

impressive

ÉDITION 3/2016

La satisfaction du client avant tout

Heimbach lance un nouveau questionnaire client

Avec peu, atteindre beaucoup

Paper Pete montre comment y arriver

Adieu sacs en plastique !

Le commentaire du président du directoire Peter Michels

Bravo les vainqueurs !

Les gagnants de notre concours portant sur les paris de l'Euro 2016

Propre – sûre – Secoplan.V

Augmenter l'efficacité avec les nouvelles toiles de sécherie

Secoplan.V est le nouveau développement pour votre sécherie : cette toile est vraiment facile à nettoyer, quelque soit le choix du papetier.

Pourquoi Secoplan.V arrive à surprendre les ingénieurs les plus expérimentés, voir en page 04.

Chers papetiers,



Bienvenue dans notre impressive d'automne !

Aujourd'hui nous parlerons de **Secoplan.V** : c'est le **petit dernier** de notre famille bien connue des toiles de sécherie, qui vous offre des tas de possibilités fabuleuses pour augmenter l'efficacité dans la sèche : vous lirez tous les détails dans notre article sur ce produit et verrez à quel point Secoplan.V est apprécié des papetiers.

Nous aimerions également vous convaincre non seulement avec nos produits, mais aussi et par-dessus tout par nos actions, en bref, par ce que nous faisons. Et pour en juger : voici l'annonce du **nouveau questionnaire clientèle** qui va bientôt être distribué. Je me réjouis dès à présent de votre opinion franche et ouverte !

Nous avons été très favorablement surpris de voir le grand nombre de participants à notre habituel concours des paris concernant l'Euro de foot. Nous vous en présentons les vainqueurs en page 11.

Notre frétilant collègue Paper Pete vous parlera d'un exemple toujours tiré **de la pratique pour la pratique** et qui va faire le lien entre la configuration de machine et les économies de ressources en production.

Et enfin, pour vous : notre **nouvelle brochure** de produits sur le thème de **l'emballage**, et pourquoi nous préférons plutôt aujourd'hui que demain nous priver du plastique.

Bonne lecture à tous !

Peter Michels
Directeur Général

03 Il a fait le tour du globe

Michael Keller de retour à Düren

04 Secoplan.V

Une nouvelle toile de sécherie : plus de flexibilité pour un meilleur nettoyage

08 Investir c'est aussi économiser

Même de petites choses peuvent avoir une grande influence



11

Les gagnants des paris collectifs de l'Euro 2016 à l'honneur

Ce sont les experts finlandais qui gagnent l'or

14 Enquête de satisfaction 2016

Votre retour d'information sur notre travail

16 C'est un bon début !

Les sacs en plastique interdits dans les commerces

18 Donnez de la « pêche » à votre emballage

La nouvelle brochure de compétence vous informe d'un coup d'œil

19 Qu'aimeriez-vous lire dans cette revue ?

Vos magazines Impressive – Leurs thèmes

IMPRINT

Responsable de publication

Heimbach GmbH & Co. KG
52348 Düren
Allemagne
Phone : +49 (0) 24 21 / 8 02-0
Fax : +49 (0) 24 21 / 8 02-700
email : info@heimbach.com
www.heimbach.com



Michael Keller de retour au bercail.

Il a fait le tour du globe Michael Keller de retour à Düren

Il est ce que l'on appelle un « véritable » membre de la famille d'Heimbach, car depuis sa formation, Michael Keller a occupé de façon ininterrompue plusieurs fonctions chez Heimbach. Après quatre années passées à Heimbach Asia, il est maintenant de retour à la maison-mère en Allemagne.

« Tout a commencé en 1990 », se souvient Michael Keller, de retour à Düren depuis la mi-août en tant que vice-président pour les ventes d'habillages de machines à papier. A cette époque, il avait commencé sa formation dans la vente industrielle et l'a terminée avec succès en 1992. Quelques années ont suivi durant lesquelles il a travaillé au siège de Düren en tant qu'employé dans l'administration des ventes et préparé **en alternance une formation académique complémentaire** en économie d'entreprise. Depuis 1997, Michael Keller est « diplômé d'état en gestion des entreprises ».

A Manchester, il a étudié les processus

En 1998, Michael est parti pour Manchester pour étudier chez ses collègues britanniques les processus administratifs. « C'était un moment passionnant car j'ai appris par la pratique en Angleterre la façon avec laquelle le support des ventes interne

est organisé et comment on assiste les collègues responsables de zone sur le terrain ». Connaissance qui s'est avérée plus tard valorisée car Michael a pu apporter son expérience afin d'améliorer les processus également en Allemagne.

Expert pour les ventes et le suivi du client

Promu entretemps au poste de fondé de pouvoir, Michael Keller est entré au service de **la gestion des comptes des groupes papetiers pour les habillages de machines à papier**. Dans ce service, il s'est occupé pendant presque sept ans des groupes clients d'Heimbach et en 2008 de la zone Scandinavie/Finlande. Fin 2010, Michael devint responsable pour la Grande-Bretagne. « Un exercice riche en changements », comme il le mentionne, « car chaque région a ses particularités que l'on doit connaître si l'on veut servir ses clients de façon ciblée. »

Le sommet de sa carrière à ce jour : Singapour

Après 22 ans de carrière, Michael Keller a changé en mai 2012 pour Heimbach Asia à Singapour où il a exercé en tant que directeur général. Dans cette position de direction, il a su employer aux mieux ses grandes **connaissances techniques, commerciales et administratives** et participer de façon significative au succès de cette filiale. « La direction du bureau de Singapour a été pleine d'enseignements et ceci non seulement du fait de ma fonction passionnante là-bas, mais aussi parce que Singapour est tout simplement une métropole multiculturelle foisonnante dans laquelle l'on peut vite étendre son horizon. » A présent, Michael est de retour au bercail avec sa femme Elke et leurs enfants Susanne et Johan. « Je me réjouis de ma nouvelle fonction et vais y investir toute mon énergie afin **d'améliorer encore davantage le service et la considération du client** chez Heimbach. Et bien sûr, je me réjouis de revoir de nombreux visages connus ainsi que d'en connaître de nouveaux. »

Secoplan.V

Une nouvelle toile de sécherie : plus de flexibilité pour un meilleur nettoyage

La famille des toiles de sécherie Secoplan s'agrandit ! Heimbach présente son dernier développement : la toute nouvelle toile de sécherie Secoplan.V. Ce design innovant et flexible, riche de propriétés améliorées, complète la gamme bien connue OXA des toiles de sécherie. Dans notre rapport, nous vous présentons Secoplan.V plus en détails et nous revenons sur les nombreux avantages de ce produit pour le papetier.

De nombreux clients apprécient déjà les toiles de la gamme OXA car elles apportent **la fiabilité, l'efficacité et l'individualité**. Les papetiers profitent avant tout de différents designs de tissage qui peuvent être adaptés de façon flexible aux exigences spécifiques des machines à papiers.

Les besoins des papetiers dans le collimateur

Les points qui font le succès pratique de cette toile sont : une grande efficacité dans le processus de séchage, une grande rentabilité et parallèlement une bonne qualité de papier. Ceux-ci sont obtenus

grâce à un rapport optimal entre les **surfaces** de contact et les **points** de contact et une meilleure protection de la jonction dans une structure de tissage qui influence positivement trois critères déterminants, à savoir **l'efficacité énergétique** (qu'il s'agisse d'énergie d'entraînement ou d'évaporation), la **productivité** (pas d'entraînement d'eau ni de flottement de feuille) et **la durée de vie** (résistance à l'usure accrue, nettoyage aisé). « L'usage concret de la toile par le papetier arrive au premier plan », argumente Yvonne Raschka, responsable stratégique des toiles de sécherie, qui était impliquée dans le développement de la Secoplan.V.

Taillée pour les besoins du marché

« Tout change en permanence et les habillages doivent également pouvoir suivre », explique-t-elle avant de continuer : « Afin que les toiles de sécherie Heimbach soient à la hauteur des exigences continuellement grandissantes, **il faut se lancer sans hésiter dans l'innovation** » Les raisons pour le retrait anticipé d'une toile sont variables : usure des faces papier et/ou rouleau, ouverture de la jonction pouvant

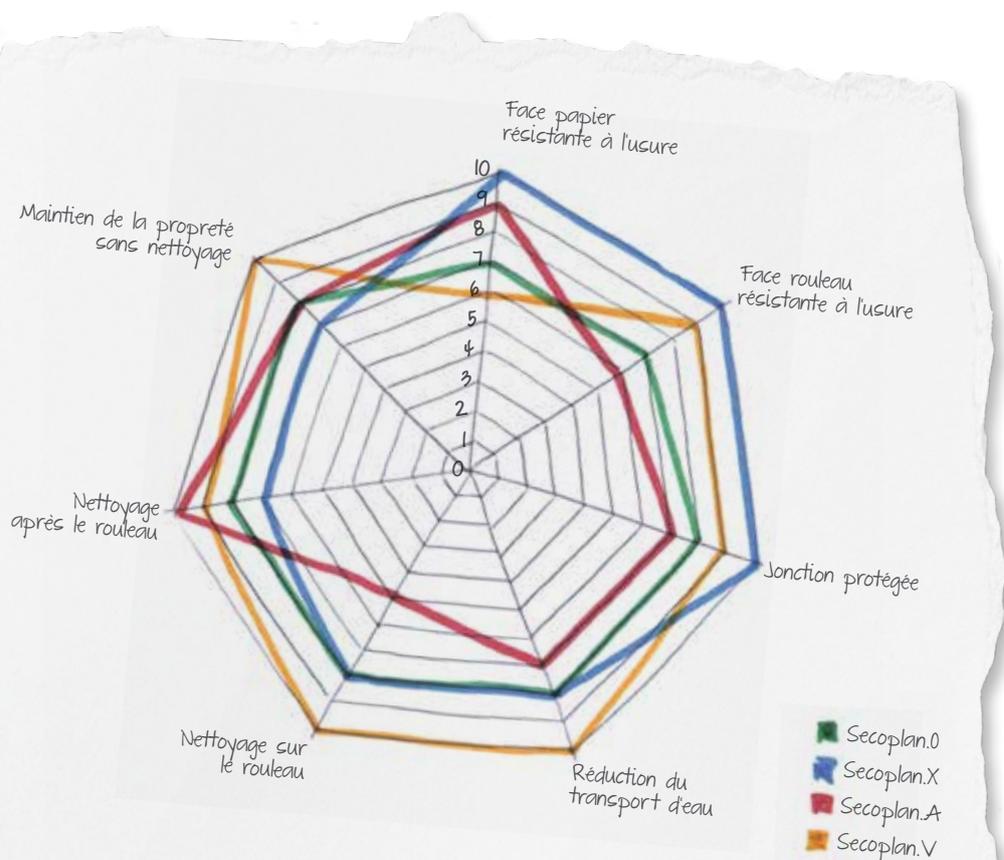


Fig. 1 : « Diagramme en toile d'araignée » pour la comparaison entre les performances des quatre toiles de la **gamme Secoplan**.

aller jusqu'à son déchirement, perméabilité à l'air insuffisante suite à encrassement, etc. Cela montre qu'il **existe suffisamment de potentiel** pour susciter une amélioration ! »

But de l'innovation : plus d'efficacité

Yvonne, ingénieure papetière, et son équipe ont concentré leur attention sur le thème de l'encrassement et le nettoyage : « Dès notre première réflexion il était clair que nous devons développer une toile, **qui s'encrasse moins et soit aussi facile à nettoyer** – ceci quelle que soit la manière dont le client la nettoie. » Puis ont suivi : la mise au point du prototype, de nombreux tests avec le spécialiste de nettoyage Kadant Nordic AB (www.kadant.com) et des essais sur la machine pilote de Heimbach.

Motiver les résultats

« Les résultats d'essais ont été tout de suite très convaincants », résume Yvonne, à la suite de quoi Heimbach a fait breveter le type de tissage.

Des clients choisis pour leur soutien énergétique ont rapidement obtenu les premières toiles pour les essayer sur machine. **A cette occasion, un très grand merci à eux !** La performance de ces premières installa-

tions **a positivement surpris tous les protagonistes depuis le début !**

Secoplan.V est actuellement utilisée dans une gamme de perméabilités à l'air de 2.000–6.500 m³/m²xh, ce qui couvre l'ensemble des positions de sécherie. Au besoin, il est également possible d'obtenir des variantes plus denses.

Le diagramme livre des faits

Les résultats obtenus jusqu'à présent se trouvent dans le diagramme ci-contre qui représente clairement **les critères importants de décision des clients** (voir Fig. 1, meilleure note = 10), à savoir : quelles exigences particulières la toile doit-elle remplir dans une position donnée ? Des problèmes d'usure face papier ou face rouleau de la toile ou de la jonction existent-ils ? L'entraînement d'eau cause-t-il un problème dans cette position ? Existe-t-il un système de nettoyage ? Si oui, où ? **« Secoplan.V impressionne par sa polyvalence »** résume Yvonne.

Stable contre l'usure

« Le potentiel d'usure sur la face rouleau est absolument comparable avec celui de la Secoplan.X, notre seule toile avec une

résistance à l'abrasion élevée sur la face papier **et** sur la face rouleau », compare Yvonne. La Secoplan.X, toile résistante à l'usure de la gamme OXA, repose sur le type de tissage dans lequel **le fil de trame est lié à la structure de la surface de la toile**. « Secoplan.V peut de toutes façons très bien résister à l'usure sur la face rouleau, ce qui a été prouvé de façon impressionnante lors d'installation dans des positions critiques », complète-t-elle.

Efficace au nettoyage

En plus de sa résistance à l'usure, Secoplan.V obtient aussi **les meilleures notes lorsque l'on s'intéresse de plus près à sa propreté**. « Le but principal était une augmentation nette de l'efficacité au nettoyage car une toile de sécherie doit avant tout être propre, afin qu'elle puisse garantir la meilleure des performances d'évaporation possibles » justifie Yvonne. Si l'évaporation est optimale, il en est de même pour le séchage de la feuille de papier : **« Propreté et facilité au nettoyage sont les bases pour l'efficacité énergétique »** soutient-elle.



Fig. 2 : La face papier présente moins de surface de contact pour moins de dépôts de saleté.



Fig. 3 : La face rouleau est très dense afin qu'aucune saleté ne traverse.

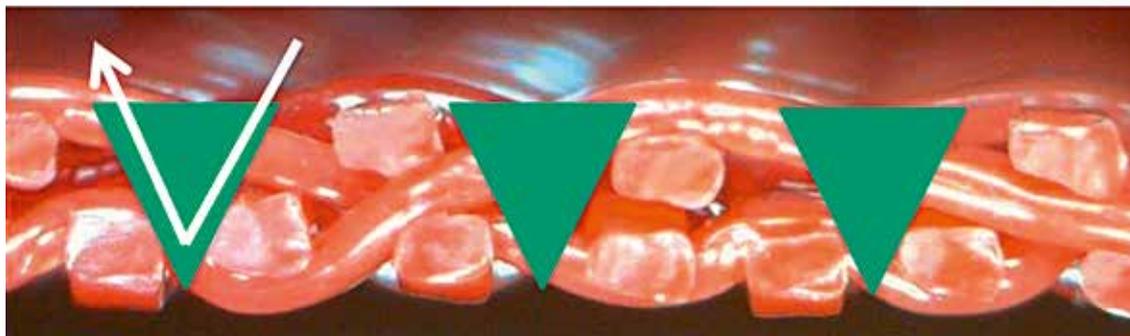


Fig. 4 : Vue de détail de la Secoplan.V – la structure verticale des canaux rend le nettoyage plus facile, plus profondément dans la toile.

Propre avec ou sans système de nettoyage

Les valeurs du diagramme justifient nettement que la Secoplan.V donne des valeurs élevées et même **indépendantes de la façon dont on nettoie**. « Dans le cadre de notre série d'essais, nous avons ici également été positivement surpris par Secoplan.V, car même dans les positions **sans système de nettoyage, la toile est restée étonnamment propre** – la perméabilité à l'air n'a que très peu diminué sur la durée de vie » résume Yvonne et elle ajoute : « Secoplan.V a surpris sur toute la ligne, car **ces toiles sont et restent propres** – avec ou sans système de nettoyage. Cet effet provient de la structure de tissage « intelligente » qui empêche les dépôts de contaminants.

Nettoyage sur le rouleau

Quand les clients utilisent un système de nettoyage sur le rouleau (Fig. 5), Secoplan.V donne les meilleurs résultats de toutes les toiles. La **structure de tissage caractéristique en forme d'entonnoir** (Fig. 4) permet un nettoyage aisé et efficace de la face papier, qui en soi permet déjà peu de possibilités d'adhésion pour les contaminants sur les fils car, grâce au **rapport optimisé entre les points de contact et la surface de contact**, on ne laisse aux salissures que peu de points

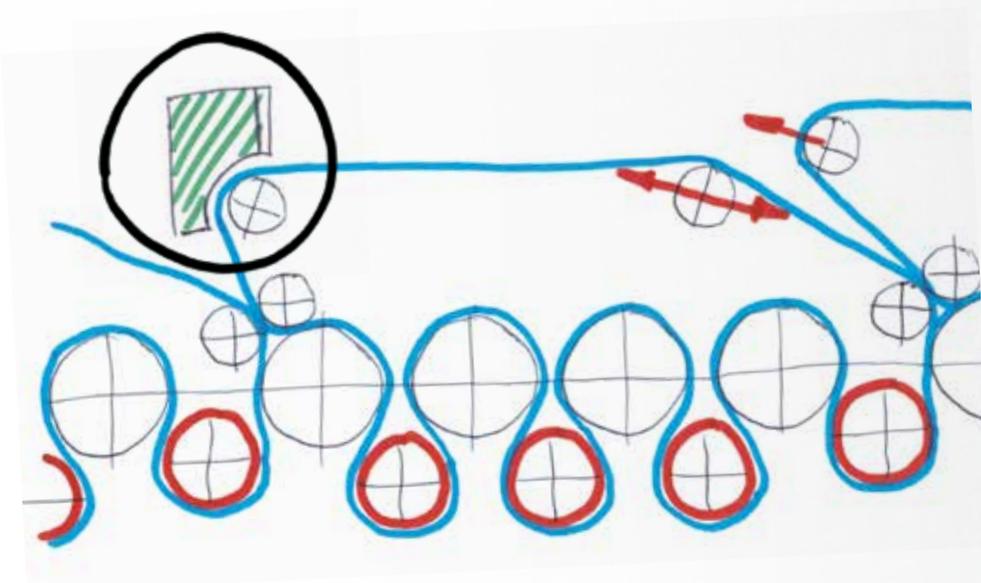


Fig. 5 : Nettoyage sur le rouleau.

d'ancrage (voir pg. 5 Fig. 2). Les stickies se laissent facilement enlever des fils par jet d'eau. Et la **face rouleau fermée avec ses petits canaux** empêche que les salissures soient pressées et se déposent sur le rouleau (voir pg. 5 Fig. 3). De tels dépôts représentent des encrassements inutiles et génèrent de l'usure de toile sur la face rouleau, usure qui peut être évitée.

Nettoyage après le rouleau

Alors que lors du nettoyage sur le rouleau pratiquement **aucune** salissure ne doit pénétrer dans la toile, dans le cas de système de nettoyage installé **après** le rouleau, seule **une partie** des stickies éliminés par le nettoyage est aspirée. Une quantité significative sera cependant **pressée dans la toile** avec cette méthode (Fig. 6). « C'est pourquoi nous devons dans ce cas choisir un autre design de toile » souligne Yvonne. Le diagramme conforte Secoplan.A (avec « l'entonnoir inversé ») comme toile de pointe pour ce critère. Ce type de Secoplan

présente des canaux directs en direction du côté rouleau, afin que **la saleté puisse être pressée légèrement dans la toile**. Ainsi, les dépôts internes de saleté sont empêchés et la toile atteint de nouveau sa perméabilité à l'air initiale.

Pas de problème d'entraînement d'eau

L'entraînement d'eau est souvent un problème chez les papetiers (bandes humides dans la feuille). Dans une série d'essais avec des types de toiles différents, on a analysé, jusqu'à quel point le design de tissage a de l'influence sur ce problème. « Secoplan.V a de nouveau donné des résultats impressionnants, **en l'occurrence de loin les meilleurs de tous** », soutient Raschka. « L'entraînement d'eau n'est pratiquement pas présent ! » résume t-elle simplement.

Cela dépend de la machine

Le design doit être flexible ! En effet, **la configuration de machine a une influence considérable sur le choix du meilleur**

habillage. Nous avons déjà éclairé une des questions importantes (le type de nettoyage) mais d'autres facteurs d'une machine à papier spécifique sont primordiaux. **Ainsi il faut toujours considérer la position d'utilisation** avant de choisir la toile correspondante, car entre premiers et derniers groupes par exemple, le type d'adhérence de la saleté varie.

Unique sur le marché

Bien évidemment, **la sorte de papier a aussi une grande importance pour le choix de l'habillage**, car la quantité de stickies varie nettement de même que la sensibilité au marquage du produit final. Nous analyserons avec plaisir votre machine afin de vous proposer pour **chaque position la meilleure solution individuelle**.

Peut-être que Secoplan.V est le meilleur choix pour votre sécherie. Ainsi vous utiliserez un spécialiste de la gamme à succès OXA qui est flexible et dont les performances vous convaincront.

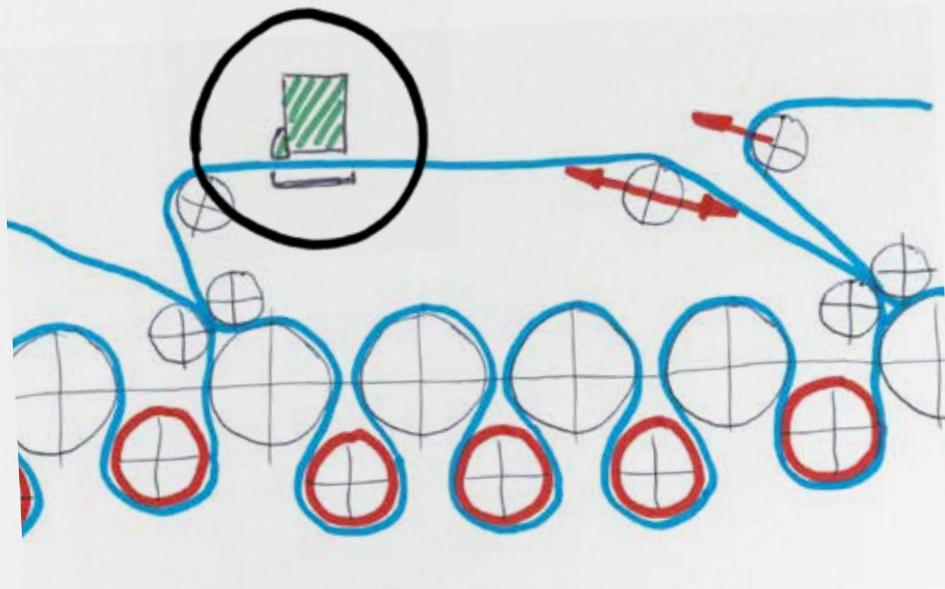


Fig. 6 : Nettoyage après le rouleau.



Investir c'est aussi économiser

Même de petites choses peuvent avoir une grande influence

Cher papetier,

Il y a peu de temps, lors de la pause décontractée du déjeuner, mes collègues du TASK et moi-même nous sommes demandés : « En raison de quoi nos clients papetiers doivent-ils nous confier une tâche et que pouvons-nous leur apporter ? » Après une discussion très animée, nous sommes vite arrivés à une conclusion commune : TASK aide à faire des économies ! Mais bien sûr ! Et pour le justifier, mes collègues m'ont demandé de ressortir quelques cas, ce qui n'a pas été particulièrement difficile.

Je me suis donc lancé à la recherche de quelques exemples pratiques. J'en ai trouvés, des projets d'économie, mais ils sont souvent longs et complexes pour vous les présenter tous en une seule fois. Aussi allons-nous nous concentrer aujourd'hui sur un **exemple tout à fait incroyable**. Juste de quoi attiser votre curiosité : une très petite chose, mais avec une énorme incidence.

Investir signifie développer

Le chef de fabrication de notre client nous

avait exposé sa façon de voir et celle de ses papetiers lors d'une première réunion. Pour le client, il en allait (et il en va) apparemment de « **l'augmentation de l'efficacité par l'optimisation du process** ». Avec cette exigence il a déjà souvent fait appel à notre département comme me l'ont raconté les « vieux briscards du TASK ». Un collègue me disait par exemple : « Ce client voit très loin : il ne s'agit pas pour lui de « guerre des prix des habillages », mais son objectif est plutôt d'acheter le meilleur compromis possible

entre de très bons produits consommables et un service optimal. » Un autre collègue me l'a confirmé par ces mots : « Ce client s'est fait connaître chez nous par l'expression « Investir signifie développer »'. En effet : « le meilleur rapport qualité-prix existe lorsque **les habillages et les réglages techniques de la machine améliorent réellement la runnabilité**. » C'est exact, car c'est bien cela la condition pour améliorer l'efficacité économique de la machine à papier. Maintenant revenons à la pratique : alors, que faire concrètement ?

« Pointes de profil dans le papier » et usure de toile

Le problème consistait en des pointes dans le profil sens travers du papier. La différence de grammage pouvait aller jusqu'à 3,5 g/m². L'ensemble se concentrait dans une zone à environ 430-730 mm du bord CC. Ce phénomène se produisait **chaque fois** qu'une nouvelle toile était montée et qu'après la machine (formeur à double toile) avait tourné pendant 9 à 12 jours à la vitesse correspondant à la sorte produite. Il y avait en tout **six toiles de formation** de différents fournisseurs impliquées (dont deux de nos toiles Primobond). Ce processus s'aggravait encore, si bien qu'au moment de notre intervention **des toiles ayant juste 3 semaines de vie sur machine ont dû**



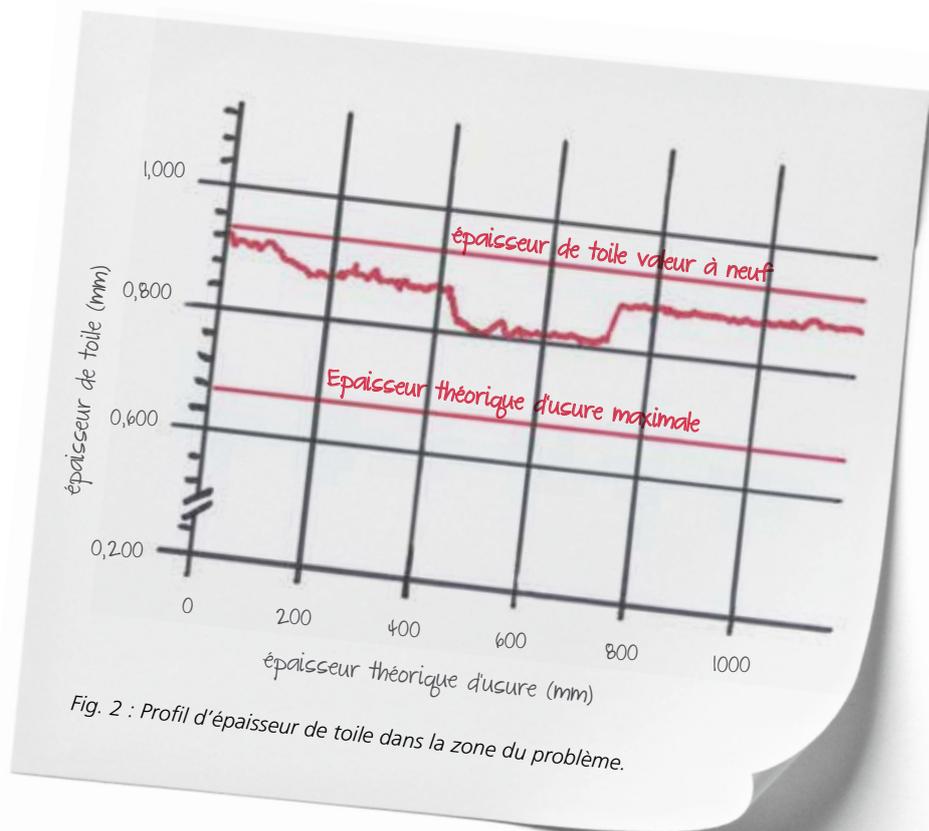
être changées. Ceci n'était acceptable ni pour le client ni pour Heimbach. Du côté du client, on avait à juste titre annoncé : « Les toiles doivent tourner pendant au moins huit semaines ! »

Rassembler des faits – la première étape : l'analyse de toile sur le terrain

« Alors allons voir la toile » avons-nous dit avec mes collègues. Nous avons constaté que ni sur la face papier, ni sur la face machine de la toile, on ne pouvait constater d'usure dans la zone du problème. Des mesures d'épaisseur de la toile (en marche on ne peut mesurer que 250 mm depuis le bord) n'ont rien montré d'anormal. De plus, nous n'avons pu constater ni pli ni déformation visible des toiles, bien que dans la zone du problème nous ayons remarqué une légère bande. Nous avons encore mesuré les tensions de toile. Au point de mesure, nous avons plus de 7,5 kN et une valeur constante sur toute la largeur de toile. Donc ici aussi des valeurs normales.

Encore plus de faits – la deuxième étape : le laboratoire

Comme très souvent, nous avons impliqué notre collègue du laboratoire pour trouver le lien de cause à effet. C'est toujours un très bon complément de notre travail TASK, car le labo peut très souvent livrer des faits intéressants avec ses méthodes d'analyse. Cette connaissance complémentaire enrichit nos analyses TASK sur la machine et ses équipements techniques et **aide le client à y voir clair, de façon rapide et effective.**



Dans le cas en question, nous avons pu constater des dommages « internes » suite aux frottements extrêmes entre les fils de chaîne et de trame dans la zone du problème sur les toiles descendues de machine (Fig. 1). Nous avons tout de suite compris que des forces très importantes avaient dû s'appliquer de façon permanente sur la toile, de sorte qu'elle a été « écrasée ». Des mesures complémentaires d'épaisseur ont confirmé la zone de dommage (Fig. 2). La première information importante était la suivante : **les pointes dans le profit ST résultaient de dommages manifestes dans la toile.** Il a été ensuite question de savoir ce qui concrètement pouvait causer ces dommages aux habillages.

Dans la machine : contrôler la mécanique
 Quel facteur mécanique pouvait donc être « responsable » de l'écrasement de cette zone de la toile ? Mes collègues TASK et moi-même nous sommes de nouveau rendus chez le client afin de démasquer le coupable, lors d'un arrêt machine et en marche. Sur site, nous avons procédé à des inspections intensives et lorsque nous avons trouvé la solution de l'énigme, personne n'a été réellement étonné car il s'agissait vraiment d'une toute petite cause mais qui avait une influence énorme : en l'occurrence **c'était une seule buse du rinceur HP : elle était endommagée !**

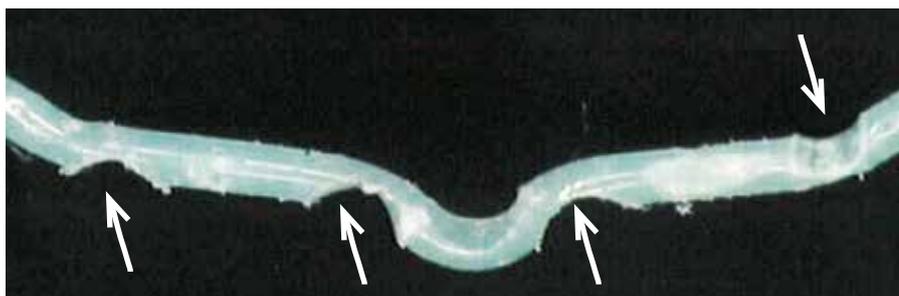


Fig. 1 : Très net : fil de chaîne endommagé.

La clarté pour le client

La buse en question produisait un jet d'eau extrêmement turbulent qui simultanément engendrait une très forte pulsation. L'eau arrivant sur les toiles se comportait donc comme un « marteau » qui les « matraquait ». En plus de cette « démolition », les toiles n'ont pas été nettoyées du tout dans la zone du problème, ce qui a signifié une perte d'efficacité supplémentaire. **La maintenance du client a alors réparé le rinceur HP comme recommandé par le service TASK**, car bien d'autres buses ne présentaient pas un état optimal bien que pas aussi grave. Et une fois la réparation faite et que toutes les buses fonctionnaient de nouveau parfaitement, **les durées de vie de l'ensemble des toiles de formation ont augmenté d'un coup à huit-dix semaines** – l'attente du client a été comblée ! En outre, les papetiers de ce client ont pu constater durablement **un nettoyage de toile nettement plus efficace**

et des profils sans travers du papier très réguliers. Leurs clients reçoivent de nouveau des papiers de très bonne qualité et le taux de réclamations élevé appartient désormais au passé.

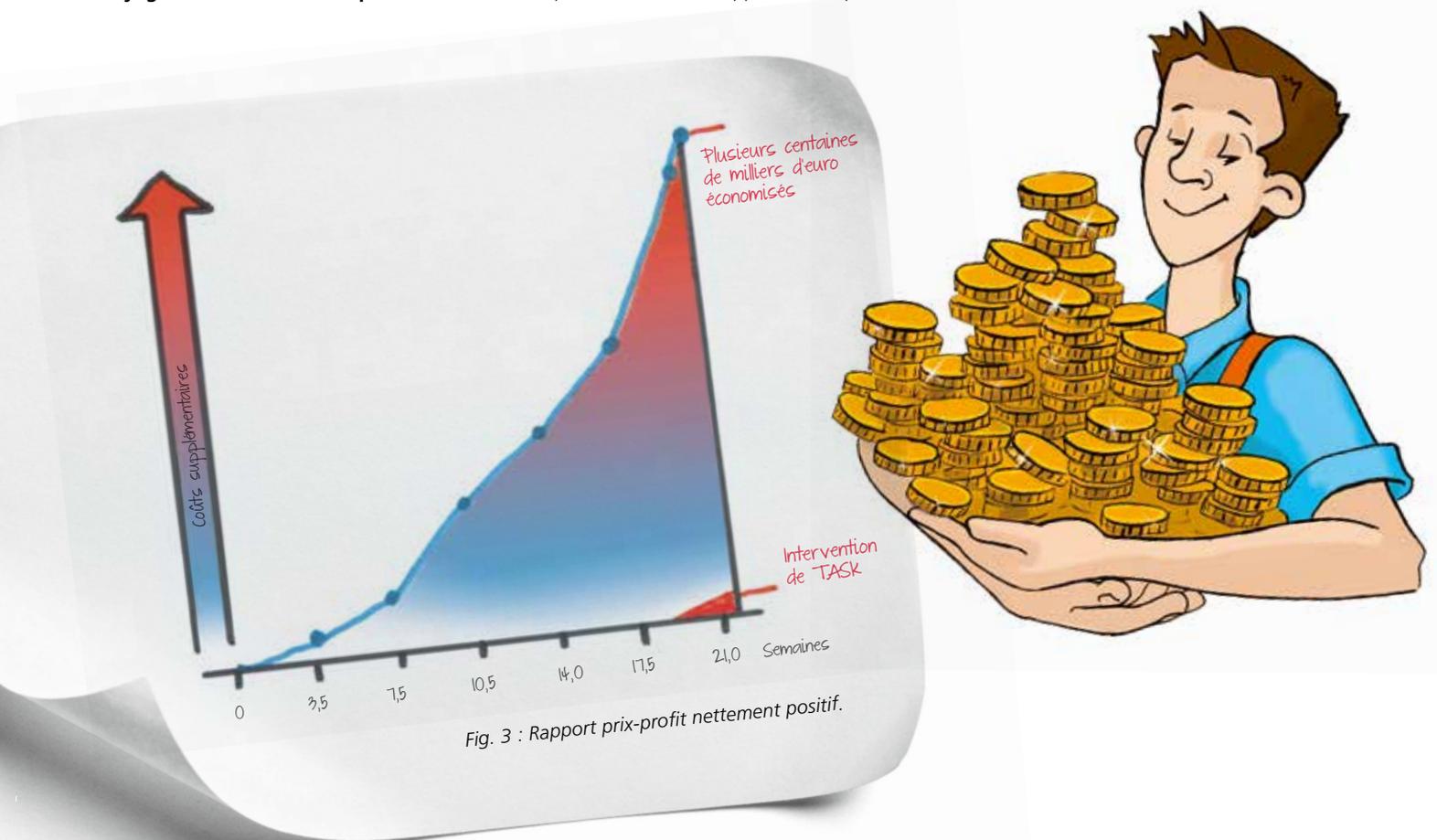
Rapport prix-profit : très convaincant
Notre client a été très satisfait de connaître la cause de son problème. Et comme petit remerciement, il nous a promptement aidés à réaliser un calcul d'efficacité qui illustre ce qu'il **économise concrètement** à présent. **Eh bien, ce sont quelques centaines de milliers d'Euros !** Comme graphiquement représenté en figure 3, il y avait d'abord les sommes excessives pour l'achat des habillages en raison de leur durée de vie courte. Puis les arrêts non nécessaires qui coûtaient également du temps et de l'argent, de même que les pertes de production. Et enfin les déclassements et réclamations des imprimeurs. Tout ceci appartient au passé,

certes grâce à un investissement, mais qui, en comparaison, vaut à peine le fait d'être mentionné. **Car notre client a dû dépenser moins de 3.000 Euros pour le matériel et la révision !**

TASK aide non seulement à économiser – TASK augmente l'efficacité.

A la prochaine fois !

Votre Paper Pete





Les gagnants de l'équipe UPM-Jämsänkoski/Finlande : Mikko Vuori, Mikko Aho, Kimmo Finnilä et Juha Mentu (de gauche à droite)

Ravi de sa première place et de ses 20 grammes d'or : gagnant individuel Gez Williams

Les gagnants des paris collectifs de l'Euro 2016 à l'honneur

Ce sont les experts finlandais qui gagnent l'or

Il y a toujours beaucoup d'activité chez Heimbach et nos clients lors des championnats de football qui ont lieu tous les 2 ans, Euro et Mondial. Ainsi, cette année et comme pour les précédentes occasions, les clients ont été invités à donner leurs pronostics sur les résultats de tous les matchs de l'Euro qui a eu lieu en France. Environ 800 joueurs individuels et 150 équipes au total se sont affrontés jusqu'à la fin, dans un coude à coude réellement passionnant. Les gagnants chanceux ont été récompensés par de jolis prix.



Equipe « Paupierre », seconde gagnante de la compétition : Pierre Vanier et Pauline Delorme

Finalement, le 10 juillet arriva : la finale des 15ème Championnats d'Europe de Football

entre l'équipe de France et l'équipe du Portugal a été remportée **pour la toute première fois par le Portugal**. Et c'est ainsi que le match avec ses prolongations a aussi abouti à la conclusion du concours Heimbach.

Jubilation en Finlande

Après le coup de sifflet final, des cris de joie ont retenti dans l'équipe « JAMP6 » d'UPM-Jämsänkoski parce que les experts papetiers **Mikko Aho, Kimmo Finnilä, Juha Mentu et Mikko Vuori** ont gagné le concours par équipe et ont remporté dix grammes d'or pur par joueur. L'équipe mixte « Paupierre » de Norske Skog Golbey en France a gagné la deuxième place en finale : les membres de l'équipe, **Pierre Vanier et Pauline Delorme**, ont été récompensés avec la machine à café d'un fabricant de renom, tandis que l'on a attribué aux deux équipes ex-aequo en 3ème place d'Allemagne un ballon de football du Championnat à chacune.

Gagnant individuel en Angleterre

Bien que l'équipe d'Angleterre n'ait pas rapporté la coupe chez elle, un participant de Chester en Angleterre a gagné dans le concours des joueurs individuels : **Gez Williams** qui, sous le pseudonyme humoristique « des 11 sans jambes », a rivalisé pour le compte d'UPM-Shotton en gagnant 20 grammes d'or : il entre dans le pari du prochain Euro en tant que champion en titre. Comme Gez est un Gallois, il a même eu droit à une surprise supplémentaire, celle de voir que sa nation a pu atteindre les demi-finales. La deuxième place est allée à **Kimmo Finnilä**, alias « Kimble », d'UPM-Jämsänkoski à qui Heimbach a remis un smartphone de dernière génération. Le double gagnant « Kimble » – aussi victorieux dans le concours d'équipe (voir ci-dessus) partage la médaille d'argent avec « LauTP » alias Timo Pulli d'UPM-Kaukas du même groupe, qui possède dorénavant son propre smartphone. Ces deux experts finlandais de football se sont battus dans une course passionnante, qui s'est amicalement terminée par un tirage au sort. Nous remercions tous ceux qui ont participé avec fougue et attendons déjà avec impatience la Coupe du Monde 2018 : nous ferons à nouveau **appel à vos paris pour gagner avec Heimbach !**



Soyez fiers de nous donner votre avis : Stefan Merckens (à gauche) et Michael Pelzer.



Enquête de satisfaction 2016

Votre retour d'information sur notre travail

Tous les deux ans, nous vous demandons votre avis car l'amélioration continue est la première de nos priorités. Nous y re-voilà donc : en automne nous organiserons à nouveau une enquête en ligne avec l'entreprise britannique renommée de recherche en marketing, Tif.

Donnez vos évaluations facilement en cliquant. Dites-nous ce que vous trouvez bien et où nous devons nous améliorer. Communiquez-nous ce qui est important pour vous, ce que vous attendez, et ceci de façon ouverte, critique et sincère. Car bien évidemment, l'enquête se déroule de façon anonyme. **« Plus nous en savons sur nos clients et leurs besoins, mieux c'est »**, résume Stefan Merckens, Vice-Président Qualité.

Prendre votre avis au sérieux

De l'enquête 2014 nous avons pu gagner de riches enseignements : **« Nos clients se sont montrés en particulier très satisfaits des aspects qualité du produit, propriétés de fonctionnement, gestion des réclamations et service »**, synthétise Stefan. « Nous espérons pouvoir à nouveau rassembler un maximum d'évaluations favorables de nos clients sur ces points. »

Les critiques d'alors méritent une analyse très précise : « On nous avait demandé à l'époque **plus de flexibilité et des temps de réaction plus courts** », rajoute-t-il.

Garantir la comparaison.

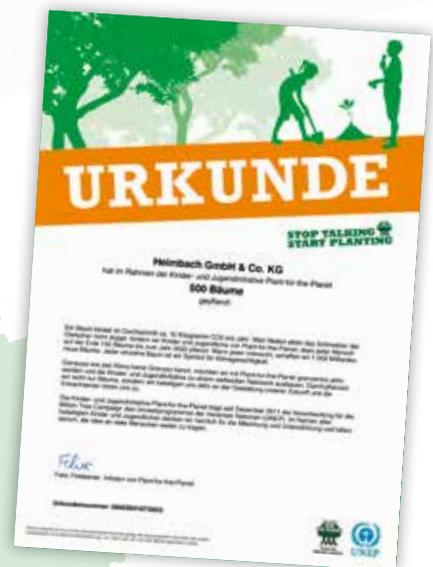
Afin que vous et nous sachions vraiment ce qu'il s'est passé, il est important d'apporter des **résultats comparables**. C'est pourquoi Heimbach a décidé, en connaissance de

cause, de travailler avec le même partenaire qu'en 2014 et en gros de poser les mêmes questions : « Il est important aujourd'hui de répéter les questions d'hier afin d'établir clairement dans quelle proportion nous nous sommes améliorés. C'est toujours et partout ainsi », insiste Michael Pelzer, responsable chez Heimbach pour la gestion des réclamations, la méthode à l'essentiel. « Nos clients peuvent se demander pourquoi nous voulons « de nouveau » savoir la même chose, mais c'est **exactement ce qui est déterminant pour l'interprétation et l'évaluation des résultats** », explique Michael.

Un engagement qui vaut le coup

Dès à présent, nous aimerions vous remercier chaleureusement pour votre participation. Et en plus, vous ferez du bien à l'environnement car, comme la dernière

fois, nous soutenons le projet « Plant for the Planet ». Cette initiative d'élèves de Felix Finkbeiner, devenue depuis lors internationalement reconnue, consiste à **planter des arbres dans le monde entier pour protéger le climat** (www.plant-for-the-planet.org). Actuellement il y a déjà 14,2 milliards (!) d'arbres plantés. Reconnue aussi à présent par les Nations Unies (ONU), l'organisation vise le fabuleux chiffre de **1.000 milliards d'arbres**. « A la suite de notre dernière enquête de satisfaction, de nombreux clients nous ont félicités pour notre engagement dans ce projet. C'est pourquoi nous le refaisons avec plaisir » rapporte Stefan. Pour tout questionnaire rempli entièrement, nous faisons planter **non pas un seul, mais deux arbres**.



C'est un bon début ! Les sacs en plastique interdits dans les commerces

On les connaît bien, malheureusement, ces sachets en plastique qui font tant de dommages aussi bien à la nature qu'aux hommes. Ils sont un gros problème pour l'environnement surtout pour les océans qui en subissent les conséquences. Dans notre nouvelle rubrique le « commentaire Heimbach » nous aimerions vous exposer notre point de vue. Et c'est le président du directoire d'Heimbach, Peter Michels, qui inaugure cette nouvelle rubrique en nous faisant part de son opinion sur ce thème écologique important. Il y a donc des choses positives dans l'actualité !

Chers papetiers,

Ce sont des nouvelles comme celle-ci qui nous permettent de continuer à espérer : cet été, l'association allemande de l'industrie des papiers pour ondulés a publié un communiqué de presse par lequel son directeur, le Dr. Oliver Wolfrum, a appelé à **l'arrêt des sachets en plastique dans des grandes chaînes du commerce allemand**. Cet engagement volontaire est en ligne directe avec « l'appel pour la réduction de l'utilisation des sacs portables en plastique », décidée par le Ministère Fédéral Allemand du commerce.

Penser différemment

En Allemagne, des commerces individuels ont déjà arrêté la vente de sachets en plastique et proposent à la place des alternatives recyclables, telles que des caissettes en carton ondulé. Bien entendu, cette évolution réjouit tout particulièrement la branche papetière mais ceci mis à part, **le chemin qui est pris est plein de bon sens** : en premier lieu les cartons portables sont produits à partir de matière première recyclée, en deuxième lieu ils peuvent être plusieurs fois réutilisés et même retournés dans le circuit des vieux papiers car étant

totallement recyclables – **c'est le développement durable !**

Un emballage en papier au lieu du plastique

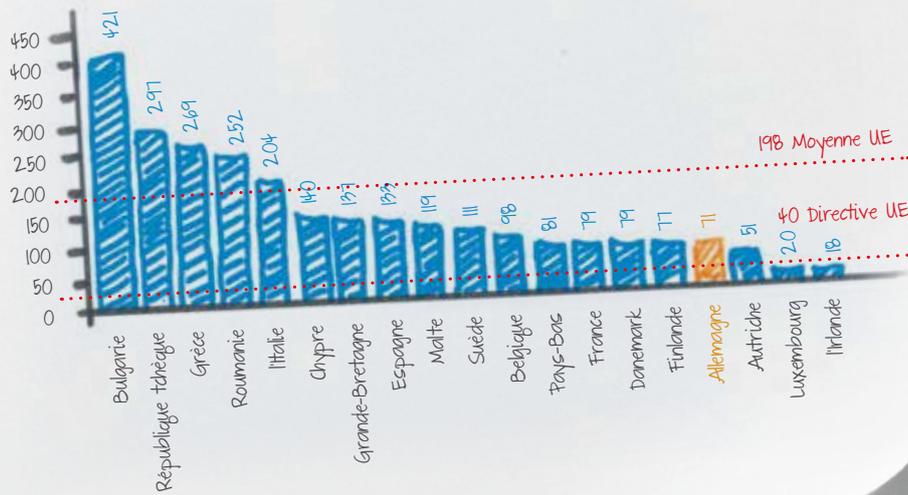
C'est tout le contraire des sacs en plastique bien encombrants, pour lesquels on utilise du pétrole comme matière première et qui ont une durée de vie pouvant aller, selon les experts, jusqu'à 450 ans ! En un mot : **nous aussi chez Heimbach nous saluons cette évolution positive dans les commerces de détail**. Et en plus de ce progrès écologique, comme vous le savez



Plages et mers en dépôts d'ordures



C'est bien : boîte de carton ondulé au lieu de plastique



Consommation de sacs en plastique dans les états de l'UE
(Source : Ministère Fédéral Allemand du commerce).

bien chers papetiers, les caisses en PPO sont produites à partir de papier et d'air, et donc sont non seulement stables mais aussi légères pour la vie pratique de l'utilisateur : les clients peuvent en profiter plusieurs fois – **le papier va gagner !**

Enfin ça bouge !

Si les sacs en plastique usagés sont déposés dans un circuit de recyclage, ils sont évacués par des professionnels. Si par contre ils sont jetés sans autre forme de procès, alors ils finiront par arriver dans la nature et non pas dans les fourneaux de recyclage. Et c'est bien là le cœur du problème écologique, car en 2010 il y a eu **plus de huit milliards de sacs en plastique qui ont été rejetés dans la nature – et ce uniquement dans l'Union Européenne !** Heureusement que l'Union Européenne a pris la responsabilité de lutter contre ce fait, en lançant la « directive 94/62/EG », qui est communément appelée « la directive de l'emballage » : Bruxelles exige en effet qu'en 2025, la consommation européenne par tête n'excède pas **40 sacs en plastique par an.**

Ce n'est qu'un début

C'est effectivement un bon début quand on pense que chaque citoyen européen a utilisé en 2010 en moyenne environ 200 sacs en plastique (voir l'Infographie). C'est donc un objectif louable et ambitieux que

l'union européenne s'est fixée. On peut bien entendu critiquer la directive ; car si la « directive de l'emballage » est juridiquement contraignante, **le texte exclut malheureusement les sachets en plastique ultra fin que l'on connaît bien.** Et ce sont justement ceux-là qui composent en grande partie la pollution plastique.

Il faut négocier

L'office fédéral de l'environnement a publié des chiffres intéressants dans une brochure en 2013, et ils donnent à réfléchir : les trois-quarts des plaques d'ordures découvertes dans les océans se composent de plastiques, et plus de **136 espèces marines sont régulièrement les victimes de ces particules.** D'autres sources encore donnent le chiffre de **94 % des oiseaux de la mer du nord qui auraient ingurgité du plastique dans leur corps,** et même dans le Danube, il y aurait davantage de plastique que de poissons qui flotteraient dans l'eau ! Ces détritiques ne tuent pas seulement des centaines de milliers d'oiseaux et de poissons par année, ils se retrouvent également par la chaîne alimentaire dans le corps des êtres humains, C'est alors que ce point devient notre problème à nous tous.

De bons exemples

La « directive de l'emballage » ne dit pas concrètement comment réduire la consom-

mat. **Les différents états auront à décider comment y parvenir par leurs dépenses, leurs impôts ou leurs inter-**

dictions : bien entendu il y aura des critiques au sein de l'Union Européenne, certains experts juristes dénoncent déjà l'interdiction italienne qui est juridiquement contestable. Mais **d'autres états** ont déjà pris des décisions dans le monde : c'est ainsi que le Bangladesh a décrété une interdiction depuis 2002. Et que la Chine, le Kenya, le Rwanda et l'Afrique du Sud ont déjà interdit les sacs en plastique ultra fin.

Tous ensemble pour le papier

Quand les interdictions ne prennent pas, on peut alors privilégier les impôts, comme par exemple au Danemark et en Irlande, où la consommation **par tête de ces sachets en plastique néfastes ont fortement baissé.** Et si les gouvernements ne veulent pas intervenir, c'est au tour des associations professionnelles de prendre la relève, le principal étant bien entendu que nous arrivions un jour à pouvoir dire tous ensemble : **« Adieu, sac en plastique ! »**

Peter Michels

Votre Peter Michels

Donnez de la « pêche » à votre emballage

La nouvelle brochure de compétence vous informe d'un coup d'œil

Les contraintes dans le domaine des cartons et papiers d'emballage se sont fortement modifiées dans les dernières années. Quiconque produit de l'emballage aujourd'hui est bien loin de produire un « tout-venant » car les exigences augmentent régulièrement. Vous trouverez dans la brochure de compétences Heimbach des solutions d'habillages avec lesquelles maîtriser ces exigences.

Les emballages modernes doivent être d'une part robustes et d'autre part attirants à l'œil, et enfin faciles à imprimer. De plus, leur poids doit être le plus réduit possible et leur production respectueuse de l'environnement et durable. Ce grand écart n'est pas facile et demande des **concepts intelligents pour l'habillage**.

Heimbach démontre depuis des décennies une compétence de leader sur le marché et

dispose d'une grande expérience **dans le domaine des cartons et papiers d'emballage**. Le résultat : des toiles, des feutres et des manchons au sein d'un portefeuille de produits très étoffé. Celui-ci est complété par des connaissances pointues dans le domaine des techniques des machines à papier dans de multiples projets de transformations. La nouvelle brochure vous présente sur plus de 20 pages nos spécialistes de l'emballage et propose une première orientation pour le choix de votre habillage individuel. Quatre marques déposées vous conduisent de façon ciblée aux parties formation, presses et sécherie et aux manchons.

Vous voulez en savoir plus ? Votre exemplaire personnel est disponible auprès de votre contact Heimbach.



cela vous concerne

Qu'aimeriez-vous lire dans cette revue ?

Vos magazines Impressive – Leurs thèmes

Nous avons bien sûr, au sein du comité de rédaction de nos magazines Impressive, le souci de vous tenir constamment informés avec des contenus intéressants. C'est ainsi que vous prenez connaissance des actualités d'Heimbach mais aussi de notre branche, avec des exemples de cas pratiques et des réussites. Vous apprenez à connaître des papetiers et des projets, sans oublier la rubrique « du pratique pour la pratique » de Paper Pete qui vous informe régulièrement. A ce propos, nous aimerions nous remettre en question et vous demander : « choisissons-nous toujours les thèmes adaptés ? Quels contenus voudriez-vous voir abordés ? En bref, qu'aimeriez-vous lire ? »

Une rubrique vous manque-t-elle ? Avez-vous déjà pensé, en lisant le magazine « j'aimerais en savoir plus ou plutôt un autre aspect » ? Dans ce cas, nous vous invitons de tout cœur à nous communiquer vos souhaits. En effet, chaque Impressive doit être bien ciblé et vous proposer autant que possible **ce qui vous permet de progresser, cher papetier**. Saisissez cette chance et **définissez** votre Impressive ! Nous attendons vos propositions avec impatience !

Votre point de vue fait la différence

Vous trouverez ci-dessous un document pour

vos commentaires : chaque idée est la bienvenue ! En remerciement, nous mettrons en loterie, pour tous les participants ayant envoyé leur réponse jusqu'au 31 octobre, **dix sacs de sport, pratiques et utiles.**

Merci de ne pas oublier de communiquer votre adresse. Remplissez donc tout simplement le document et envoyez-le par **email à heimbach-paper@heimbach.com** (Objet : Idée pour l'Impressive).

Merci beaucoup pour votre contribution !

Le comité de rédaction

impressive



Participez et essayez de gagner un des dix sacs de sport pratiques.



Réponse par fax au +49 2421 8028245

Vos magazines Impressive – Leurs thèmes

Qu'est-ce qui vous intéresse ?

Prénom :

Nom :

Société :

Adresse (pour l'envoi du paquet) :



Secoplan.V

Une toile bien propre en sécherie

La structure de tissage futée de Secoplan.V vous garantit une toile de sécherie qui restera plus longtemps propre et qui est facile à nettoyer. Avantages : une efficacité élevée et durable !

- **Une efficacité augmentée de l'énergie** : un bon et constant niveau de perméabilité et donc une bonne évaporation de l'eau
- **Davantage de productivité** : relation optimale entre surface de contact et points de contact pour diminuer les dépôts d'encrassement
- **Un durée de vie plus longue** : stabilité contre l'usure et facilité au nettoyage grâce à son tissage en forme d'entonnoir
- **Une qualité de papier régulière** : pour éviter le transport d'eau et assurer un bon sens travers de l'humidité, protéger les rouleaux de la corrosion et réduire l'abrasion sur face rouleaux