La rédaction de L'actualité chimique *a décidé d'inclure périodiquement au sommaire de ses numéros de 1979, une nouvelle rubrique intitulée « Le monde de la chimie ». Les entreprises, les écoles, les instituts pourront y développer leurs activités, afin de mieux les faire connaître des lecteurs de notre publication.*

L'interview, qui suit, est l'une des formes proposées pour la présentation d'un constructeur d'appareils de laboratoire

La Division « Instruments » de la Société Du Pont de Nemours France

Entretien avec J.-P. Mangé

(Directeur des ventes de la Section « Analyseurs scientifiques et industriels » de la Division « Instruments »).

L'A.C. : *M. Mangé, pourriez-vous, en premier lieu, nous rappeler par un bref historique, quelles ont été les motivations qui ont décidé une grande entreprise chimique américaine et internationale à s'intéresser à l'appareillage scientifique ? Du Pont de Nemours est surtout connu par ses diverses activités chimiques. Cet exemple a-t-il fait école auprès d'autres entreprises et, si oui, pourriez-vous m'en citer les références ?*

M. Mangé : La Division Instruments est dérivée directement d'un programme que Du Pont a mis au point pour créer des appareils qui correspondraient exactement aux besoins de ses usines et de ses laboratoires.

Lorsque cette Division a été créée, en 1961, un certain nombre d'appareils, actuellement existants, n'étaient pas commercialisés et Du Pont en rassemblant les différents prototypes qui existaient déjà dans ses différents laboratoires, a sélectionné deux appareils :

- L'analyseur photométrique
- L'analyseur thermique.

En résumé, l'usage, pour les besoins internes, a débouché sur la commercialisation extérieure des deux lignes de produits mentionnés ci-dessus.

Le fait de voir une société chimique créer une Division Instruments scientifiques, à la fois pour ses besoins internes et pour un marché américain ou international est un cas unique aux U.S.A.
En effet, quelques expériences semblables ont été tentées par des firmes américaines, dont les efforts n'ont pas été couronnés de succès.

L'A.C. : *Depuis la création de cette Division, comment s'est faite l'orientation du développement des différentes lignes de produits ? Quelles sont les raisons qui ont procédé à l'expansion de l'une par rapport à l'autre ? Est-ce pour les besoins internes de Du Pont ou par rapport à la demande du marché ?*

M. Mangé : Le programme a consisté d'abord à développer les domaines extérieurs où potentiellement existait un marché important. En tenant compte de cette approche, un certain nombre d'appareils ont été créés pour répondre à la demande de la clientèle :

- en 1972 : l'ACA (Analyseur Clinique Automatique)
- en 1969 : le chromatographe en phase liquide
- en 1970 : les analyseurs de contrôle de pollution.

Par ailleurs et parallèlement, le groupe Du Pont procédait à l'acquisition de certaines sociétés d'instrumentation scientifique qui permettraient d'inclure au catalogue de la Division « Instruments » de nouvelles lignes de produits, tels que :

- en 1966 : l'analyseur d'humidité
- en 1969 : le spectromètre de masse
- en 1969 : le détecteur de fuite
- en 1973 : les centrifugeuses et ultra centrifugeuses.

L'A.C. : *Pourriez-vous nous préciser quelles ont été les raisons majeures ayant présidé à votre implantation en France ?*

M. Mangé : Cette implantation a été la suite logique des premières interventions de notre Société sur le marché européen :
Il y eut d'abord une implantation en Grande-Bretagne pour des raisons de langage, puis une autre en Allemagne Fédérale pour des raisons de dimension de marché potentiel (beaucoup plus important).
En ce qui concerne la France, le développement de la recherche universitaire et industrielle au cours des années 60, a incité la société Du Pont à implanter une antenne en 1970.

L'A.C. : *Avez-vous lors de cette implantation commercialisé l'ensemble des lignes de produits figurant au catalogue de la maison mère ?*

M. Mangé : Les différentes lignes de produits se sont intégrées à notre programme de commercialisation au fur et à mesure de leur développement technique par notre société mère ou de l'achat de différentes sociétés d'instrumentation américaines avec un décalage relativement faible.

L'A.C. : *Comment vous positionnez-vous, aujourd'hui, par rapport à vos concurrents sur le marché français de l'appareillage scientifique au niveau des appareils que vous proposez à la vente ?*

M. Mangé : Les positions dominantes sur le marché français se situent dans les secteurs suivants :
- analyse thermique
- analyse industrielle de traces d'humidité dans les gaz
- centrifugation.

L'A.C. : *Que pensez-vous de la politique pratiquée par un grand nombre de fabricants d'appareils scientifiques qui veut qu'à intervalles réguliers de nouveaux appareils très performants soient lancés dans des gammes déjà existantes Croyez-vous que sur le plan économique, cette politique peut-être maintenue à moyen ou à long terme ?*

M. Mangé : Il faut d'abord souligner la rapidité des évolutions techniques et scientifiques dans le domaine de l'instrumentation. Si l'apparition d'une nouvelle génération d'appareil, tous les 4 ans, dans la plupart des techniques instrumentales doit être en partie expliquée par l'existence d'une concurrence internationale, il faut quand même remarquer l'importance des améliorations technologiques apportées à chaque génération au niveau des performances, de la faculté d'utilisation et d'exploitation des résultats.

Stage de formation technique de chromatographie en phase liquide.

Vue du laboratoire d'applications d'Orsay.

L'A.C. : *Cette politique actuelle, dominée par le développement de la technique, va-t-elle se maintenir dans la prochaine décennie ? Quelles seront, par ailleurs, les grandes orientations technologiques qui feront, dans cette même période, leur plus forte expansion ?*

M. Mangé : Si nous raisonnons sur la prochaine décennie, les nombreux contacts que nous avons dans les milieux scientifiques nous conduisent à croire que, dans un avenir assez proche (1990) l'évolution technologique se ralentira, les utilisateurs réclamant de plus en plus souvent un service qu'un appareil. Le terme service couvrant aussi bien la mise au point des méthodes d'analyse, la qualité de l'après-vente et la formation de l'utilisateur.
Nous pensons que les types d'appareil dont l'expansion sera la plus marquée au cours de la prochaine décennie, seront les chromatographes en phase liquide, les spectromètres de masse et l'analyseur clinique automatique (A.C.A.).
En effet, nous assistons à une multiplication des besoins dans le domaine clinique, biologique et biochimique, domaine lié à la vie et à la santé des individus.
Ces domaines seront, sans doute, dans l'avenir plus prioritaires encore qu'auparavant et leur besoin en appareillage scientifique devrait croître rapidement.

L'A.C. : *La politique commerciale de votre Division est-elle faite à partir de décisions globales émanant de la maison mère aux U.S.A. ou pour des raisons d'éthique commerciale, de façon plus fragmentaire, à partir des demandes des marchés nationaux ?*

M. Mangé : Pour des raisons commerciales évidentes, chaque nouveau type d'appareil est diffusé sur le plan mondial. Mais la définition de chaque type est faite conjointement par les dirigeants américains et européens de notre Division.
La part de l'Europe étant de plus en plus importante dans le marché mondial, les avis des responsables européens ont évidemment un poids toujours croissant dans ces décisions.

L'A.C. : *Pouvez-vous, en quelques phrases, nous présenter très rapidement les moyens dont dispose, sur le plan français, la Division Instruments pour l'ensemble des 3 sections d'appareillage, tant au niveau des interventions près de la clientèle, que de votre structure d'implantation commerciale et de vos services d'après-vente : aide à la clientèle, garantie des matériels ?*

M. Mangé : Notre structure commerciale doit correspondre à l'image de marque de la Société Du Pont. Elle a été définie de façon à assurer à nos utilisateurs un service avant, pendant et après la vente qui soit de la plus haute qualité. Chacun de nos ingénieurs de vente est spécialiste d'une seule ligne de produit de même que chaque technicien d'après-vente.
Nous assurons de façon régulière des cycles de formation et des séminaires d'information dans nos bureaux d'Orsay ou dans différentes villes de province. De plus, chaque utilisateur est formé dans son laboratoire sur son propre appareil par nos spécialistes.
Les effectifs d'intervention de notre Division sur le plan français sont à ce jour d'une trentaine de spécialistes. La jeunesse de notre Division en France et la rapidité de son expansion nous permet d'envisager l'avenir avec optimisme en fonction des résultats acquis.