

2018

75 ANS DE METROHM



Une histoire peu conventionnelle
Rétrospective des 75 ans
de Metrohm

De l'idée au produit

La création des instruments d'analyse
chez Metrohm

La fondation Metrohm

36 ans de sécurité, de continuité et
d'engagement social

Chers clients, collaborateurs et amis de Metrohm

C'est pour moi un grand honneur de pouvoir rédiger l'éditorial de notre magazine à l'occasion des 75 ans de Metrohm. Pour ce genre de rétrospective, il est désormais d'usage de mettre en avant des personnes importantes et des étapes de développement essentielles. Comme ces deux critères seront exaucés dans les textes qui suivent, je souhaite y renoncer volontairement.

De mon point de vue, l'histoire de Metrohm a été marquée par sa continuité et ses traditions ainsi que son attachement régional – ou sa durabilité, pour reprendre un terme actuel. C'est ainsi qu'au cours de ses 75 ans d'existence, Metrohm n'a connu que trois directeurs généraux, deux directeurs financiers, trois directeurs du développement et, jusqu'à notre redéploiement géographique en 2015, seulement deux directeurs des ventes. Cela démontre l'importance que nous attachons à la continuité auprès de nos employés. C'est bien connu, le savoir-faire ne se résume pas seulement aux informations

compilées dans les documents, ce sont aussi les connaissances emmagasinées dans la tête des employés. C'est pourquoi des employés de longue date constituent un facteur de succès important pour chaque entreprise.

« *L'histoire de Metrohm a surtout été marquée par sa continuité et ses traditions ainsi que son attachement régional.*

Notre réussite est également due à l'étroite collaboration entre notre département de développement et notre service de production. Nous avons toujours défendu l'idée que les conditions optimales pour la mise au point d'un instrument de mesure étaient la présence du développement, de la production et de l'application au même endroit. Grâce à nos processus de production améliorés en continu, nous sommes parvenus à conserver notre unité de production à Herisau, même durant les années de crise. Cette stratégie s'inscrit dans la philosophie de notre fondateur, qui a toujours plaidé pour la création de postes de travail sur le site de production.

Avant de vous souhaiter beaucoup de plaisir lors de la lecture de ce magazine, je voudrais remercier chaleureusement tous nos clients, qui ont rendu ce jubilé possible, ainsi que l'ensemble de nos collaborateurs dans le monde entier, actifs et anciens, qui ont contribué à réaliser les souhaits de nos clients de manière optimale.



Votre Christoph Fässler
PDG du groupe Metrohm





4

« *Rétrospective des 75 ans de Metrohm*



14

« *La création de nouveaux instruments d'analyse*

Sommaire

- 4 Metrohm a 75 ans.** L'histoire peu conventionnelle de Metrohm
- 12 Au début et à la fin : le client.**
La création des instruments d'analyse chez Metrohm
- 22 Sécurité, continuité et engagement social.** À propos de la fondation Metrohm



22

« *L'héritage de Bertold Suhner: la fondation Metrohm*

Totalement différent mais identique

Metrohm a 75 ans



Communauté et esprit d'équipe : l'humain est au cœur de la réussite

Il y a 75 ans, le 1er avril 1943, Metrohm commence ses travaux à Herisau, en Suisse, avec une bonne dizaine d'employés. À leur tête : les deux amis Bertold Suhner et Willi Studer. Avec leur équipe, ils veulent fabriquer des instruments de mesure dans le domaine de la haute fréquence et des télécommunications.

Pour la création de leur entreprise, les deux amis n'ont pas choisi le moment le plus facile : la Seconde Guerre mondiale fait rage, tandis que l'argent et les matériaux se font rares. Pourtant, les employés sont derrière leur entreprise et partagent l'idée de faire quelque chose d'utile ensemble. C'est peut-être ce test de résistance des premières années difficiles mais marquantes qui a posé les jalons de la réussite ultérieure de l'entreprise.

Bertold Suhner répond à la confiance de ses travailleurs en leur accordant une véritable reconnaissance : pour lui, ils sont davantage que de simples employés. En 1968, à l'occasion du 25e anniversaire de la société, Suhner résume l'importance qu'il attache à son équipe : « Personne ne peut s'attribuer le mérite pour la réussite d'une entreprise. Ce succès est le fruit du travail de toute l'équipe. »



Metrohm a commencé ses activités dans ce bâtiment en 1943.



Le fondateur de l'entreprise Bertold Suhner

Loyauté : les « Metrohmiens » restent fidèles contre vents et marées.

Les « Metrohmiens » sont conscients de leur position particulière – une position dont peu d'employés peuvent bénéficier dans une entreprise. Ils honorent la reconnaissance qui leur est offerte par une loyauté exceptionnelle envers leur employeur. Metrohm est soutenu par son personnel, même dans des conditions difficiles.

C'était déjà le cas durant les années compliquées qui ont suivi la création de l'entreprise. À l'occasion du 25e anniversaire de la société, Bertold Suhner passe les premières années en revue : « À l'époque, j'ai appris ce que signifiait travailler avec une petite équipe qui s'engage en faveur d'un objectif commun, même si le résultat de cette implication est incertain. »

Félicitations

Deepa Naik
Lupin Limited



Chère équipe Metrohm,
Mes sincères félicitations pour vos 75 ans ! Chez Lupin Goa, nous utilisons les instruments Metrohm depuis notre création dans les années 2004-2005. Les instruments Metrohm sont connus pour leur résistance et la fiabilité de leurs performances. Avec un service à la clientèle idéal et une excellente équipe de vente, c'est ce qui se fait de mieux dans le monde. L'équipe d'assistance technique et le personnel de formation constituent une aide précieuse pour comprendre les fonctionnalités et le fonctionnement des instruments. Je suis très heureuse de notre collaboration avec Metrohm et j'espère que Metrohm continuera sa voie vers l'excellence.

C'est ce qui soude une équipe. Même durant leurs loisirs, les employés de la société organisent des activités communes, surtout sportives : des tournois de tennis de table ou de football aux journées de sport d'hiver avec courses de ski en passant par les randonnées à plus de 2500 m d'altitude jusqu'au sommet du Säntis, le symbole de la région, ils font tout ensemble. La course de ski créée en 1975 par Bertold Suhner existe d'ailleurs toujours aujourd'hui.

Dernièrement, la loyauté des employés de Metrohm est mise à l'épreuve au cours de la récession mondiale de 2007 et 2008. Une fois de plus, ils restent fidèles à l'entreprise : Malgré les pertes de gain dûs au chômage partiel et aux congés sans solde, ils continuent à croire en leur société et s'y accrochent, au lieu d'aller chercher du travail ailleurs.



La modération en tant que stratégie de survie

En 1947, quand les dettes de l'entreprise s'élèvent à un multiple du capital en actions, Bertold Suhner décide d'adopter des mesures de rationalisation strictes. Malgré la situation difficile, il refuse de contracter des emprunts supplémentaires – la société doit se redresser toute seule ou sombrer. La dépendance envers les banques va à l'encontre des principes de Suhner. Willi Studer n'est pas du même avis et quitte la société quatre ans après sa création.

Bertold Suhner croit cependant toujours en son entreprise et pense qu'elle a une chance de s'en sortir. Il dirige désormais Metrohm seul, selon sa vision. La stratégie de la société consiste dès le début à connaître une croissance organique au lieu d'un profit rapide. La politique commerciale n'a jamais été orientée vers les sommets économiques et vise plutôt un développement lent et constant : « J'ai toujours eu pour objectif de garder l'entreprise à une taille modeste et de bâtir des fondations solides au lieu d'obtenir la croissance à tout prix », explique Bertold Suhner. Cette tactique a permis à Metrohm de survivre à trois grandes périodes de récession au cours de ses 75 années d'existence.



Le fondateur de l'entreprise Bertold Suhner



Le personnel de Metrohm en 1943



L'atelier de Metrohm à l'époque de sa création

Innovation : la clé de la percée – et de la réussite à long terme

Dans le domaine de la haute fréquence et des télécommunications, le succès n'est pas au rendez-vous pour Metrohm. Mais la jeune entreprise est suffisamment flexible pour miser sur une nouvelle idée : en 1946, trois ans après sa création, Metrohm commence à travailler sur un PH-mètre électronique – le début du développement d'instruments de mesure de précision. Pour Metrohm, c'est la voie vers la sortie de la crise : ce nouveau secteur s'avère rentable et la société parvient à s'acquitter de toutes ses dettes en 1953.

La véritable percée survient au cours de la seconde moitié des années 1950. Metrohm conçoit la première électrode de verre combinée antichoc ainsi que la première burette à piston électrique, sur laquelle tous les tritateurs et systèmes de dosage de liquide commerciaux se basent encore aujourd'hui. Le « Potentiograph », le premier tritateur Metrohm déposé est commercialisé en 1959. Le développement du portefeuille permet à la société de connaître le succès international : en 1960, la société fournit ses clients dans 40 pays.

En 1987, Metrohm se lance dans la chromatographie ionique. Metrohm tombe sur le leader du marché Dionex – un adversaire difficile pour l'entreprise novice dans les IC, qui détient en outre le brevet pour la suppression chimique. Cette méthode permet la détection plus précise de la conductivité. Mais grâce à l'innovation, le challenger parvient à s'établir : Metrohm réinvente la suppression chimique et commercialise le module Metrohm-Suppressor en 1995. En 1999, Metrohm développe les premiers chromatographes à ions compacts. Les instruments conviviaux permettent une analyse efficace sur des surfaces réduites et sont faciles à utiliser. Cette invention assure à la société la seconde place sur le marché IC.

Au niveau du titrage, Metrohm établit les normes dès le début des années 2000 avec le Titrand et le logiciel tiamo. Dans le but de proposer plus au client que « seulement » le meilleur du marché, le successeur du Tritando a vu le jour en 2016 : OMNIS. Avec OMNIS, Metrohm mise sur un tout nouveau concept de titrage et prend un grand risque : Metrohm change de recette – avec la conviction qu'une véritable innovation, qu'un instrument dans l'air du temps est davantage que la simple optimisation des modèles existants.

Rhonda Koch
Dr Pepper Snapple Group



Metrohm est une ressource technique du Dr Pepper Snapple Group (DPS) depuis plus d'une décennie. Que nous travaillions avec l'équipe Metrohm nationale pour développer des programmes qui nous font avancer ou avec l'équipe du service à la clientèle, qui offre son assistance pour l'instrumentation sur notre site de production – au sein de l'équipe de qualité de DPS, nous savons que nous pouvons compter sur Metrohm. Son engagement sans faille pour notre réussite en fait un partenaire exceptionnel.



La qualité tout au long de la chaîne de valeur : la clé de la confiance des clients



Le Titriskop, le premier tritateur de Metrohm (1949)

En 1978, Bertold Suhner cède la direction opérationnelle de Metrohm. Lorsqu'il se retire complètement de Metrohm en 1982, il crée la fondation Metrohm et lui transfère la propriété de Metrohm AG. Indépendamment des actionnaires fixés sur les revenus et de la pression exercée par ces derniers, Metrohm peut rester fidèle à ses valeurs et conserver ses normes de qualité élevées, notamment en ce qui concerne ses relations humaines. « La meilleure publicité pour nous et nos produits est une qualité optimale au niveau de l'innovation, des produits, du service et de nos relations humaines, que ce soit avec nos propres employés ou nos fournisseurs et clients », déclare Adrian Déteindre, PDG de 1982 à 2005. La confiance des clients envers Metrohm repose sur cette compréhension particulière de la qualité.



Bertold Suhner et Lorenz Kuhn, co-fondateurs de la fondation Metrohm

Humanité et solidarité : au-delà des frontières de Metrohm

L'être humain n'est pas seulement au centre des préoccupations de Metrohm dans le quotidien de l'entreprise : l'engagement social est une priorité pour la société et le personnel. Les employés de la jeune entreprise apportent par exemple une contribution à la communauté par le biais de collectes de fonds à des fins caritatives.

Avec la création de la fondation Metrohm à but non lucratif, le soutien de projets culturels et sociaux est devenu un paramètre fixe de l'entreprise : en tant qu'unique actionnaire de Metrohm AG, la fondation Metrohm investit ses dividendes dans des projets sociaux. Les projets soutenus reflètent l'enracinement de Metrohm en Suisse orientale, où la fondation fait aujourd'hui partie des principaux organismes de financement au niveau de la formation, de la culture et des affaires sociales. Elle finance notamment un professorat pour « Nouveaux matériaux » dans la haute-école de Zurich pour sciences appliquées et soutient les Olympiades scientifiques suisses.

Mais ce n'est pas le seul endroit où la firme s'engage pour un monde meilleur : Metrohm a envoyé des dons pour apporter son aide après le tsunami qui a frappé l'Inde en décembre 2004, faisant plus de 10 000 victimes et dévastant une grande partie du territoire. Ces contributions ont notamment permis de bâtir 146 maisons en béton avec raccordement en électricité et en eau ainsi qu'une grande salle communautaire dans un village de pêcheurs sur la côte est de l'Inde. Les pêcheurs ont également reçu des bateaux à moteur en fibre de verre, des filets, des cannes à pêche et des gilets de sauvetage.

Félicitations

Peter Walz

Schlötter Galvanotechnik



Toutes les félicitations de Schlötter !

Bien avant que je ne devienne chef de groupe de travail dans le domaine de l'analyse de service, notre société utilisait déjà les instruments de Metrohm pour le titrage dans les années 1970. À l'époque, ces instruments se démarquaient comme aujourd'hui par leur flexibilité, leur maniabilité et leur durabilité. Grâce à la proximité avec le site de Filderstadt et au contact personnel avec le service commercial et les laboratoires d'application, nous pouvons toujours bénéficier d'un service optimal pour l'entretien des instruments et le développement de nouvelles méthodes d'analyse pour nos procédés galvaniques. La pointe absolue, c'est l'approvisionnement de pièces de rechange et de matériaux consommables, qui sont souvent disponibles dans les 24 heures qui suivent la commande.

Il ne me reste plus qu'à dire : continuez comme ça et Happy Birthday, Metrohm !!



Respect de l'environnement : selon la tradition de Suhner

Dans le cadre de ses obligations sociales, Metrohm prend le respect de l'environnement au sérieux. En 1989, la société fait partie des membres fondateurs de l'association suisse pour une gestion d'entreprise respectueuse de l'environnement. Cette stratégie s'inscrit dans la tradition de Bertold Suhner: Après avoir cédé la direction opérationnelle de Metrohm, Suhner a commencé à s'engager avec véhémence pour la protection de l'environnement.

En 2011, l'entreprise installe son nouveau siège social dans la zone industrielle de Herisau. Sur le site de Herisau, les nouveaux bâtiments offrent un grand espace pour les quelque 450 employés – les services de vente et de marketing du groupe Metrohm ainsi que le développement et la production s'y trouvent toujours à l'heure actuelle. Le nouveau bâtiment répond à des normes élevées en termes d'efficacité énergétique. De plus, l'installation photovoltaïque sur les toits du siège sera mise en service en 2016. Avec une superficie de 3617 mètres carrés, les cellules solaires couvrent un quart des besoins en électricité du site. Les 75 % d'électricité restants proviennent de sources renouvelables et sont neutres en CO₂.

Metrohm aujourd'hui : valeurs traditionnelles et modernité

En 75 ans, Metrohm, le fabricant actif dans le domaine de la haute fréquence et des télécommunications basé à Herisau et comptant une douzaine d'employés, est devenu Metrohm, le fabricant international d'instruments d'analyse de précision. Aussi grande que puisse paraître la différence, la culture d'entreprise particulière, façonnée par le fondateur Bertold Suhner avec son sens aigu des valeurs, a toujours été préservée. L'humanité et la solidarité dans l'entreprise et au-delà de ses frontières, la gestion prudente et le maintien de l'indépendance financière, l'importance accordée à l'innovation et à la qualité des produits et des services ont survécu à Bertold Suhner.

Luciana Pavan
Colgate Brazil –
Global Technology Center



Metrohm,
joyeux anniversaire ... Je tiens à vous féliciter chaleureusement pour votre jubilé !!! C'est une joie de travailler avec vous. Merci pour votre excellent travail et nos bonnes relations au cours de ces dernières années. Votre personnel fait toujours preuve de professionnalisme et de savoir-faire pour trouver les meilleures solutions pour notre entreprise. La collaboration agréable avec des entreprises comme Metrohm est l'une des choses qui rendent notre travail si agréable et facile. Nous nous réjouissons de la suite de notre collaboration. Je vous souhaite beaucoup de réussite à l'avenir.





La création des instruments d'analyse c

Au début et à la fin : le client

Avant qu'un nouvel instrument Metrohm n'arrive dans votre laboratoire, il a déjà parcouru un long chemin. De nombreuses personnes de tous les départements de Metrohm sont impliquées dans ce processus, à la fois dans les représentations nationales et sur le site de Herisau, où se situent le développement et la production.

Le service commercial de Metrohm : à l'écoute du client

Les développements visent toujours à offrir à nos clients davantage de possibilités d'analyse et à surmonter les défis du travail quotidien en laboratoire. En s'appuyant exclusivement sur la vente directe, Metrohm favorise des contacts étroits entre ses clients et ses représentants commerciaux et entretient souvent une relation de partenariat de longue date. Marc Candreia, conseiller de vente pour Metrohm Suisse, explique comment cela se produit : « Je demande régulièrement à mes clients si tout va bien dans leur analytique et si je peux les aider. Ils savent ainsi qu'ils peuvent me contacter à tout moment. » De cette façon, le personnel des ventes et du service après-vente est au courant des défis auxquels font face les clients dans leur travail de laboratoire quotidien.



chez Metrohm

Marc considère le support et le service après-vente comme l'un des points forts de Metrohm et les ventes directes le permettent : Les clients Metrohm ont une personne de contact qu'ils connaissent et qui s'occupe d'eux. Vous ne devez pas être redirigé plusieurs fois, ni attendre des jours ou des semaines, comme c'est le cas pour les fabricants qui travaillent avec des revendeurs. Je suis toujours joignable pour mes clients. Si les choses se compliquent, je peux être sur place en moins d'une journée avec un produit de remplacement pour résoudre le problème. Grâce à la bonne collaboration avec ses clients, Marc est également au courant des problèmes dans le laboratoire qui nécessitent un nouveau développement instrumental.



Marc Candreia

Conseiller de vente pour Metrohm Suisse



David Witmer

Chef de produit pour la spectroscopie et l'analyse des processus chez Metrohm Suisse

La clé de voûte des innovations de produits : la gestion de produits

Le personnel de vente travaille en étroite collaboration avec les responsables produits locaux des sociétés nationales. David Witmer, chef de produit pour la spectroscopie et l'analyse des processus chez Metrohm Suisse, en fait partie. Grâce à son expertise technique, David assiste les conseillers commerciaux de Metrohm Suisse, par exemple en réalisant des démonstrations de produits et des études de faisabilité. D'autre part, il est responsable de la mise en œuvre des stratégies de la maison mère sur le marché suisse. « Dans le cadre de mon travail, je collabore souvent avec les chefs de produit d'autres sociétés nationales. Nous procédons constamment à des échanges d'expériences. Je travaille également en étroite collaboration avec les centres de compétences dans les domaines de la spectroscopie et de l'analyse des processus », explique David.

Grâce au contact avec les clients et les représentants commerciaux d'une part, et avec la gestion centrale des produits dans les centres de compétences d'autre part, David occupe une position privilégiée pour développer de nouvelles idées de développement: Il arrive souvent que les clients recherchent de nouvelles fonctionnalités de produits, que je transmets ensuite à la gestion centrale des produits dans les centres de compétences. Par exemple, un grand client pharmaceutique suisse a demandé une pièce jointe au spectromètre Mira Raman pour analyser les comprimés. Trois ou quatre mois plus tard, le pilulier était disponible. »

Félicitations

Andreas Seubert

Université de Marburg



Pendant mes études de chimie dans les années 1980, Gerold Wünsch, qui allait devenir par la suite mon directeur de thèse, avait fait l'acquisition d'une caisse géante remplie de titrateurs Metrohm, d'électrodes et d'autres équipements chimiques humides pour son affectation à Hanovre. Il a dit : « Metrohm, c'est de la qualité qui survit même au quotidien de l'université. »

Nous utilisons également un grand nombre de systèmes IC Metrohm, de titrateurs et de supports de voltampérométrie et sommes toujours impressionnés par la qualité et la longévité des instruments.

Cependant, je suis également lié à Metrohm AG par une longue coopération fructueuse dans le domaine du développement de colonnes de séparation, dont les résultats ont déjà été largement testés par un grand nombre de clients de Metrohm.

Je tiens à remercier Metrohm AG Suisse et Allemagne pour les nombreuses années de collaboration qui ont permis de nouer des amitiés de longue date et qui ont enrichi ma vie.

Je souhaite bonne chance à Metrohm pour les 75 prochaines années !



Heike Risse est chef de produit pour l'automatisation au centre de compétence Titration du siège social international de Metrohm à Herisau. « En ce qui concerne les nouveaux développements, mon travail consiste à évaluer le marché afin de déterminer la façon dont nos instruments fonctionnent et pourraient être améliorés », explique Heike « À cet effet, je suis en contact permanent avec nos représentants, qui fournissent un feed-back direct du client. J'utilise des sondages pour recueillir activement des informations sur les demandes de nos clients. De plus, les chefs de produit des agences peuvent me contacter à tout moment pour me faire part de leurs idées ou problèmes concernant les produits d'automatisation. »

D'après l'expérience de Heike, les besoins de nouveaux dispositifs ne sont pas les mêmes partout : les clients chinois ont des souhaits complètement différents de ceux des clients allemands ou américains. En tant que chef de produit, c'est elle qui doit décider quelles fonctionnalités l'automatisation doit offrir dans le titrage et comment en faire bénéficier un maximum de clients pour prendre en charge les analyses quotidiennes. « Il va de soi que nous devons définir des priorités. Surtout dans l'automatisation, la vitesse et le débit d'échantillonnage sont en tête de liste », déclare Heike, « Mais les développements relatifs la sécurité des utilisateurs constituent la priorité absolue. Pour tous les autres nouveaux développements, nous consultons nos représentants afin de connaître l'importance de la fonctionnalité souhaitée de la part de nos clients ainsi que le nombre d'utilisateurs qui peuvent en bénéficier. »



Heike Risse

Chef de produit pour l'automatisation au centre de compétence Titration



Les idées sont souvent générées lors de discussions avec les clients ou avec notre personnel de vente : les contacts qu'il entretient avec la clientèle lui permettent d'en identifier les problèmes.



Dieter Strohm
CTO du groupe Metrohm

L'innovation ne se résume pas à répondre aux exigences du marché

L'identification des besoins actuels des clients est un élément important du développement de produits. Ce n'est cependant pas suffisant pour développer des appareils qui sont vraiment dans l'air du temps. En tant que fabricant haut de gamme, Metrohm a pour mission d'anticiper et de résoudre les problèmes de demain et d'après-demain. C'est pourquoi Metrohm distingue le développement évolutif, c'est-à-dire la poursuite du développement de produits existants, et le développement innovant. Les innovations ne sont que les caractéristiques que ni Metrohm ni d'autres entreprises du secteur de l'analyse chimique n'offrent à ce jour.

Dieter Strohm est CTO du groupe Metrohm. Dans le cadre de cette fonction, il assume la responsabilité des projets d'innovation dans l'entreprise. Depuis le 1er janvier 2018, il met également en place un nouveau système de gestion de l'innovation et de la technologie pour créer de meilleures conditions d'innovation. Selon lui, le travail d'équipe est l'un des fondements de l'innovation : « Les idées sont souvent générées lors de discussions avec les clients ou avec notre personnel de vente : les contacts qu'il entretient avec la clientèle lui permettent d'en identifier les problèmes ». Une innovation ne vient jamais d'une seule personne, ce n'est pas le fruit d'un éclair d'inspiration. Un bon exemple en est l'adaptateur liquide, qui permet un échange sûr de réactifs dans le système OMNIS. « Pendant le Pittcon, nous étions assis ensemble pour boire une bière le soir. Parmi les participants figuraient des collègues de différentes entreprises, dont Sigma-Aldrich, qui a développé l'adaptateur avec nous. C'est là qu'est né l'adaptateur liquide. »

Pour trouver de nouvelles idées, Dieter se tourne également vers d'autres secteurs, comme l'automobile et les télécommunications. Il participe également à des salons professionnels, les idées se révèlent parfois aussi dans la vie de tous les jours : L'idée de l'unité de commande Touch Control, qui peut être utilisée pour commander le Titrande via l'écran tactile, est née lorsque Dieter et sa femme ont acheté une machine à coudre : ils ont découvert un modèle disposant d'un système très similaire. Dieter a ensuite acheté une machine à coudre pour le département de développement de Metrohm afin de se familiariser avec la technologie. « Notre directeur général de l'époque, Adrian Déteindre, n'a pas tardé à m'appeler pour me demander si j'étais devenu fou d'acheter une machine à coudre pour le département de développement. »

Les innovations ne peuvent voir le jour que dans de bonnes conditions : « Il faut accepter les erreurs et être prêt à prendre certains risques », explique Dieter. « Les mauvaises langues diront que neuf projets d'innovation sur dix tombent à l'eau. Il arrive en effet que les projets échouent, entraînant la perte de tout le capital investi. Ça fait partie du métier. Ce qui est important, c'est d'avoir le soutien de la direction. »



Michael Edlmann

Chef de projet Titration dans le département de développement

Coopération interdisciplinaire pour le développement

Michael Edlmann, chef de projet Titration dans le département de développement, le confirme : « Chez Metrohm, nous sommes également libres de développer des innovations. » C'est ce qui fait vivre Metrohm, car les coûts salariaux élevés qui résultent de l'évolution en Suisse ont également un impact sur les prix des instruments d'analyse. « Les coûts en Suisse sont élevés, mais nous disposons de nombreux spécialistes bien formés. L'innovation nous permet de nous démarquer de la concurrence », explique Michael. L'un des principaux atouts est le personnel de longue date, qui a déjà acquis une grande expérience dans le domaine du développement chez Metrohm. « Les collaborateurs expérimentés connaissent leurs propres produits, leurs forces et leurs faiblesses et ont une bonne vue d'ensemble du marché. Ils peuvent parfaitement évaluer quelles idées méritent d'être poursuivies.

Metrohm compte quelque 150 employés dans le développement de produits. Les différents départements comptent des ingénieurs et chimistes ainsi que des concepteurs, des ingénieurs électroniciens, des développeurs de logiciels, des éditeurs et des assistants de laboratoire. Pour chaque projet de développement, une équipe de projet interdisciplinaire est constituée et va chercher les employés requis dans chaque département. « À tout moment, les employés ne sont affectés qu'à une seule équipe de projet. Ils l'accompagnent du début à la fin. Cela leur permet de se concentrer sur un seul objectif », explique Michael.



La particularité du département de développement de Metrohm réside dans le fait qu'il possède son propre département de chimie. Pour Michael, c'est très important dans le développement de produits conviviaux : « Les développeurs ont pratiquement le client en interne : Les employés du département de chimie, pour la plupart des assistants de laboratoire, travaillent avec les nouveaux équipements de la même manière que le client par la suite. Cela permet aux développeurs de savoir rapidement quels sont les besoins et problèmes liés à l'utilisation de l'instrument et de les résoudre durant le développement.

Félicitations

Rajiv Prakash



Joyeux anniversaire : je félicite Metrohm pour ses 75 années de succès. Après avoir utilisé l'analyse de traces Metrohm pendant 20 ans et depuis peu un

PGSTAT ainsi qu'un chromatographe ionique, je peux affirmer avec certitude que la clé du succès de Metrohm réside dans son engagement et sa disponibilité au service de ses employés. Ils sont à la base de l'excellente technologie Metrohm, avec une instrumentation robuste et des relations solides avec les utilisateurs.



Fredy Bleiker

Directeur du département Design Transfer

À l'interface entre le développement et la production

Avant concevoir le nouveau produit en série, il faut veiller à bénéficier du processus de fabrication le plus efficace possible. C'est ici que le département Design Transfer entre en jeu. Fredy Bleiker est le responsable du département : « Nous coordonnons le développement du concept de production. En étroite collaboration avec les différents départements de production, les nouveaux développements sont transférés dans la chaîne d'approvisionnement, de l'identification des fournisseurs des différents composants à la livraison au client. »

Ce processus commence pendant que le développement bat encore son plein : dans chaque projet de développement, un membre de l'équipe Design Transfer représente les intérêts de la production et de la logistique. Ils conseillent les développeurs à propos des processus de production et de montage et coordonnent la préparation de tous les concepts nécessaires à la production ultérieure. Le nouveau produit peut ainsi être conçu de la manière la plus efficace et économique possible. « Ces collaborateurs sont des généralistes. En plus de leur formation d'ingénieur, ils possèdent de l'expérience en gestion de projet et sont familiarisés avec les processus de production dans les domaines suivants. Cela leur permet d'exercer cette fonction charnière importante de manière compétente », explique Fredy.

Robert M. Pierceall
Archer Daniels Midland
Company



Nous utilisons les instruments de Metrohm dans nos laboratoires du monde entier. Quand je pense à Metrohm, je pense à la classe. Une précision de grande classe. Un service clientèle et de vente premier de classe. Une qualité, une robustesse et une fiabilité de classe mondiale. Meilleurs vœux pour 75 années de réussite !

Les équipes 'Design Transfer Mécanique' et 'Design Transfer Électronique' jouent également un rôle clé. L'équipe 'Design Transfer Mécanique' produit des échantillons et prototypes fonctionnels mécaniques et permet l'optimisation des pièces pour la production de séries ultérieures en donnant un feedback précoce aux concepteurs. Elle est également impliquée dans la construction de postes de travail et d'équipements de montage pour le produit fini. Les postes de travail sont conçus pour chaque produit, ce qui permet également un assemblage optimal du point de vue ergonomique. L'équipe 'Design Transfer Électronique' développe des concepts de test pour les circuits et modules électroniques ainsi que pour le produit fini. Elle est également responsable du développement de l'équipement d'essai nécessaire et du logiciel de test. Le développement et le Design Transfer s'effectuent en parallèle pour permettre un feedback et une optimisation en continu. Une fois ce processus itératif achevé, rien ne s'oppose à la mise en production en série du nouveau produit.



Herbert Müller
Directeur de la production



*La qualité des produits est
entre nos mains.*

La production en série

Aujourd'hui encore, nous produisons nos analyseurs dans notre siège social de Herisau, en Allemagne. Quelque 100 employés sont impliqués dans la production des instruments Metrohm. Selon Herbert Müller, directeur de la production, la production sur place présente plusieurs avantages : « La qualité des produits est directement entre nos mains. » De plus, la production interne rend Metrohm plus flexible. Elle permet une réaction rapide, par exemple en cas de modification du nombre de pièces ou des produits. « En cas de modification des produits, la communication avec le service de développement joue également un rôle important », explique Herbert, « Et bien sûr, ceci est grandement facilité par la proximité physique. C'est également valable pour l'introduction de nouveaux produits. »

Lors de l'introduction d'un nouveau produit, les employés qui participeront plus tard à son assemblage sont impliqués à un stade précoce. Cela leur permet, en collaboration avec le département Design Transfer, de participer à l'élaboration des processus et de la structure des postes de travail dédiés, tout en se familiarisant à l'assemblage du nouveau produit. Le personnel de montage est responsable d'un groupe de produits, par exemple le titrage ou la chromatographie ionique. Il est donc spécialisé dans le montage des appareils correspondants.

Félicitations

**Sabrina Fernanda
Thais Alves**

Petronas Lubrificantes Brasil S.A.



Je suis très heureuse de vous parler du partenariat que nous entretenons avec Metrohm. Le succès de ce partenariat réside dans la qualité de nos relations humaines.

Il ne fait aucun doute que Metrohm distribue des instruments de haute qualité, mais nous pensons que Metrohm se distingue particulièrement par la qualité de son personnel spécialisé. Ensemble, nous sommes parvenus à résoudre les problèmes rencontrés au quotidien et à développer les méthodes analytiques requises. En outre, nous avons toujours bénéficié de conseils compétents en matière d'investissements dans les nouvelles technologies. Cela nous permet d'optimiser notre gestion du temps et des coûts en laboratoire. J'espère donc que notre partenariat sera maintenu afin que nous puissions continuer à atteindre nos objectifs à l'avenir.



Lucia Meier

Chimiste d'application au centre de compétence Titration

Shaikh M. Mobin
Indian Institute of
Technology Indore



Je félicite Metrohm pour ses 75 années de succès. Cela fait maintenant 5 ans que j'utilise l'Autolab PGSTAT 204 et j'apprécie le service fourni par les membres de l'équipe Metrohm. Le PGSTAT 204, un mini poste de travail en électrochimie, s'est révélé extrêmement robuste et utile pour nos recherches. Les résultats que nous avons obtenus grâce à ce système se retrouvent dans plusieurs revues spécialisées de premier plan. Je souhaite à Metrohm encore de nombreuses années de succès.

Continuez comme ça.

Un produit n'est pas encore une solution

Nous y sommes ! Metrohm dispose d'un nouveau produit fabriqué en série. Cependant, le produit seul ne résout pas le problème analytique du client. Il a encore besoin de l'application appropriée, c'est-à-dire la « recette » selon laquelle l'analyse peut être effectuée avec le nouvel instrument. Les applications sont développées dans les laboratoires d'application de Metrohm – au siège et dans des représentants du monde entier. Metrohm propose environ 2 000 applications sous forme de notes d'application et de bulletins, accessibles gratuitement pour les clients. Les applications élaborées et documentées en interne sont cependant encore plus nombreuses.

Lucia Meier est chimiste d'application au centre de compétence Titration. Il y est responsable de la gestion des applications. « Ici, à notre siège social, nous développons généralement des applications de notre propre initiative : nous nous orientons par exemple vers de nouvelles normes ou nous améliorons des applications existantes, notamment pour améliorer les limites de détection ou remplacer les réactifs toxiques par des réactifs inoffensifs. » Les représentations fonctionnent différemment : « En règle générale, les demandes de renseignements des clients y sont traitées. Si l'infrastructure ou l'expérience nécessaire fait défaut, nous les assistons dans les domaines suivants. »

Quand Lucia travaille sur une application, elle commence par une recherche documentaire : « J'essaie de découvrir si une analyse similaire a déjà été effectuée précédemment », explique Lucia. Après quelques considérations pratiques sur la matrice de l'échantillon et les réactifs, elle aborde ensuite progressivement l'analyse optimale. Les défis auxquels elle est confrontée vont des ions interférents dans la matrice à l'atteinte de la limite de détection souhaitée et de la transférabilité de l'application à des échantillons réels. « L'échange avec les collègues du centre de compétences et les collègues du monde entier est indispensable », ajoute Lucia, « en particulier pour les applications complexes. »



Dieter Bossmann
Bernd Kraft



Je travaille avec Metrohm depuis plus de 20 ans dans le domaine du titrage et de la chromatographie ionique. J'apprécie la robustesse et la maniabilité de leurs systèmes. Ce ne sont toutefois pas seulement les instruments durables qui nous enchantent chez Metrohm, mais aussi leur soutien exceptionnel. Le personnel sur place et dans les laboratoires d'application du siège nous aide à répondre rapidement et de manière compétente aux questions. C'est ainsi que j'imagine une collaboration de confiance avec nos fournisseurs. Je souhaite beaucoup de succès à Metrohm.

Le cercle se referme chez le client

Le nouvel instrument d'analyse se trouve désormais au siège de Metrohm à Herisau. Afin de les aider à trouver leur chemin vers le client, les représentants commerciaux sont formés par la Metrohm Academy. Toujours à l'écoute du client, ils peuvent présenter le nouvel instrument à toute personne susceptible de bénéficier des nouvelles fonctionnalités. En tant que partenaire compétent, ils assistent leurs clients dans la décision d'achat et pendant toute la durée de vie de l'instrument.

Sécurité, conti



nuité et engagement social

La fondation Metrohm

Lorsque le fondateur de Metrohm Bertold Suhner a créé la fondation Metrohm avec ses partenaires Lorenz Kuhn et Hans Winzeler, son objectif premier était d'assurer l'indépendance de l'entreprise, dans laquelle il avait investi une grande partie de son cœur et de son âme ainsi qu'une grande partie de sa vie. Mais il a fait beaucoup plus : aujourd'hui, la fondation Metrohm est l'une des principales organisations à but non lucratif de Suisse orientale.

Comment préserver cette indépendance ?

Lorsque Bertold Suhner a quitté la direction opérationnelle de Metrohm en 1982, il ne voulait pas abandonner son entreprise à son sort dans l'économie libre. Au contraire, il voulait s'assurer que ses idées lui survivraient : Metrohm devait rester une entreprise appenzelloise et ne jamais perdre sa force d'innovation par la fusion ou la vente à une grande entreprise. Comme Suhner n'avait pas de successeur, il devait trouver un autre moyen d'assurer l'avenir de son entreprise.

Après avoir étudié différentes options, il a pensé à une solution peu conventionnelle : Metrohm devait devenir la propriété d'une fondation caritative spécialement créée à cette fin. À partir de ce moment, la société devait être déterminée par les statuts et non plus par les actionnaires. Avant de céder définitivement la gestion à son successeur Adrian Déteindre, il crée la fondation Metrohm. Celle-ci répondait à deux de ses principales préoccupations : aujourd'hui encore, elle garantit l'indépendance de Metrohm AG et contribue au bien-être de la patrie de Bertold Suhner, l'Appenzell et de la Suisse orientale.

Un cadeau pour la fondation

Au moment de la création de la fondation, Metrohm AG comptait trois actionnaires : Bertold Suhner lui-même et ses associés Hans Winzeler et Lorenz Kuhn. Des années auparavant, Suhner avait déjà convenu avec eux de remettre gratuitement toutes leurs actions dès qu'une solution de succession aurait été trouvée.

Une fois la fondation créée, le moment était venu : Suhner, Winzeler et Kuhn ont transféré toutes les actions dans Metrohm AG à la fondation Metrohm. Celles-ci sont donc devenues la propriété de la fondation et le Conseil de la fondation est devenu le représentant des actionnaires. Dans cette fonction, le Conseil de la fondation remplit toutes les obligations et tous les droits des actionnaires conformément au Code suisse des obligations. Il accomplit également ses tâches relatives à l'acte de fondation. Il s'agit avant tout du traitement des demandes d'aide et de la mise en œuvre des projets propres décidés par le Conseil de la fondation. Il n'a aucune influence sur les décisions opérationnelles et stratégiques de Metrohm AG. Dans ce sens, il existe une séparation claire et juridiquement définie entre la fondation et Metrohm AG. Par exemple, la vente de Metrohm est pratiquement impossible.

Lors de la sélection des membres du Conseil de la fondation, il est très important d'entretenir des liens étroits avec Metrohm ou l'économie de la Suisse orientale. Willy Hartmann, par exemple, qui est président du Conseil de la fondation depuis 2000, était un entrepreneur indépendant en Suisse orientale et avait déjà été membre du Conseil d'administration de Metrohm AG pendant cinq ans avant d'occuper son poste actuel. Son successeur à partir de l'été 2018 sera l'ancien directeur financier du groupe Metrohm, Bruno Winterhalter.

Un contribution au bien de la société

En tant qu'actionnaire, la fondation Metrohm reçoit des dividendes de Metrohm AG. Elle les utilise pour remplir ses obligations de bienfaisance. L'objectif de la fondation consiste avant tout à soutenir l'économie de l'Appenzell et de promouvoir la formation dans le domaine de la science et des nouvelles technologies. De plus, la fondation Metrohm assume une responsabilité sociale dans l'Appenzell et les environs. À l'occasion, elle soutient également des projets culturels et des organisations de jeunesse dans la région. Le fort attachement de Bertold Suhner envers sa patrie se reflète dans sa limitation à la Suisse orientale.

Dirk Flottmann



En tant que doyen de la Faculté de Chimie de l'Université des Sciences Appliquées d'Aalen, je tiens à remercier Metrohm pour des décennies de soutien exceptionnel ! Grâce à l'assistance téléphonique rapide et efficace, nous sommes toujours en mesure de résoudre tous les problèmes dans les meilleurs délais. Le personnel d'assistance de Metrohm se déplace directement dans le laboratoire, ce qui s'avère très utile. Pendant la formation de notre personnel, 70 à 80 % du temps passé dans le laboratoire est consacré au travail sur l'équipement et la théorie est pratiquement « secondaire ». Nous apprécions aussi cela ! La conception modulaire des appareils permet à de nombreuses pièces d'être interchangeables indépendamment de la méthode et les appareils peuvent également être combinés assez facilement. C'est ainsi que de nombreux mémoires de baccalauréat et de maîtrise ont vu le jour, dont nos étudiants ont grandement bénéficié. Je souhaite un bon anniversaire à Metrohm à Herisau et Filderstadt. Je vous remercie pour votre soutien et je me réjouis de poursuivre cette coopération à l'avenir.

Un projet majeur dans le domaine de la formation a été l'introduction de l'enseignement informatique à l'école cantonale de Trogen, dans le canton d'Appenzell Rhodes-Extérieures, d'où vient Suhner. Sur plusieurs années, l'école a reçu au total 3,6 millions de francs suisses. Cet argent a été utilisé pour acheter des ordinateurs ayant accès à Internet, former du personnel et embaucher deux gestionnaires de projet. Depuis une dizaine d'années, la fondation mène le projet « Promouvoir des élèves intéressés et talentueux pour les sciences naturelles », fondé sur la conviction que la Suisse a un besoin urgent de personnel scientifique qualifié à tous les niveaux pour assurer la réussite de l'économie nationale, même au sein de la prochaine génération. Elle le développe en collaboration avec des hautes-écoles spécialisées, le Fonds suisse pour la recherche sur la jeunesse et d'autres institutions de formation. Depuis 2014, la Fondation Metrohm finance également un professorat dans le domaine des « Nouveaux matériaux » à la Haute-école spécialisée de Zurich.

Fidèle à l'esprit de son fondateur, la fondation Metrohm s'engage également dans le secteur social: Elle continue ainsi à soutenir de grands projets d'investissement dans les foyers pour personnes âgées et handicapées.

Des activités de loisirs utiles pour les jeunes sont également encouragées, comme les clubs de football et les clubs de musique – c'est-à-dire des organisations qui fonctionnent selon la devise « Youth Off the Street ». Willy Hartmann, président du Conseil de la fondation, souligne cependant que la fondation Metrohm n'est pas une fondation culturelle ; les aspects sociaux sont au premier plan de ces projets. « Par exemple : nous n'achètons pas d'uniformes pour les associations de musique, mais nous leur fournissons des instruments. »

Sécurité et continuité pour le personnel

En tant que l'une des principales fondations caritatives de Suisse orientale, la fondation Metrohm apporte une contribution majeure à la communauté par le biais de ses projets. La fondation joue également un rôle important pour les employés de Metrohm, même si ce n'est qu'en arrière-plan : la stabilité de la propriété offre sécurité et continuité. « Cela ne signifie pas pour autant que nos collaborateurs peuvent se laisser aller – malgré tout, Metrohm est une société anonyme à but lucratif », déclare Bruno Winterhalter, CFO de Metrohm AG et futur président du Conseil de la fondation.

Il n'y a cependant aucune pression pour que Metrohm réalise d'importants bénéfices à court terme. Contrairement aux sociétés cotées en bourse, elle peut se concentrer entièrement sur la réussite à long terme. En outre, la fondation est un actionnaire modeste en termes de dividendes.

Wedson Barros Andrade

ALS Global



Pour nous, Metrohm est une entreprise partenaire qui fournit des systèmes à la pointe de la technologie, ce qui nous permet d'obtenir une plus grande précision dans les analyses chimiques que nous effectuons pour l'industrie alimentaire et environnementale au Brésil. Grâce à ce partenariat, nous sommes toujours à jour avec les analyses modernes et précises que nous réalisons dans nos laboratoires et sommes en mesure de travailler comme pionniers dans différentes technologies. L'assistance technique et commerciale fournie par Metrohm fait de l'entreprise un partenaire de premier plan pour ALS.

La plus grande partie du bénéfice reste au sein de l'entreprise et est disponible pour un développement ultérieur. Cela permet également à Metrohm de rester fidèle au principe de Bertold Suhner, consistant à réaliser « tous les investissements sans financement extérieur ».

À long terme, cela profitera tant à Metrohm AG qu'à la fondation. En raison de la stabilité de notre actionnariat, nous n'avons pas besoin de réduire nos investissements pour la pérennité de l'entreprise », explique Bruno Winterhalter. Le succès de Metrohm a fait de nous un modèle à suivre. Certaines entreprises de la région s'orientent sur la fondation Metrohm et ont également créé des fondations.



PROMOTION À 74

Après avoir quitté Metrohm, Bertold Suhner se consacre au traitement scientifique des minéraux. À 74 ans, il fait la promotion de la spectroscopie infrarouge dans la minéralogie.

Des hommes et des machines



DÉVELOPPEMENT

150 employés –
un tiers du
personnel
à Herisau –
développeurs.

150

FORMATION DES APPRENTIS

10%

des travailleurs
de Herisau sont
des apprentis.



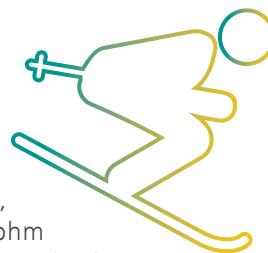
LE N° 1 DE METROHM

L'instrument le plus vendu de Metrohm
est le Liquid-Handling-Multitalent
800 Dosino.



COURSE DE SKI

Depuis plus de 60 ans,
les employés de Metrohm
participent à des courses de ski.
Au cours des premières années,
le fondateur de l'entreprise Bertold
Suhner a remporté la course à plusieurs reprises.



INVENTEURS PASSIONNÉS

Les premiers employés de Metrohm ne peuvent pas s'empêcher de s'occuper des projets électroniques, même après le travail. En 1967, le temps de loisir est réglementé, car les commandes de matériel et le fonctionnement des machines entraînent des dépenses supplémentaires considérables pour Metrohm.



300

TOUR EIFFEL

À 300 mètres d'altitude, sur la plateforme supérieure de la Tour Eiffel, un appareil Metrohm a été installé à la fin des années 1960 pour analyser la qualité de l'air.

120

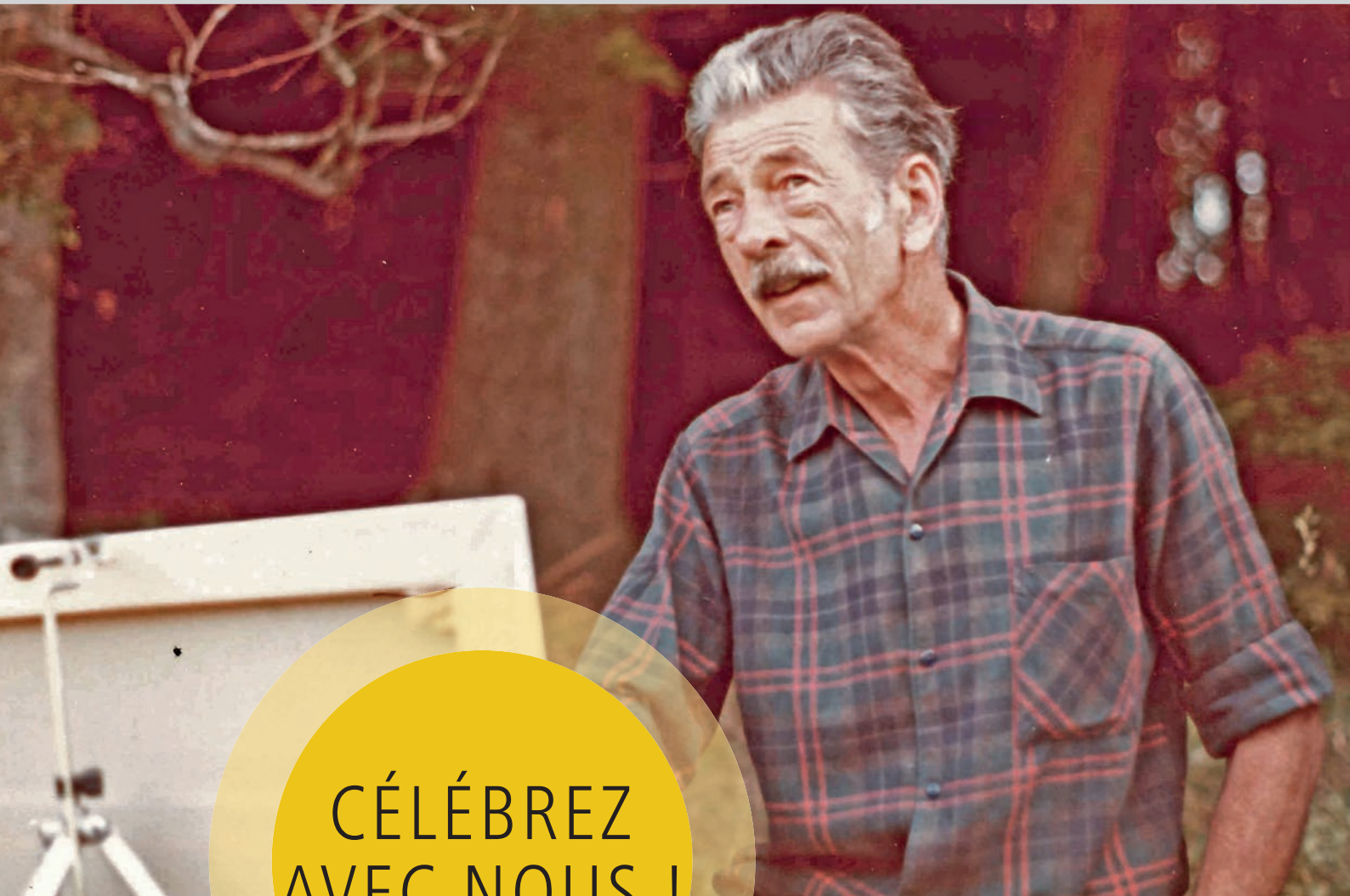
METROHM DANS LE MONDE

Les produits, le support et le service après-vente de Metrohm sont maintenant disponibles dans 120 pays. Dans 45 d'entre eux, Metrohm est représenté par des filiales.

LES INSTRUMENTS DE METROHM SONT DES STARS DU CINÉMA

Les instruments de Metrohm ont décorés les laboratoires High-Tech dans les films «Avatar» et «I Am Legend» ainsi que dans des séries de criminalistiques comme «CSI» et «Bones».





CÉLÉBREZ
AVEC NOUS !

PLUS QU'UNE ENTREPRISE

Bertold Suhner était un scientifique, un athlète, un peintre, un philanthrope – et le fondateur de Metrohm. Nous lui devons une grande entreprise. Nous sommes fiers de pouvoir servir nos clients dans le monde entier avec nos légendaires instruments « Swiss made » et notre savoir-faire d'application – hier comme aujourd'hui.

Apprenez-en plus sur Bertold Suhner
et suivez-nous sur notre blog
d'anniversaire :
blog.metrohm.com

