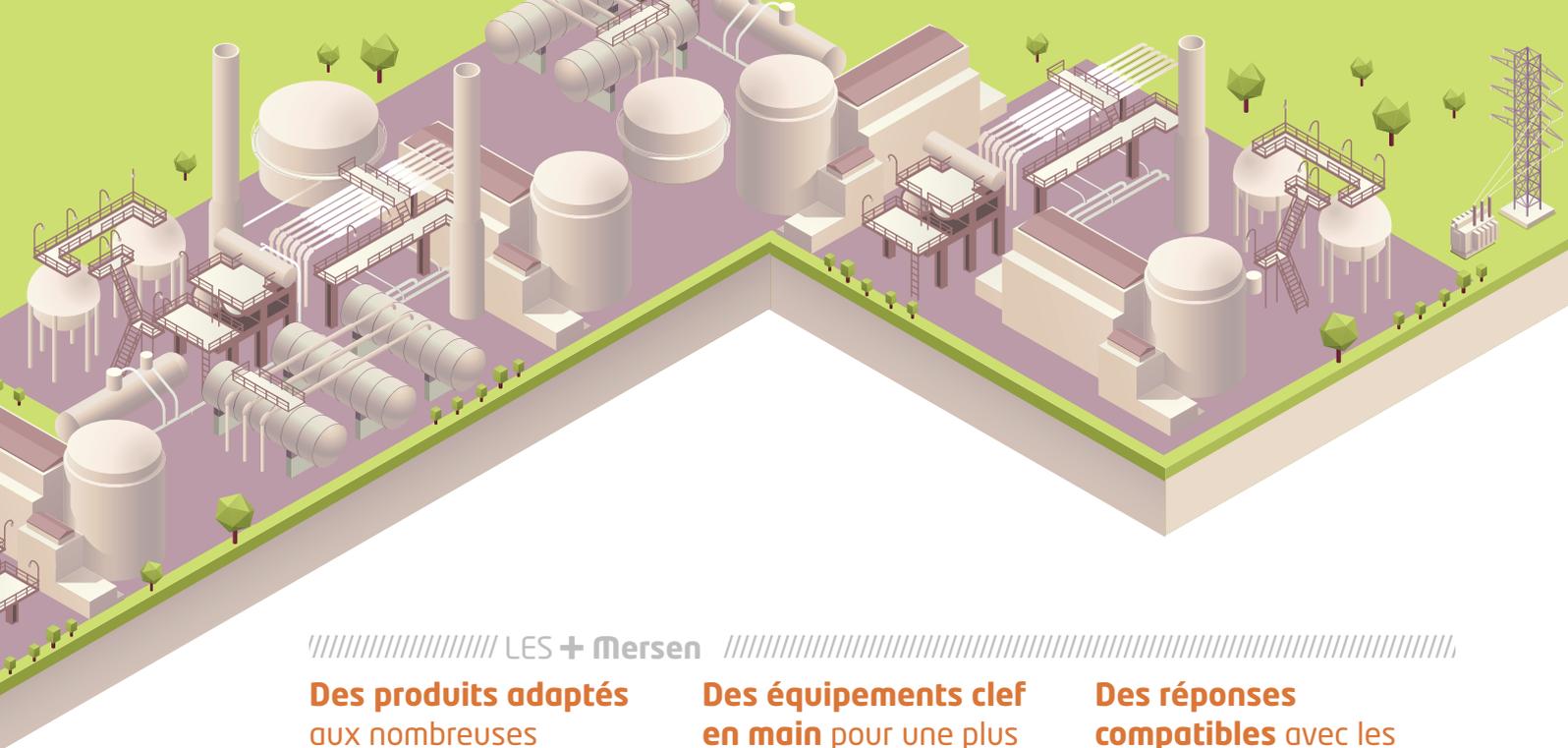


Tom Giuliano • Solution Engineer, Mersen, Rochester, NY (États-Unis)

zoom
Innovation

Semi-conducteurs : rendre les produits à la fois performants et accessibles

Que ce soit dans les systèmes d'éclairage à LED ou dans les produits hi-tech (smartphones, tablettes...), les semi-conducteurs sont omniprésents dans notre quotidien. Pour ces produits ultra-techniques, Mersen fournit aux industriels des pièces complexes en graphite ultra-pur essentiels à la production de semi-conducteurs toujours plus miniaturisés et performants. Si nos composants doivent atteindre un niveau de précision extrême (au micron près), notre productivité et notre réactivité sont, en outre, deux atouts plébiscités par nos clients pour se démarquer sur un marché très concurrentiel. Un travail effectué en partenariat avec les industriels qui a contribué à voir en quelques années émerger sur le marché des LED dix fois plus performantes... et dix fois moins chères.



////////////////////// LES + Mersen //

Des produits adaptés
aux nombreuses
législations internationales

Des équipements clef
en main pour une plus
grande fiabilité

Des réponses
compatibles avec les
normes environnementales
les plus exigeantes

//////////////////////////////////////

Chimie / Pharmacie



Au cœur de l'amélioration du quotidien

Omniprésente dans notre quotidien, la chimie contribue aux progrès de la santé, de l'alimentation, mais aussi des biens de consommation courante. Élément clef de l'économie mondiale et pierre angulaire de développements futurs, elle représente pour Mersen un secteur aux multiples débouchés. Une activité restée particulièrement dynamique en 2013.

Asie : demande en hausse pour les engrais et le textile

Particulièrement diversifié, le marché asiatique a été l'un des plus dynamiques pour le segment des engrais en 2013. Mersen a ainsi livré des Polytubes en Chine et au Viet-Nam : ces échangeurs de chaleur tubulaires en graphite servent notamment à la fabrication de l'acide phosphorique, intermédiaire pour la production d'engrais. Le marché de la viscosité n'a pas été en reste, avec des commandes importantes d'unités de synthèse d'acide chlorhydrique et de tubes en graphite en Asie du Sud-Est et en Inde.

Mersen a également bénéficié en 2013 de la livraison d'une partie importante de la commande record de plusieurs millions d'euros signée en 2012 avec Sabic pour la fourniture d'équipements critiques en métaux réactifs destinés à la fabrication de matières plastiques hautes performances.

Moyen-Orient : du gaz, du pétrole et du soleil

Particulièrement actifs ces dernières années, les pays du Moyen-Orient ont été très demandeurs de solutions Mersen en 2013, qu'il s'agisse des systèmes de production de HCl utilisés pendant les opérations d'extraction du pétrole et gaz souterrain (Arabie Saoudite), ou des skids pour la synthèse de l'acide chlorhydrique utilisés dans le procédé de fabrication des cellules solaires (Qatar).

Europe : le chlore-soude à l'heure de la législation européenne

A partir de 2020, les technologies d'électrolyse à mercure ne seront plus acceptées par l'Union Européenne. Sur les 80 sites européens de production de chlore-soude, une vingtaine doit encore réaliser les investissements nécessaires pour se mettre en conformité – un fort potentiel pour Mersen qui fournit notamment les brûleurs nécessaires à la production du HCl.



« Santé, alimentaire, biens de consommation : la chimie est omniprésente dans notre quotidien et exige des niveaux de fiabilité toujours plus élevés ».



Avis d'expert

Une approche de « Technology Provider »

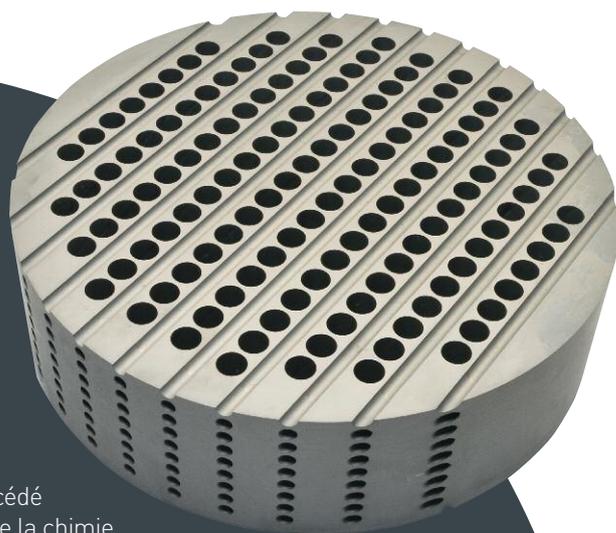
« Cela fait longtemps que les industriels du secteur de la chimie fine, pharmaceutique et agroalimentaire considèrent Mersen comme plus qu'un simple fournisseur d'équipements. Notre approche aujourd'hui est celle d'un Technology Provider : nous apportons notre expertise et notre maîtrise complète du process mais aussi notre connaissance des multiples législations en cours dans les différents pays. Pour les secteurs de la santé et de l'alimentaire où l'à peu près n'est pas une option, nous apportons des solutions clef en main qui permettent de produire l'acide chlorhydrique le plus pur dans un environnement fiable et sécurisé ».

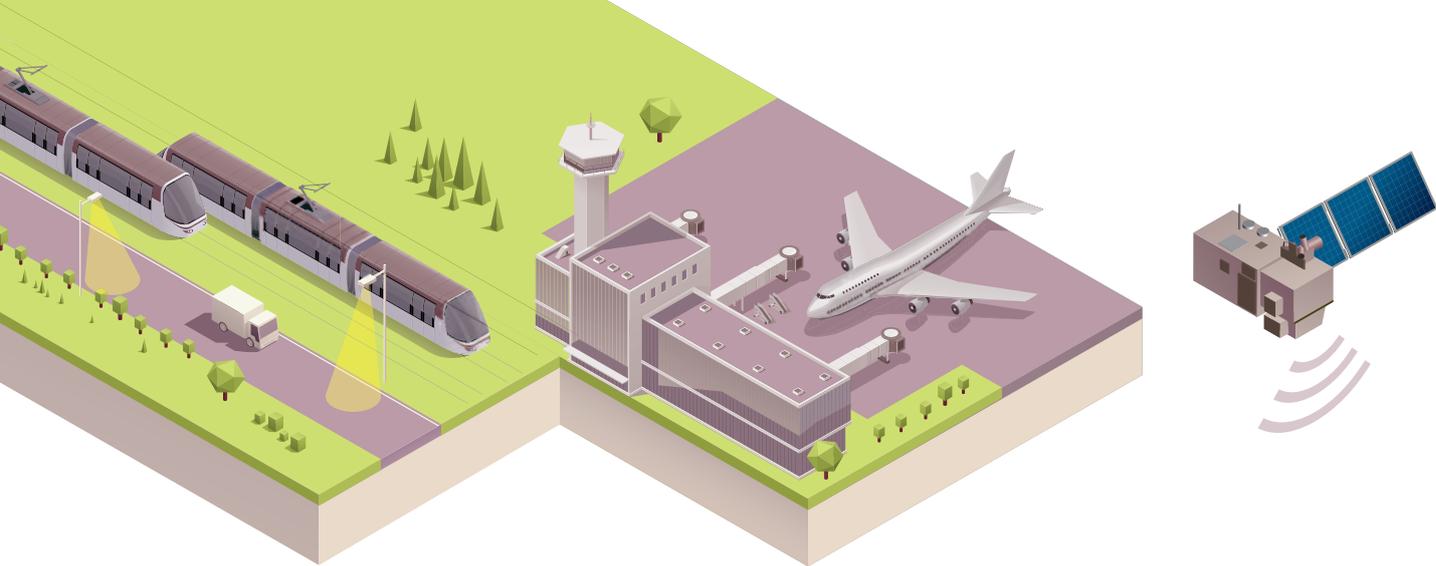
Daniele Pedroni • Responsable Marché Chlore-Soude, Mersen Italia

ZOOM
Innovation

Des échangeurs plug-and-play pour la chimie fine

Le transfert de chaleur est une étape clef dans tout procédé de l'industrie chimique, notamment dans les secteurs de la chimie fine et de spécialité (pharma-chimie) où la pureté est exigée. Fruit de plus de deux ans de R&D, les échangeurs en Carbone de Silicium (SiC) de Mersen présentent l'avantage d'éviter tout risque de relargage de particules et de réduire nettement les phases de purification et de lavage. Pour le client, cela se traduit par des gains de temps et des coûts réduits, tout en se conformant aux exigences des procédés de fabrication de produits à très forte valeur ajoutée.





//////////////////// LES + Mersen //////////////////////////////////////

Performances & fiabilité
renforcées pour tous les modes de transports

Capacités d'intervention
sur site dans le monde entier

Design sur-mesure
pour une meilleure adaptabilité

Carbure de silicium
matériau idéal pour le secteur spatial

////////////////////////////////////

Transports

Au cœur de la mobilité des populations et des marchandises

Continuité de service, sécurité des utilisateurs, performances optimales... Dans un monde où tout doit circuler plus vite, Mersen apporte aux professionnels du secteur un savoir-faire précieux, aussi bien en matière de produits que de services innovants. Objectif : favoriser le développement de transports aériens ou ferroviaires de qualité, à la fois plus sûrs et plus performants, aux quatre coins du globe.

Ferroviaire : une année de transition avant le rebond ?

Si le secteur a été globalement peu dynamique en 2013, Mersen s'est distingué en remportant un contrat important avec le consortium Alstom/Bombardier pour la fourniture des capteurs de courant du nouveau métro de Montréal. Après le Tube londonien ou le tramway de Lille (pour lequel un nouveau contrat de maintenance des moteurs a été signé en 2013), ce nouveau projet vient récompenser l'approche métier Mersen qui met les impératifs du client au 1^{er} plan – en l'occurrence, la conformité aux normes américaines et la répartition de la fabrication des pièces entre la France et le Québec.



Aéronautique : un marché en plein essor

Le secteur de l'aéronautique a connu une année faste en 2013 – comme en 2012. Présent chez les sous-traitants de 1^{er} rang des principaux avionneurs, Mersen continue de gagner des parts de marché grâce à la pertinence de son offre et à son excellence opérationnelle : des composants techniques, capables de résister en environnement extrême et de répondre aux contraintes de sécurité particulièrement strictes du secteur.

Spatial : une expertise unique et reconnue

L'expertise de Mersen en matière de carbure de silicium fritté, une céramique aux propriétés plébiscitées en environnement spatial (rigidité, légèreté, résistance aux hautes températures), n'est pas passée inaperçue en 2013. Le constructeur Airbus Defence and Space (ex-Astrium) a en effet choisi notre filiale Boostec pour la fabrication de miroirs et structures des télescopes des projets Euclid et IASI-NG.



« Transports collectifs ou de marchandises :
tous doivent combiner technicité,
performances et sécurité ».

Avis d'expert

Anticipation permanente & amélioration continue pour faire la différence

« Certains acteurs du secteur de l'aéronautique, parmi lesquels les principaux constructeurs de turbines, font appel à nos services depuis plus de 30 ans. Derrière la longévité de cette relation, il n'y a pas de secret : nous cherchons toujours à aller plus loin, à offrir plus à nos clients en matière de qualité et de technicité. Nous connaissons le marché et nous efforçons d'anticiper en permanence les besoins, notamment en matière de sécurité. C'est LE point sensible dans ce secteur. Nous avons ainsi mis en place des séries de tests ultra-complets de nos produits en imaginant tous les scénarii, les changements de conditions thermiques, les charges, les taux de fuite... Une valve peut mettre des années à être conçue sur-mesure et testée avant d'être finalisée et implémentée. Mais au final, la confiance du client dans le produit final est totale ».

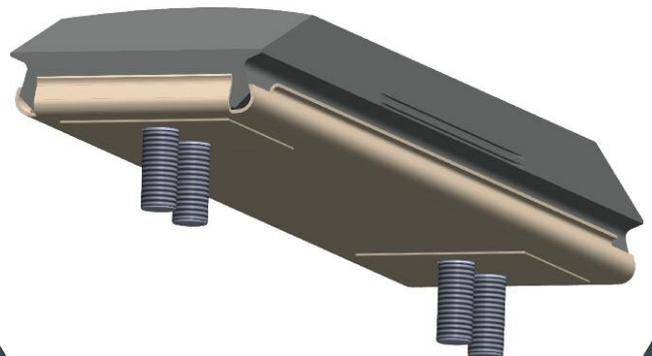


Richard King • Responsable développement marché Aéronautique, Mersen UK

ZOOM
Innovation

L'innovation Mersen encore reconnue au salon SIFER 2013

Mersen est reparti du salon SIFER 2013 avec un nouveau Trophée de l'Innovation pour son patin 3^{ème} rail EcoDesign. Pensé pour le captage de courant électrique dans les transports urbains, ce système entièrement démontable et recyclable offre une résistance aux chocs et aux sollicitations mécaniques largement supérieure aux autres solutions du marché.





//////////////////// LES + Mersen //////////////////////////////////////

Des coûts de production réduits

Réduction significative des consommations des procédés de fabrication

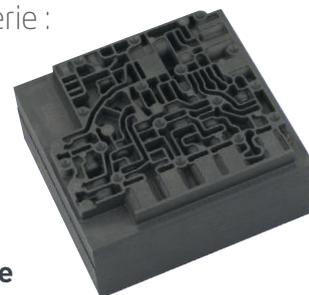
Une offre complète de services comprenant tests R&D, formation et reengineering

////////////////////////////////////

Industries de procédés

Au cœur de l'efficacité énergétique

En pleine mutation depuis plusieurs années, les industries de procédés sont désormais au premier plan de la recherche globale d'efficacité énergétique. Extraction pétrolière et minière, sidérurgie, aciérie, papeterie, verrerie : autant de secteurs qui font appel à l'expertise Mersen pour l'amélioration continue de leurs procédés et la réalisation d'économies d'énergie conséquentes.



Industrie du verre : précision et étendue de gamme

En 2013, l'industrie du verre a continué de solliciter la large gamme de carbones et graphites ultra-performants de Mersen. Les ateliers de précision de notre réseau réalisent localement les pièces qui répondent aux exigences d'applications variées comme le verre plat ou creux, le verre de laboratoire, le verre pharmaceutique, ou encore les verres de tubes TV et d'éclairage, la fibre optique...

Service et Maintenance

Mais c'est en renforçant son offre de services que Mersen a su répondre aux besoins de nombreux industriels confrontés à un double phénomène : la perte de connaissances techniques liée aux départs à la retraite de leurs équipes de maintenance d'une part ; et la volonté de sous-traiter certaines prestations réalisées auparavant en interne d'autre part. En développant ses prestations d'usinage in-situ, afin d'assurer par exemple la maintenance des collecteurs de moteurs sans devoir démonter les machines, le Groupe a pu remporter de nombreuses missions chez des leaders mondiaux comme Arcelor Mittal, Constellium ou encore Marcegaglia.

Objectif : économies d'énergie optimisées

Dans un contexte économique peu dynamique, le marché des industries de procédés a marqué un léger repli en 2013, notamment affecté par le ralentissement des industries métallurgiques et l'extraction minière. Ces segments restent néanmoins pilotés par la recherche d'économies d'énergie à moyen et long terme – un besoin majeur auquel les solutions Mersen répondent en contribuant à réguler et à optimiser le fonctionnement des moteurs.



« Si l'objectif premier est de réaliser des économies d'énergie conséquentes, il faut être capable de maintenir les performances obtenues sur le long-terme ».

Avis d'expert

Industrie du verre : quand Becton, Dickinson & Company remplace les pièces classiques par le graphite

« L'industrie du verre est confrontée à un double challenge : créer des containers en verre plus légers pour réduire les coûts de production, mais sans que cela fragilise le produit final. Cette problématique est d'autant plus importante que les pièces en verre sont petites : c'est pour cette raison que Becton, Dickinson & Company (BD), leader américain de la production de matériel médical, s'est rapproché de Mersen afin de remplacer les pièces utilisées traditionnellement dans ses processus par du graphite. Il faut dire que nos pièces en graphite ont un double avantage par rapport à ces dernières : non seulement elles n'ont pas besoin d'être lubrifiées mais en plus, elles ne se déforment pas. Cela permet aux industriels de produire un verre de qualité supérieure, en limitant la casse et en réduisant considérablement les coûts. Le travail mené conjointement avec BD s'est soldé par une belle réussite puisque nous avons équipé 4 de leurs 5 usines de fabrication de verre médical ».



José Bonet • Responsable marché Verrerie, Mersen Benelux

ZOOM Innovation

Services : pallier l'absence de connaissances techniques

Présent à la fois sur des marchés matures et émergents, Mersen doit être en mesure d'adapter son offre de services à la culture métier de chaque pays. Si l'Asie a une approche plutôt corrective de la maintenance et ne demande une intervention qu'en cas d'incident, les industriels européens ont depuis longtemps adopté la maintenance préventive... mais doivent faire face à de nombreux départs à la retraite qui les privent de leur savoir-faire en interne ! Elles ont donc de plus en plus recours à des entreprises comme Mersen. Dans les deux cas, technicité et réactivité sont les maîtres mots des spécialistes « services » Mersen.



Un groupe en phase avec son époque et ses enjeux

Sécurité

Le projet d'entreprise Mersen repose avant tout sur les femmes et les hommes du Groupe. Ce sont eux qui détiennent l'expertise, accompagnent nos clients, et portent haut nos valeurs au quotidien : savoir-faire, qualité, sécurité, conformité et maîtrise de l'impact de notre activité. Notre démarche collective et pragmatique repose sur une stratégie à la fois socialement responsable et respectueuse de l'environnement – une stratégie qui porte ses fruits jour après jour.

2,7

C'est le nombre moyen d'accidents de travail avec arrêt observé par million d'heures travaillées – un niveau historiquement bas qui confirme la démarche proactive de Mersen sur la sécurité. Celle-ci a été renforcée en 2013 par de nouveaux outils de communication et de prévention en matière de santé et de sécurité dans l'ensemble des pays où le Groupe est implanté.



+ 25%

de visites de sécurité mensuelles par site sur 2013.

Le Groupe a affiché l'an passé une moyenne de 3 audits par site et par mois pour l'ensemble de ses sites dans le monde. L'objectif affiché à terme est de 4 visites de sécurité mensuelles par site.

14,6

c'est le nombre moyen d'heures de formation par salarié en 2013.

La création de la Mersen Academy n'est pas étrangère à ce chiffre : ce nouveau portail de formation à distance permet en effet aux salariés d'accéder à des formations générales et métiers de qualité, construites « sur mesure ». Parmi les thématiques plébiscitées en 2013, on retrouve la sécurité, la gestion de projet ou encore la gestion du cash.



67%

de sites de plus de 125 salariés sont certifiés ISO 14001,

validant la pertinence et la fiabilité de leur système de management environnemental.

Certains sites sont également engagés dans un processus de certification OHSAS 18001*, lié à la Gestion de la Santé et de la Sécurité au Travail.

* Occupational Health and Safety Assessment Series

TRANSMISSION DU SAVOIR :

Dans les pas d'un des **derniers** « **carboneux** »

En septembre 2013, Mersen signait son plan d'actions relatif au Contrat de Génération, favorisant l'embauche des jeunes et le maintien de l'emploi des seniors - tout en assurant la transmission des savoirs et des compétences. Mais le Groupe n'avait pas attendu ce dispositif pour mettre en place une politique globale de mentoring afin d'organiser la transmission générationnelle des expertises essentielles. L'an passé, Daniel Lematte quittait ainsi le site d'Amiens après 38 ans de carrière dans les semi-produits... et 24 mois passés à former ses deux successeurs.



Pour quelle raison avez-vous été volontaire pour la formation des nouveaux techniciens ?

Daniel Lematte : Après le départ à la retraite de plusieurs de mes collègues, j'avais le sentiment d'être l'un des derniers techniciens à connaître parfaitement les semi-produits. Avec le directeur de l'usine d'Amiens, nous avons donc voulu anticiper mon départ et profiter des 24 mois qui me restaient pour former deux salariés.

Comment cela s'est passé au quotidien ?

D.L. : Très simplement. Nous nous sommes installés à 3 dans un même bureau et je leur ai appris tout ce que je savais : la théorie bien sûr mais surtout la pratique car c'est un métier où le savoir-faire est essentiel. Il faut savoir interpréter les échantillons tests, réagir au moindre imprévu... Nous avons d'ailleurs mis en place de nouveaux processus de décision en interne pour conserver la même qualité de production.

Au-delà de vos connaissances techniques, qu'avez-vous cherché à leur transmettre ?

D.L. : La rigueur absolue que l'on doit avoir au quotidien : pour les semi-produits, tout se joue au degré et à la densité près. On ne peut pas toujours se reposer sur l'informatique, même si celle-ci a révolutionné nos métiers. L'œil de l'homme, son expérience, son ressenti restent importants au quotidien.

Qu'avez-vous laissé derrière vous ?

D.L. : Plein de souvenirs passionnants, et un ouvrage que le directeur du site m'a demandé de rédiger la dernière année. Je l'ai appelé « Mémoires d'un des derniers carboneux », environ 200 pages de bonnes pratiques, de consignes et d'anecdotes auxquelles les futurs techniciens pourront se référer à l'avenir.



Daniel Lematte

24 mois passés à former ses deux successeurs



Comprendre chaque marché pour mieux accompagner nos clients

« Le Canada n'est pas les Etats-Unis : la culture du business n'y est pas la même et le prix ne fait pas tout. Au contraire, **le support local est essentiel, surtout dans un pays avec une cohabitation difficile des 2 langues officielles, 5 fuseaux horaires et presque 6000 km d'un océan à l'autre :**

les problèmes de logistique et de présence commerciale sont de vrais défis au quotidien !

Il faut se fondre dans la culture locale, et celle-ci est très différente entre les zones urbaines et les mines du nord du Québec où le commercial en costume/cravate n'est pas le bienvenu ».

Marc Charlebois

• Directeur Général Mersen Canada Dn



« Le contexte législatif et économique brésilien est assez complexe. Nous y sommes implantés depuis 1939 et en connaissons donc tous les ressorts, ce qui nous permet d'éviter les démarches administratives trop longues.

Il faut également composer avec un gouvernement qui impose un pourcentage de production locale pour les projets qu'il finance :

cela favorise l'achat d'équipements et de composants fabriqués localement, et valide notre démarche.

En contrepartie, nos clients sont très demandeurs de contact et de proximité, d'où l'importance d'avoir une force commerciale couvrant l'ensemble du territoire ».

Silvana Machado

• Directeur Général Mersen do Brasil



..... A chaque marché sa culture et ses spécificités.

Présent dans 35 pays, Mersen s'appuie sur l'expertise et la connaissance terrain de ses équipes pour accompagner efficacement les acteurs industriels de chaque secteur. Parce que l'approche du business n'est pas la même d'un pays à l'autre, d'un continent à l'autre, d'un marché émergent à un marché mature.

« En termes de marché, l'Europe est une zone à géométrie variable : **tous les pays ne sont pas au même niveau de maturité sur les mêmes secteurs**, et il faut composer avec. Entre la locomotive économique qu'est l'Allemagne et des pays de l'Est encore en phase de construction économique, nous devons satisfaire un éventail très large de demandes – sans parler des normes très diverses et des fortes différences culturelles d'un pays à l'autre. Le secret de notre réussite ? **Nous savons nous adapter à la culture locale mais sans perdre notre identité** de Groupe international ni nos principes d'exigence, de qualité et de conformité ».

Massimo Neri • *Superviseur zone Europe*

Benson Zhang • *Directeur Commercial Mersen Kunshan, Chine*

« La Chine est un marché très particulier où **le relationnel client est parfois aussi important que l'expertise produit ou le prix**. L'équipe commerciale a donc un rôle essentiel à jouer au quotidien : elle construit et entretient la relation client, et est en contact avec les autorités locales ou nationales toujours très influentes. En quinze années de présence, Mersen a néanmoins su se faire une bonne réputation auprès des industriels chinois, notamment pour le photovoltaïque, la fibre optique ou l'industrie du moule. Mais le secteur reste concurrentiel et il faut sans cesse se challenger pour marquer des points ».



« Depuis quelques années, le marché sud-africain est bousculé par l'arrivée de nouveaux acteurs qui veulent se faire une place. Mersen étant implanté ici depuis 60 ans, l'impact n'est pas trop important : notre réputation de qualité nous précède et nos compétences sont très recherchées, notamment pour l'extraction minière. Par ailleurs, **beaucoup d'acteurs sous-estiment le caractère majeur du BB-BEE* qui vise à favoriser l'intégration des populations noires à tous les niveaux de l'entreprise**. Il est inimaginable d'espérer faire du business en Afrique du Sud sans démarche d'empowerment digne de ce nom ».

Eben Hattingh • *Directeur Général Mersen South Africa*

*BB-BEE : Broad-Based Black Economic Empowerment



PRINCIPALES IMPLANTATIONS INDUSTRIELLES

●
Sites de plus de 125 personnes

●
Autres sites industriels principaux

MERSEN
Des expertises, une énergie



*"Nous remercions chaleureusement
tous ceux qui, par leur témoignage,
ont contribué à la réalisation
de ce document."*

www.mersen.com

REJOIGNEZ NOUS SUR >>>

