

ENERGY TODAY

- › **Spécial** Des arguments importants en faveur des pompes à chaleur
- › **Produits** Systèmes intégraux avec plus de puissance, davantage de confort
- › **Technique** Utilisation innovante et solide de l'énergie solaire
- › **Service** STIEBEL ELTRON investit dans la formation professionnelle

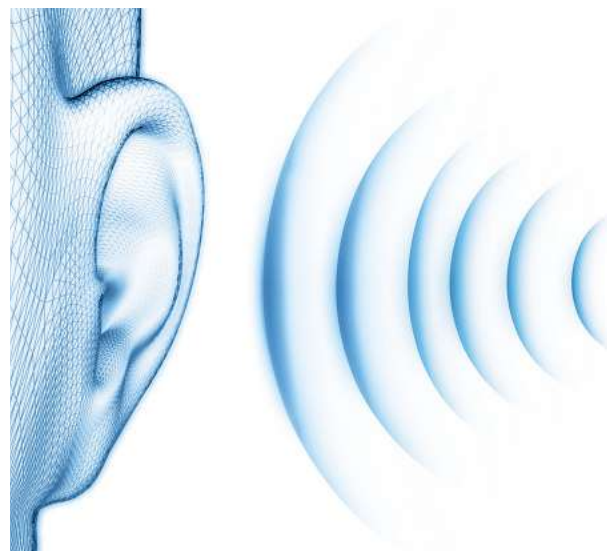
Production décentralisée de photovoltaïque solaire

Un investissement par conviction écologique.

STIEBEL ELTRON

Sommaire

› Éditorial	
Christian Parrat, responsable administration	5
Spécial	
› Des arguments importants en faveur des pompes à chaleur	
Pression acoustique et niveau sonore – effet et cause	6
Produits	
› STIEBEL ELTRON système monobloc LWZ 504 E:	
Plus de puissance, davantage de confort	8
› Apps STIEBEL ELTRON	
Navigateur pompes à chaleur	9
App formules pour iPhone et iPad	9
Technique	
› STIEBEL ELTRON utilise l'énergie solaire dans le nouvel ENERGY CAMPUS	
Système photovoltaïque ENERGY CAMPUS	11
Module photovoltaïque TEGREON	12
Service	
› STIEBEL ELTRON s'agrandit:	
Nous nous réorganisons	14
› Future formation TdS chez STIEBEL ELTRON Suisse	
STIEBEL ELTRON investit dans la formation professionnelle	15



6 | Arguments importants en faveur des pompes à chaleur



10 | ENERGY CAMPUS: production décentralisée de photovoltaïque solaire

Actualités

- › **Réduction du Co₂ grâce aux navettes ferroviaires**
Concept de transport dual 16
- › **90 années pleines d'énergie**
STIEBEL ELTRON fête son anniversaire 17
- › **Certificat PAC système-module**
STIEBEL ELTRON est fournisseur officiel
de PAC système-modules 17
- › **Swissbau 2014:**
Un succès sûr 18
- › **Les gagnants des Games STIEBEL ELTRON**
Cordiales félicitations aux bienheureux! 20
- › **Personnel**
Nos nouvelles collaboratrices et collaborateurs 22

Calendrier

- › **Salons 2014**
Bauen & Modernisieren à Zurich
4 au 7 septembre 2014
Salon Maison Bois Energie à Berne
13 au 16 novembre 2014
- › **Séminaires de formation 2014**
Vous trouverez notre offre actuelle
de séminaires sur notre site Internet:
[www.stiebel-eltron.ch/unternehmen/
aktuelles/schulungen](http://www.stiebel-eltron.ch/unternehmen/aktuelles/schulungen)

14 | Nouvelle organisation



18 | STIEBEL ELTRON au salon Swissbau 2014

Impressum

Éditeur: STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig
E-mail: info@stiebel-eltron.ch | Internet: www.stiebel-eltron.ch
Rédaction: Rahel Bühlmann, Sibylle Laube, Georges Guggenheim
Maquette: RENZEN Communications, Aarau
Photographie: Ulrike Kiese
Impression UD Print AG, Lucerne

STIEBEL ELTRON

Pompe à chaleur à système de ventilation intégré.

Prêt pour Powerplay? LWZ 504 E – L'invincible!



Roman Wick
Champion suisse et
vice-champion du monde

TECHNOLOGIE INVERTER



Chauffage, ventilation, réfrigération et eau chaude |

Le système intégral abouti convainc grâce à la technologie Inverter en offrant davantage de puissance et procure un intérieur chaleureux agrémenté d'un confort élevé en matière d'eau chaude. La LWZ 504 E assure en outre la ventilation des maisons d'habitation et s'avère de ce fait particulièrement adaptée pour toutes les normes Minergie. Associé à la fonction de réfrigération intégrée, ce système complet est un multi-talents invincible.

- › Puissance calorifique jusqu'à 8.4 kW (A-7/W35)
- › Technologie Inverter de pointe
- › Avec 50 dB (A), son fonctionnement est silencieux (EN12102)
- › Design attrayant
- › Possibilité de combinaison avec un système solaire ou photovoltaïque

Frappez en plein dans le mille et faites partie des gagnants avec la LWZ 504 E!

STIEBEL ELTRON. Le spécialiste des pompes à chaleur. Depuis plus de 40 ans.

www.lwz-powerplay.ch

Chères clientes et clients,

Seul le changement est constant...

Combien d'entreprises souhaitent bénéficier de croissance au lieu d'avoir à subir une stagnation voire un déclin dans l'hypothèse d'être libérées de nombreux soucis? Bien évidemment, les mesures et les effets d'une dégradation sont toujours extrêmement désagréables et se traduisent souvent par des conséquences économiques importantes pour chacun d'entre nous. En revanche, la croissance n'est pas simplement synonyme de «soleil»... Le fait que les conséquences et les effets des bonds de croissance constituent souvent pour les entreprises un défi d'un autre genre, mais tout aussi difficile, est souvent ignoré.

Dans notre cas, nous pouvons jeter un regard rétrospectif sur plus de 10 années de croissance – certaines d'entre elles étant une croissance saine et normale, les autres comportant des bonds de croissance imprévisibles qui amènent toute l'organisation aux limites de ses résistances.

Pour ramener toutes ces structures à un équilibre optimal, pour tenir compte des nouvelles exigences et surtout pour être prêts pour une future croissance, nous vérifions cette année tous les processus de l'ensemble des secteurs d'activité de l'entreprise.

Cette vérification intervient au moment idéal compte tenu des changements organisationnels survenus à la suite de notre déménagement il y a un peu plus d'un an dans notre nouveau bâtiment à Lupfig: l'ENERGY CAMPUS.

En vertu des devises «bannissons les modèles de pensée obsolètes» ou «rien n'est impossible», nos personnels élaborent en collaboration avec le centre de haute technologie d'Argovie et d'autres consultants externes de nouvelles structures organisationnelles, processus et méthodes adaptés aux besoins de nos clients et du marché. Les descriptifs des postes sont élaborés en s'appuyant sur la norme de management de la qualité ISO 9001 de la logistique au service clients, en passant par le personnel, les structures IT et les autres domaines. Notre objectif n'est certes pas d'introduire la norme ISO 9001, mais nous souhaitons néanmoins rester très proches de celle-ci.

Quelle que soit la direction dans laquelle une entreprise se déplace, elle évolue! Cela exige des adaptations en permanence, parfois seulement mineures, parfois plus importantes. Ce n'est que dans ces conditions qu'elle est en mesure de relever avec succès les nouveaux défis auxquels elle est sans cesse confrontée. Et nous ne voulons pas être les seuls à bénéficier du succès, c'est précisément ce que nous vous souhaitons également!



Christian Parrat
Responsable Administration

Des arguments importants en faveur des pompes à chaleur.

La pompe à chaleur fonctionne selon le même principe qu'un réfrigérateur: même technique, mais utilisée en sens inverse. Le réfrigérateur extrait la chaleur contenue dans les aliments. Celle-ci est ensuite cédée à l'espace ambiant. La pompe à chaleur prélève l'énergie dans l'environnement. Elle l'amène ensuite à un niveau de température plus élevé, utilisable pour le chauffage. Un entretien très instructif avec Monsieur Joss, le responsable technique de STIEBEL ELTRON, nous a permis de découvrir les autres éléments communs entre la pompe à chaleur et un réfrigérateur.

Lors de la conception des pompes à chaleur, on se pose toujours des questions récurrentes sur le niveau sonore de l'installation. Pourquoi cette question est-elle si importante pour les clients?

Chaque équipement technique génère du bruit. Nos clients le savent aussi. Mais tout le monde souhaite dans la mesure du possible bénéficier d'un habitat sans nuisances. Outre un fonctionnement impeccable, un design moderne et une technique de pointe offrant une bonne efficacité énergétique, l'acoustique joue également un rôle prépondérant. Au cours des dernières années, beaucoup de choses ont évolué dans le développement technique des systèmes de chauffage. Il existe aujourd'hui des directives que les fabricants doivent respecter.

Quels sont les éléments auxquels un client doit être attentif lorsqu'il décide d'opter pour une pompe à chaleur?

Les fabricants doivent, outre les données relatives aux performances calorifiques de leurs dispositifs, également mentionner les données relatives au niveau sonore. Bien entendu, chaque fabricant s'efforce de veiller à ce que ses valeurs se situent dans les limites requises. Pour le client, il est cependant très important de regarder attentivement les termes utilisés dans le descriptif. Car il convient de distinguer clairement entre **niveau sonore** et **niveau de pression acoustique**.

Quelles sont les différences entre niveau sonore et niveau de pression acoustique?

Le **niveau sonore** décrit l'émission de la pompe à chaleur, c'est-à-dire le bruit lorsque le dispositif est en fonctionnement. Il est dé-

terminé conformément à la norme dans des conditions de montage, de mesure et d'exploitation déterminées (EN 12102). Ainsi, les valeurs sont comparables.

Le **niveau de pression acoustique** décrit les immissions sonores, c'est-à-dire le bruit mesuré au niveau du récepteur (par exemple, dans le salon ou chez le voisin). Le niveau de pression acoustique dépend d'une part de l'éloignement de l'appareil. Le niveau de bruit diminue au fur et à mesure que la distance augmente. D'autre part, le niveau de pression acoustique dépend fortement de l'emplacement de la pompe à chaleur et de l'environnement dans lequel elle se trouve. À cet égard, les dimensions de la pièce et les matériaux insonorisants jouent un rôle.

Quel est approximativement le niveau de bruit d'une pompe à chaleur?

Les différences en la matière sont importantes. Le niveau sonore d'une pompe à chaleur bruyante peut atteindre jusqu'à 80 dB. Les appareils plus silencieux en revanche permettent d'atteindre des valeurs de l'ordre de 55-60 dB. À une distance de 1 m, cela équivaut à un niveau de pression acoustique de 46-48 dB (A). Cela correspond à peu près au bourdonnement discret d'un réfrigérateur. À une distance de 5 m, le bruit est encore inférieur.

Que peut faire l'installateur pour maintenir les émissions sonores aussi faibles que possible?

En premier lieu, il s'agit de choisir un appareil adapté aux besoins. Car plus la puissance de la pompe à chaleur est élevée, plus le niveau sonore sera important. En outre, il est important de prendre des dispositions permettant de garantir une isolation acoustique optimale. Cela s'applique aussi bien aux bruits de structure - aux bruits susceptibles d'être transmis par les planchers, les murs ou les conduits - qu'aux bruits d'origine atmosphérique. En outre, l'emplacement d'installation d'une pompe à chaleur est également un facteur décisif. Il existe de nombreuses possibilités de prévenir la transmission acoustique. Tous les aménagements doivent être adaptés au projet respectif. Il convient également de veiller à ce que les installations soient implantées du côté de la rue et ne pas sous une fenêtre de chambre afin d'éviter les perturbations pendant la nuit.

Que fait STIEBEL ELTRON pour obtenir de faibles niveaux sonores?

Concernant les mesures d'insonorisation à mettre en place sur le site, STIEBEL ELTRON offre diverses solutions: des tuyaux flexibles, des éléments insonorisants élastiques, etc. Mais nous vous proposons volontiers d'intégrer notre expérience et notre expertise à la conception du système, car chaque projet nécessite une solution sur mesure. Pour résoudre les problèmes spécifiques, notre équipe compétente du bureau d'étude technique vous aidera volontiers avec des concepts de solutions innovants. Bien évidemment, STIEBEL ELTRON s'efforce en permanence d'optimiser les appareils et de vous offrir ainsi encore plus de sérénité.

Comment les clients peuvent-ils être davantage soutenus dans leur décision d'opter pour une pompe à chaleur?

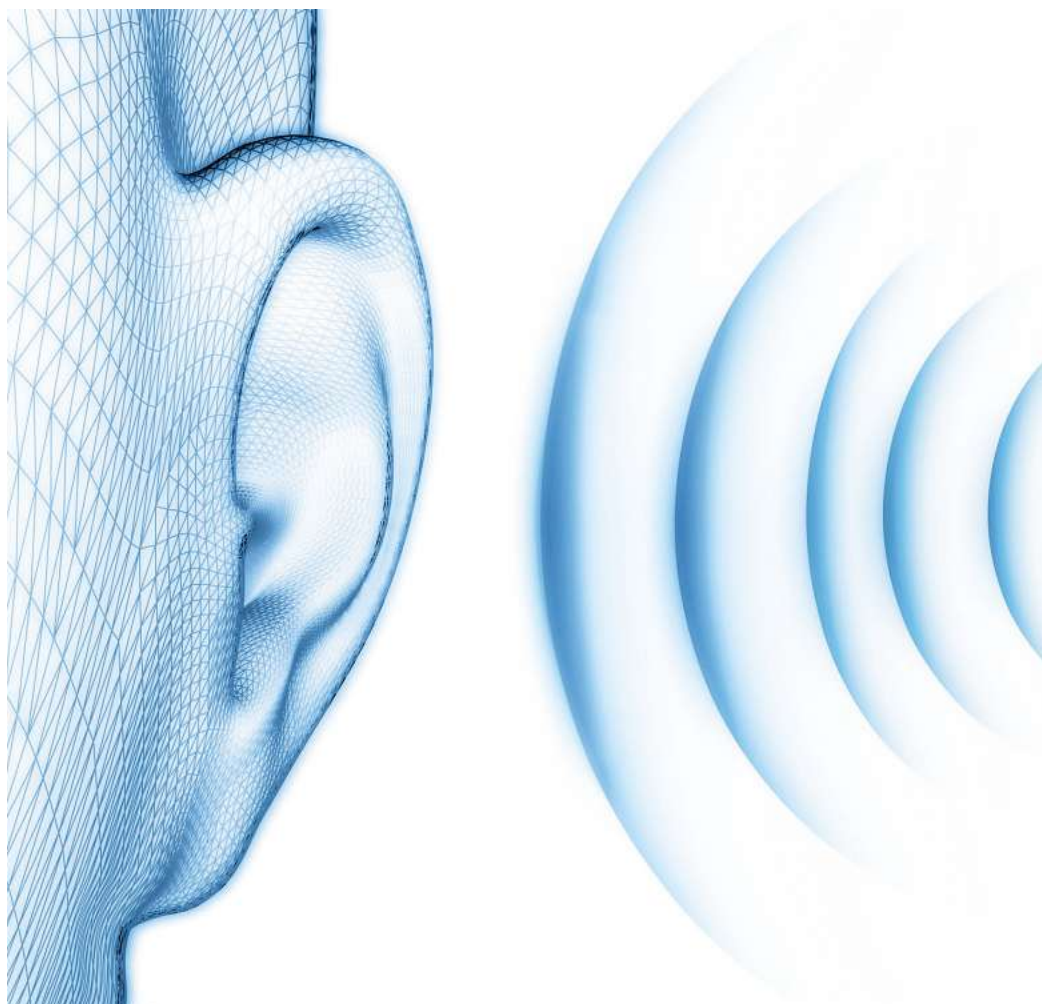
Dans notre showroom de l'ENERGY CAMPUS à Lupfig, nous avons installé diverses pompes à chaleur en ordre de marche. Les installateurs ont ainsi la possibilité d'expliquer et de présenter certains appareils en marche à leurs clients et de leur montrer à quel point le fonctionnement des pompes à chaleur est aujourd'hui silencieux.

Pression acoustique et niveau sonore – effet et cause

Une source sonore émet une puissance P et cela conduit à la pression acoustique p . La puissance sonore est la cause – l'effet étant la pression acoustique. Ce que nous entendons c'est la pression acoustique, mais elle est causée par le niveau de la source sonore (par exemple, l'aspirateur). La pression acoustique que nous entendons dépend de l'éloignement de la source sonore et de l'environnement acoustique (le champ sonore), dans lequel les ondes sonores sont présentes.

Un aspirateur à une distance de 1 m est avec 70 dB à peu près aussi bruyant qu'un sèche-cheveux ou une tondeuse à gazon éloignée d'environ 10 m. Tous ces appareils sont par conséquent nettement plus bruyants qu'une pompe à cha-

leur: Le niveau de pression acoustique à l'air libre à 1 m de distance de la WPL 15/25 AS est p. ex. de 47 dB (A). Le bruit peut être comparé au bourdonnement d'un réfrigérateur (env. 50 dB (A)). À une distance de 5 m, on peut encore mesurer un niveau de pression acoustique de 33 dB (A), ce qui est comparable à un chuchotement. Les autres bruits résidentiels usuels tels que les conversations ou la radio en fond sonore sont plus forts. Ils produisent un niveau de pression acoustique d'environ 45 dB (A). Ce qui est perçu comme bruyant ou silencieux est donc extrêmement subjectif. Le volume sonore est toujours une sensation personnelle et non-mesurable. Si les bruits sont perçus comme gênants, on parle de nuisances sonores.



Systeme integral LWZ 504 E: Plus de puissance, davantage de confort.

Les appareils de la série de LWZ sont des produits multi-talents compacts regroupant quatre fonctions dans une seule unité: chauffage, ventilation, réfrigération et préparation d'eau chaude sanitaire. Les systèmes intégraux ne se contentent pas d'assurer le chauffage et la préparation d'eau chaude sanitaire. Ils prennent également en charge la ventilation et l'aération des logements et des maisons individuelles. L'utilisation d'un filtre à air de classe 7 pour l'air fourni permet une amélioration de la qualité de l'air. L'air repris et l'air fourni sont aspirés ou injectés de manière centralisée dans les différentes pièces. Cela permet d'augmenter le confort et de diminuer les coûts de chauffage.

Les systèmes monoblocs avec ventilation ont été spécialement conçus pour les maisons passives et les maisons basse énergie. Ils

disposent non seulement d'une certification maison passive, mais se montrent également convaincants par un design attrayant et une technologie de pointe offrant une qualité de vie meilleure. La pérennité de ce système à succès complet est assurée puisqu'il est possible de le combiner avec un système solaire ou photovoltaïque. Tout comme son prédécesseur, le multi-talents LWZ 504 E propose également une fonction de réfrigération intégrée. Grâce à la construction robuste du carter à insonorisation optimisée et à la technologie Inverter intégrée, il est plus silencieux de plus de 2 dB que son prédécesseur.

Doté de la technologie Inverter, le modèle LWZ 504 E est désormais disponible avec une puissance accrue. La puissance de chauffe est ainsi adaptée aux besoins calorifiques individuels avec une efficacité optimisée en

permanence. Cela réduit considérablement la consommation électrique. Le modèle LWZ 504 E convient donc à présent également à l'utilisation pour des besoins calorifiques plus importants allant jusqu'à 8 kW.

**I N V E R T E R
T E C H N O L O G Y**



Eau chaude
intégrée



Ventilation
intégrée



Refroidissement
intégré



Solaire
avec équipement
complémentaire

Apps STIEBEL ELTRON: Toujours bien informé.

Comptant désormais plus de 40 ans d'expérience dans la technologie des pompes à chaleur, STIEBEL ELTRON est aujourd'hui l'un des principaux fabricants dans ce domaine. Grâce à sa gamme de produits complète, on peut trouver chez STIEBEL ELTRON une excellente solution en matière de pompes à chaleur pour la plupart des bâtiments. En qualité de fournisseur système, le spécialiste des pompes à chaleur est l'interlocuteur unique qui livre tout, du système solaire au ballon d'eau chaude. L'expertise d'un leader du marché doit également être mise à la disposition des partenaires professionnels.

STIEBEL ELTRON en déplacement

Que ce soit au bureau ou en déplacement, les assistants électroniques peuvent simplifier considérablement la vie professionnelle.

Stiebel Eltron met différents programmes de calcul et de planification à disposition, soutenant ainsi ses partenaires dans le cadre de leur travail quotidien. Avec de nombreux outils pour les appareils mobiles, il devient ainsi possible de briller en déplacement et directement sur site avec une expertise approfondie. Deux applications récemment publiées pourraient être d'un intérêt particulier pour les partenaires professionnels: le navigateur pompes à chaleur pour iPad et l'application formules pour iPhone et iPad.

Navigateur pompes à chaleur

Le navigateur pompes à chaleur STIEBEL ELTRON permet aux partenaires professionnels de planifier et de configurer une pompe à chaleur complète avec les systèmes STIEBEL ELTRON après avoir saisi les paramètres les plus importants. Une solution pour votre projet personnel est livrée à partir de plus de 30 000 variantes, y compris la comparaison du tarif avec d'autres pompes à chaleur et un comparatif de la rentabilité par rapport au gaz et au fioul.

Avec le navigateur pompes à chaleur, il est possible de dimensionner immédiatement toutes les pompes à chaleur et de télécharger ensuite un résumé des informations sous forme de fiche technique au format PDF.

App formules pour iPhone et iPad

Cette app offre une collection complète de toutes les formules usuelles dans le secteur de la plomberie, du chauffage et de la climatisation et une réponse à de nombreux problèmes techniques dans la vie quotidienne d'un installateur, d'un concepteur et d'un exploitant d'installation.

Que ce soit dans le cadre d'un rendez-vous chez le client, sur le chantier ou au bureau: après avoir entré les paramètres individuels, les résultats souhaités dans les domaines de la charge thermique, de la température de l'eau mitigée, du point de rosée et bien plus encore sont déterminés. Le résultat apparaît rapidement et facilement, dès le déplacement des différents curseurs. En outre, il est possible de consulter la formule souhaitée et de l'envoyer par e-mail, le cas échéant.

Toutes les applis sont disponibles gratuitement dans l'iTunes Store.

Télécharger maintenant



App formules



Navigateur pompes à chaleur*

*Assurez-vous d'utiliser la version CH!



STIEBEL ELTRON utilise l'énergie solaire dans le nouvel ENERGY CAMPUS.

Avec la construction de l'ENERGY CAMPUS, STIEBEL ELTRON a bâti un centre d'excellence conforme à la norme Minergie-P. Que le nouveau siège de l'entreprise ait été réalisé en veillant à la durabilité et à l'efficacité énergétique est une évidence pour notre société résolument tournée vers l'avenir. Parce que nous voulons être un exemple de ce que symbolise notre société: une technologie innovante et robuste dédiée à une production d'énergie, de chaleur et à une ventilation efficace.

Le soleil émet en une heure autant d'énergie sur la terre que la population du monde entier n'en consomme actuellement par an. Quiconque a la chance de pouvoir produire de l'énergie utilisable à partir du soleil, bénéficie aujourd'hui de produits de première qualité, offrant une longévité élevée. Nous misons également sur une production d'électricité solaire décentralisée – par conviction

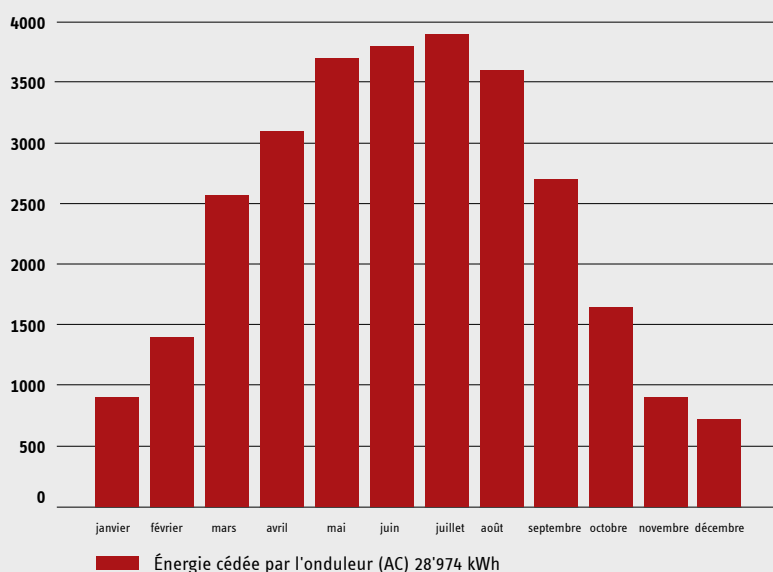
écologique et parce que l'investissement est rentable à long terme.

Nous avons installé un système photovoltaïque sur le toit de notre nouveau siège social afin de produire nous-mêmes l'électricité nécessaire au fonctionnement de nos pompes à chaleur. Dans le cadre d'une planification rigoureuse, les concepteurs techniques ont pris en compte chaque détail pour atteindre une exploitation maximale de la surface disponible. Ainsi, l'ombre portée a par exemple été calculée pour définir un dimensionnement optimal des panneaux photovoltaïques. Sur 202 m², 124 modules de type STE Tegreon 240 Wp ont été installés. Nous obtenons ainsi un rendement annuel de 29 000 kWh et sommes par conséquent en mesure de couvrir à 100 % les besoins en électricité des pompes à chaleur installées (2 × WPF 40 avec une puissance calorifique totale de 80 kW).

Notre propre installation photovoltaïque est maintenant en service depuis un an. Notre expérience montre que l'investissement est rentable à tout point de vue: avec la production d'électricité de notre propre système photovoltaïque, nous pouvons atteindre une économie de 3540 kg de CO₂ par an.

Rendement prévisionnel: Rendement annuel 29'000 kWh

Type:	Numéro de la fiche technique:	Quantité:	Rapport de puissance (%):	Rendement (%):
IG Plus 120 V	IG Plus 120 V	2	98.81	95.90
IG Plus 100 V	IG Plus 100 V	1	96.62	95.70





Aperçu des caractéristiques techniques

Système photovoltaïque ENERGY CAMPUS

- › 124 modules STE Tegreon 240 Wp
(Made in Germany)
- › Superficie totale: 202 m²
- › Puissance maximale: 30 kW
- › Rendement annuel 29'000 kWh
- › Rendement sur le cycle de vie: 725'000 kWh
correspond à 72'500 litres de fioul
- › Emissions de CO₂ évitées:
3'540 kg/an



PHOTOVOLTAÏQUE TEGREON: La qualité haut de gamme, made in Germany.

Les systèmes photovoltaïques transforment directement l'énergie solaire en électricité. Un onduleur transforme le courant continu en courant alternatif 230V. Ce courant peut être injecté dans le réseau ou consommé directement.

Quiconque investit dans le photovoltaïque accorde une attention particulière à la longévité. Car plus de puissance nominale reste stable au fil des ans, meilleur sera le rendement. L'utilisation de matériaux de haute qualité et une construction robuste des modules engendrent des rendements élevés et durables assurant une longue durée de vie.

STIEBEL ELTRON garantit une puissance de 92 % de la puissance nominale pour les 12 premières années et de 80 % sur 25 ans. Le verre solaire à structure spécifique associé aux cellules sophistiquées permet d'obtenir une puissance de sortie élevée. Un système photovoltaïque fournit un courant fiable pendant au moins 25 ans et ne nécessite que peu d'entretien.

Module photovoltaïque TEGREON





Placement des modules sur le toit



Montage rapide grâce à l'assemblage préalable intelligent



Le système de montage d'utilisation universelle assure un ajustement précis



Connexion avec le système de montage TEGREON SNAP

Système de montage TEGREON SNAP

Montage simple et sûr | Le système de montage universel TEGREON SNAP permet un montage en une ou deux couches. Grâce aux terminaisons télescopiques faciles à adapter, les rails de montage peuvent être adaptés directement sur le toit sans découpe. Une technique sophistiquée permet une installation rapide avec un minimum d'outils.

STIEBEL ELTRON s'agrandit: nous nous réorganisons.

Des ajustements des structures et des processus sont nécessaires dans divers domaines.

Au cours des dernières années, beaucoup de choses ont évolué au sein de la société STIEBEL ELTRON. Le changement de comportement dans le domaine des énergies renouvelables, le boom de la construction, les jalons en matière de développement technologique, le développement de la propre organisation de services – tous ces facteurs réunis sont responsables du fait que la société de commercialisation suisse a connu une croissance phénoménale. Avec l'augmentation des commandes et du chiffre d'affaires, l'augmentation des ressources croît également, notamment en matière de capital humain.

Le développement rapide du marché a exigé de la flexibilité et de la force d'innovation. Et il a rendu plus difficile une extension coordonnée de l'entreprise. Pour cette raison, les structures de la société n'ont pas été à la hauteur de sa nouvelle taille. En 2011, la direction a approuvé un document stratégique définissant les objectifs ainsi que les orientations à moyen terme. La partie déterminante de ces formulations a été les augmentations de l'efficacité à partir des optimisations de l'organisation et des processus au sein de l'entreprise.

Projets IT

L'infrastructure informatique d'une entreprise nécessite à l'époque actuelle d'être toujours à jour. En raison des différents besoins de chaque département en matière de programmes de soutien, la coordination de ces questions est primordiale. Qu'il s'agisse d'une solution pour la planification des techniciens de service dans toute la Suisse dans le domaine du service à la clientèle ou d'un logiciel de CRM optimal pour soutenir les ventes et le marketing – les systèmes ne peuvent que rarement être considérés séparément les uns des autres. Dans le travail de projet, on s'efforce d'exploiter les synergies et d'éviter les processus en concurrence ou s'excluant mutuellement.



Logistique

Avec le déménagement à l'ENERGY CAMPUS, des ajustements des processus ont été nécessaires pour le nouvel entrepôt. Avec l'aide d'un logisticien, des améliorations tangibles ont pu être obtenues dans les délais les plus brefs. Ainsi, la disponibilité des produits a été optimisée, ce qui fait que la préparation le jour même pour une livraison le lendemain a été rendue possible et la simplification du dédouanement permet de réduire les délais d'attente. Avec les heures de travail décalées du personnel de l'entrepôt et un bureau d'entrepôt dans la zone de réception et de sortie des marchandises, un service convivial est également assuré pour les marchandises emportées. Les processus sont repensés en permanence et lorsque les potentiels existent, de nouvelles solutions sont introduites.

Service clients

Le nouveau service clients mis en place doit faire face à un parc en forte augmentation chaque année, la capacité en personnel n'étant pas extensible à volonté. L'observation critique de ce domaine avec une assistance externe s'est matérialisée dans un concept de solution. Cela nécessite une révision de l'organigramme au sein du département ainsi que des optimisations structurelles, personnelles et relatives aux processus. La mise en œuvre de diverses mesures comme la mise en place de la fonction du chef de groupe des techniciens de service dans diverses régions est en cours. Nous vous informerons dès que tout sera mis en place.

Future formation TdS chez STIEBEL ELTRON Suisse.

STIEBEL ELTRON investit dans la formation professionnelle.

Là où l'une des fameuses fourgonnettes VW grises STIEBEL ELTRON apparaît, le technicien de service n'est pas loin. Il assure non seulement la mise en service du nouveau système de pompe à chaleur, mais il procède également à sa réparation en cas de défaillance éventuelle. En outre, il est un interlocuteur privilégié des installateurs et des clients finaux: le technicien de service conseille l'installateur pendant l'installation et remet au client final la pompe à chaleur après la mise en service. Il instruit et conseille l'utilisateur et il veille à ce que la pompe à chaleur fonctionne avec une efficacité énergétique optimale grâce à son travail de réglage et d'ajustement.

La pompe à chaleur est une installation de production de chaleur complexe, nécessitant de la part du technicien de service un savoir théorique et pratique vaste ainsi que des compétences dans les domaines les plus divers. Non seulement il doit posséder les bases de la thermodynamique et du génie frigorifique, mais le travail exige de sa part une vaste connaissance des systèmes électriques, hydrauliques, commandes, régulations, etc. S'ajoutent à cela les différentes méthodes de travail artisanales qu'un technicien de service doit maîtriser. Il n'est donc pas surprenant qu'il faille généralement de nombreuses années jusqu'à ce qu'un technicien de service possède suffisamment d'expérience pour pouvoir réellement intervenir de manière universelle sur tous nos types de pompes à chaleur.

Le marché des pompes à chaleur a fortement progressé ces dernières années. Les besoins en techniciens de service sont par conséquent

élevés. Il en résulte que tous les fournisseurs de pompes à chaleur recherchent ces professionnels et que le marché du travail est complètement asséché.

La direction de STIEBEL ELTRON a décidé de ne plus se contenter de rester un observateur passif. Nous avons donc lancé un projet qui garantit que STIEBEL ELTRON peut toujours compter sur un nombre suffisant de personnels ayant bénéficié d'une formation optimale et en mesure d'assurer la relève. À cet effet, STIEBEL ELTRON va embaucher des jeunes professionnels issus des branches connexes (p. ex. électriciens, plombiers, techniciens en réfrigération, mécaniciens automobiles, etc.) et les former pendant deux ans pour en faire des techniciens de service. Pendant ce temps, ces jeunes acquièrent, comme prévu et en bénéficiant d'un accompagnement, toutes les connaissances et compétences d'un technicien de service. Ils achèvent ensuite le cycle de formation par un examen interne à l'entreprise et obtiennent en cas de réussite un justificatif documentant leurs compétences et leurs connaissances.

Pendant ces deux années de formation, le futur technicien de service va acquérir des connaissances théoriques professionnelles et artisanales dans les domaines suivants et passer les examens professionnels prévus par la loi:

- › Circuit frigorifique d'une pompe à chaleur
- › Utilisation et manipulation des fluides frigorigènes
- › Système électrique
- › Système hydraulique
- › Thermodynamique, conception des systèmes de chauffage
- › Solaire thermique et systèmes photovoltaïques
- › Ventilation
- › Gestion et régulation
- › Diagnostic
- › Conseil à la clientèle, instruction et communication

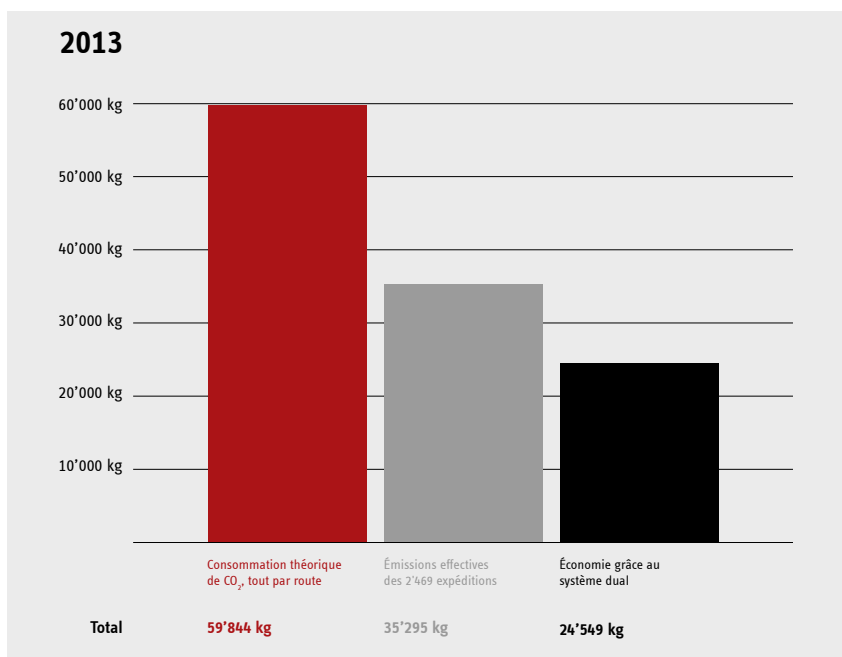
Un groupe de travail pluridisciplinaire a élaboré les principes fondamentaux et développe actuellement les supports pédagogiques et de formation. Nous estimons pouvoir commencer la formation des premiers diplômés en 2015.



Réduction du CO₂ grâce navette ferroviaire.

Concept de transport dual

Le thème du changement climatique est un défi que nous entendons relever. Notre objectif est de contribuer activement à la réduction et à l'évitement des émissions de CO₂. C'est pourquoi nous misons sur le concept de transport dual rail/route de la société CAMION TRANSPORT AG, qui a pour objet une association optimale des transports ferroviaires et routiers. Parce que nous transportons autant de marchandises que possible par navette ferroviaire, nous avons pu en 2013 réduire les émissions de CO₂ de 41 %. Cela correspond à une réduction des émissions de CO₂ de près de 25 tonnes.



Economie et écologie en équilibre



90 années pleines d'énergie.

STIEBEL ELTRON fête son anniversaire.

Depuis 90 ans, STIEBEL ELTRON symbolise la performance technique, la qualité, l'innovation, la fiabilité et le service de proximité pour le client. Notre entreprise travaille en permanence sur des solutions durables pour concevoir et fabriquer des produits ayant une grande force d'innovation.

Les développements techniques peuvent être envisagés sous plusieurs perspectives. Chez STIEBEL ELTRON, c'est surtout le regard tourné vers l'avenir que nous apprécions le plus. C'est précisément parce que nous pratiquons ainsi depuis 1924 que nous pouvons non seulement jeter un regard rétrospectif sur 90 années d'histoire de l'entreprise, au cours desquelles nous avons pu à maintes

reprises établir de nouvelles références grâce à l'excellence de l'ingénierie, mais surtout vers l'avenir que nous concevons de manière responsable à partir de notre expertise, avec beaucoup de savoir-faire et de clairvoyance.

L'intérêt pour les systèmes innovants et orientés vers l'avenir demeure intact. Aujourd'hui et face à la perspective de la transition énergétique souhaitée sur le plan politique et social, les produits de haute qualité de STIEBEL ELTRON utilisant les énergies renouvelables sont encore plus importants.

Nous nous réjouissons des plus de 90 années d'histoire de l'entreprise couronnées de succès, pleines d'énergie et d'innovations et

nous sommes fiers de pouvoir y contribuer à l'avenir.

Dans le cadre du 90e anniversaire, nous allons réaliser diverses activités dont nous vous tiendrons au courant.



Certificat PAC système-module.

STIEBEL ELTRON nommé fournisseur officiel par le GSP.

Le Groupement professionnel suisse pour les pompes à chaleur GSP a attribué les premiers certificats pompe à chaleur système-module. Ce certificat est délivré à qui conque respecte des processus standardisés de la conception au montage et fait appel à des composants judicieusement assortis et à des mises en service réglementées selon des critères établis. Cela a non seulement pour objectif d'augmenter l'efficacité énergétique par rapport aux installations traditionnelles, mais également d'obtenir une amélioration de la qualité, autrement dit, une constance de la qualité pour l'ensemble du système.

L'accent est mis sur le cahier des charges défini pour l'ensemble du système par les associations suissetec, GSP, GKS et SICC. Le

PAC système-module intègre les composants source de chaleur, pompe à chaleur, circulateurs, réservoirs, système hydraulique, système de distribution de chaleur, chauffage de l'eau et gestion/régulation. Il est conçu de manière à limiter les problèmes d'interface survenant lors des phases de conception et d'installation. Grâce à la mise en service exécutée dans les règles de l'art, complète et au contrôle du fonctionnement ultérieur, le client

bénéficie d'une installation satisfaisant aux exigences en matière d'efficacité énergétique optimale et de sécurité de fonctionnement. Le propriétaire de l'installation reçoit un certificat pour son système de pompe à chaleur, conforme à la nouvelle norme suisse.

STIEBEL ELTRON figure parmi les quatre titulaires de certificats. Nous sommes fiers de notre récompense!



Quatre fabricants de pompes à chaleur ont pu réceptionner les premiers certificats système-module.



Groupement professionnel suisse
pour les pompes à chaleur GSP

Swissbau 2014: Un succès sûr.

La responsable marketing, Manuela Rohrer, annonce un bilan globalement positif après cinq jours de salon intenses. «Nous sommes extrêmement satisfaits du salon Swissbau 2014. La fréquentation en termes de visiteurs était bonne et nos conseillers ont eu de nombreux contacts avec les clients. Nous nous réjouissons également du fait que le concept de stand dévoilé cette année a rencontré un écho positif.» La société STIEBEL ELTRON AG a en effet choisi d'innover et d'emprunter une nouvelle voie en renonçant presque totalement à exposer des appareils. Le fournisseur de pompes à chaleur a en effet plutôt misé sur la présence multimédia. Les clients ont donc pu découvrir le produit ainsi que les prestations de services associées à l'aide d'écrans tactiles, de casques et de moniteurs.

«Bien entendu, notre approche comportait un certain risque. Mais elle nous a également permis d'engager systématiquement le dialogue avec les visiteurs», se réjouit Paul Stalder, directeur de STIEBEL ELTRON AG. «En outre, nous avons clairement mis le thème de la sécurité au premier plan. Et cela va bien au-delà du produit lui-même.» L'entreprise parle dans ce contexte de systèmes complets. La sécurité est la somme résultant de l'expérience, de la qualité, de la diversité des produits, du service complet et du service clients. Une association harmonieuse de ces composants génère du confort et de la confiance et mène à une technologie système qui fonctionne.

Mais Stalder affirme clairement: «Bien évidemment, l'intérêt porté à nos appareils a également été mis en lumière lors du salon Swissbau. Grâce à l'expertise de nos conseillers, nous avons été en mesure de répondre à tous les besoins de la clientèle.» Le responsable technique de STIEBEL ELTRON AG, Oliver Joss, vient conforter cette déclaration: «Nous sommes très bien documentés, qu'il s'agisse d'une demande portant sur une pompe à chaleur ou un ballon d'eau chaude. En outre, nous pouvons également compter sur nos applis pour donner des renseignements. Nos clients en profitent non seulement pendant le salon, mais ces auxiliaires seront disponibles à l'avenir pour fournir un support d'information lors des entretiens personnalisés.»





Le développement technique concernant les pompes à chaleur à Inverter et l'avance technologique des produits STIEBEL ELTRON est un sujet majeur. La gamme d'appareils WPL 15/25 constitue le produit-phare de l'entreprise. La génération des appareils Inverter s'est encore agrandie. L'appareil monobloc à système de ventilation intégré LWZ 504 E a pu être présenté pour la première fois au salon Swissbau. Cet appareil compact multi-fonctions 4-en-1 fonctionne également avec un compresseur à puissance régulée encore plus performant. La conclusion de la semaine du salon s'avère extrêmement positive pour STIEBEL ELTRON. La responsable marketing, Rohrer, affirme à ce sujet: «Le salon Swissbau est un indicateur. Nous voyons où nous nous situons, notamment par rapport à la concurrence. À cet égard, les commentaires des clients sont extrêmement importants et nous les obtenons bien évidemment au mieux par contact direct sur le stand.»



Les gagnants des Games STIEBEL ELTRON.

Cordiales félicitations aux bienheureux!

La certitude d'être en bonnes mains – telle était notre devise à l'occasion du salon Swissbau. Pouvoir remporter un superbe prix avec un peu de chance – tel était le bonus pour notre clientèle fidèle. De nombreux visiteurs ont saisi leur chance, ont lancé notre «Slot Machine» et remporté avec un peu de chance un prix immédiat (un KeyFinder pratique) ou été tirés au sort par notre fée pour remporter l'un des cinq prix journaliers. Les nouveaux propriétaires d'un **VTT sport STIEBEL ELTRON** d'une valeur de CHF 2'500.- sont listés ci-après. Toutes nos félicitations aux vainqueurs du prix principal!

VTT sport STIEBEL ELTRON d'une valeur de CHF 2'500.-



**ÇA SONT LES HEUREUX
GAGNANTS DU PRIX DU JOUR
SPORTIF. STIEBEL ELTRON
SOUHAITE BEAUCOUP
DE MOMENTS DYNAMIQUES!**

Gagnant du mardi, 21 janvier 2014:



Kurt Frei, A bis Z Planung AG,
9444 Diepoldsau

Gagnant du mercredi, 22 janvier 2014:



Werner Stettler, Stettler Haustechnik,
3263 Bütigen



Gagnant du jeudi, 23 janvier 2014:



Sonja Geisseler, Archibau + Partner GmbH,
5018 Erlinsbach

Gagnant du vendredi, 24 janvier 2014:



Thomas Messer, Messer Heizungen,
4460 Gelterkinden

Gagnant du samedi, 25 janvier 2014:



Gabriel Piskin, Piskin Architektur, 6300 Zug

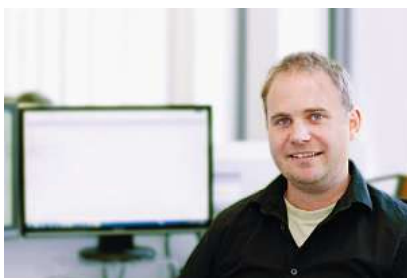
Personnel



Fabio Russo – en charge du nouveau secteur du sud-est de la Suisse

Le développement commercial positif durable a permis une redéfinition des secteurs commerciaux et l'embauche d'un conseiller supplémentaire. Depuis le début du mois de février, Fabio Russo travaille pour nos services externes et est responsable de la région sud-est de la Suisse, comprenant les cantons de Glaris et de Zoug ainsi que des régions de Schwyz, Saint-Gall et des Grisons.

Monsieur Russo est embauché chez STIEBEL ELTRON depuis le mois de septembre dernier et a travaillé au cours des premiers mois au sein des services techniques internes dans le cadre d'un programme de formation interne. Ainsi, il connaît parfaitement les produits et est familiarisé avec la culture de l'entreprise. En qualité de monteur-chauffagiste qualifié, il possède une grande expertise, et il a également suivi une formation de commercial. Cette combinaison offre des conditions optimales pour sa mission future.



Daniel Buri – collaborateur technique pour le bureau de Matran

Pour pouvoir servir les clients de façon optimale, il est nécessaire d'entretenir une certaine proximité avec eux. Même si ce n'est pas toujours possible sur le plan géographique, STIEBEL ELTRON tente avec la mise en place d'un bureau technique à Matran d'être progressivement mieux implanté en Suisse romande. Avec le recrutement de Daniel Buri, qui, en qualité de collaborateur technique auprès des services internes, va se consacrer principalement aux préoccupations des clients, l'entreprise a franchi une nouvelle étape dans cette direction.

Après sa formation professionnelle de dessinateur industriel, Monsieur Buri a accumulé de nombreuses expériences dans le domaine des services techniques. En outre, cet homme aux multiples centres d'intérêt a non seulement pu s'approprier d'excellentes compétences linguistiques au cours de plusieurs séjours à l'étranger, mais il a également appris à connaître la façon d'aborder les gens. Au cours des premières semaines, Monsieur Buri a principalement travaillé au siège de la société à Lupfig, où il a suivi des formations internes tout en soutenant déjà activement le service clients interne. Il sera donc parfaitement prêt en été pour assumer les tâches lui incombant à Matran et apporter ainsi non seulement le soutien nécessaire à STIEBEL ELTRON, mais surtout à la clientèle sur place.



Oliver Schulze – un technicien de service supplémentaire pour la région Argovie / Suisse du nord-ouest

L'augmentation des ventes entraîne bien évidemment une augmentation du parc à prendre en charge par le service clients. C'est la raison pour laquelle STIEBEL ELTRON doit toujours pouvoir compter sur des professionnels dûment formés pour assurer le service technique sur le terrain. Avec Oliver Schulze, l'entreprise a pu recruter un collaborateur qui, en raison de son profil et de sa carrière professionnelle, occupe idéalement le poste de technicien de service.

Après une formation de plombier et d'installateur gaz, puis d'installateur frigoriste dans son pays natal, il a délibérément choisi de donner une orientation technique à sa carrière. Diverses formations spécialisées, dont quelques-unes suivies en Suisse par Monsieur Schulze au cours de sa longue carrière professionnelle, témoignent de son intérêt pour le secteur. Il possède en outre une expérience en tant que technicien de service. Grâce à sa vaste expertise, il a été en mesure de soutenir peu de temps après son entrée chez STIEBEL ELTRON l'équipe de support des services internes, qui a dû faire face au cours des mois d'hiver à la pénurie de personnel en faisant preuve de souplesse.



Marianne Rügsegger – Dispatcheuse avec plusieurs années d'expérience professionnelle

Il existe sûrement des situations plus simples que de commencer son travail en période de pic saisonnier en tant que dispatcheuse. Mais l'approche de la saison froide avait exigé de l'action, l'équipe avait besoin d'être renforcée de toute urgence et Marianne Rügsegger correspondait parfaitement au profil du poste à pourvoir avec son expérience professionnelle. Heureusement, elle a répondu favorablement à une future coopération.

Avec plusieurs années d'expérience en qualité de dispatcheuse et ses aptitudes polyglottes, Madame Rügsegger était la candidate idéale pour le groupe de Markus Güntensperger. Son engagement, la bonne collaboration au sein de l'équipe et son grand savoir-faire, lui ont permis de trouver ses marques rapidement et de rendre un grand service à la société et aux clients dès sa première saison.



Sibylle Laube Meier – Service des relations publiques avec augmentation de tâches de travail

Cela ne fait pas très longtemps que le service communication d'entreprise et relations publiques de STIEBEL ELTRON est effectué dans le cadre d'un emploi à temps partiel, détaché du marketing. Avec l'intervention croissante de Rachel Bühlmann dans le travail de projet, le poste à 30 % ne s'avérait plus suffisant. Avec Sibylle Laube, on a trouvé le renfort approprié dans le domaine des relations publiques et de la communication écrite.

En qualité de professeure d'allemand dans le secondaire, Madame Laube excelle dans le maniement de la langue. En outre, ses compétences en informatique ainsi que ses connaissances en langues étrangères lui permettent de se sentir à l'aise rapidement dans ses nouvelles fonctions. Mère d'une fille, elle a déjà travaillé chez STIEBEL ELTRON pendant sa formation dans le domaine des appels d'offres. Elle est ainsi familiarisée avec la culture de l'entreprise et les processus. Sa prise de fonction s'est parfaitement déroulée et elle a déjà collaboré activement à la présente édition du magazine ENERGY TODAY.

STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig
Téléphone 056 464 05 00 | info@stiebel-eltron.ch | www.stiebel-eltron.ch

STIEBEL ELTRON propose plus de 30 000 solutions de système. LE SPÉCIALISTE DE POMPES À CHALEUR. DEPUIS PLUS DE 40 ANS.



STIEBEL ELTRON

