

# ENERGY TODAY

- › **Spécial** STIEBEL ELTRON au salon Swissbau 2014
- › **Produits** Making-of de la nouvelle campagne publicitaire
- › **Technique** Les énergies renouvelables sont rentables
- › **Service** Les professionnels à tout faire du service clients

La certitude d'être entre  
de bonnes mains.

Systèmes complets de STIEBEL ELTRON.



**STIEBEL ELTRON**

# Sommaire

- › **Éditorial**  
Oliver Joss, Responsable du département Technique  
STIEBEL ELTRON AG 5

## Spécial

- › **Optez pour la sécurité**  
STIEBEL ELTRON au salon Swissbau 2014 6

## Produits

- › **Notre nouvelle campagne publicitaire**  
Le Making-of 10

## Technique

- › **Une rénovation exemplaire**  
Un investissement rentable 12

## Service

- › **Conduites de fluide frigorigène**  
Le bon tracé des conduites est primordial 14

- › **Nos techniciens de service**  
Un vaste savoir-faire dans divers domaines 16

- › **Nouveau cours de formation**  
Devenir technicien de service en pompes à chaleur 18



10 | Le Making-of



12 | Un investissement rentable

## News

- › **Une manifestation clients réussie sur toute la ligne**  
Dîner de gala et l'opéra de Verdi «IL TROVATORE» 20
- › **Bien utiliser les ressources énergétiques physiques**  
La course des extrêmes 22
- › **Personnel**  
Nos nouvelles collaboratrices et collaborateurs 24
- › **René Schaub à l'honneur**  
Le plus ancien des collaborateurs fête 30 ans de maison 26
- › **Enquête de satisfaction auprès des clients**  
Votre avis est important pour nous 27

22 | La course des extrêmes



## Dates



- › **Hall 1.2, stand D58**



26 | Le plus ancien des collaborateurs fête 30 ans de maison

## 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, Georges Guggenheim  
Maquette: RENZEN Communications, Aarau  
Photographie: Ulrike Kiese  
Impression: UD Print AG, Lucerne





**STIEBEL ELTRON**

NOUVEAUTÉ MONDIALE  
**INVERTER 3.0**  
COP 4.14

WPL 15/25 A(S)  
Pompe à chaleur air | eau

## Mon avenir. Ma pompe à chaleur.

**La technologie Inverter révolutionnaire autorise un gain de place** | Place à la technologie de demain. Avec une nouveauté mondiale, STIEBEL ELTRON crée une révolution durable dans la technologie des pompes à chaleur. Spécialement développé pour la technique de chauffage, le compresseur «Inverter 3.0» ajuste automatiquement la puissance aux besoins individuels en chauffage, faisant ainsi de l'exécution monobloc WPL 15/25 A(S) l'une des pompes à chaleur de type air | eau les plus efficaces du marché. Cette solution complète et peu encombrante autorise une installation flexible à l'extérieur, ne nécessite aucune pose de conduites de fluide frigorigène et permet une installation simple et rapide.

- › Fonctionnement extrêmement silencieux
- › Adaptation flexible de la puissance à la demande de chaleur grâce à la régulation Inverter
- › Très performant avec un COP remarquable de 4.14
- › Avec une température de départ de 65 °C, elle est particulièrement adaptée aux rénovations

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

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

[www.stiebel-eltron.ch](http://www.stiebel-eltron.ch)

### Chères clientes et clients,

Je voudrais profiter de l'opportunité pour vous adresser mes remerciements les plus sincères pour cette année exceptionnelle. Au cours de mes 25 années d'activité professionnelle, je n'ai jamais vécu quelque chose de comparable. L'accueil de la clientèle est favorable, l'intérêt, notamment pour nos nouveautés, se situant toujours à un niveau élevé. Nous sentons que nous sommes sur la bonne voie. Cela nous encourage à continuer à travailler avec une grande force d'innovation à des solutions toujours meilleures pour les énergies renouvelables.

La série des pompes à chaleur WPL 15/25 et Inverter 3.0 connaît un franc succès. Désormais, la variante pour l'installation à l'extérieur offrant de nombreux avantages, que ce soit pour les bâtiments neufs ou en rénovation, est également disponible sur le marché.

Les nouvelles séries WPF et WPC se distinguent également par une efficacité optimisée grâce à de nouveaux composants. Le succès le plus important du perfectionnement est un COP optimisé, allant jusqu'à 5.0, ce qui constitue une étape majeure.

L'année 2014 s'annonce également très prometteuse pour notre branche. Un pas important en direction du tournant dans le domaine de l'énergie est franchi, lorsque les propriétaires d'une installation photovoltaïque peuvent choisir entre une subvention unique ou la rétribution à prix coûtant du courant injecté (RPC). En outre, la consommation propre simultanée est explicitement autorisée à partir de l'année prochaine. STIEBEL ELTRON propose déjà aujourd'hui des systèmes optimisant la consommation propre de l'installation photovoltaïque. Nos pompes à chaleur sont dotées des fonctions de régulation dites Smart-Grid, permettant l'intégration dans des réseaux électriques intelligents. Nous sommes persuadés que ces systèmes constituent un élément important du puzzle qu'est le tournant dans le domaine de l'énergie.

Cependant – la route de la mise en œuvre de la stratégie énergie 2050 est encore longue et les défis pour la politique, la branche et la population sont considérables. Une chose peut néanmoins être affirmée avec certitude: des changements nous attendent. Qu'il est bon qu'il en soit ainsi, vous partagerez sans doute mon avis, chères lectrices et lecteurs – car, dans cette situation et en raison de l'acuité des thèmes comme la rareté des ressources et la sécurité de l'approvisionnement, l'immobilisme n'est pas une option.

Soyons par conséquent optimistes et réjouissons-nous de ce qui nous attend. Dans l'immédiat, je vous souhaite beaucoup de plaisir à la lecture de notre magazine.



*Oliver Joss*

Oliver Joss  
Responsable du département Technique  
STIEBEL ELTRON AG

«La bonne qualité des produits est aujourd'hui une évidence. Le client a beaucoup plus d'un besoin de sécurité tous azimuts. C'est ce que nous lui offrons avec nos systèmes complets. Au salon Swissbau 2014, nous vous montrons comment vous pouvez vous aussi profiter des avantages appréciables et bénéficier d'un meilleur confort.»

Paul Stalder, Directeur STIEBEL ELTRON





# La certitude d'être entre de bonnes mains. Une technique système qui fonctionne.

## Expérience

**Grand spécialiste des pompes à chaleur.**

Il y a quatre décennies, nous avons été l'une des premières entreprises à lancer la technologie de la pompe à chaleur sur le marché. Nos spécialistes en recherche et développement possèdent par conséquent une grande expérience. Nous travaillons aujourd'hui avec acharnement aux solutions durables pour demain. C'est pourquoi nous bénéficions de l'avance technologique qui nous permet de nous distinguer régulièrement.



## Qualité

**Être sûr que tout fonctionne.**

STIEBEL ELTRON symbolise la qualité supérieure «Made in Germany». Les produits se caractérisent par des performances élevées et une longévité impressionnante. En outre, les prestations telles que le conseil, la formation et le service clients produisent une sensibilisation importante à la qualité. Nos compétences sont génératrices de confiance de sécurité.



## Diversité des produits

**Plus de 30 000 solutions de système.**

Nous offrons une gamme complète de solutions pour les pompes à chaleur, les ballons d'eau chaude, la ventilation, la thermie solaire et le photovoltaïque. Tous les composants du système sont judicieusement assortis et permettent d'obtenir des valeurs exceptionnelles en termes de performances et d'efficacité. Nous attachons une grande importance à la compatibilité et proposons aujourd'hui un nombre quasiment infini de combinaisons d'appareils individuels très performants.



STIEBEL ELTRON est convaincu de la qualité de ses produits. C'est la raison pour laquelle les clients ont la possibilité d'opter pour une garantie système de 5 ans. Découvrez ici pourquoi STIEBEL ELTRON peut offrir cette sécurité en bonne conscience.

## Service complet

**De la planification à la mise en service.**

Les projets de construction de bâtiments neufs ou de rénovation exigent non seulement une planification précise, mais aussi une prestation de conseil compétente. STIEBEL ELTRON fait précisément valoir ses atouts lorsqu'il s'agit de mettre l'expertise et le savoir-faire professionnel au service des projets individuels. Et comme STIEBEL ELTRON a participé à la phase de planification, nous connaissons tous les détails et serons également à vos côtés après la mise en service.



## Service clients

**5 x protection totale de vos appareils.**

Les pompes à chaleur de STIEBEL ELTRON ne nécessitent en général que très peu d'attention et d'entretien. Néanmoins, le réglage et la régulation du système jouent un rôle important, car ces éléments permettent d'optimiser les performances et la consommation d'énergie. Notre service clients veille au bon fonctionnement des appareils installés pendant toute leur durée de vie.



## Sécurité

**Optez pour STIEBEL ELTRON.**

La sécurité est la résultante de l'expérience, de la qualité, de la variété des produits, du service complet et du service clients. Chez STIEBEL ELTRON, tous ces éléments sont liés harmonieusement. Cela génère du confort, de la confiance et donne l'assurance que notre technique système fonctionne. Chez nous, vous découvrez la technique au service du bien-être.



Vous trouverez de plus amples informations dans la nouvelle brochure «Systèmes complets» ou du 21 au 25 janvier 2014 au salon Swissbau à Bâle. Nous sommes heureux de vous rencontrer dans le hall 1.2, stand D58.

# La nouvelle campagne publicitaire: coup d'œil derrière les coulisses

Comment naît au juste une campagne publicitaire? Qui est le promoteur et comment fait-on cela? Tout commence avec le mandat de la direction de STIEBEL ELTRON. Il convenait de présenter la grande diversité des pompes à chaleur et des solutions de système dans le cadre d'une vaste campagne publicitaire. Le département marketing sous la direction de Manuela Rohrer a développé un briefing pour l'agence de publicité. La balle est désormais dans le camp des créateurs de RENZEN Communications à Aarau. Le Creative Director (directeur textes) et le Art Director (directeur graphiques) élaborent conjointement quelques concepts qui ont été présentés à STIEBEL ELTRON. Dans de premières ébauches graphiques et textes, les publicitaires ont montré ce à quoi la campagne pourrait ressembler.

Paul Stalder, Directeur, et Manuela Rohrer ont opté pour le concept «Aussi individuelles que vous». Des pompes à chaleur pour chaque besoin». Cette proposition correspondait le mieux aux souhaits de la direction, à savoir un concept flexible, consistant à associer à chaque pompe à chaleur, le ou la propriétaire correspondante,

pour présenter avec fierté l'installation nouvellement acquise. En matière de conception publicitaire, il est important que le cahier des charges prenne en compte le Corporate Design (directives de conception) de la maison-mère – dans le cas présent en Allemagne – et l'adapte de manière optimale à la présentation globale.

Après la validation du concept, il convenait de planifier les séances de prises de vues et de sélectionner les modèles. Outre des femmes et des hommes jeunes, on a également fait appel à des hommes d'affaires ainsi qu'à un couple de seniors. Les prises de vues ont été réalisées dans le grand hall d'exposition de STIEBEL ELTRON à Lupfig. Les contraintes logistiques pour déplacer tous les appareils dans un studio photo auraient été tout simplement trop gros. Les non-professionnels s'étonnent toujours des efforts nécessaires pour obtenir une bonne image dans la boîte. Outre un photographe expérimenté et son assistante, nous avons également besoin pour les accessoires et le style d'une artiste responsable de la coiffure et du maquillage puisqu'il a fallu mettre tous les protagonistes en scène de manière optimale devant l'objectif.

Ainsi le hall d'exposition de STIEBEL ELTRON s'est transformé pour quelques jours en un véritable studio photo avec des lampes, une table de maquillage, une pièce pour les accessoires, les vêtements et bien plus encore. Vous trouverez dans notre reportage sur la présente double page quelques impressions nées pendant les séances de prises de vues.

Plusieurs douzaines de clichés ont été réalisées par sujet, afin de pouvoir choisir la photographie la plus parfaite possible. À la fin de la prise de vues, c'est le graphiste qui prend le relais: il sélectionne les meilleures images et compose la maquette avec les textes et les photographies. Après le feu vert du client, on procède aux dernières corrections et on traite les données d'impression.

Ensuite, les premières publicités paraissent enfin dans les magazines spécialisés. Nous nous réjouissons si la nouvelle campagne publicitaire de STIEBEL ELTRON vous plaît!



## Les artisans de la campagne publicitaire

Donneur d'ordre: STIEBEL ELTRON AG, Lupfig  
 Responsable du marketing: Manuela Rohrer  
 Photographie: Tobias Sutter, Münchenstein  
 Assistante: Lara Keel  
 Styliste coiffure & maquillage inclus: Sandra Wichowski  
 Agence de publicité: RENZEN Communications, Aarau  
 Creative Director: Hanno Lietz  
 Art Director: Achim Kaufmann  
 Conseil: Frédéric Renzen, Alain Götschi



# Une rénovation rentable



Les maîtres d'ouvrage Pia et Fritz Bösiger de Ufhusen (LU)

Tout chauffage à mazout ou au gaz doit être remplacé tôt ou tard. Cependant, la simple rénovation du système de chauffage existant n'est pas toujours la solution idéale. Encore moins en cas de hausse drastique des prix de l'énergie.

C'est la raison pour laquelle Monsieur et Madame Bösiger n'ont pas misé sur le mazout pour la rénovation de leur chauffage vieux de 50 ans, mais sur une combinaison associant la technologie des pompes à chaleur et le photovoltaïque. Les résultats sont tout à fait honorables. Les coûts de chauffage sont nettement inférieurs et grâce aux appareils à faible encombrement,

on a pu dégager de l'espace supplémentaire dans la cave.

## **Votre chauffage à mazout est remplacé. Quelles en sont les raisons, y a-t-il eu des problèmes?**

Pas du tout, nous n'avons eu aucune réparation majeure pendant toutes ces années. Cependant, les symptômes du vieillissement devenaient perceptibles, l'appareil ne se remettait par exemple plus en marche automatiquement.

## **Comment avez-vous choisi le moment de la rénovation? Était-ce une simple mesure de précaution ou avez-vous été contraints de chercher des alternatives?**

Notre chauffage a parfaitement fonctionné pendant de nombreuses années. Ces derniers temps, la régulation donnait des signes de faiblesse, en outre un rapport de la police du feu a indiqué que la pureté de l'air ne pouvait plus être respectée. Tôt ou tard, une mesure aurait été nécessaire, nous ne voulions pas attendre le dernier moment. Il était important pour nous que la rénovation ne soit pas réalisée pendant la saison de chauffe, mais au cours des mois d'été.

## **Après avoir possédé un chauffage à mazout pendant 50 ans (depuis 1963), vous misez désormais sur les énergies renouvelables. Qu'est-ce qui vous a fait changer d'opinion?**

Les aspects financiers ont également joué un rôle. En règle générale, le prix du mazout ne baisse pas, de plus, il est soumis à de fortes fluctuations. Ainsi, on amortit plus de CHF 30'000.- en 10 ans. En outre, nous bénéficions même de subventions.

## **Il existe de nombreuses sources d'énergie pour le chauffage. Pourquoi avez-vous opté pour la pompe à chaleur?**

Le coût est très facile à calculer. En outre, cette solution ne produit pas de CO<sub>2</sub>, l'air reste propre: contrairement à ce que l'on observe par exemple avec une chaudière à pellets.

## **Quels changements attendez-vous de cette décision?**

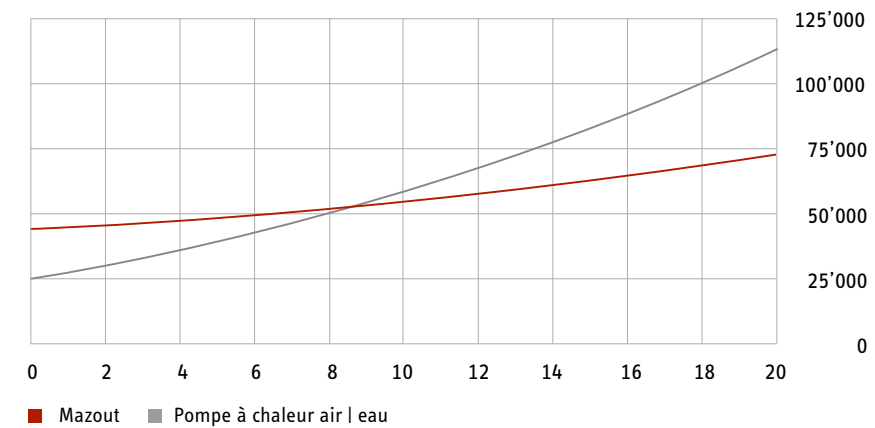
Avec une production de chaleur nettement plus économique à l'avenir, nous avons effectué un investissement pérenne et rentable. Nous profitons également de possibilités de réglage améliorées, ce qui se traduit par un plus en termes de confort.

## **Pouvez-vous imaginer que la pompe à chaleur peut contribuer à un changement de style de vie?**

Oui, nous en sommes convaincus. Le climat sera certainement meilleur. La régulation de puissance veille à ce que l'air ne circule plus aussi rapidement. Le résultat est une chaleur constante. Nous nous réjouissons de cette sensation de vie très agréable.



## **Amortissement (en CHF sur une période de 20 ans)**



Coût total d'assainissement du chauffage CHF 35'000.-. Amortissement avec une augmentation moyenne des prix de l'énergie et compte tenu des prix moyens de l'énergie, état 08 | 2013. L'investissement est amorti en 8 à 9 ans.



## **Maison individuelle à Ufhusen**

- › Année de construction 1963
- › Surface habitable 180 m<sup>2</sup>
- › 56 modules photovoltaïques produisant environ 14'000 kWh/a
- › Économies annuelles en coûts énergétiques de plus de CHF 3'000.-
- › Un confort d'habitation maximal grâce à la régulation de puissance Inverter





# Conduites de fluide frigorigène

Le tracé des conduites est déterminant

Le thème des «conduites de fluide frigorigène» a été plus que jamais d'actualité au cours des derniers mois, à la fois chez STIEBEL ELTRON ainsi que chez les installateurs. Un nombre sans cesse croissant de pompes à chaleur nécessite la mise en place de ce type de conduites. L'installateur et le service après-vente STIEBEL ELTRON construisent ces conduites dans le cadre d'une collaboration mutuelle. L'installateur réalise des travaux importants qui influent l'aménagement et l'aptitude au fonctionnement de l'ensemble de la pompe à chaleur. À cet effet, STIEBEL ELTRON met des documents d'installation très détaillés et tournés vers la pratique à la disposition de l'installateur. Le choix du tracé des conduites et la pose des canaux sont des facteurs contribuant à déterminer si nos spécialistes sont capables de poser et de raccorder les conduites dans les règles de l'art et sans perte de temps.

Tout aussi important est le choix de l'emplacement de la pompe à chaleur. Pour la bonne exécution des travaux d'entretien et de réparation ultérieurs, il est extrêmement important de respecter les distances d'écartement telles qu'elles sont définies dans les plans de montage. Des distances d'écartement insuffisantes entraînent des complications dans le traitement de ce type de commande et nécessitent un temps considérablement plus important.

Les conduites de fluide frigorigène sont posées et raccordées par les techniciens de service de STIEBEL ELTRON. Ils disposent des

connaissances en génie frigorifique ainsi que de l'outillage nécessaires à cet effet. Il est ainsi possible d'éviter de manière fiable que les conduites soient endommagées, démontées et qu'il soit nécessaire de les poser de nouveau.

Il est impératif de respecter les points suivants lors de la planification et de l'installation de la pompe à chaleur:

- › Les échancrures dans les murs doivent être de dimensions suffisantes
- › les tubes sont dimensionnés de sorte que les conduites de fluide frigorigène «passent» sans aucun problème
- › Les conduits pour câbles doivent être de dimensions suffisantes pour qu'ils puissent recevoir les conduites ainsi que les câbles électriques sans aucun problème
- › Lors de la planification du tracé des conduites, il convient de veiller à utiliser le moins de coudes possible et de s'assurer que la conduite n'est pas conçue de manière à pouvoir être posée uniquement à l'aide d'une échelle
- › Les distances d'écartement spécifiées dans les plans de montage sont respectées

Si ces prescriptions sont respectées, nos techniciens de service pourront poser les conduites de fluide frigorigène sans aucun problème, effectuer la mise en service de la pompe à chaleur et exécuter ultérieurement les travaux d'entretien et de réparation.





# Nos techniciens de service: à la fois techniciens, artisans et conseillers

STIEBEL ELTRON n'a cessé de développer constamment son service après-vente au cours des dernières années. Sous la direction générale du responsable du service après-vente Beat Lüthi, il comprend aujourd'hui 23 techniciens de service, six techniciens-conseils affectés aux services internes (support), quatre collaboratrices et collaborateurs qui prennent les rendez-vous avec les clients (disposition), trois collaboratrices pour les services de facturation et des contrats ainsi qu'une assistante du responsable du service après-vente.

Le technicien de service symbolise généralement «le service après-vente» chez le client. On attend de ce professionnel qu'il soit en mesure de diagnostiquer rapidement et de manière fiable les dysfonctionnements susceptibles de survenir sur une pompe à chaleur et d'y remédier. Les propriétaires de maisons reconnaissent également en lui un conseiller compétent dans tous les domaines qui contribuent à un climat ambiant confortable et à la préparation d'eau chaude efficiente sur le plan énergétique. Pour les installateurs et leurs collaborateurs, les techniciens de service sont les interlocuteurs privilégiés et les spécialistes pour toutes les questions concernant la pompe à chaleur.

Afin que le technicien de service puisse répondre à ces exigences élevées et particu-

lièrement diversifiées, il doit être parfaitement formé et préparé à sa mission. Ce métier ne s'apprend pas dans le cadre d'un apprentissage classique, mais il est le résultat d'une formation et d'un perfectionnement complémentaires. Les techniciens de service de STIEBEL ELTRON sont des électriciens, des techniciens en génie frigorifique ou des chauffagistes «de métier». Ils ont suivi avec succès toutes les formations complémentaires et les spécialisations dans le domaine du génie frigorifique et de la régulation, en électricité, en ventilation et en installations de chauffage et prennent part à des formations plusieurs fois par an. Les techniciens de service doivent également passer des examens prescrits par la loi et ils ne peuvent pas intervenir sur les principaux composants de la pompe à chaleur s'ils échouent à ces épreuves.

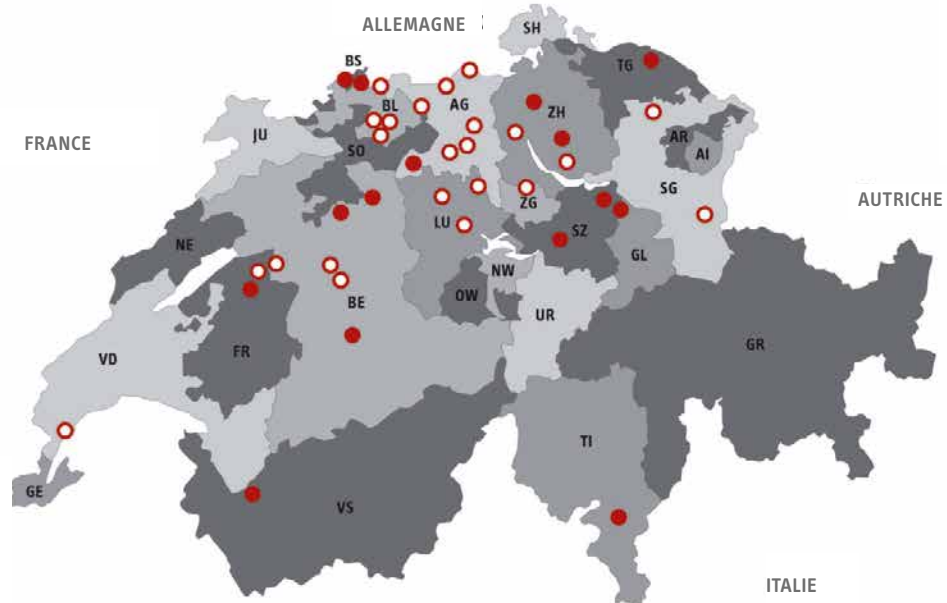
Outre un savoir et des connaissances approfondies, le technicien de service a besoin d'expérience et d'intuition dans le domaine de la pompe à chaleur et de ses fonctions. Un technicien de service qui commence à travailler chez STIEBEL ELTRON aura besoin d'environ une année jusqu'à ce qu'il puisse être affecté partout.

En outre, un technicien de service ne doit pas simplement être un professionnel possédant d'excellentes aptitudes techniques et manuelles, mais également avoir d'excellentes capacités

de communication. Il n'est pas toujours aisé d'affronter les clients frigorifiés ou agacés en plein hiver ou d'expliquer aux propriétaires d'une maison la régulation complexe de la pompe à chaleur de telle manière que le client «s'en sorte» par la suite. Le technicien de service est souvent amené à essuyer les critiques pour des choses dont il n'est pas responsable. Ou bien, il doit faire «comprendre» au client qu'une réparation onéreuse est requise.

Le technicien de service de STIEBEL ELTRON est parfaitement préparé pour exécuter ces tâches très diversifiées. Dans son véhicule d'intervention, il dispose de tous les instruments de mesure, pompes, outils spéciaux, d'un équipement de soudage ainsi que de fluide frigorigène et de pièces de rechange. Son ordinateur portable est un outil indispensable sans lequel il ne pourrait plus travailler aujourd'hui.

La fonction du technicien de service implique qu'à certaines périodes ses journées de travail présentent une longueur supérieure à la moyenne: à partir du mois d'octobre jusqu'à la fin de l'hiver, les techniciens de service sont en permanence sur la route, également les week-ends et jours fériés. Dans ces conditions, il ne reste que peu de temps pour la vie de famille.



## Nos nouveaux techniciens de service



**Daniel Fraefel**

Chez STIEBEL ELTRON depuis le 18.3.13, monteur-électricien de métier, formations complémentaires en qualité d'agriculteur et de monteur frigorifique, affecté à la région Suisse orientale.



**Patrick Peyer**

Chez STIEBEL ELTRON depuis le 1.6.13, monteur-électricien de métier, affecté en qualité de technicien de service dans les régions Argovie et Zurich.



**Samuel Philipona**

Chez STIEBEL ELTRON depuis le 1.5.13, monteur-électricien de métier, affecté en qualité de technicien de service dans les régions Berne et Suisse romande.





# Nouveau cours – formation de technicien en pompes à chaleur

Au début de l'année scolaire 2013/2014, Pascal Haller a entamé chez nous sa formation de technicien de service en pompes à chaleur. Il s'agit de la première formation portant sur cette spécialisation.

Monsieur Haller a effectué les deux premières années de sa formation d'automaticien CFC auprès de libs (Industrielle Berufslehren Schweiz) et dans ses ateliers de formation. Après sa réussite aux premières épreuves de l'examen et une note remarquable de 5.4, pour laquelle nous le félicitons, la première partie de son apprentissage est achevée avec succès. Conformément au programme de formation, Monsieur Haller a maintenant rejoint notre entreprise.

Au cours des deux prochaines années, il va approfondir chez nous les connaissances acquises, notamment en ce qui concerne nos produits et se spécialiser dans le diagnostic des pannes et le dépannage ainsi que les travaux d'entretien et le déroulement des processus.

Dans son quotidien, Monsieur Haller sera principalement suivi par notre technicien en chef, Michael Widmer, qui pourra lui donner un aperçu de son travail quotidien. Notre chef du service client, Fabian Schwab, assure la supervision des apprentis. Il est l'interlocuteur direct de Monsieur Haller et veille également à lui procurer une bonne vue d'ensemble des activités au sein des services internes.

Nous nous réjouissons des débuts réussis de Monsieur Haller au sein de notre entreprise et espérons qu'il s'y sentira à l'aise. Pour la durée restante de la formation ainsi que pour les examens la sanctionnant, nous lui adressons tous nos vœux de réussite et lui apporterons tout le soutien possible.



## Entretien avec Pascal Haller

### Qu'est-ce qui t'a décidé à devenir technicien de service en pompes à chaleur?

Mon père est déjà technicien de service. Nous avons souvent parlé de cette profession à la maison et j'en ai appris beaucoup sur son travail. C'est ainsi que j'ai appris à connaître ce métier très tôt. Ensuite, un collègue apprenti au sein de la libs m'a fait savoir qu'il y avait un poste de technicien de service à pourvoir en apprentissage. Cela me convenait parce que je ne pouvais pas imaginer occuper un emploi où je resterais debout toute la journée dans le même hall. J'ai saisi l'opportunité et suis allé voir chez STIEBEL ELTRON. J'ai été enthousiasmé, la pompe à chaleur m'a fasciné et je suis désormais très heureux de pouvoir terminer ma formation ici.

### Qu'attends-tu de cette formation?

Je suis certain que le métier de technicien de service en pompes à chaleur constitue une bonne base pour mon avenir. La technique énergétique est très demandée et les pompes à chaleur continueront sûrement de jouer un rôle important dans de nombreuses années. Je veux me former et évoluer ici. Je n'ai pas encore d'idées très précises, dans un premier temps je veux apprendre un maximum de choses ici et achever mon apprentissage avec succès.

### Qu'as-tu le plus apprécié à ce jour?

J'ai été très bien accueilli par mes collègues de travail chez STIEBEL ELTRON et j'apprécie l'environnement de travail convivial. Je trouve le changement génial: d'une part, j'apprends beaucoup de techniques, puisque je suis en déplacement avec différents techniciens de service, d'autre part on est confronté plusieurs fois par jour à des clients très différents. Je trouve cela tout à fait fascinant.

### Comment vis-tu le quotidien chez STIEBEL ELTRON?

Je suis heureux de pouvoir travailler dans le domaine des énergies renouvelables. Pour moi, il est toujours intéressant de voir comment on peut produire autant d'énergie avec si peu d'électricité. Cela me motive toujours, bien entendu avec les bons rapports avec mes collègues de travail et le sentiment, d'être le bienvenu ici chez STIEBEL ELTRON.

Industrielle **libs**  
Berufslehren Schweiz

### Apprentissage industriel Suisse

L'association libs fédère plus de 80 grandes et moyennes entreprises. Ce sont des entreprises qui se sont engagées à former des apprentis. Elles le font sous la forme d'un réseau de formation: L'entreprise d'apprentissage est libs pendant toute la durée de la formation. Dans ses ateliers à Baden / Birr, Zurich, Heerbrugg et Rapperswil, les apprentis acquièrent les bases de leur métier au cours des deux premières années. Au bout de deux ans, ils vont dans l'une des entreprises et y achèvent leur formation. libs assure la formation des jeunes dans le domaine des emplois techniques spécialisés. La formation est sanctionnée par le certificat fédéral de capacité CFC.



## Manifestation clients – une soirée placée sous le signe de «l’Italianità»

L'été s'annonçait sous les meilleurs auspices lorsque nous avons invité notre clientèle à plusieurs dates au cours du mois d'août chez nous à Lupfig. À l'ENERGY CAMPUS, une visite détaillée du nouveau bâtiment a suivi le verre de bienvenue. Après une délicieuse petite collation, le soir nous avons pris le car en direction de Schinznach. C'est ici qu'a eu lieu, après un superbe dîner de gala dans une ambiance toute particulière, le clou de la soirée: l'opéra de Verdi «IL TROVATORE» en plein air. Les coulisses gigantesques, les performances artistiques de haut niveau, une mise en scène exceptionnelle et comme déjà mentionné les superbes soirées d'été ont fait de l'excursion à l'opéra Schenkenberg un moment unique.





# Vivre l'utilisation efficiente des ressources énergétiques autrement

La course des extrêmes, une lutte sans merci avec soi-même. Notre conseiller Jürg Zwick a participé aux épreuves du Gigathlon cet été. Il raconte.

## **Vous venez de vivre une semaine remarquable et particulièrement intense. Comment vous sentez-vous?**

Très bien – avec un peu de recul, c'est normal. Cependant, après avoir franchi la ligne d'arrivée, j'étais soulagé, mais aussi très fier d'avoir réussi quelque chose d'exceptionnel. Ma partenaire et moi-même n'avions aucune ambition particulière en matière de classement, nous voulions simplement franchir la ligne d'arrivée à Lausanne en bonne santé. En général, le niveau sportif était très élevé, cependant, nous sommes également très satisfaits de nos propres performances.

## **Vous êtes-vous également sentis aussi bien pendant les épreuves?**

Aussi surprenant que cela puisse paraître, oui. Nous n'avions aucune panne ou blessure à déplorer, en outre, ni ma partenaire ni moi-même n'avons été confrontés à une crise, ce qui signifie que nous avons pu respecter assez précisément notre tableau de marche.

## **Cela augure une planification précise et une méthodologie stricte.**

Il est impossible de faire autrement. Déjà au mois d'octobre 2012, j'ai passé un test

d'effort clinique et établi mon planning d'entraînement sur la base des résultats. À partir de cette date, j'ai suivi 12 à 20 heures d'entraînement hebdomadaire, d'intensité variable.

Il convient d'ajouter à cela les tests de matériels, les visites d'étapes, la vérification de la compatibilité de l'alimentation. Et ensuite, ce qui relève de l'organisation, la répartition des étapes entre ma partenaire et moi, la planification des interventions de support, la répartition correspondante des tâches ainsi que la logistique associée, l'étude du règlement de l'épreuve, etc.

## **Un énorme travail en amont. Quelle est la motivation à participer à un tel événement?**

Il s'agissait de ma quatrième participation. Lors de mon premier départ dans un Team of Five, j'ai été touché par le virus. Le Gigathlon n'est pas simplement une épreuve sportive. Le mélange entre l'ambition sportive et le parcours d'aventure à travers «le plus beau pays du monde» est unique, en plus l'esprit de camaraderie entre Gigathlètes est tout simplement énorme. Étant donné qu'il n'y aura plus de Gigathlon d'une durée d'une semaine

dans un proche avenir en Suisse et qu'il se déroulera à l'étranger l'année prochaine, je tenais impérativement à y participer.

## **La durabilité comme l'un des mots-clés de notre branche. Cette expérience est-elle durable pour vous?**

À court terme, l'activité physique a clairement laissé des traces. Je n'ai fort heureusement pas eu à me plaindre de douleurs musculaires, cependant, le manque de sommeil s'est fait sentir au cours de cette semaine intense, j'étais très fatigué. J'avais pris une semaine de congés à l'issue de cette épreuve par mesure de précaution. Il m'a bien fallu deux semaines pour parvenir à une régénération physique complète. La notion de durabilité du Gigathlon se révèle cependant dans un autre domaine: c'est une expérience de vie. Au cours de cette épreuve, j'ai atteint mes limites, à la fois sur le plan physique et mental. Concrètement, cela me permet d'affronter le quotidien de manière nettement plus sereine. Ensuite, cela m'a montré que l'on peut atteindre des objectifs ambitieux en faisant preuve de discipline et de ténacité. Et en matière de travail d'équipe, l'effet d'apprentissage a été considérable, car sans

l'assistance remarquable de nos supporters, la participation aurait été impossible pour ma partenaire et moi.

## **STIEBEL ELTRON est le symbole de l'utilisation efficiente de l'énergie. Est-ce également le cas pour vous?**

L'utilisation efficiente des ressources est un critère décisif dans les sports d'endurance. C'est ici que se situe le parallèle. Nous sommes incapables de chauffer nos maisons sans utiliser de l'énergie. Ici aussi, l'utilisation efficiente de l'énergie de chauffage aujourd'hui et à l'avenir revêt une importance significative. Je ne suis pas chez STIEBEL ELTRON par hasard. Car nous proposons sûrement la gamme de produits la plus vaste et la plus convaincante dans le domaine des énergies renouvelables.





# Personnel



**Santo Gnocchi – s'occupe de nos clients au Tessin**

Notre clientèle en Suisse italienne est suivie depuis quelques mois par Santo Gnocchi. Ce conseiller très motivé a, après avoir suivi un programme de formation interne, pris ses nouvelles fonctions «sur le front des ventes» avec beaucoup d'engagement.

Domicilié au Tessin, Monsieur Gnocchi a cependant suivi une partie de sa formation en Allemagne. Après avoir suivi sa formation de technico-commercial, il a occupé diverses fonctions au sein des services internes, notamment dans le domaine du conseil à la clientèle. Au cours de ces années, Monsieur Gnocchi a pu acquérir de nombreuses connaissances dans la branche et accumuler une vaste expérience de la vente. Avec ce profil, il représente un enrichissement considérable pour notre équipe des services externes et un partenaire idéal pour nos clients dans le Tessin.



**Vincent Wanner – un second homme pour la Suisse romande**

Vincent Wanner est également un nouveau vendeur chez STIEBEL ELTRON. Après sa période de formation avec une vue d'ensemble de tous les départements des services internes, Monsieur Wanner, qui maîtrise parfaitement l'allemand et le français, travaille en qualité de conseiller pour le Valais, Genève et des parties du canton de Vaud. Il prend ainsi en charge une zone partielle de Patrick Waeber, avec qui il se partage un bureau régional à Matrans.

Outre un diplôme technique TS dans le domaine de l'électronique, Monsieur Wanner possède une longue expérience en qualité d'ingénieur commercial et de production. Ses activités exercées jusqu'à présent dans le domaine du conseil technique et de l'acquisition lui confèrent un profil idéal pour ce poste nécessitant des contacts intensifs avec les clients. Son engagement est une aide supplémentaire pour nos conseillers.



**Agostino Failla – nouveau responsable de la comptabilité financière**

En raison de l'énorme croissance de STIEBEL ELTRON, il est nécessaire d'adapter régulièrement les structures internes. Ainsi, une adaptation au sein du département comptabilité financière a été identifiée. Après avoir été placée jusqu'à présent sous la responsabilité directe du directeur des services internes, Christian Parrat, la direction de l'équipe est désormais assurée par Agostino Failla.

Ce spécialiste diplômé en finance et comptabilité travaille depuis de nombreuses années dans le domaine et maîtrise parfaitement toutes les questions relevant de l'univers des chiffres. Outre le travail quotidien avec les débiteurs et les créanciers, Monsieur Failla a également pu accumuler de l'expérience dans le domaine de l'encadrement au cours de sa carrière. Dans sa fonction, il dirige l'équipe composée de Susanne Steffen et d'Ursula Mürset et renforce les services internes avec son savoir-faire.



**Andrea Pirri – personnel qualité additionnel au traitement des commandes**

La croissance réjouissante de STIEBEL ELTRON se fait également sentir au niveau de l'augmentation des tâches logistiques et administratives. C'est pourquoi nous sommes heureux que Monsieur Andrea Pirri renforce désormais cette équipe ABEA de quatre personnes pour venir à bout du volume de travail quotidien.

Avec sa formation de technico-commercial et son multilinguisme, Monsieur Pirri possède le profil idéal pour le poste à pourvoir. Parfaitement bilingue, il a suivi sa scolarité en Allemagne. Sa volonté à se former et sa grande motivation lui ont facilité l'accès à ces fonctions, entre-temps, il est devenu un grand soutien pour le traitement des commandes.



**Alexandra Maag – l'équipe en charge des offres renforcée**

Le taux d'activité satisfaisant des vendeurs laisse inéluctablement des traces au sein des services internes. Ainsi, le volume de travail de l'équipe d'assistance en matière d'offres ne pouvait plus être traité correctement avec l'effectif actuel. Alexandra Maag renforce par conséquent depuis quelques semaines l'équipe de femmes parfaitement rodée dans le cadre d'un emploi à temps plein.

Avec sa formation de commerciale, Madame Maag a pu accumuler au cours de sa carrière professionnelle des expériences au sein du service interne des ventes de systèmes de chauffage. Ses connaissances et son professionnalisme dans les relations avec les clients sont un enrichissement considérable pour l'équipe composé de Madame Bürge, Madame Eckert et Madame Tanner, au sein de laquelle elle a su s'intégrer parfaitement avec son caractère attachant.



**Concetta Persampieri – un renfort à l'administration du service clients**

Avec le déménagement de Pratteln à Lupfig, quelques changements au niveau des personnels sont intervenus au sein de l'administration du service clients. Le plus jeune membre au sein du trio entourant Madame Küpper est Madame Concetta Persampieri. Quelques mois après l'ouverture de l'ENERGY CAMPUS, elle a pris ses fonctions d'employée au service de facturation et des contrats.

Avec ses connaissances diversifiées dans le domaine commercial et son expérience dans le domaine de la prédisposition, Madame Persampieri s'est immédiatement sentie parfaitement à l'aise au sein de notre service clients. La méthode de travail rigoureuse et fiable de cette mère engagée de deux enfants a rapidement fait d'elle un renfort indispensable au sein de l'administration du service clients.

## René Schaub – 30 années d’engagement au service de STIEBEL ELTRON

René Schaub est depuis un certain temps déjà le collaborateur ayant le plus d’ancienneté parmi nous. Il a eu l’honneur d’être le premier à fêter ses 30 ans d’appartenance à la société. Sous le regard de ses collègues, le directeur et compagnon de route pendant de longues années Paul Stalder lui a adressé les félicitations et les remerciements au nom de toute l’équipe. Cette fidélité n’est plus une évidence, notamment au cours de la période actuelle, c’est pourquoi le grand savoir-faire et l’engagement de l’intéressé sont d’autant plus appréciés. À l’issue du bref «intermezzo officiel», on est passé à la partie détente – avec les joies du barbecue au programme.



## Enquête auprès de la clientèle en Suisse: le rapport

Au total, 230 entreprises spécialisées de toute la Suisse ont participé à notre enquête en ligne. Une grande partie d’entre elles, 150 participants, sont des clients existants de STIEBEL ELTRON. Nous remercions l’ensemble des participants pour les réponses et les suggestions intéressantes et constructives. Exprimée selon le barème scolaire, ils nous ont décerné la mention «bien»: nous sommes fiers de ce résultat positif. Cependant, nous ne nous reposons pas sur nos lauriers, mais nous analysons tous les retours – également les propositions d’amélioration. Nous voyons là une opportunité d’éliminer des points faibles isolés, d’optimiser notre service et de devenir ainsi encore meilleurs pour vous.

Dans la comparaison au sein de la branche, on a décerné à STIEBEL ELTRON de meilleures notes qu’aux entreprises concurrentes – cela nous réjouit tout particulièrement. Ici égale-

ment, notre objectif est de développer ce bon résultat par une présence encore plus fiable de STIEBEL ELTRON sur le marché.

Les réponses aux nombreuses questions ouvertes, dans lesquelles on nous a adressé beaucoup de compliments, mais également exprimé des critiques, sont particulièrement précieuses pour nous. Nous allons évidemment traiter les réponses dans les meilleurs délais.

Les non-clients ou les clients dont les expériences avec STIEBEL ELTRON sont déjà plus anciennes, ont également profité de l’opportunité pour nous faire part des expériences et de l’image qu’ils ont de nous ainsi que de leurs attentes envers STIEBEL ELTRON. Nous allons mettre ces connaissances à profit afin de devenir plus attractifs pour les entreprises spécialisées qui ne travaillent pas encore avec nous.

Les participants à l’enquête auprès des clients, ont eu l’opportunité de gagner un week-end dans un centre Wellness de luxe. Ce prix a été tiré au sort parmi les participants. Le gagnant, M. Erich Achermann, était très heureux lorsque notre conseiller Josef Arnold de la région de Lucerne lui a remis le coupon.



M. Josef Arnold et M. Erich Achermann

## Aussi individuelles que vous. Des pompes à chaleur pour chaque besoin.



**Bienvenue dans la nouvelle ère de l’énergie** | Avec STIEBEL ELTRON, vous avez accès au fournisseur d’énergie le plus propre, le moins cher et le plus sûr du monde en période de crise: la nature. Qu’il s’agisse d’une pompe à chaleur, d’un système de ventilation, d’un système photovoltaïque ou de chauffage solaire thermique – les énergies renouvelables sont disponibles toute l’année grâce à des technologies très efficaces. Misez sur l’une des plus de 30’000 solutions de système de STIEBEL ELTRON.

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



STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | 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)

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



**STIEBEL ELTRON**

