

# ENERGY TODAY

---

Concept

## d'un partenariat fiable

---

**Expansion et réorganisation**

La demande et la croissance de  
l'entreprise nécessitent des mesures

---

**Bastian Baker**

Le musicien suisse  
à l'ENERGY CAMPUS de Lupfig

# Grand concours

## Où notre Elchtron a-t-il posé la bague?

### Pouvez-vous sauver le mariage d'Elchtron et de Theodora?

Le grand jour de notre couple d'élans amoureux dans un paysage de montagne idyllique à Zermatt, au pied du Cervin, approche à grands pas, mais l'Elchtron est dans une situation très délicate. Aidez-le à retrouver la bague égarée. Suivez le parcours et collectez toutes les lettres - la solution vous mènera à la bague. Vous trouverez les superbes prix et les conditions de participation à notre grand concours aux pages 14 et 15.



### Chères lectrices, chers lecteurs,

La confiance et la fiabilité sont les bases d'un partenariat qui fonctionne, qu'il soit de nature privée ou professionnelle. De plus, dans le monde globalisé et axé sur le court terme d'aujourd'hui, des valeurs telles que la fidélité et la constance semblent inestimables. Qu'il s'agisse de projets ponctuels ou de coopérations à long terme, on peut être reconnaissant envers ceux qui font route ensemble avec le bon partenaire. Le travail quotidien de STIEBEL ELTRON est caractérisé par un nombre infini de collaborations de ce type. Nous sommes ravis de pouvoir compter sur ces dernières. Découvrez-en quelques-unes à partir de la page 5.

L'adage «pour le meilleur et pour le pire» s'applique également aux relations commerciales, comme nous pouvons heureusement le constater régulièrement. Ainsi, la situation actuelle en matière de livraison présente plusieurs défis dont les causes sont nombreuses. Le groupe STIEBEL ELTRON améliore ce qui peut être influencé par ses propres moyens. Découvrez en page 21 un projet d'envergure dans ce contexte.

Nous voulons également être le bon partenaire pour vous. Avec la première certification selon la norme ISO 9001 (plus d'informations à ce sujet en page 12), nous nous engageons désormais, avec ce label qualité, à optimiser les processus dans le cadre d'un apprentissage continu. Les résultats encourageants de l'enquête de cette année prouvent que cela a été fait jusqu'à présent en vue de satisfaire les clients. Nous vous parlerons de ce beau témoignage en page 13.

Je me réjouis de la poursuite de notre partenariat et vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année.



**Zdravko Djuric**

Responsable technique chez STIEBEL ELTRON Suisse



«L'adage «pour le meilleur et pour le pire» s'applique également aux relations professionnelles.»





12

«Éviter les erreurs permet de réduire les coûts, d'améliorer l'efficacité des processus de travail et en conséquence, d'augmenter la satisfaction des clients.»

Chris Knellwolf, Responsable marketing & ventes  
chez STIEBEL ELTRON Suisse





---

# Sommaire

## Spécial

- › **Partenariat**  
Ce qui compte pour nous et dont nous sommes reconnaissants 6

## Marketing

- › **Éprouvés, ils font peau neuve**  
Nouveau covering pour les véhicules de service STIEBEL ELTRON 10
- › **InnovationTOUR 2022**  
En route avec le showtruck STIEBEL ELTRON 11
- › **Foodtruck**  
Le burger, toujours un succès 11
- › **Au-dessus des nuages**  
Vol en montgolfière STIEBEL ELTRON 11

## Management de la qualité

- › **ISO 9001**  
Nous sommes très fiers d'avoir obtenu notre première certification 12
- › **Enquête de satisfaction 2022**  
Témoignage positif de notre clientèle 3

## Concours

- › **Notre Elchtron et sa Theodora fêtent leur mariage**  
Gagnez un week-end de rêve à Zermatt 14

## Installation de référence

- › **Une chaleur agréable durant les hivers enneigés**  
La cascade de STIEBEL ELTRON le permet 16

## Service

- › **Le service client de STIEBEL ELTRON en pleine mutation**  
Service One est en ligne  
Nouvelle organisation du Service Center  
Une équipe spécialisée qui s'étoffe  
Déménagement dans de nouveaux bureaux 20

## Distribution

- › **Extension de l'entrepôt de l'usine de Holzminden**  
Investissements dans la production de pompes à chaleur 23

## Bon à savoir

- › **Les caractéristiques d'une bonne pompe à chaleur**  
6 points pour faire le bon choix 24

## Événements

- › **Événement after-work avec un invité d'honneur**  
Bastian Baker a enthousiasmé le public avec son esprit musical 26

› Les formations se déroulent actuellement en ligne. Informez-vous sur notre programme actuel sur: [www.stiebel-eltron.ch/formation](http://www.stiebel-eltron.ch/formation)



## Impressum

Éditeur: Stiebel Eltron AG | Gass 8 | 5242 Lupfig  
info@stiebel-eltron.ch | www.stiebel-eltron.ch  
Rédaction: Rahel Bühlmann | Sibylle Laube  
Maquette: Köpflipartners, Neuenhof  
Maquette concours: arbermedia, Baden-Dättwil  
Photographie: Stiebel Eltron AG | Eliane Dürst | David Birri  
Impression: Kromer Print AG, Lenzburg

---

# Le partenariat, c'est ...

Une relation d'égal à égal, loyale et respectueuse, basée sur la fiabilité et la confiance mutuelle, voilà ce qui caractérise un bon partenariat. C'est dans les moments difficiles que nous pouvons constater que nous avons les bons compagnons à nos côtés. STIEBEL ELTRON est reconnaissant envers de nombreux compagnons de route, qu'ils soient proches ou lointains, et de leur collaboration à plus ou moins long terme.

## ... pouvoir compter sur la fiabilité, même dans les périodes difficiles

La pénurie de ressources et les problèmes d'approvisionnement constituent actuellement un défi majeur pour toutes les parties impliquées. Les partenariats éprouvés sont encore plus utiles en pareille situation. Le fait que les fournisseurs offrent une stabilité depuis des années est d'une grande importance pour STIEBEL ELTRON. «Beaucoup d'entre eux se distinguent par une fiabilité élevée», rapporte Zdravko Djuric, responsable technique chez STIEBEL ELTRON Suisse. C'est l'une des principales caractéristiques de notre analyse de la qualité, outre une qualité de produit élevée et une technologie novatrice. «Dans l'intérêt de nos clients, nous avons besoin que nos partenaires, comme nous, donnent le meilleur d'eux-mêmes à tout moment», poursuit Djuric. «Grâce à une communication ouverte, la collaboration fonctionne très bien.»



### Ce qui nous importe le plus

Mais en plus de ces facteurs non contraignants, la technologie de pointe est également déterminante pour que nous puissions compter sur les composants de nos partenaires: «en effet, l'adéquation entre les produits externes et la technologie de nos installations est élémentaire pour la qualité de l'ensemble du système», explique Djuric.

En tant que producteur de pompes à chaleur, notre maison mère est notre principal fournisseur. «Outre leur qualité élevée, les services de management des produits de Holzminden se distinguent par une approche globale: la recherche d'alternatives pour des composants importants et l'orientation simultanée vers plusieurs fournisseurs ont pour conséquence une grande stabilité de la production et de la disponibilité», précise Djuric.

---

**«Nous sommes très reconnaissants de pouvoir compter sur nos fournisseurs, même dans des circonstances difficiles.»**

Zdravko Djuric, Responsable technique  
chez STIEBEL ELTRON Suisse





## ... évoluer individuellement et collectivement

En 2019, Matthias Glarner, roi de la lutte suisse en 2016, a dû annoncer son retrait du sport de haut niveau pour raisons de santé. Il n'a cependant pas complètement abandonné sa grande passion. Entre-temps, il a fondé avec son ancien entraîneur d'athlétisme une société qui accompagne les jeunes sportifs de haut niveau en appliquant une approche globale basée sur la devise «do the best to be the best». Nous sommes ravis d'avoir Mätthel à nos côtés en tant qu'ambassadeur de la marque pour les années à venir.

**«Le fait que ce partenariat se poursuive au-delà de la carrière sportive active de Mätthel est également une aubaine pour nous.»**

Chris Knellwolf, Responsable marketing et ventes  
chez STIEBEL ELTRON Suisse

## ... apprendre les uns des autres

Proposer des formations continues pratiques et adaptées aux besoins des professionnels du secteur – c'est la mission que s'est fixée depuis des années le Groupement professionnel suisse pour les pompes à chaleur. L'offre de cours est constamment adaptée, perfectionnée et rend d'importants services dans l'environnement dynamique du secteur des pompes à chaleur. Le plan de formation couvre toute la Suisse et tient compte des différences linguistiques et régionales. Cet engagement est important pour nous en tant qu'acteur du marché et nous soutenons les activités du GSP en qualité de partenaire pédagogique.

**«Le secteur des pompes à chaleur est très dynamique et les professionnels sont recherchés. La formation continue est indispensable.»**

Peter Waldburger, Responsable du développement commercial  
chez STIEBEL ELTRON Suisse



**GSP**   
Groupement professionnel suisse  
pour les pompes à chaleur

## ... développer ensemble de nouvelles solutions

Jusqu'à présent, le transfert de données entre les installateurs et les fabricants prenait un temps précieux lors de l'établissement d'une offre pour le client final. Avec l'expert en chauffage Eturnity, la liste des fournitures et les prix sont désormais disponibles en quelques secondes.

**«Nous sommes convaincus que cette solution offre une grande valeur ajoutée aux installateurs.»**

Chris Knellwolf, Responsable marketing et ventes chez STIEBEL ELTRON Suisse

La coopération entre Eturnity et STIEBEL ELTRON est née de la difficulté et de la perte de temps que représentait jusqu'alors l'élaboration d'une offre pour les chauffages. Il y avait beaucoup d'étapes manuelles, qui ralentissaient et augmentaient le processus et le risque d'erreurs. Le potentiel d'une demande automatisée concernant les fournitures était évident.

Pour STIEBEL ELTRON, deux points sont essentiels. «D'une part, le client final doit pouvoir être servi encore plus rapidement et avec des données fiables. Mais il est également important de faciliter le travail quotidien de nos partenaires. Leurs carnets de commandes sont pleins, le personnel qualifié est difficile à trouver - des processus efficaces et l'optimisation des aspects administratifs deviennent alors un levier important dans le cycle d'amélioration», affirme avec conviction Chris Knellwolf, responsable marketing et ventes chez STIEBEL ELTRON Suisse. La société Eturnity de Coire connaît des problèmes similaires et s'est engagée à développer des solutions logicielles pour simplifier la commercialisation des énergies renouvelables.

Leur nouvelle fonctionnalité du logiciel expert Eturnity s'attaque à la problématique susmentionnée et se charge de la liste des fournitures, recherche des prix comprise, ainsi que de leur transfert dans l'offre destinée au client final en quelques clics de souris. Une «manière révolutionnaire de préparer les offres», selon Roger Sutter, responsable des ventes chez Eturnity: «grâce au processus automatisé d'interrogation du fabricant, l'installateur chauffagiste reçoit en quelques secondes la configuration du chauffage vérifiée par le fabricant, y compris la liste des fournitures. Il peut ainsi communiquer les prix exacts au propriétaire dès le conseil sur place. Ce type de conseil professionnel et de haute qualité permet à l'installateur d'améliorer considérablement son taux de conversion et facilite parallèlement son travail quotidien.»

Le partenariat semble porter ses fruits. «Avec l'équipe d'Eturnity, nous avons pu intégrer une très grande partie du savoir-faire en technique du bâtiment concernant un système complexe de pompes à chaleur dans une application simple et conviviale. Nous sommes convaincus que cette solution offre une grande valeur ajoutée aux installateurs», déclare Knellwolf, enthousiaste quant au résultat de la collaboration. Toutes les demandes de matériels adressées à STIEBEL ELTRON peuvent désormais être consultées sous forme numérique dans l'expert Eturnity.



[www.eturnity.com](http://www.eturnity.com)

# E TURNITY







**20<sup>e</sup>**  
édition  
ENERGY TODAY

## ... fêter des étapes communes

Il s'agit de la 20<sup>e</sup> édition de la revue clients ENERGY TODAY. Ce qui signifie que depuis dix ans déjà, de nouveaux contenus sont publiés tous les six mois. Nous devons également en partie ce petit anniversaire à de précieux partenaires.

Par exemple, nous déléguons depuis des années la mise en page en toute confiance à Köpflipartners AG. Un grand merci de notre part pour toutes les idées créatives, l'engagement sans faille et l'agréable collaboration!

**«Créer un nouveau numéro avec l'équipe rédactionnelle est toujours passionnant et gratifiant.»**

Severin Kalt, graphiste chez Köpflipartners AG

## ... explorer ensemble de nouvelles voies



En tant que partenaire de la campagne #NOUSSOMMES LEFUTUR, nous nous engageons pour la troisième année à sensibiliser les Suisses aux thèmes de la durabilité, de l'efficacité énergétique et de la protection du climat en explorant ensemble de nouvelles voies. En 2022, notamment avec la zone V.E.P., qui a été mise en place pour la première fois lors des festivals open air de Frauenfeld et de Gampel. Dans cet espace, les visiteurs ont pu passer la nuit dans des tentes recyclées, se doucher, recharger leurs téléphones portables, manger et vivre tout simplement. Toute la zone a été alimentée en électricité renouvelable par des panneaux solaires, une éolienne et des batteries préalablement chargées avec de l'électricité verte. L'eau chaude provenait de chauffe-eau thermodynamiques très efficaces. La nouvelle offre en phase de test a suscité un grand intérêt et a été bien accueillie. □

**«Les festivals doivent devenir plus durables. La zone V.E.P. est une idée d'avenir.»**

Rolf Grolimund, Responsable marketing  
chez STIEBEL ELTRON Suisse

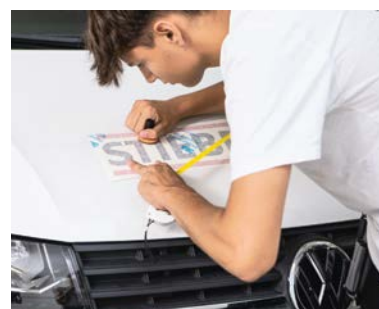


## Éprouvés, ils font peau neuve

Nouveau covering pour les véhicules de service STIEBEL ELTRON

Le véhicule de livraison est un outil important pour le travail quotidien de nos techniciens de maintenance: non seulement il transporte notre personnel spécialisé chez le client, mais il offre surtout un espace de rangement suffisant pour les outils, les instruments de mesure et les pièces de rechange. Et c'est une quantité non négligeable de matériel qui doit être disponible rapidement le cas échéant lors d'interventions sur les installations. La fiabilité de la flotte de véhicules est donc une priorité prise en compte dans le cadre d'un entretien régulier.

Le «packaging» sert à faire en sorte que l'extérieur des véhicules soit facilement reconnaissable sur la route. Cette année, le nouvel habit apporte une touche de fraîcheur et de couleur. Au cours d'une opération qui a duré plusieurs jours, les véhicules de livraison ont été relookés l'un après l'autre de manière professionnelle par un prestataire de services. Un investissement considérable, puisque la flotte n'a cessé de s'agrandir. Le résultat est spectaculaire. □



**19**  
véhicules relookés



Les véhicules de service STIEBEL ELTRON au fil du temps



## InnovationTOUR 2022

Cette année encore, le showtruck mobile de STIEBEL ELTRON a sillonné la Suisse. Et il a fait escale à Burgdorf, Lausanne et Bülach. Avec dans ses bagages, une nouvelle fois, une sélection intéressante de produits et un beau programme d'accompagnement. Les diverses conférences thématiques ont été particulièrement appréciées. «Les intervenants ont eu un public attentif et les séances de questions et les discussions qui ont suivi ont été très prisées», se réjouit Sladjana Mitrovic, Event & Communications Manager chez STIEBEL ELTRON Suisse. La possibilité de tester divers véhicules électriques ayant été bien accueillie dès 2021, l'offre a été reconduite avec succès. Et bien entendu, ni l'animation musicale ni le délicieux service de restauration n'ont fait défaut. L'événement a donc permis de concilier affaires et convivialité. □



## Foodtruck – Le burger, toujours un succès



Certains clients ont déjà intégré dans leur programme annuel la fameuse dégustation de burgers organisée par STIEBEL ELTRON. Un climat de travail sain est la clé du succès pour toute entreprise et les événements organisés pour les collaborateurs sont donc importants. Un repas en commun, que ce soit au dîner ou en soirée, est toujours une belle occasion d'entretenir la convivialité. Cette année, les food trucks ont permis de rendre visite à plus de 100 partenaires à l'initiative de STIEBEL ELTRON Suisse. Les burgers, très appréciés, ont toujours trouvé preneur et les soirées, en particulier, se sont parfois terminées tard. □

# 6345

burgers consommés

## Vol en montgolfière STIEBEL ELTRON

Depuis un an, la montgolfière de STIEBEL ELTRON peut être observée de temps en temps dans le ciel suisse lorsque les conditions météorologiques sont favorables. Après le vol inaugural avec nos collaborateurs, des clients ont déjà pu embarquer avec nous. Stefan Schürmann, responsable des planificateurs et des ingénieurs de la région centrale chez STIEBEL ELTRON Suisse, est conscient de cette opportunité unique. «Ce n'est pas tous les jours que l'on a cette possibilité, et si l'on n'a pas peur de l'altitude, cette offre est vraiment excellente.» Le point négatif est l'incertitude des dates en raison des conditions météorologiques, ce qui a malheureusement déjà entraîné le report d'événements. Mais l'expérience particulière et la vue panoramique en valent la peine et récompensent la patience. □



---

# Certification initiale ISO 9001

STIEBEL ELTRON veut également être un partenaire fiable pour ses clients, prestataires de services et fournisseurs. Cela implique de se remettre en question avec un regard critique et de progresser dans un processus d'amélioration continue. La norme de qualité ISO 9001 fournit de bons garde-fous à cet égard.

Le management de la qualité est de plus en plus important dans les entreprises modernes. En effet, éviter les erreurs grâce à des structures de processus qui fonctionnent bien permet non seulement de réduire les coûts, mais aussi d'améliorer l'efficacité des opérations et, par conséquent, d'augmenter la satisfaction des clients.

La norme ISO 9001 est une norme pour les systèmes de management de la qualité (SMQ) et spécifie les exigences de qualité pour les entreprises. Pour les satisfaire et obtenir le certificat correspondant, l'organisation doit prouver qu'elle fournit des produits et des services répondant aux attentes élevées des clients ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires. Parallèlement, le système de management doit garantir un processus d'amélioration continue. L'organisation peut faire attester sa conformité à la norme ISO 9001 par un certificat.

## Le processus de certification en tant que contribution à l'amélioration continue

Nous nous sommes également soumis à l'exigeant processus de certification. Nous travaillons certes depuis longtemps selon le système de management intégré, qui comprend déjà des structures modernes et utilise efficacement les outils correspondants. Mais il est toujours possible de s'améliorer. Grâce à une collaboration constructive avec un consultant externe et du personnel expérimenté de la maison mère, le projet en lui-même, fut riche en enseignements. Dans le cadre de ce dernier, de nombreuses expériences ont pu être acquises.

Le processus de certification a renforcé l'effet de l'organisation apprenante déjà en place, avec une approche d'amélioration continue dans tous les départements. Et cela est bénéfique pour les clients et les partenaires de STIEBEL ELTRON. □



Certification initiale: Rolf Brandenberger de SWISO félicite Patrick Drack, Directeur de STIEBEL ELTRON Suisse, pour avoir passé l'audit avec succès.

---

# 9001

Norme ISO



# Témoignage positif de notre clientèle

Malgré la situation tendue concernant les livraisons, tant nos partenaires professionnels que les clients finaux sont majoritairement très satisfaits de nous. L'analyse de l'enquête confirme que les projets d'amélioration internes agissent sur les bons leviers.



**95 %**  
des clients  
recommanderaient  
**STIEBEL ELTRON**  
à leurs proches

La dernière enquête remonte déjà à deux ans. Le retour d'informations et les enseignements tirés ont été d'une pertinence intéressante pour notre processus d'amélioration interne. À la fin de la journée, ce qui compte, c'est la satisfaction de notre clientèle à notre égard. Après avoir obtenu la certification ISO 9001 pour la première fois, nous sommes engagés encore davantage dans cette voie, et compte tenu du défi que représente actuellement la disponibilité de certains produits, l'enquête de cette année était placée sous un éclairage particulier.

Le fait d'aborder ouvertement les problématiques connues était une préoccupation importante. «Nous savons que nous ne sommes pas responsables des problèmes relatifs aux chaînes d'approvisionnement dans le monde entier, et nos clients en sont également conscients», déclare Patrick Drack, directeur de STIEBEL ELTRON Suisse. «Notre maison mère fait tout son possible pour répondre à la forte demande en développant la production et en réalisant de

nombreux investissements. Et eux, comme nous, tentent de maîtriser les nombreuses inconnues de l'équation actuelle grâce à une communication resserrée.»

Néanmoins, une marge de progression existe bien entendu dans la gestion de cette situation. Les partenaires, auxquels nous avons aussi demandé leur avis, le ressentent également. Ainsi, ils ont notamment du mal à communiquer, à court terme, les reports de livraisons concernant les projets concrets. Grâce à un outil d'information automatisé et donc plus prédictif, la situation devrait bientôt s'améliorer.

Le bilan global de l'enquête est donc d'autant plus satisfaisant. Les partenaires et les clients finaux reconnaissent que STIEBEL ELTRON offre des produits et des services de haute qualité, que l'entreprise s'efforce de s'améliorer en permanence et la perçoivent comme un acteur professionnel du marché. □



**«Nous remercions notre clientèle  
pour les nombreux retours  
constructifs ainsi que pour sa  
compréhension et sa confiance.»**

Rahel Bühlmann, Responsable de la communication et  
du management de la qualité chez STIEBEL ELTRON Suisse

# *Dites oui ...*

## ... à des prix exceptionnels !



### 1<sup>er</sup> prix

3 nuits au 4\*S Resort La Ginabelle Zermatt  
avec dîner et 2 forfaits de 3 jours  
pour les remontées mécani-  
ques de Zermatt



### 2<sup>ème</sup> – 11<sup>ème</sup> prix

Abonnement fromage, planche  
à découper en bois et  
couteau à  
fromage



# Participation au concours

## C'est très simple:

Résolvez l'énigme passionnante de la page 2 et sauvez le mariage de l'Elchtron et de Theodora.  
Où l'Elchtron a-t-il posé la bague?

--	--	--	--	--	--



Pour participer au tirage au sort, veuillez saisir la solution sous [www.stiebel-eltron.ch/concours](http://www.stiebel-eltron.ch/concours)

**Date limite de participation: 12.12.22**

La gagnante/le gagnant sera informé(e) par écrit. Le prix remporté ne peut pas être converti en espèces. Tout recours juridique est exclu

Le mariage de Theodora et de l'Elchtron est célébré dans un paysage de montagne idyllique à Zermatt. Un événement aussi important se doit d'être accompagné de nombreux cadeaux. Et les deux tourtereaux souhaitent partager leur bonheur avec vous. Passez vous aussi des journées romantiques à Zermatt ou recevez l'un des cadeaux de mariage traditionnels suisses offerts par les jeunes mariés.

### 1<sup>er</sup> prix

3 nuits au 4\*S Resort La Ginabelle Zermatt avec dîner et 2 forfaits de 3 jours pour les remontées mécaniques

Vivez à deux une aventure de quatre jours comprenant 3 nuitées, petit-déjeuner compris, au 4\*S Resort La Ginabelle à Zermatt. Un dîner inoubliable avec spectacle live vous attend au restaurant Chez Heini, unique en son genre. Pendant la journée, explorez l'univers de la montagne autour du Cervin avec deux forfaits de 3 jours pour les remontées mécaniques, que ce soit en été ou en hiver.

**Bons cadeaux d'une valeur de 3000 francs**

### 2<sup>ème</sup> – 11<sup>ème</sup> prix

Abonnement fromage, planche à découper en bois et couteau à fromage

Pendant 12 mois, vous recevrez un coffret de fromages exclusif en milieu de mois. Un assortiment de fromages de saison soigneusement sélectionnés vous sera livré à domicile. Pour parfaire votre bonheur fromager, vous recevrez également une planche à découper en bois et un couteau à fromage à lame panoramique.

**Valeur Fr. 650.-**





---

# De la chaleur même sous la neige la plus épaisse

Un intérieur chaud après une journée dans la neige – c'est le bien-être à l'état pur. C'est précisément pour cette raison qu'un chauffage qui fonctionne vaut de l'or. C'est pourquoi le restaurant d'altitude ALP CATRINA sur le Brüsti utilise des pompes à chaleur STIEBEL ELTRON.

## Une chaleur agréable durant les hivers enneigés

Une cascade de trois pompes à chaleur air-eau fournit l'énergie nécessaire pour que les clients du restaurant d'altitude ALP CATRINA puissent se réchauffer après une journée passée à la neige. L'ancien chauffage à bûches avait fait son temps. Les exploitants du téléphérique Attinghausen-Brüsti AG ont souhaité miser sur un système entièrement automatisé. «En effet, l'approvisionnement en matériaux représentait un travail énorme», explique Andreas Arnold, de la société Luftseilbahn Attinghausen-Brüsti AG. «Le bois dur devait à chaque fois être transporté en haut par téléphérique, car il n'y a que du

sapin dans les forêts environnantes.» De plus, le restaurant montagnard est une grande structure et la consommation de bois était par conséquent importante.

Il était donc logique de chercher une solution adaptée de pompe à chaleur. «Le plus important était d'abord de trouver un emplacement approprié», explique René Huber, conseiller technico-commercial chez STIEBEL ELTRON Suisse, «car il y a souvent beaucoup de neige en hiver.» En effet, pour un fonctionnement continu, les pompes à chaleur ne doivent en aucun cas être recouvertes de neige. La suspension au mur de l'annexe était donc la solution optimale pour cette installation.

---

**«Le système entièrement automatisé est un énorme soulagement pour notre entreprise.»**

Andreas Arnold, Téléphérique  
Attinghausen-Brüsti AG



Une chaleur agréable dans le restaurant grâce à une cascade de trois pompes à chaleur air-eau.



## Alp Catrina

Le restaurant de montagne Alp Catrina est situé à environ 1600 mètres d'altitude et offre une vue sur la vallée du Guggital et sur l'imposant Geissberg. C'est l'endroit idéal pour les familles et les passionnés de montagne – en été comme en hiver. De là, vous pouvez profiter du panorama suisse idyllique, entouré d'une nature intacte.

Le restaurant d'altitude propose des plats typiques suisses pour tous les goûts. Le brunch d'alpage, unique en son genre, est particulièrement apprécié. Que ce soit à l'intérieur ou sur la belle terrasse avec une vue panoramique magnifique, la variété des produits locaux et frais convainc sur toute la ligne.

L'auberge de montagne propose différentes possibilités d'hébergement. Après de longues journées de randonnée ou de ski, vous pouvez vous y reposer et vous restaurer. Toutes les chambres offrent également une vue sur les belles montagnes suisses. C'est un endroit idéal pour passer des vacances d'été ou d'hiver.

[www.brüsti-surenenpass.ch](http://www.brüsti-surenenpass.ch)



---

**1600**  
mètres d'altitude





«Comme il y a souvent beaucoup de neige en hiver, il était important de trouver un emplacement approprié. Le montage mural a été la solution optimale.»

René Huber, Conseiller technico-commercial chez STIEBEL ELTRON Suisse

### Aperçu

#### Projet

- › Auberge de montagne
- › Chambres pour l'hébergement
- › Remplacement d'un ancien chauffage au bois
- › Besoin de puissance important en raison de l'altitude élevée
- › La neige est souvent abondante en hiver

#### Localité

- › 6468 Attinghausen

#### Appareils installés

- › Cascade de 3 WPL 25 A
- › Ballon tampon HS-BM 2190 L

#### Réalisation

- › Koni Wyrsh, Attinghausen  
[www.koni-wyrsh.ch](http://www.koni-wyrsh.ch)



Le transport en téléphérique a nécessité une préparation minutieuse.





## «L'installation fonctionne parfaitement.»

Stefan Huber, Chauffagiste  
chez Koni Wyrtsch Sanitär Heizung



«Le montage en lui-même n'a ensuite pas été vraiment difficile. Le plus grand défi était plutôt le transport par téléphérique», confie Stefan Huber, chauffagiste chez Koni Wyrtsch Sanitär Heizung. «Il était donc important de tout préparer minutieusement.»

Mais une pompe à chaleur installée en montagne comporte aussi quelques subtilités techniques. En effet, en raison de l'altitude élevée du restaurant montagnard, il convient notamment de veiller à ce que l'installation soit suffisamment puissante. C'est pourquoi le choix s'est porté sur une cascade de 3 unités. Nous sommes donc pleinement satisfaits de leurs performances.

### Avantages des cascades

Par rapport aux grandes unités individuelles, la cascade ne se distingue pas seulement par une flexibilité d'installation accrue. Elle procure également une énorme sécurité de fonctionnement. Enfin, le fonctionnement sans panne et sans risque d'utilisation est l'un des critères les plus importants en matière de choix d'une pompe à chaleur.

Les cascades de petites unités individuelles sont également supérieures aux grandes pompes à chaleur air-eau en termes d'émissions sonores. La technologie Inverter prend tout son sens dans ce système. En effet, non seulement chaque pompe à chaleur individuelle, mais aussi la cascade dans son ensemble fonctionne comme un Inverter. Ainsi, la puissance de chauffage est toujours adaptée avec précision aux besoins thermiques individuels. Grâce au montage en cascade, un ou plusieurs appareils couvrent les besoins de base. En cas de pic de consommation, d'autres appareils sont activés en fonction des besoins.

«Nous sommes très satisfaits de l'installation», confirme Arnold au nom des opérateurs. «Elle répond à toutes nos attentes et son emplacement est également idéal.» Les premiers clients ont déjà pu en profiter pour se réchauffer dans la salle de restaurant en hiver. □

---

## Le service client en pleine mutation

En raison de l'augmentation constante du nombre de pompes à chaleur installées, le service client a de plus en plus de systèmes à gérer. Les processus automatisés offrent une assistance et sont constamment améliorés. Mais il est indispensable de disposer de plus de ressources en personnel – celles-ci demandent plus d'espace et une organisation efficace.



Les postes de travail sont configurés et les équipes sont opérationnelles.



«Les professionnels possédant un savoir-faire technique sont plus demandés que jamais. Il est donc important de les employer de manière ciblée.»

Michael Widmer, Responsable de l'équipe spéciale chez STIEBEL ELTRON Suisse

### Service One est en ligne

La planification efficace des interventions dans toute la Suisse est un défi majeur pour toute organisation de service. Ce que la version du logiciel Salesforce utilisée jusqu'à présent par STIEBEL ELTRON maîtrisait déjà dans les grandes lignes a été encore perfectionné grâce au package Service One. Les temps de trajet et les itinéraires continuent d'être optimisés automatiquement, mais à l'avenir, les propositions tiendront également compte des compétences et des aptitudes des techniciens de maintenance. Celles-ci sont enregistrées dans une matrice et, en fonction du type d'installation et du message d'erreur, le spécialiste approprié et disponible sera mis en relation.

«Cet outil nous facilite déjà considérablement la planification», résume Andreas Becker, responsable du Service Center. Ces fonctionnalités réduisent les temps de traitement tout en diminuant les risques d'erreur. Andreas Becker sait ce qu'il gagne avec la mise à niveau, mais il ne serait pas dans la position qui est la sienne s'il s'en contentait. «Cette solution est une bonne avancée qui nous rendra des services importants pour la saison à venir. Néanmoins, il y a d'autres exigences que nous devons également mettre en œuvre tôt ou tard.»

### Nouvelle organisation du Service Center

Le département des services internes, jusqu'alors organisé par région, a été restructuré dans le cadre d'une adaptation de la stratégie. «Le volume de travail est tellement élevé, en particulier pendant la saison hivernale, que nous devons effectuer nos tâches de manière plus rationnelle. Et cela n'est possible qu'avec une spécialisation encore plus grande», rapporte Andreas Becker, responsable du Service Center. En conséquence, le groupe est désormais divisé de manière fonctionnelle en un front-office et un back-office.

Cette étape présente également l'avantage de permettre une formation plus rapide des nouveaux collaborateurs. Jusqu'à présent, le temps de formation était nettement trop long et l'équipe ne pouvait pas compter sur un soutien dans un délai raisonnable. Avec la nouvelle répartition des responsabilités, cela va désormais changer, pour le plus grand plaisir de cette troupe motivée. «Les avantages de la nouvelle organisation sont déjà nettement perceptibles», se réjouissent Maria Füglistaler et Ursina Berger. Un bon signe à l'approche de la saison froide.

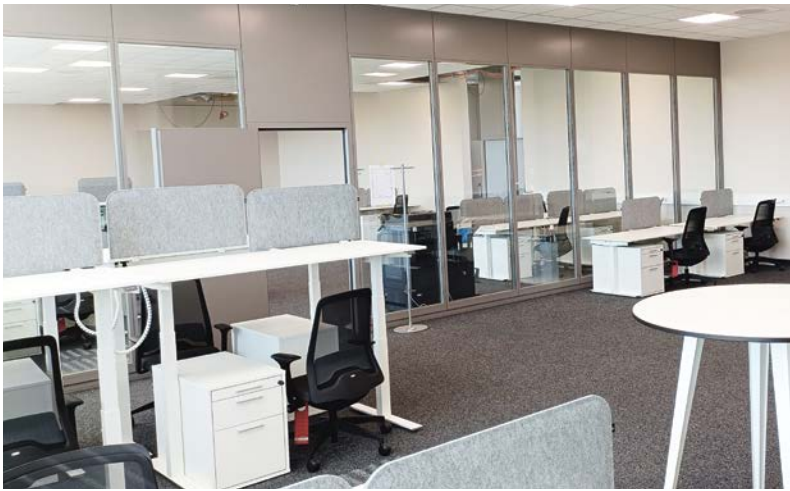


«La spécialisation accrue clarifie les compétences et les responsabilités. Cette étape a motivé nos collaborateurs.»

Maria Füglistaler, Responsable de l'équipe Back-Office chez STIEBEL ELTRON Suisse

Ursina Berger, Responsable de l'équipe Front-Office chez STIEBEL ELTRON Suisse





Les nouveaux bureaux offrent davantage de possibilités.



Une bonne planification, un préalable important pour un déménagement réussi.

### Une équipe spécialisée qui s'étoffe

La souveraineté technique au sein du service client doit également pouvoir s'appuyer sur une base plus large à l'avenir. Avec l'augmentation du nombre d'installations, les cas particuliers et les interventions nécessitant un très large savoir-faire technique se multiplient. Avec Dietmar Bury et Michael Widmer, STIEBEL ELTRON peut compter sur un duo bien rodé depuis des années, qui au-delà des connaissances techniques, possède une solide expérience. «Mais à long terme, il est logique de disposer de plus de personnel dans notre domaine de compétences», souligne M. Widmer pour justifier cette décision d'extension. Il dirigera désormais l'équipe que Stefan Villiger rejoindra en janvier 2023.

Les techniciens en chef de l'équipe spéciale étaient déjà en grande partie responsables de la formation de la relève interne. Le fait de former des spécialistes supplémentaires au sein de l'entreprise est plus que logique et n'entraînera pas de redistribution drastique des tâches. Le domaine de compétence de l'équipe spéciale n'est pas toujours facile à délimiter dans les activités quotidiennes, et pourtant le groupe est essentiel, pour permettre à l'entreprise de poursuivre son processus d'amélioration. Il est donc d'autant plus justifié d'évoluer également dans ce domaine.

### Déménagement dans de nouveaux bureaux

Plus de collaborateurs, cela signifie aussi un besoin accru d'espace dans les bâtiments de l'entreprise. L'ENERGY CAMPUS ne peut plus absorber la croissance, comme cela est devenu de plus en plus évident après le retour du télétravail imposé par la pandémie de coronavirus. Il est apparu tout aussi rapidement qu'une extension n'était également plus possible à court terme comme cela aurait été nécessaire. La location d'un espace de bureau supplémentaire dans le voisinage immédiat était une étape aussi inéluctable que cette possibilité aura été une bénédiction. «Bien sûr, c'est un changement lorsque le personnel est soudainement réparti dans plusieurs bâtiments», est conscient Patrick Drack, directeur de STIEBEL ELTRON Suisse. «D'autre part, les changements dans la collaboration pendant la pandémie ont été beaucoup plus profonds, et nous avons également très bien géré cela.»

Depuis fin septembre, l'ensemble du service interne du service client a donc installé ses postes de travail dans le bâtiment Interpark, de l'autre côté de la rue. «Cela a été un processus intéressant que d'accompagner le développement des nouveaux bureaux de A à Z», résume la chef de projet Marina Senn. Les préparatifs, qui ont duré des mois, ont atteint leur apogée lors d'un samedi de «déménagement» au cours duquel la gestion des services, le Service Center, l'équipe spéciale et les techniciens en chef se sont installés dans leur nouveau site. Grâce à une excellente planification, le déménagement s'est déroulé comme prévu et plus rien ne s'opposait à un apéritif de bienvenue amplement mérité. □



**«Pour moi, le plus important était que tous les collaborateurs se sentent bien et puissent ainsi continuer à travailler de manière concentrée et motivée.»**

Marina Senn, Assistante de direction chez STIEBEL ELTRON Suisse

# Investissements dans la production de pompes à chaleur

Les ventes de pompes à chaleur ont fortement augmenté ces dernières années: plus de 33 000 unités ont été vendues en Suisse en 2021, soit une augmentation de 20 % par rapport à l'année précédente. La demande a encore fortement augmenté en 2022. D'ici la fin de l'année, environ 40 000 pompes à chaleur auront été livrées. Cette croissance n'est pas seulement visible en Suisse, mais aussi sur de nombreux marchés d'autres pays. STIEBEL ELTRON prévoit donc d'investir plus de 600 millions d'euros dans les années à venir. Les capacités de production seront augmentées, des investissements seront réalisés dans la recherche et le développement et de nouveaux emplois seront créés. L'extension du centre logistique de Holzminden est une autre mesure visant à répondre à la demande croissante de pompes à chaleur.

## Extension de l'entrepôt de l'usine STIEBEL ELTRON Nord à Holzminden

Il est bien visible depuis le grand parking réservé aux employés: le chantier situé à côté de l'entrepôt de produits finis de l'usine Nord de Holzminden. Une extension de l'entrepôt de STIEBEL ELTRON est en cours de construction ici. Les 9600 mètres carrés d'espace de stockage actuels seront complétés par 6000 mètres carrés supplémentaires. Le nouveau hall devrait être prêt en novembre 2022.

De l'autre côté de la rue, en direction de la Weser, une mesure d'aménagement est également en préparation: «ici, le projet se situe un peu plus loin dans le futur», explique Frank Günther, responsable de la planification et de la maintenance des usines chez STIEBEL ELTRON. Des travaux de remblayage du sol sont effectués en préparation de la création de nouvelles aires de stationnement. «À long terme, nous allons étendre le parking réservé aux employés dans cette zone.» C'est une étape logique, car une partie du parking du personnel est actuellement réutilisée pour agrandir le centre logistique, explique Frank Günther.

## Une croissance dans tous les domaines

La croissance de l'entreprise est perceptible dans de nombreux domaines: augmentation de la production, développement du centre logistique, un volume de commandes important et bien plus encore. «Après une année 2021 couronnée de succès, la demande de pompes à chaleur a massivement augmenté cette année, et nous voulons bien sûr y répondre le mieux possible», explique le directeur, le Dr. Kai Schiefelbein pour justifier ce projet. «L'extension de la production, de la logistique et de notre offre de services est donc une étape nécessaire à la réussite du développement de notre entreprise.» □

«En développant la production, la logistique et l'offre de services, nous voulons répondre à l'augmentation massive de la demande de pompes à chaleur.»

Dr. Kai Schiefelbein, Directeur de STIEBEL Eltron



L'extension du centre logistique de l'usine de Holzminden.

# Les caractéristiques d'une bonne pompe à chaleur

Qu'est-ce qui caractérise une pompe à chaleur air-eau moderne? Nous vous présentons les six points les plus importants lorsqu'il s'agit d'évaluer une pompe à chaleur.

## 1. Niveau sonore

En règle générale, un certificat acoustique doit être fourni en Suisse: selon l'ordonnance sur la protection contre le bruit, il convient de respecter 45 dB(A) pendant le jour et 35 dB(A) pendant la nuit dans les zones résidentielles. Les pompes à chaleur de STIEBEL ELTRON sont nettement inférieures à ces valeurs limites: pour une WPL A 07 HG Premium, une puissance acoustique normalisée de 48 dB(A) a été établie. Ainsi, à une distance de cinq mètres et pour une installation murale, on atteint 28 dB(A). Les valeurs limites sont ainsi largement respectées.

Si vous activez également le Silentmode, les niveaux supérieurs de puissance sont neutralisés. Cela réduit encore davantage le niveau sonore. Cet appareil est donc particulièrement bien adapté aux zones de construction denses.

## 2. Efficacité

Un rendement élevé de la pompe à chaleur se traduit par des coûts de chauffage faibles et donc par une plus grande indépendance. Une maison individuelle typique du Plateau suisse, avec un besoin thermique d'environ 7 kW (ce qui correspond à peu près à une consommation de fioul de 1800 l), chauffée par un plancher chauffant, atteint un coefficient de performance annuel (COP) d'environ 4. Les besoins en électricité sont d'environ 4000 à 5000 kWh répartis sur l'année. Cela correspond à une part d'électricité équivalente à 25 %, le reste étant fourni par la pompe à chaleur à partir de l'air ambiant.

## 3. Température de départ

Dans les systèmes de chauffage, il est fondamental d'atteindre une température de départ suffisante. Par le passé, les appareils plus anciens et plus simples ne pouvaient parfois pas produire des températures suffisamment élevées par temps froid. La température de départ s'était littéralement «effondrée», ce qui a nécessité l'utilisation de résistances, voire d'une chaudière.

De nos jours, les pompes à chaleur peuvent atteindre des températures de départ élevées, même à des températures fortement négatives, grâce à des circuits frigorifiques ou des fluides frigorigènes spécifiques. La WPL A 07 HK Premium, par exemple, peut atteindre des températures de départ jusqu'à 75 °C à -10 °C. Cette pompe à chaleur peut donc également produire des températures élevées d'eau chaude sanitaire (plus de 60 °C) et ainsi assurer la désinfection thermique de l'eau sanitaire et éliminer les légionelles.



Caractéristique importante:  
le faible niveau sonore



## 4. Fluide frigorigène

Le choix du fluide frigorigène implique toujours un certain compromis pour le fabricant, car les pompes à chaleur sont produites aussi bien pour des installations intérieures qu'extérieures, pour les nouvelles constructions que pour les rénovations. En principe, les fluides frigorigènes doivent présenter une certaine «innocuité»: ils doivent être non toxiques, si possible ininflammables, mais aussi accessibles et facilement disponibles. Il convient de toujours tenir compte de toutes ces exigences – mais c'est plus facile à dire qu'à faire. Les satisfaire toutes est extrêmement difficile d'un point de vue technique. De plus, le cadre juridique évolue lui aussi en permanence. Par conséquent, des changements sont toujours à prévoir dans ce domaine.

Le WPL A 07 HK Premium utilise le type R454C. Ce fluide frigorigène de pointe est modérément inflammable (classe A2L) et il atteint une efficacité ainsi que des températures de départ élevées. Le potentiel de réchauffement global (PRG) est de 146, soit 14 fois inférieur à celui du modèle précédent.



Un fluide frigorigène respectueux de l'environnement est aujourd'hui une condition importante.

## 5. Connectivité

Pour l'utilisateur, une bonne connectivité est synonyme de simplification et de confort accru. La commande par smartphone, tablette ou ordinateur pour contrôler la consommation d'électricité de la pompe à chaleur est par exemple possible via l'application MyStiebel. Mais la connectivité va bien au-delà. Entre autres, l'installation photovoltaïque doit non seulement fournir de l'électricité pour la pompe à chaleur, mais aussi charger la voiture ou les batteries. Les systèmes sont donc de plus en plus interconnectés. Cela nécessite une connectivité, c'est-à-dire des interfaces et des protocoles tels que Modbus ou KNX). Le petit appareil d'interface de STIEBEL ELTRON, qui s'insère entre le système de régulation et le réseau domestique, est l'ISG (Internet Service Gateway). Cela permet aux utilisateurs d'y accéder et d'influer la régulation de la pompe à chaleur, et d'optimiser l'autoconsommation en utilisant le plus possible l'électricité autoproduite.



Les pompes à chaleur de STIEBEL ELTRON sont extrêmement polyvalentes et faciles à installer.

## 6. Polyvalence et simplicité d'installation

Les pompes à chaleur ont bien plus à offrir que les systèmes de chauffage à combustible fossile. Elles sont efficaces et propres grâce à l'électricité verte, sont capables de chauffer et produire de l'eau chaude, mais elles sont également en mesure de rafraîchir. Le chauffage par le sol permet de faire circuler l'eau froide dans les tuyaux de chauffage et d'évacuer ainsi la chaleur de la maison en été. Il en résulte une réelle valeur ajoutée par rapport au système de chauffage fossile.

Néanmoins, il ne faut pas complexifier les choses pour que le système en lui-même reste le plus simple et le plus fonctionnel possible. À cet égard, il est essentiel de disposer des bons accessoires. En associant la pompe à chaleur à un ballon combiné, la complexité du système et les frais d'installation sont réduits au minimum. Le ballon combiné HSBC, par exemple, occupe moins de 1 m<sup>2</sup> et intègre tout le nécessaire: le chauffe-eau, le ballon tampon, les pompes et même le système de régulation sont précâblés. Les exigences en matière d'installation sont limitées, ce qui permet également une bonne maîtrise des coûts. □

---

## Événement after-work avec un invité d'honneur

La particularité de la soirée des collaborateurs de cette année: la musique et le rythme étaient au rendez-vous à l'ENERGY CAMPUS grâce à un invité spécial.

Le soir, après l'information semestrielle donnée par la direction, les collaborateurs ont pu profiter d'un time-out convivial à Lupfig. Enfin, ils ont pu se rencontrer physiquement, trinquer et échanger des idées dans une atmosphère détendue. Les relations sociales sont parfois négligées dans le contexte professionnel actuel très strict. Ces moments de convivialité ont dès lors été appréciés de tous.

La surprise annoncée a apporté une touche festive supplémentaire: Bastian Baker, l'artiste lausannois, a enchanté le public par sa performance musicale. Avec sa guitare et ses chansons folk, ses mélodies entraînantes et son charisme, le jeune homme a suscité l'enthousiasme général.



Bastian Baker a enthousiasmé le public avec son esprit musical.





L'auteur-compositeur-interprète s'est également montré charmant lors de l'interview.

## Une longue attente qui en valait la peine

Il a fallu plusieurs tentatives pour que Bastian Baker et STIEBEL ELTRON se rencontrent enfin, et pas seulement sur le papier ou par message vidéo. Après une tournée mondiale, une pandémie et un grand cirque suisse, un petit concert privé à l'ENERGY CAMPUS cet été était la «dernière option».

Et de manière tout à fait inattendue, l'événement after-work s'est transformé en un moment fort dans un cadre sobre. Bastian Baker et sa guitare ont suffi à créer de grands moments de concert et une ambiance survoltée. Le sympathique auteur-compositeur-interprète suisse s'est prêté à un entretien informel avant sa prestation. De bonne humeur et enthousiaste, il a parlé de ses projets actuels et, avec un peu d'abattement, de la période difficile que fut celle de la pandémie de coronavirus.

### **Vous êtes en tournée dans toute la Suisse avec le cirque Knie. Certainement une expérience nouvelle pour vous?**

J'ai déjà participé à la tournée écourtée par la pandémie, et c'était très amusant. Lorsque la famille Knie a voulu m'engager pour une saison supplémentaire, ce fut pour moi une aubaine absolue. On découvre une vie très différente et de nombreuses personnes intéressantes.

### **Sur la piste, vous chantez, vous dansez, vous montez à cheval, vous êtes acrobate, et si possible tout cela en même temps. Vous êtes plutôt polyvalent?**

Oui, j'aime les défis et essayer de nouvelles choses. J'ai le plus grand respect pour les artistes de cirque. Une telle tournée est incroyablement exigeante, tant sur le plan physique que mental. Nous donnons bien plus de 500 représentations, parfois trois spectacles par jour. C'est du sport de haut niveau. Et j'adore la scène.

### **Elle vous a certainement manqué durant la pandémie?**

Bien sûr, cette période n'a été facile pour personne et a particulièrement touché notre profession avec l'interdiction de se produire en public. Mais cela m'a aussi rendu plus combatif. J'aime le public, peu importe que je joue devant des foules ou quelques personnes.

Il a prouvé lors du concert qui a suivi qu'il ne faisait pas de différence dans ce domaine et qu'il pouvait aussi enthousiasmer un public restreint. Ce fut un plaisir, Bastian, merci de votre visite. Nous espérons qu'il y aura une prochain fois. □



**STIEBEL ELTRON AG | Gass 8 | 5242 Lupfig**  
**Téléphone 056 464 05 00 | [info@stiebel-eltron.ch](mailto:info@stiebel-eltron.ch) | [www.stiebel-eltron.ch](http://www.stiebel-eltron.ch)**

**Avertissement légal** | En dépit d'une compilation minutieuse, nous ne pouvons garantir que les informations contenues dans le présent prospectus sont exemptes d'erreurs. Les déclarations concernant les équipements et les caractéristiques sont données à titre indicatif. Les caractéristiques des équipements décrits dans la présente brochure ne sont pas considérées comme la qualité convenue de nos produits. Certaines caractéristiques sont susceptibles de changer ou d'être supprimées en raison du développement continu de nos produits. Veuillez contacter votre conseiller local concernant les informations sur les caractéristiques d'équipement actuellement en vigueur. Les illustrations du présent prospectus ne constituent que des exemples d'application. Les illustrations comprennent également des pièces d'installation, des accessoires et des équipements spéciaux qui ne font pas partie de la fourniture standard. Une réimpression – même partielle – n'est autorisée qu'avec le consentement de l'éditeur.