

ENERGY TODAY

- › **Spécial** Le service client au fil du temps
- › **Marketing** Matthias Glarner sur le chemin du retour
- › **Technique** Le nouveau responsable se présente
- › **Service** Formation «Technicien de maintenance en pompes à chaleur

Toujours à la pointe du progrès
grâce à une longue expérience

Le service client dresse le bilan et envisage l'avenir



Sommaire

› Éditorial

Patrick Drack, responsable du service client 5

Spécial

› Le service client au fil du temps

Le service au client 6

› Présent dès le début

Bilan d'une phase de développement passionnante 8

Marketing

› Matthias Glarner

Retour au point de départ 10

› Nouvelles brochures

Notre gamme de produits mise en valeur 11

Technique

› Installation de référence

La chaleur prélevée en altitude 12

› «La technologie rend le monde meilleur»

Peter Waldburger se présente 14



10 | Matthias Glarner veut revenir dans la sciure de bois



12 | Une pompe à chaleur dans un endroit insolite



6 | 11 ans de service client

Calendrier

- › **Séminaires de formation 2017/2018**
informez-vous sur notre site Internet:
www.stiebel-eltron.ch/formation

Service

- › **Former pour l'avenir**
Formation professionnelle «Technicien de maintenance
en pompes à chaleur» 16
- › **La sécurité à tous égards**
Séminaire de formation la sécurité au travail 18

Actualités

- › **«Davantage de temps pour la randonnée et les voyages,
je m'en réjouis»**
Esther Imboden juste avant sa retraite 19

Manifestations

- › **Aperçu du jubilé**
STIEBEL ELTRON Suisse a 40 ans 20
- › **Le Hornuss à Saint-Urbain**
Le steak se mérite 22



16 | Formation professionnelle «Technicien de maintenance en pompes à chaleur»



PIONEERING SWISS HEATING

20 | Nous célébrons les 40 ans de STIEBEL ELTRON Suisse

Impressum

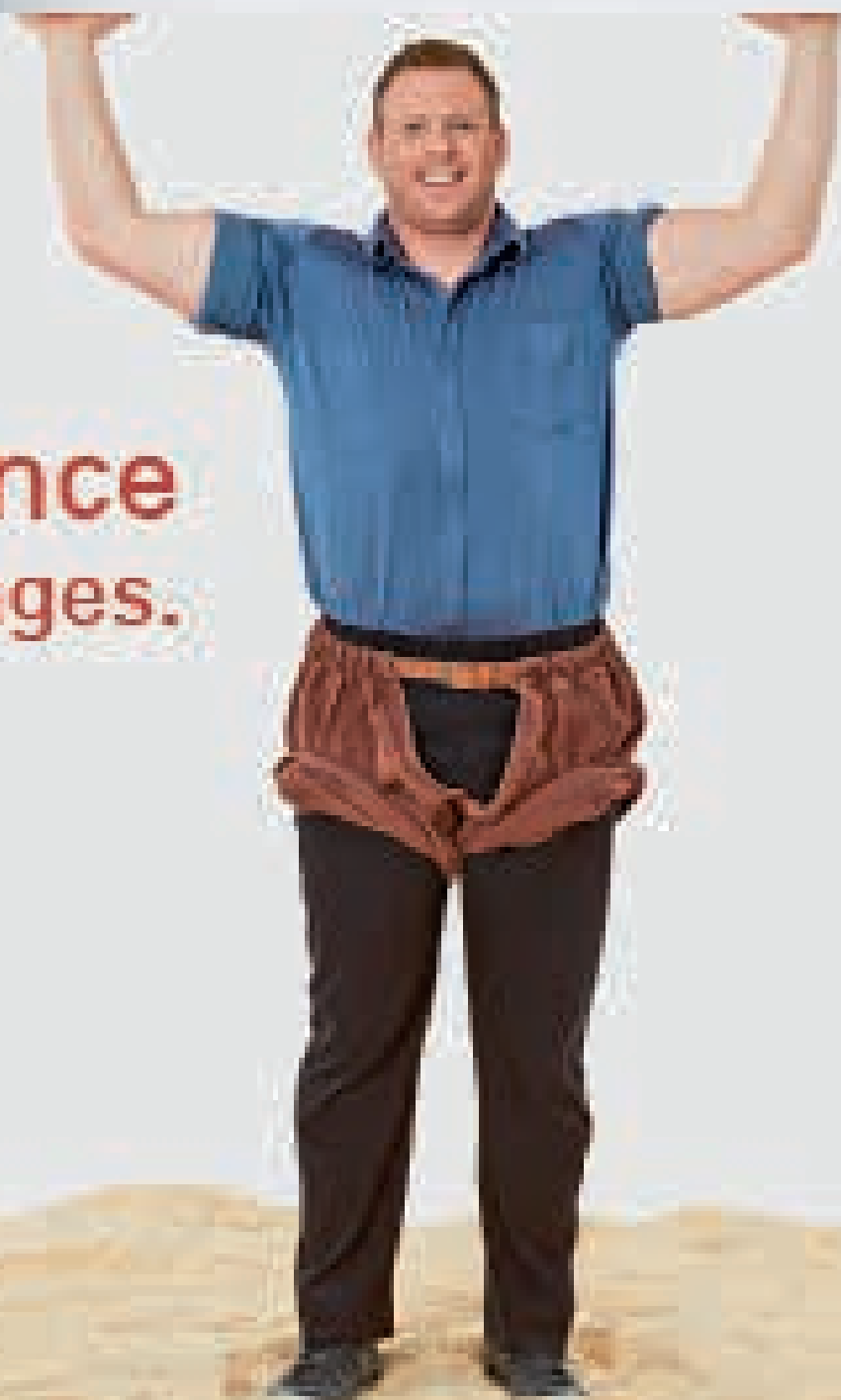
Éditeur: STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig
info@stiebel-eltron.ch | www.stiebel-eltron.ch

Rédaction: Rahel Bühlmann | Sibylle Laube

Maquette: STIEBEL ELTRON AG | Köpflipartners AG, Neuenhof

Photographie: STIEBEL ELTRON AG | David Birri | Eliane Dürst

Impression: Kromer Print AG, Lenzburg



L'excellence des chauffages.

- › durable
- › économique
- › silencieux
- › fiable
- › confortable

Matthias Glaser,
roi de la lutte suisse 2016

Chères lectrices, chers lecteurs,

Observer et être le témoin des changements et des évolutions n'est pas une mince affaire. Nous connaissons tous le regard rétrospectif étonné et parfois presque révérencieux ainsi que la phrase: «Te souviens-tu, à cette époque...». Cela devient encore plus passionnant lorsque l'on est soi-même impliqué et que l'on peut contribuer activement au cheminement. Depuis maintenant trois ans, je suis responsable de notre service client et beaucoup de choses se sont réalisées au cours de ce laps de temps plutôt court. La création de ce département a commencé il y a de cela 11 ans et les histoires de nos collaborateurs qui sont de la partie depuis le début sont encore plus impressionnantes.

Les exigences et les attentes du marché et de notre clientèle déterminent également notre parcours en tant que société. Nous évaluons constamment nos prestations de services et les adaptons aux exigences changeantes. Le service client du futur sera le service proactif qui contribuera avec une augmentation de l'automatisation et des packages à apporter plus d'autonomie à la clientèle. Nous répondons ainsi aux besoins des administrations, des locataires et des propriétaires d'immeubles en quête de réactivité et de solutions simples avec une interconnexion croissante et en utilisant les possibilités du diagnostic à distance. La viabilité de sa décision d'investir dans un système de chauffage basé sur les énergies renouvelables doit être assurée à tous égards pour l'acheteur et l'opération doit être bénéfique.

Il ne saurait en conséquence être question de stagnation à l'avenir. Cela vaut notamment pour notre service client qui veut et doit se développer. Nonobstant l'ouverture à l'innovation, il convient cependant d'apprécier de conserver ce qui est durable et bon. Parce que comme le veut l'adage: Qui veut bâtir de grandes tours doit consacrer suffisamment de temps aux fondations.

Je me réjouis de déterminer notre feuille de route conjointement avec nos collaborateurs et vous, chers clients.



A handwritten signature in black ink that reads "P. Drack". The signature is fluid and cursive, with the first letter 'P' being particularly large and stylized.

Patrick Drack
Responsable du service client

Le service client au fil du temps

Beaucoup de choses ont changé au cours des dernières années. Et le développement se poursuit à pas de géant. Ce qui reste c'est l'objectif: le service au client.

Les marchés acheteurs actuels exigent globalement un suivi plus important et plus personnalisé du client. Pour s'affirmer avec succès, une entreprise a besoin de caractéristiques exclusives supplémentaires. Le service client en qualité de «carte de visite d'une entreprise» est de plus un facteur clé de succès et de différenciation.

L'importance d'une telle division a été rapidement une évidence pour Paul Stadler, le Directeur. La création de ce département

en 2006 a été l'un de ses premiers actes à la tête du distributeur de pompes à chaleur. «Un service après-vente opérationnel est synonyme de fidélisation des clients et garantit le respect des propres exigences en matière de qualité.»

La petite troupe de l'époque s'est transformée en une entreprise dans l'entreprise. «Au début, nos personnels assuraient eux-mêmes leur planification. Avec la taille actuelle et les nombreux systèmes que nous

avons sur le terrain, ceci n'est plus possible» explique le responsable des techniciens de maintenance, Samuel von Rotz.

C'est dans ce contexte que le service interne n'a cessé de gagner en importance. Mais pas seulement le nombre des collaborateurs, mais aussi leurs tâches évoluent avec les progrès technologiques rapides. «La part des travaux de mécanique sur l'appareil diminue avec l'augmentation de l'automatisation», affirme von Rotz à propos du profil requis pour un technicien de maintenance.

«Et le développement est loin d'être terminé», constate Patrick Drack, responsable du service client. Le client est devenu plus autonome et plus flexible dans son comportement en matière de communication. Il en résulte une augmentation du besoin d'une utilisation temporellement indépendante et autonome de prestations de services. «À cet égard, le thème du monitoring à distance deviendra de plus en plus important pour nous dans un avenir proche.» La numérisation va continuer à accompagner et à déterminer l'évolution du service client.



Présent dès le début – Fidèle au service client depuis 11 ans

Les techniciens de maintenance peuvent jeter un regard rétrospectif sur une phase de développement passionnante de leur division.

Mais qui pourrait mieux parler des changements au sein du service client que les techniciens de maintenance eux-mêmes?

Alors ils prennent la parole et vous font partager les expériences et les joies de leur profession.

René Schaub

Technicien en chef équipe spéciale

Qu'est-ce qui fait la bonne renommée de l'entreprise en tant qu'employeur?

L'organisation de la société, la cohésion et les formations sont excellentes.

Quel est à ton avis le plus grand changement survenu au sein du service client depuis la création en 2006?

La mise en place du service client et les offres de services ont été les changements les plus importants.

Comment la mutation technologique exerce-t-elle une influence sur ton travail quotidien?

On va avec son temps et on se familiarise automatiquement avec la technologie.

Perspectives d'avenir de STIEBEL ELTRON AG: Quels besoins/modifications vois-tu ?

Tel qu'il est structuré actuellement, je ne vois aucun besoin de changement.

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton travail quotidien?

J'apprécie énormément la diversité du travail, l'imprévu, la relation avec les clients, le travail autonome et l'organisation



Michael Widmer

Technicien en chef équipe spéciale

Qu'est-ce qui fait la bonne renommée de l'entreprise en tant qu'employeur?

STIEBEL ELTRON offre de bonnes conditions de travail et cultive le principe de coopération loyale.

Quel est à ton avis le plus grand changement survenu au sein du service client depuis la création en 2006?

Le service client a connu un développement constant depuis son début officiel en 2006.

Comment la mutation technologique exerce-t-elle une influence sur ton travail quotidien?

Je suis de plus en plus chargé de clarifications techniques sur des installations, j'anime des formations et collabore plus étroitement avec notre maison-mère en Allemagne.

Perspectives d'avenir de STIEBEL ELTRON AG: Quels besoins/modifications vois-tu ?

Le service client continuera de croître à l'avenir. En outre, il convie d'assurer le suivi des systèmes de télémaintenance. C'est pourquoi le service client évolue toujours plus en direction de la numérisation.

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton travail quotidien?

C'est le contact avec les clients qui me procure le plus de plaisir. Ce qui me motive, c'est de partager mes expériences passées, d'améliorer constamment mes propres connaissances et de travailler toujours et encore avec des produits nouvellement développés.

Ruedi Schaller

Technicien de maintenance, région Suisse centrale

Qu'est-ce qui fait la bonne renommée de l'entreprise en tant qu'employeur?

L'entreprise offre de bonnes conditions de travail et les supérieurs entretiennent des relations agréables avec les employés.

Quel est à ton avis le plus grand changement survenu au sein du service client depuis la création en 2006?

La croissance très rapide du service client ainsi que la gestion des missions sont à mon avis l'évolution la plus importante au cours des 11 dernières années.

Comment la mutation technologique exerce-t-elle une influence sur ton travail quotidien?

Nous, les techniciens de maintenance, sommes fortement sollicités en raison de l'apparition constante de nouveaux appareils. Cela rend d'une part le travail intéressant, mais s'avère également très exigeant d'autre part.

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton travail quotidien?

Le changement, le contact avec les clients et les installateurs ainsi que la liberté et les responsabilités en qualité de technicien de maintenance me procurent le plus de plaisir.



Hans Wirz

Technicien de maintenance, région suisse du nord-ouest

Qu'est-ce qui fait la bonne renommée de l'entreprise en tant qu'employeur?

STIEBEL ELTRON se caractérise par des responsables compréhensifs et une bonne ambiance de travail.

Quel est à ton avis le plus grand changement survenu au sein du service client depuis la création en 2006?

Une jeune équipe bien formée.

Comment la mutation technologique exerce-t-elle une influence sur ton travail quotidien?

Toutes les innovations techniques rendent mon travail intéressant et varié.

Perspectives d'avenir de STIEBEL ELTRON AG: Quels besoins/modifications vois-tu ?

Il y a toujours plus de travail, l'entreprise se développe, donc il faut plus de personnel.

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton travail quotidien?

Le contact avec ma clientèle et le travail avec mon équipe engagée et motivée ainsi que le gentil personnel du bureau me fait beaucoup de plaisir.

Peter Gyr

Technicien de maintenance région Zurich / Suisse orientale

Qu'est-ce qui fait la bonne renommée de l'entreprise en tant qu'employeur?

L'entreprise offre de bonnes prestations sociales, un versement ponctuel des salaires et met des outils professionnels, des instruments de mesure et des véhicules à disposition.

Quel est à ton avis le plus grand changement survenu au sein du service client depuis la création en 2006?

Je considère que le plus grand changement se situe au niveau de la numérisation de l'établissement des rapports et de la commande de fournitures.

Comment la mutation technologique exerce-t-elle une influence sur ton travail quotidien?

Au cours des dernières années, les tâches administratives supplémentaires ont augmenté.

Perspectives d'avenir de STIEBEL ELTRON AG: Quels besoins/modifications vois-tu ?

Les besoins en technicien de maintenance augmenteront.

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton travail quotidien?

J'apprécie énormément le fait de travailler de manière autonome, d'effectuer les réparations et les mises en service avec succès. Le contact avec la clientèle ainsi que la cohésion au sein de l'équipe.

Peter Troxler

Technicien de maintenance, région Suisse centrale

Qu'est-ce qui fait la bonne renommée de l'entreprise en tant qu'employeur?

J'apprécie le bon esprit de camaraderie entre collègues et les événements occasionnels.

Quel est à ton avis le plus grand changement survenu au sein du service client depuis la création en 2006?

Le service client s'est considérablement développé au cours de cette période. Nous sommes aujourd'hui presque cinq fois plus de techniciens de maintenance qu'au début en 2006.

Comment la mutation technologique exerce-t-elle une influence sur ton travail quotidien?

La gamme de produits a énormément augmenté depuis. Nous les techniciens sommes fortement sollicités et formés en permanence.

Perspectives d'avenir de STIEBEL ELTRON AG: Quels besoins/modifications vois-tu ?

Il est très important qu'un nouveau logiciel dédié au service client simplifie les processus à l'avenir.

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton travail quotidien?

J'aime travailler de manière autonome et j'apprécie le bon contact avec les clients.



Richard Fasel

Technicien de maintenance, région Suisse romande

Qu'est-ce qui fait la bonne renommée de l'entreprise en tant qu'employeur?

Chez STIEBEL ELTRON, le travail est extrêmement varié. On vous confie des responsabilités et on vous fait confiance puisqu'on peut et doit exécuter les travaux de manière autonome. Le véhicule ainsi que les outils mis à disposition sont excellents et remplacés si nécessaire.

Quel est à ton avis le plus grand changement survenu au sein du service client depuis la création en 2006?

Le fait que la Suisse romande ait bénéficié il y a environ quatre ans d'un propre bureau à Matran a sensiblement amélioré la satisfaction des clients au sein de la région francophone. Nous entendons cela régulièrement.

Comment la mutation technologique exerce-t-elle une influence sur ton travail quotidien?

Avec le perfectionnement des pompes à chaleur, elles sont devenues plus efficaces et plus économes. En contrepartie, l'électronique ainsi que les logiciels utilisés sont plus sensibles.

Perspectives d'avenir de STIEBEL ELTRON AG: Quels besoins/modifications vois-tu ?

Je souhaiterais que l'on en vienne à une régionalisation dans tous les secteurs.

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton travail quotidien?

Le travail autonome et orienté vers les solutions ainsi que le contact avec les clients me plaisent beaucoup. De plus, je travaille dans une grande équipe.

Les objectifs n'ont pas changé

Matthias Glarner, roi de la lutte suisse 2016, est de retour dans la sciure de bois.

«Nous empruntons les escaliers, cela va très bien maintenant», souligne d'emblée Matthias Glarner en précisant qu'il est en voie de guérison lorsqu'il nous a rendu visite à Lupfig à la mi-septembre. Cela ne fait pourtant que quelques jours qu'il a mis ses béquilles de côté et les progrès quotidiens ainsi que les retours d'information positifs de son équipe de soutien le motivent. En fait, il n'a pas besoin de



Matthias Glarner en interview

beaucoup de stimulation supplémentaire. Il n'a jamais perdu de vue son grand objectif personnel, à savoir la fête fédérale de lutte suisse 2019 à Zoug. Pas même, lorsque toute la Suisse était encore, suite aux titres racleurs, dans l'ignorance sur son état de santé après sa chute d'une hauteur de 12 m survenue au mois de juin de cette année.

«Les médecins m'ont fait rapidement comprendre qu'il fallait faire une croix sur la saison avec son point culminant, la fête de l'Unspunnen. Mais il est fort heureusement aussi apparu rapidement que les blessures ne signifiaient pas la fin de ma carrière.» Il



Matthias Glarner à l'entraînement

n'est pas quelqu'un qui se révolte, il a par conséquent rapidement pris le parti de se tourner vers l'avenir. «Cela n'a pas été facile d'observer les combats depuis les tribunes. D'un autre côté, mon corps n'a pas eu une opportunité de se régénérer de manière aussi intensive depuis longtemps. Je peux désormais recommencer en repartant de zéro.» Avant ses camarades, il entame de ce fait un entraînement de trois semaines à Macolin afin de pouvoir de nouveau retourner avec eux dans la sciure de bois au mois de novembre.

Matthias Glarner est concentré et déterminé – des traits caractéristiques qu'un athlète de haut niveau doit posséder. Ils ont contribué à encaisser et gérer rapidement l'accident. Ainsi que la force mentale qu'il a entre autres acquise avec le coaching approprié. Apparemment, ce qui s'est passé ne le laisse pas indifférent. Mais il va de

l'avant. Son cercle restreint en a parfaitement conscience. «Ils ne s'attardent plus sur les questions concernant mon bien-être général, mais s'orientent déjà en fonction de mes objectifs de performance concrets. Matthias Glarner, roi de la lutte suisse 2016, est une entreprise. Je suis certes le centre et le patron, cependant sans le soutien sans réserve de certaines personnes, cela ne serait pas possible.

Qu'il cherche à revenir au sommet de la hiérarchie des lutteurs et poursuit cet objectif avec ambition ne fait aucun doute. Et nous sommes convaincus qu'il peut réussir. Nous souhaitons à Matthias beaucoup de force, de bonheur et de réussite sur son chemin du retour.

Nouvelles brochures

Notre gamme de produits mise en valeur.

Le département marketing a profité de la nécessité de mettre nos brochures produits à jour pour procéder à une refonte de l'ensemble de la documentation. Les brochures volumineuses des divisions ont désormais été divisées par groupe de produits. Cette articulation autorise un traitement spécifique des différents thèmes et facilite la recherche ciblée de produits au client.

À cette occasion, le design a une nouvelle fois été remodelé. Les brochures reprennent l'aspect haute qualité de STIEBEL ELTRON. Des photographies et des illustrations attrayantes transmettent les aspects visuels et renseignent sur les possibilités d'utilisation des appareils. De petits descriptifs détaillent les principales caractéristiques des différents modèles. Les caractéristiques techniques viennent bien évidemment compléter la présentation des produits.



Commander des brochures en ligne

- › Commandez maintenant des exemplaires imprimés gratuits sous le lien suivant: www.stiebel-eltron.ch/imprime

La chaleur haut perchée

Une installation de pompes à chaleur n'est pas nécessairement spectaculaire – mais elle peut l'être. Au centre Porsche à Berne, on a installé deux pompes à chaleur sur une sorte de tribune.

Pour agrandir l'atelier et le show-room et élargir l'espace bureau, une extension architecturalement attrayante a été réalisée au garage Porsche existant au centre-ville de Berne. Étant donné que l'espace disponible était modeste, il a fallu trouver une idée créative pour la mise en place des pompes à chaleur.

Un emplacement exceptionnel pour des conditions exigeantes

«L'idée de ne pas implanter les pompes à chaleur au sol mais quasiment au plafond n'était certes pas évidente. Mais l'architecte et l'ingénieur en sont rapidement parvenus à la conclusion que c'était la meilleure solution pour le garage, précise Christoph Schmutz, conseiller technique chez STIEBEL ELTRON. Un avant-corps capable d'accueil-

lir deux pompes à chaleur de la série WPL 18 E au-dessus de l'atelier a par conséquent été édifié. Les appareils compacts atteignent une meilleure efficacité grâce au branchement en cascade, garantissent une plus grande fiabilité opérationnelle, sont plus silencieux et plus flexibles en termes d'installation que les grandes machines. Les conduits d'air peuvent être implantés au-dessus, ce qui laisse une plus grande marge de manœuvre latérale pour le montage. «L'implantation n'a certes pas été un jeu d'enfant», précise Schmutz. «Mais le fait d'avoir pu résoudre cette mission complexe à l'entière satisfaction du client démontre une fois de plus la flexibilité d'utilisation de notre gamme de produits.»



Christoph Schmutz, représentant et conseiller technique, région plateau suisse-Oberland





WPL 18 E Montage à l'intérieur

- › Pompe à chaleur air | eau
- › Champ d'application très flexible
- › Puissance élevée et bon CP, même aux températures extérieures basses
- › Rendement optimal
- › Chauffage du circuit frigorifique de la cuve de dégivrage
- › Compteurs calorimétrique et électrique intégrés
- › Association aisée avec les ballons les plus divers

Branchement en cascade de pompes à chaleur

Une puissance modulable en fonction des besoins calorifiques

Lors d'un branchement en cascade, les pompes à chaleur sont associées de manière à pouvoir adapter avec souplesse la puissance aux besoins calorifiques respectifs. Ceci est avantageux en présence d'un besoin calorifique plus élevé, comme cela est le cas dans les grands bâtiments. Parce que les plus petites pompes à chaleur disposent aujourd'hui d'une modulation de la puissance calorifique grâce à la technologie à Inverter. En cas de fluctuation des besoins, la puissance de la pompe à chaleur ne peut plus uniquement être réglée via le compresseur. Dans le cas d'un branchement en cascade, un ou plusieurs appareils fournissent l'alimentation de base en chaleur, les appareils supplémentaires étant utilisés pour couvrir les pics de consommation. Cela permet de nouveau une modulation de la puissance, améliorant ainsi le coefficient de performance annuel et l'efficacité du système.

Mais il n'y a pas que la puissance calorifique qui est plus efficace avec un branchement en cascade. Les systèmes bénéficient généralement d'une plus grande fiabilité de fonctionnement, sont plus flexibles, permettent le montage dans un encombrement réduit et s'avèrent de surcroît plus silencieux que les grandes machines.

«La technologie rend le monde meilleur»

Peter Waldburger, le nouveau Responsable technique se présente.

Il reflète la vie et est son propre reflet, on s'en aperçoit rapidement dans une conversation directe. Et il sait transmettre ses pensées. «Tu dois pouvoir comprendre et être compris, pour pouvoir réussir et progresser efficacement.» Peter Waldburger se décrit comme un bon communicant et un stratège avec une passion pour la technologie et l'esthétique.

Des conditions idéales pour ses nouvelles attributions en qualité de chef d'équipe du département technique chez STIEBEL ELTRON AG. «Je connais la branche, avec mon expérience j'associe plusieurs compétences qui pourront sans doute s'avérer d'une grande utilité dans cette fonction.» Il considère que la base de la prospérité pour une entreprise de notre taille est une communication efficace entre les différents départements. «Nous devons notamment travailler en étroite collaboration avec le service commercial, le service client et le marketing, pour pouvoir vivre l'indispensable orientation vers les services.»

Qu'outre la gestion judicieuse des fournisseurs, c'est surtout l'attitude compréhensive envers la clientèle qui s'avère déterminante pour la pérennité des solutions et des affaires va de soi. «Notre exigence en matière de qualité doit dépasser celle du client. Les produits et prestations de services qui en résultent sont si judicieusement assortis et peuvent être combinés avec une telle simplicité que l'installateur et le client final ne voudront plus renoncer aux avantages qui en découlent à l'avenir. Cela conduit automatiquement à une situation gagnant-gagnant pour tous.»

Le souhait de travailler chez un fabricant a été un argument déterminant pour sa candidature souligne Waldburger. Il est convaincu que les chemins menant à la recherche et au développement sont plus courts et plus directs. «Dans le cadre de notre activité quotidienne, les besoins du marché nous parviennent directement. Nous devons intégrer ces constats en qualité de producteur.» Ainsi, le nouveau responsable technique a déjà des idées très concrètes sur la tendance que doivent suivre les projets au sein de STIEBEL ELTRON AG en Suisse. «Le monitoring et l'entretien à distance deviennent incontournables et procurent non seulement un avantage considérable aux clients, mais aussi à nous. Sur ce point précis, j'ai déjà un projet concret et innovant en tête.»

La taille de l'entreprise a également conforté Waldburger dans l'idée de se lancer dans le changement de lieu de travail. La filiale suisse a une taille permettant l'agilité. La gamme de produits de haute qualité, mais gérable fait de nous un spécialiste. Ainsi,

on peut se concentrer sur ses propres forces et donc obtenir des résultats, ajoute-t-il, convaincu.

Peter Waldburger a une idée très précise de la manière dont il veut mener à bien sa future tâche. «C'est vrai, je sais où je vais définir mes priorités. Maintenant celles-ci doivent encore être coordonnées avec les idées et les plans de mon nouvel employeur et de ma nouvelle équipe.» Ses collaborateurs connaîtront un manager motivé et visionnaire affichant des ambitions. L'humanité, le respect et la décence sont les valeurs fondamentales qui déterminent sa culture du management. «Je veux responsabiliser, et bien évidemment vivre et partager ma passion pour la technique. Je fais partie de ceux qui sont convaincus que la technologie bien utilisée peut améliorer le monde.» Cet enthousiasme dénote clairement que Peter Waldburger est assis à la bonne place. Nous nous réjouissons dès à présent d'une bonne collaboration et nous lui souhaitons beaucoup de joie et de réussite dans sa nouvelle fonction.



Peter Waldburger, nouveau responsable technique chez STIEBEL ELTRON



L'équipe technique chez STIEBEL ELTRON

«Notre exigence en matière de qualité doit dépasser celle du client.»

Peter Waldburger, nouveau responsable technique STIEBEL ELTRON

À propos de la personne

Peter Waldburger possède deux qualifications professionnelles (sanitaire/électricité), une formation commerciale et un certificat fédéral en marketing. Il a acquis ses compétences en économie et en management général et stratégique dans le cadre d'une EMBA auprès de la HESNO (Haute Ecole spécialisée du Nord Ouest de la Suisse).

Depuis le 1^{er} octobre 2017, il est responsable de la technique et du management des produits de STIEBEL ELTRON.

Former pour l'avenir

En Suisse, la formation professionnelle duale a fait ses preuves et occupe une place importante. Plus de deux tiers des diplômés optent pour un apprentissage et peuvent ainsi choisir parmi 250 professions différentes.

Chez STIEBEL ELTRON également, on mise sur la formation des apprentis: «Nous avons tous besoin d'une relève compétente», explique Paul Stalder, Directeur de STIEBEL ELTRON Suisse. «Avec la promotion de collaborateurs jeunes et motivés, nous pouvons contribuer à façonner l'avenir de notre entreprise et de notre branche.»

Formation de «technicien de maintenance en pompes à chaleur»

La formation de technicien de maintenance en pompes à chaleur chez STIEBEL ELTRON est un apprentissage qui mène à une connaissance approfondie des produits dans le domaine des installations et systèmes techniques des bâtiments. Les stagiaires seront capables de contrôler les installations et les systèmes, de les entretenir et de les mettre en service de manière autonome.

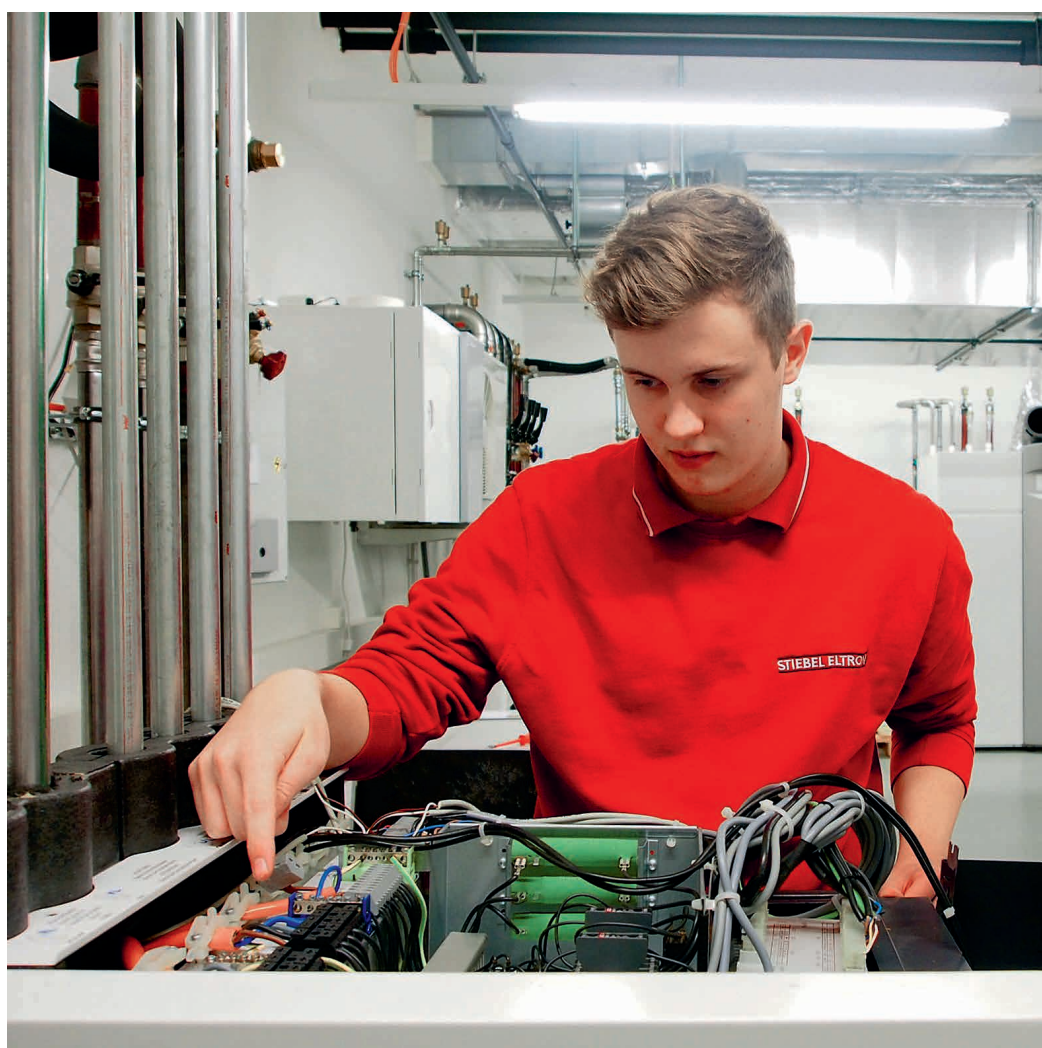
La formation comprend deux parties: Une formation de base d'automaticien CFC est suivie auprès de l'entreprise de formation ibs (Industrielle Berufslehren Schweiz). Viennent ensuite deux années de pratique en entreprise avec pour thème principal «Technicien de maintenance en pompes à chaleur». Ici, les apprentis étudient les domaines principaux dans le cadre d'un concept de formation défini, à savoir formation aux produits, recherche d'anomalies et dépannage ainsi que travaux d'entretien, mise en service et déroulement des processus. Très rapidement, ils pourront lors

d'interventions accompagnées connaître dans la pratique les procédures les plus importantes sur des installations réelles et acquérir les compétences nécessaires par leur propre intervention.

Les apprentis sont au cours de cette période suivis par un formateur au centre de formation ibs et par un responsable spécialiste en entreprise. Ceci garantit une formation professionnelle complète et équilibrée. «Pour moi, il est important que nos apprentis soient bien suivis au cours de cette période de deux ans et puissent bénéficier ainsi d'une formation intéressante et variée, afin qu'ils puissent effectuer leur travail de

manière autonome et avec compétence à l'issue de la période d'apprentissage», affirme Rainer Müller, responsable spécialiste chez STIEBEL ELTRON, sur l'objectif de la formation.

C'est la raison pour laquelle l'apprenti est d'une part, formé en pratique par des techniciens du service externe et qu'il acquiert d'autre part, au sein du service interne des compétences dans les domaines logiciels, déroulement des processus et suivi de la clientèle. Des cours de soudure ainsi que des formations spécifiques aux produits et en technique frigorifique sur les sites de Holzminden et Karlsruhe font également



Apprenti Simon Stierli avec son supérieur hiérarchique Rainer Müller

partie du programme. Simon Stierli, apprenti en première année ressent aussi les défis qui se posent à lui.

«Au début, tout est complètement nouveau bien sûr. Je peux bien évidemment tirer parti de ma formation d'automaticien et me sens relativement à l'aise avec les circuits et les problèmes électriques. En revanche, je ne sais pas grand-chose en matière de circuits frigorifiques. Je dois d'abord apprendre à connaître les produits ainsi que les modes opératoires. Le fait de pouvoir accompagner dès à présent les techniciens sur les installations et ainsi les connaître sur site est une aide», explique-t-il.



Un métier d'avenir

Ce cycle de formation relativement récent est très vaste et l'apprentissage ne cesse pas, même après l'obtention du diplôme. Le premier diplômé de ce concept, Pascal Haller, souligne: «La responsabilité en qualité de technicien autonome a encore augmenté.» Étant donné qu'il se déplace maintenant la plupart du temps seul sur les installations, il doit également résoudre toutes les tâches de manière autonome, consciencieuse, fiable et compétente. «En outre, je dois toujours rester dans la course, car la technique ne dort pas. Je dois en permanence me tenir à jour afin de connaître parfaitement les nouveautés et les perfectionnements et pouvoir les appliquer», précise Haller. Le fait d'être formé n'apporte pas seulement plus de responsabilités, mais ouvre aussi davantage de possibilités. «Je trouve la transmission de mes expériences et de mon savoir aux apprentis et aux nouveaux collaborateurs très passionnante», se réjouit Haller quant à l'extension positive de ses tâches.

Partenaire en formation professionnelle

Outre l'organisation libs et les organismes de formation d'entreprise, Swissmem,

l'association suisse dans le domaine des machines et de l'électrotechnique, est également impliquée dans la formation professionnelle. Avec le développement de concepts ainsi que des experts examinateurs issus de ses propres rangs, ils assurent la qualité des cursus de formation.

Nous sommes tous concernés par la formation

La compétence des collaborateurs est un facteur clé de succès pour chaque entreprise. Une formation professionnelle interne à l'entreprise répond aux besoins de l'entreprise et peut être adaptée avec souplesse aux changements. C'est pourquoi le développement de forces assurant la relève garantit la compétitivité et par conséquent la pérennité de l'entreprise.

Nous, STIEBEL ELTRON, continuerons d'investir dans la formation professionnelle et sommes convaincus de pouvoir apporter une contribution à la compétence professionnelle au sein de notre branche avec chaque apprenti formé. «Nous sommes fiers de nos stagiaires et heureux qu'ils nous restent fidèles, même après leur diplôme», souligne Paul Stalder.

Aperçu des principaux thèmes de la formation

Les compétences à acquérir comportent des connaissances spécifiques, des aptitudes manuelles et le maniement d'outils et d'instruments de mesure.

Ces compétences sont apprises dans les domaines d'utilisation suivants:

- › Circuit frigorifique, électricité, hydraulique, régulation, thermie solaire, ventilation
- › Analyse des problèmes et diagnostic
- › Méthode pour les réparations
- › Mise en service d'installations

La sécurité à tous égards

La sécurité s'écrit aussi en lettres capitales chez STIEBEL ELTRON. C'est la raison pour laquelle les techniciens de maintenance sont formés tous les ans sur différents thèmes.



Nos techniciens en pompes à chaleur sont souvent en déplacement. Sur et en dehors des routes ainsi que sur des installations spécifiques, ils sont confrontés aux défis les plus divers qui exigent une tête froide et des connaissances spécifiques. Tobias Steffen de la société Safetyskills.ch connaît les risques d'un job au sein du service externe et propose une formation ciblée concernant les différentes mesures de sécurité et les opérations de secours. Après avoir appris comment se sécuriser eux-mêmes au cours

du dernier cursus, les techniciens STIEBEL ELTRON avaient cette fois la protection antichute individuelle, le secours d'une personne ayant chuté ainsi que les premiers secours tels que le DAE (défibrillateur) et le CPR (réanimation et massage cardiaque) au programme. «Chaque minute qui s'écoule lorsque quelqu'un est en danger de mort diminue significativement les chances de survie. Tout le monde peut aider et nous savons maintenant comment nous devons aider», Samuel von Rotz, responsable technicien de maintenance, précise ainsi l'objectif du cours.

Dans un premier temps, les points importants à respecter ont été expliqués dans la partie théorique. Le mode opératoire a ensuite été détaillé dans exemples de cas pratiques et les participants ont pu mettre les mesures nécessaires en œuvre dans le cadre de séquences d'entraînement. Grâce aux conseils pratiques, les techniciens de maintenance ne se sentent pas seulement plus sûrs dans leur travail quotidien. L'échange intense entre eux apporte beaucoup. «Si chacun s'interroge sur les réactions de l'environnement qu'il souhaiterait voir dans

une telle situation, il est clair que le secours en cas d'urgence n'est pas une option, mais un devoir», assure Samuel von Rotz.

Le soir après la formation, l'équipe a été sollicitée et encouragée dans le cadre d'une course de karting passionnante à Roggwil. La victoire sur la piste étant plutôt secondaire, la priorité étant l'atmosphère conviviale de la réunion qui a suivi.

Les participants se voient remettre un certificat à l'issue du cours et sont enregistrés dans l'association SRC (Swiss Resuscitation Council) Celle-ci fait le cas échéant appel à des secouristes formés capables d'assister leur propre personnel en cas d'urgence. Nos techniciens de maintenance STIEBEL ELTRON sont désormais parfaitement parés au sens d'une culture sécuritaire complète.



«Davantage de temps pour la randonnée et les voyages, je m'en réjouis»

Esther Imboden juste avant sa retraite.

Plus que quelques semaines au cours desquelles Esther Imboden devra se plier au trajet quotidien en voiture de Rheinfelden à Lupfig. «Sûrement l'une de chose qui va le moins me manquer», dit-elle d'un ton profondément convaincu. L'allongement du trajet domicile-travail après le déménagement de STIEBEL ELTRON de Pratteln est l'un des divers changements qu'Esthi a connu au cours des plus de 20 ans passés chez le spécialiste des pompes à chaleur.



Même si sa carrière personnelle au sein de l'entreprise a connu une trajectoire plutôt sinueuse, elle a toujours su se décider avec confiance en faveur de la société. «Le développement de la société Stiebel est incroyable. Rien que l'effectif a largement quadruplé depuis mon entrée en 1997.» En qualité d'assistante de l'ancien directeur Urs Gräflein, elle est rapidement devenue la plaque tournante pour tous, partout elle



fut appréciée pour sa fiabilité. Avec cette qualité, il a été possible de lui confier différentes tâches au sein de l'organisation en pleine mutation jusqu'à ce qu'elle s'intègre au département marketing lors du remaniement, créant ainsi sa fonction actuelle au sein de cette équipe.

«J'ai pu consulter quantité d'informations et j'ai beaucoup appris ainsi. Rétrospectivement, les années passées chez STIEBEL ELTRON sont une période très intense, mais également extrêmement intéressante et précieuse pour moi.» Elle est incapable de s'imaginer à l'heure actuelle à quoi ressemblera sa vie sans la journée de travail quotidienne à intégrer. «Dans tous les cas, je me réjouis de pouvoir enfin randonner. Je n'ai pas réussi à le faire jusqu'à présent.» Car les chevaux sont depuis toujours la grande pas-

sion d'Esthi. Un passe-temps consommateur de temps qui ne laisse pas beaucoup de place à côté de l'activité professionnelle. En outre, elle aime les voyages si possible dans des endroits éloignés et inconnus de cette terre. Et elle pratique toujours activement le ski avec un bon niveau. Elle ne voudrait manquer pour rien au monde le week-end de ski annuel de STIEBEL ELTRON AG après sa retraite. C'est bon pour nous. Car si cela prendra encore un certain temps jusqu'à sa dernière journée de travail, nous devons nous y préparer: Esthi va manquer ici.



PIONEERING SWISS HEATING

Le compte à rebours
a commencé.
STIEBEL ELTRON fête
bientôt son jubilé.
Une année pro-
metteuse avec de
nombreux points
forts et des surprise
nous attendent.
La tension monte –
nous pouvons
cependant dire une
chose: Ce sera
turbulent.





**SURPRISE
INSIDE**



Hornussen à Saint-Urbain

Le steak se mérite.

Pour beaucoup ce fut une première et rien que pour ça un motif de s'inscrire à l'excursion annuelle des collaborateurs de STIEBEL ELTRON AG. Celle-ci nous a emmenés en car à Saint-Urbain sur la place du Hornuss. C'est avec la fiabilité habituelle que le soleil a également rayonné intensément sur l'édition 2017. Pour ceux qui n'avaient pas déjà chaud, les quatre pôles d'activité auront eu raison

d'eux d'une manière ou d'une autre. Qu'il s'agisse du roulage des tonneaux de vin, de la pétanque ou de l'envoi de la balle de tennis ou du palet, la devise était essayer et se faire plaisir. L'exercice sportif a d'ailleurs été achevé avec divers degrés de réussite. Ce qui n'était cependant plus digne d'intérêt dès que l'on est passé à la partie la plus conviviale de la soirée.



Le Steak house zum Turm au centre de Langenthal a accueilli l'équipe avec un apéritif raffiné. En raison de la taille du groupe, les tables ont été dressées à l'intérieur du restaurant. Les occasions de se dégourdir les jambes à l'extérieur et de profiter de la belle soirée estivale en plein air n'ont cependant pas manqué. Comme il se doit, il y a eu un bon repas, une brève allocution du directeur Paul Stadler, au cours de laquelle il a remercié tous les collaborateurs pour leur engagement, et surtout les conversations ludiques entre amis ou avec des collègues de travail moins connus. Une bonne opportunité pour l'échange en dehors du lieu de travail quotidien dans une atmosphère détendue avant le retour au bureau le lundi. Au prochain événement.



Êtes-vous intéressé? Pour plus d'informations,
visitez notre site www.stiebel-eltron.ch
ou contactez votre installateur sur place.



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

Indication légale | Bien que ce prospectus ait été établi méticuleusement, nous ne pouvons garantir que les informations qu'il contient soient absolument exemptes d'erreurs (par ex. concernant l'équipement et les caractéristiques de l'équipement). Les caractéristiques de l'équipement décrites dans ce prospectus ne s'entendent pas comme assurances contractuelles quant à la nature de nos produits. Certaines caractéristiques peuvent entre-temps être modifiées ou supprimées en raison du développement de nos produits. Veuillez vous informer des caractéristiques de l'équipement actuellement valables auprès de nos conseillers techniques. Les images contenues dans le prospectus ne sont que des exemples d'utilisation. Elles contiennent également des pièces d'installation ainsi que des accessoires et des équipements spéciaux qui ne font pas partie du contenu de livraison disponible en série. Toute reproduction ou utilisation quelconque des contenus du prospectus, en tout ou partie, exige l'autorisation préalable de l'éditeur.