

## Cas d'un fournisseur de silicones

Cas écrit par Olivier Canonne (juin 2014), consultant RSE et cogérant, Alteractive

Les silicones sont des produits chimiques de synthèse qui ont été inventés en 1938 par un chercheur américain. Ils sont aujourd'hui présents un peu partout dans notre quotidien, sous formes de colles, joints, gaines isolantes de câbles électriques, huiles ou graisses haute performance, additifs antimoussants pour poudres lessiviellles, cosmétiques, matériel médical dont des pansements ou des prothèses mammaires.

Ils se distinguent par deux propriétés fondamentales, qui leur confèrent les caractéristiques suivantes :

- grande inertie chimique / bonne tenue aux UV (ultraviolet) ;
- température de solidification basse / température de dégradation élevée ;
- faible viscosité / propriétés mécaniques (viscosité...) peu influencées par la température

La production industrielle de silicones a été initiée par General Electric et Dow Chemical, 2 grandes entreprises américaines. En Europe, les entreprises Rhône Poulenc, Bayer et St Gobain sont parmi celles qui ont développé de nombreuses applications. Aujourd'hui, le marché de production et vente de silicones est dominé par 6 grands groupes industriels.

L'un des importants débouchés des silicones est l'application médicale ou de santé quotidienne : de nombreux dispositifs médicaux comportent du silicone : tubes médicaux, seringues et poches ou pacemakers par exemple, ainsi que les tétines de biberons. Les prothèses mammaires sont elles-aussi réalisées en silicone : l'implant est le plus souvent constitué par une enveloppe de silicone remplie d'un gel épais et visqueux de silicone.

→ Depuis 8 ans, Madame Dégel est responsable commerciale régionale chez l'un des leaders mondiaux de production de silicones. Elle compte dans son portefeuille clients environ une centaine d'entreprises qui achètent des volumes très différents selon leur propre utilisation industrielle. Elle est ainsi amenée à commercialiser une large gamme de silicones pour des clients fabricants eux-mêmes de produits à base de silicones pour des usages très divers (lubrification de machines, dispositifs médicaux, lessives, champoings, etc.).

Sur l'étiquette de chaque emballage, l'usage du silicone en question est clairement identifié (industriel, santé, etc.). Cette précaution est renforcée par une obligation contractuelle du client à les informer de l'usage qu'il en fait, ainsi qu'une possibilité d'assistance technique sur l'utilisation du produit. Par ailleurs, les silicones médicaux sont soumis à homologation par les autorités sanitaires (l'AFSSAPS en l'occurrence).

En étudiant l'évolution du bilan annuel des ventes d'un des produits phare, le « Brennstar », à usage exclusivement industriel, elle s'aperçoit qu'un de ses clients récurrents a fortement augmenté ses commandes, de quelques centaines de kilogrammes à plusieurs tonnes de produit. Ce client est un important fabricant de dispositifs médicaux (prothèses mammaires, pansements, tubes et poches médicales). Elle en parle à sa directrice commerciale qui la félicite de ce bon résultat.

**Que faites-vous à la place de Mme Dégel ?**