



PIONEERING **SWISS** HEATING

Chers partenaires, chers clients, chers collaborateurs,

Célébrer un anniversaire constitue toujours un bon motif pour jeter un regard rétrospectif. Je le fais avec plaisir et aussi avec fierté. Au cours des années passées, nous avons bien progressé. Nous avons accumulé de l'expérience et nous nous sommes transformés, à petits et à grands pas. À cette occasion, nous nous sommes développés, sur le plan de l'organisation, mais aussi en tant qu'entreprise. Nous sommes passés par des périodes différentes. À la fin cependant, toutes les pierres de la mosaïque s'assemblent pour former l'image globale d'aujourd'hui.

Que ce soit pour un bout de chemin ou pendant de longues années de fidélité en qualité de collaborateur, de partenaire ou de client – de nombreux hommes et entreprises ont accompagné et marqué STIEBEL ELTRON SA, contribuant ainsi au succès de notre entreprise. Un grand merci à tous.

Notre quarantième anniversaire est une opportunité pour fêter. C'est une étape intermédiaire de notre voyage. Nous nous réjouissons d'une année anniversaire 2018 riche en événements. Et de notre avenir commun emprunt de suspens et de joie.



Paul Stalder
Directeur



STIEBEL ELTRON EST PLEIN D'ÉNERGIE

UNE ENTREPRISE FAMILIALE FORTE D'UNE LONGUE TRADITION

Fondée en 1924, l'entreprise familiale ayant son siège à Holzmin-den en Basse-Saxe fait partie des principaux fournisseurs sur le marché du chauffage et des installations techniques du bâtiment. En qualité de précurseur dans le domaine des énergies renouvelables, STIEBEL ELTRON a lancé la production de pompes à chaleur et de capteurs solaires dans les années 70.

STIEBEL ELTRON est plein d'énergie. Ceci est une attitude, une promesse, une offre, mais aussi un engagement.

«Nous sommes persuadés que les défis de l'approvisionnement énergétique du futur pourront être maîtrisés à l'aide d'installations techniques intelligentes et interconnectées. C'est la raison pour laquelle nous mettons toute notre énergie dans la qualité et le perfectionnement de nos lignes de produits.»



Dr. Ulrich Stiebel

**«LA SUISSE S'EST RAPIDEMENT DÉVELOPPÉE POUR DEVENIR L'UNE
DES SOCIÉTÉS NATIONALES LES PLUS IMPORTANTES EN MATIÈRE
D'ÉNERGIES RENOUVELABLES – ET ELLE LE DEMEURE AUJOURD'HUI.»**



Chiffres et faits 2017

- ° Employés à l'échelle mondiale: 3'100
- ° Sites de production en Allemagne: 2
- ° Sites de production internationaux: 3
- ° Filiales: 21
- ° Représentations à l'échelle mondiale: 120



STIEBEL ELTRON GmbH & Co. KG Directeurs généraux: Dr. Nicholas Matten, Dr. Kai Schiefelbein

FÉLICITATIONS À L'OCCASION DU 40^E ANNIVERSAIRE

BONJOUR À TOUS

40 ans pour STIEBEL ELTRON Suisse, cela représente 40 années d'histoire de pompes à chaleur couronnées de succès. La Suisse est comme un stimulateur cardiaque qui a toujours maintenu en vie le domaine des systèmes de chauffage écologiques au sein de notre entreprise – même dans les périodes difficiles, alors que la plupart des autres marchés (dont l'Allemagne) tendaient vers zéro. Heureusement, ces périodes sont désormais révolues: il apparaît maintenant que la persévérance dans le domaine de la pompe à chaleur a été la bonne décision.

Toujours innovante, souvent exigeante, fréquemment exemplaire, parfois difficile – c'est ainsi que l'on peut décrire notre filiale suisse. Compte tenu de son développement positif et de ses performances actuelles remarquables, la conclusion ne peut être que: tout a été bien fait!

2017 a été pour STIEBEL ELTRON l'une des années les plus réussies de l'histoire de l'entreprise. Toutes les sociétés nationales ont participé à ce succès, cependant la Suisse se distingue nettement comme le plus gros débouché pour les pompes à chaleur, exception faite de l'Allemagne. Et nous nous réjouissons bien évidemment

tout particulièrement du fait que STIEBEL ELTRON Suisse s'apprête à renouveler le succès dans le marché des pompes à chaleur avec la nouvelle gamme de produits dédiée à la technique de ventilation. Ce succès serait impossible sans les hommes. C'est pourquoi nous adressons nos remerciements les plus chaleureux aux collaborateurs, partenaires et amis dans le pays. Merci pour 40 années de confiance en la marque, pour 40 années de fidélité à l'entreprise et 40 années d'engagement au service de STIEBEL ELTRON.

LA VOIE DU SUCCÈS



1 |



3 |



2 |



4 |



5 |



6 |



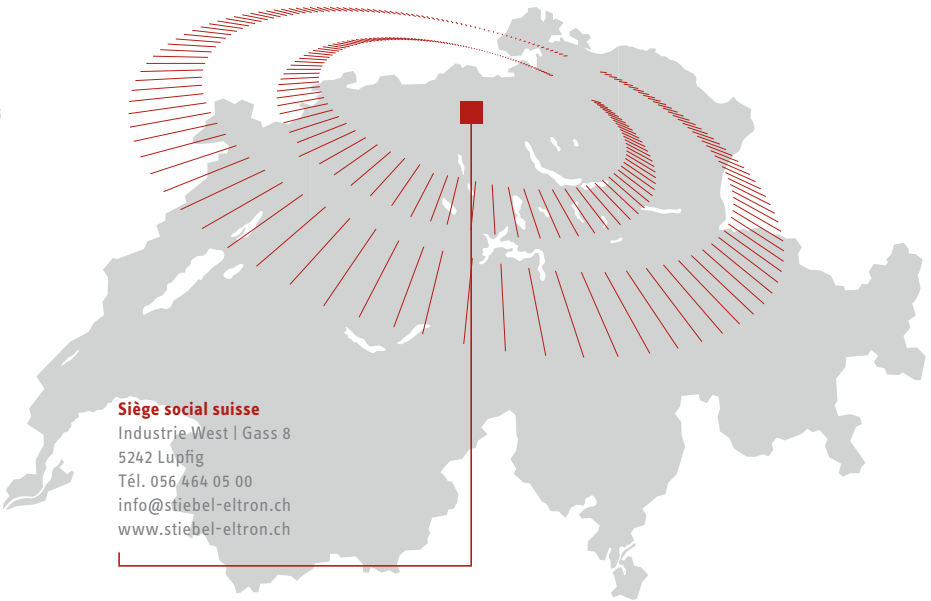
7 |



9 |

- 1 | En l'an **1978** STIEBEL ELTRON SA Suisse ayant son siège à Muttens a été fondée.
- 2 | Le nouveau directeur Urs Gräfflein a orienté en **1981** la gamme de produits vers les énergies renouvelables.
- 3 | **1991** la gamme de produits a été étendue aux systèmes de ventilation des logements avec récupération de chaleur.
- 4 | En raison de l'augmentation rapide de la croissance, le déménagement de l'entreprise à Pratteln a été rendu nécessaire en **1995**.
- 5 | En **1999**, STIEBEL ELTRON a lancé une innovation sur le marché suisse: L'appareil intégral LWZ réunit toutes les fonctions techniques telles que la ventilation, le chauffage et la préparation d'eau chaude sanitaire dans un seul appareil.

- 6 | Paul Stalder a pris en **2005** la direction de l'entreprise et a commencé l'année suivante par la mise en place d'un service client propre.
- 7 | En **2007**, l'Allemagne a approuvé la construction d'un siège propre à l'entreprise. Après une longue phase de conception et d'étude, le premier coup de bêche fut donné en **2011**.
- 8 | Une année plus tard, c'est-à-dire en octobre **2012**, le déménagement au sein de l'ENERGY CAMPUS à Lupfig a eu lieu.
- 9 | Le nouveau bâtiment de l'entreprise construit de manière durable et énergétiquement efficace, y compris l'entrepôt, fut le premier bâtiment en Suisse à être certifié en **2012** par le label Minergie-P.



Siège social suisse
Industrie West | Gass 8
5242 Lupfig
Tél. 056 464 05 00
info@stiebel-eltron.ch
www.stiebel-eltron.ch



10 |



12 |



11 |



13 |

- 10 |** STIEBEL ELTRON a lancé la technologie Inverter la plus récente qui s'est établie avec succès sur le marché en **2013** établissant ainsi de nouvelles références dans le domaine de la technologie des pompes à chaleur.
- 11 |** En **2015**, la flotte des véhicules du service client revêt un nouveau look.
- 12 |** La réorganisation de l'entreprise a pris beaucoup de temps, mobilisé de nombreuses ressources et s'est achevée en **2016**.
- 13 |** Le nouveau comité de direction a pris ses fonctions en **2016**. Patrick Drack et Martin Hartmann forment conjointement avec Paul Stalder la nouvelle direction.

Chiffres et faits 2018

Des interlocuteurs compétents sont disponibles au sein des services internes, externe et du service client pour satisfaire les besoins individuels des clients:

- | | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------------|
| ◦ Conseiller client service externe: 12 | ◦ Service commercial interne: 8 | ◦ Centre de service: 20 |
| ◦ Conseillers en planification technique: 8 | ◦ Logistique: 4 | ◦ Techniciens de maintenance: 30 |
| ◦ Marketing & communication: 5 | ◦ Finances & RH: 4 | ◦ Partenaires de service externes: 22 |
| ◦ TOTAL VENTE: 25 | ◦ TOTAL SERVICE INTERNE: 16 | ◦ TOTAL SERVICE CLIENT: 72 |



COMMENT TOUT A COMMENCÉ IL Y A 40 ANS

La société de distribution a été fondée en Suisse en 1978. Au début, la gamme était principalement composée d'appareils ménagers et de produits issus du secteur solaire. Ce n'est qu'après le passage d'Urs Gräflein à la direction en 1981 que l'on a misé sur les pompes à chaleur. «Les circonstances de l'époque n'ont pas facilité mon entrée dans l'entreprise», concède Gräflein. «Les comptes de la société étaient dans le rouge, et celle-ci était totalement inconnue ici.» Les concurrents dominants étaient Krupps et Miele. De plus, les chauffe-eau instantanés ne se sont pas vendus en Suisse. «Nous avons dû faire connaître le nom STIEBEL ELTRON dans un secteur totalement nouveau et nous avons posé les fondements dans le domaine des installations techniques modernes du bâtiment avec les systèmes solaires et les pompes à chaleur», explique Urs Gräflein à propos des débuts. Cela a nécessité quelques années et beaucoup de travail de conviction des conseillers commerciaux jusqu'à ce que la pompe à chaleur ait pu s'établir. «Monsieur et Madame Suisse étaient très sceptiques», se souvient-il. «Le produit pompe à chaleur était encore très nouveau. Au début, nous avons pour ainsi dire dû faire un travail pédagogique et expliquer le mode de fonctionnement à la clientèle.» En outre, le système était assez cher

pour l'époque. De plus, il y a eu l'hypothèse injuste selon laquelle une pompe à chaleur serait très bruyante. Cependant, la pompe à chaleur air - eau a été bien accueillie. Et c'est ainsi que la première pierre du succès fut posée. Parmi les quelque 20 sociétés concurrentes, STIEBEL ELTRON a finalement fait partie des rares qui ont réussi à s'imposer. Le bon rapport qualité-prix a sans doute joué un rôle non négligeable en la matière.

Pour Urs Gräflein, les 24 années durant lesquelles il est resté fidèle à l'entreprise jusqu'à son départ à la retraite ont été majoritairement de bonnes années. «J'ai pu apporter mes capacités et mes compétences avec pertinence», résume Gräflein. Bien évidemment, le cheminement n'a pas toujours été facile, mais c'est tout à fait normal. Les conditions générales optimales facilitant le bon déroulement du processus de vente ont toujours été très importantes pour lui. C'est dans ce contexte qu'est intervenue l'embauche de Paul Stalder, à cette époque comme conseiller commercial. L'une de ses meilleures décisions, comme le rappelle aujourd'hui Gräflein en esquissant un sourire. «Il était beaucoup plus impulsif que moi et de surcroît plus expérimenté dans le domaine technique. Et il a réalisé un chiffre d'affaires fantastique.»



**«STIEBEL ELTRON A D'ABORD
DÛ SE FAIRE UN NOM EN
SUISSE. ET CELA N'A PAS
ÉTÉ SI SIMPLE.»**

Urs Gräflein, ancien Directeur

ENERGY CAMPUS – LE CENTRE DE COMPÉTENCE EN ÉNERGIES RENOUVELABLES À LUPFIG



PERSONNALISÉ ET COMPÉTENT

Il n'y a pas de seconde chance en matière de première impression; C'est pourquoi nos invités doivent se sentir d'emblée bien chez nous. Le caractère chaleureux de l'ENERGY CAMPUS transmet des valeurs qui caractérisent également notre contact avec les clients. Un partenariat qui fonctionne a besoin d'une base solide. Un échange respectueux et professionnel avec le contradicteur crée la confiance – car les affaires se font toujours principalement entre hommes.



Sonja Widmer et Natalina Stambene, Accueil



«NOTRE CLIENTÈLE EST LA BIENVENUE ET ENTRE DE BONNES MAINS CHEZ NOUS.»





LE MAILLON ENTRE LE MARCHÉ ET L'ENTREPRISE

Une coopération durable et sur un pied d'égalité avec les partenaires est un critère de succès pour chaque entreprise orientée vers les prestations de services, au même titre que l'identification du besoin exact des clients. La mission du marketing, à savoir transmettre les valeurs de l'entreprise et augmenter la notoriété de la marque, a pour objectif de faciliter l'accès au consommateur final pour le client. En Suisse, STIEBEL ELTRON symbolise des pompes à chaleur de qualité optimale et satisfait ainsi des exigences élevées.



**«NOTRE OBJECTIF PRIORITAIRE
EST DE COMPRENDRE LES
BESOINS DU CLIENT, CE N'EST
QUE DE CETTE MANIÈRE QUE
NOUS SERONS AUSSI COMPRIS.»**

Chris Knellwolf, Responsable marketing



Claudio Scandella (à gauche), conseiller technique pour la région Tessin et partie italophone du canton des Grisons avec l'architecte Giulio Cereghetti (à droite)

UN CONSEIL ADAPTÉ AUX BESOINS

Avec le contact personnel, un conseil individualisé des partenaires commerciaux et de la clientèle devient possible. Quiconque comprend précisément les préoccupations de l'intéressé peut apporter un conseil ciblé. STIEBEL ELTRON mise sur l'expertise professionnelle et la compétence sociale de ses représentants. La coordination technique et la collaboration interne au sein de l'équipe sont déterminantes dans la suite du processus pour une solution optimisée dans l'intérêt du client.

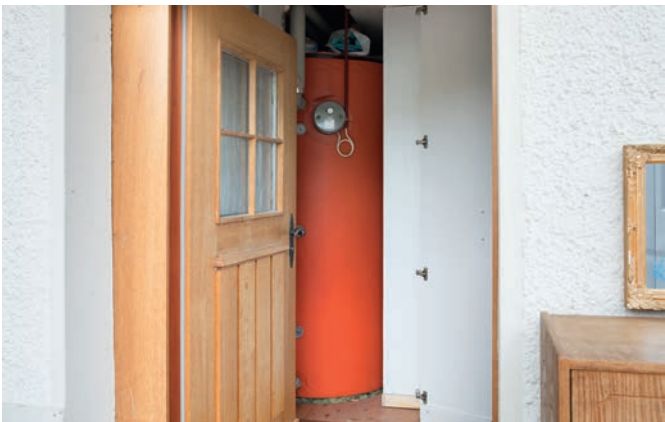
«UNE BONNE PRÉPARATION EST LA BASE D'UN CONSEIL TECHNIQUE PROFESSIONNEL.»



Markus Stierli, Conseiller commercial Argovie

«NOUS RECHERCHONS LA PROXIMITÉ AVEC LES CLIENTS ET FAVORISONS AINSI LA COMPRÉHENSION MUTUELLE.»





«APRÈS 35 ANS, JE SUIS TOUJOURS UN FAN DE LA POMPE À CHALEUR.»

L'UNE DES PLUS ANCIENNES POMPES À CHALEUR DE STIEBEL ELTRON EN SUISSE FONCTIONNE DEPUIS 35 ANS – ET CE, SANS INCIDENT

La plupart des propriétaires de pompes à chaleur se décident par conviction en faveur d'un système de chauffage basé sur les énergies renouvelables. Et restent fidèles au système pendant des années. C'est aussi le cas de la famille Forster de Hünikon. Lorsqu'ils ont opté en faveur d'une pompe à chaleur il y a près de 35 ans, ils ne savaient toutefois pas que celle-ci fonctionnerait aussi longtemps sans panne. L'investissement a été rentable à tout point de vue.

Outre les qualités des produits, la stabilité de l'équipe ainsi que sa fiabilité et sa grande expertise sont des piliers importants pour l'entreprise. Monsieur Forster a reconnu lors de sa dernière demande d'entretien le technicien qui l'avait conseillé à l'époque en répondant à ses questions sur ce système. Pour lui, cela a été un signal générateur de confiance.



«ON REMARQUE QUE
L'ENTREPRISE STIEBEL ELTRON
A BEAUCOUP D'EXPÉRIENCE
AVEC SES PRODUITS.»

Rudolf Forster, propriétaire de pompe à chaleur
de Hünikon-Neftenbach

«NOTRE SERVICE CLIENT DU FUTUR EST PROACTIF ET AIDE AINSI LA CLIENTÈLE À GAGNER EN AUTONOMIE.»



Concetta Azzarito, responsable Service-Administration

UNE ASSISTANCE ORIENTÉE SOLUTIONS

L'achat d'un système de chauffage est un investissement à long terme. La disponibilité permanente ainsi que l'accompagnement professionnel du client final par le service client est un autre module important de l'offre complète de prestations de services de STIEBEL ELTRON. Les produits de service apportent la protection et la sécurité aux propriétaires immobiliers.

Le client actuel est bien connecté, souhaite un service indépendant du canal, en temps réel. En matière d'auto-assistance aussi, la demande ne cesse d'augmenter. Néanmoins, la technologie ne remplace pas le contact entre hommes taillé sur mesure pour répondre aux besoins personnels. La combinaison appropriée des deux est le service client de demain.



EN DÉPLACEMENT DANS TOUTE LA SUISSE

En qualité d'experts bien formés et engagés, les techniciens de maintenance sont en première ligne lorsqu'il s'agit du bon fonctionnement des pompes à chaleur. Avec des interventions sur site, ils entretiennent la proximité avec le produit et le client final. Une combinaison garantissant une qualité durable et favorisant la base de confiance mutuelle entre les parties.



**«CE N'EST QUE LORSQU'ON A
COMPRIS LES PROBLÈMES
QU'ON PEUT Y APPORTER UNE
SOLUTION ADÉQUATE.»**

Samuel von Rotz, responsable du centre de service et
des techniciens de maintenance



DES PRODUITS À LA POINTE DE LA TECHNOLOGIE

La gamme aboutie de STIEBEL ELTRON dans le domaine des énergies renouvelables se concentre sur les fonctionnalités et l'esthétique. Les produits sont innovants et techniquement remarquables. La collaboration étroite entre les départements technique et développement autorise des solutions permettant de satisfaire directement les besoins des clients. La facilité de montage des systèmes ainsi que les excellentes valeurs en matière de bruit des pompes à chaleur ne sont que deux exemples illustrant la manière dont les préoccupations de la clientèle peuvent être transmises à la production.

Le monitoring à distance est un autre domaine tourné vers l'avenir permettant d'anticiper les domaines problématiques potentiels. Le service au client sera à l'avenir mis en œuvre de manière techniquement automatisée.



«LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE
SONT LE PROFIL D'EXIGENCE
IMPARTI À NOS PRODUITS.»

Paul Stalder, Directeur

«NOUS NOUS EFFORÇONS DE METTRE LES MEILLEURES AIDES À LA PLANIFICATION POSSIBLES À LA DISPOSITION DE L'INGÉNIEUR ET DE LUI FACILITER LE TRAVAIL.»



Peter Waldburger, responsable technique

DES AIDES À LA PLANIFICATION ABOUTIES

Aucun projet ne ressemble à un autre et c'est pourquoi les exigences imparties à un système de pompes à chaleur diffèrent. C'est à ce stade qu'il est essentiel d'adapter la solution technique aux conditions imparties. Les schémas et les aides à la planification facilitent le concept des installations techniques du bâtiment et constituent la base d'une sécurité de planification maximale. Car le fabricant est le plus à même de déterminer les composants système qui pourront interagir de manière idéale. En fin de compte, seule une installation correcte garantit la sécurité de fonctionnement et une efficacité maximale du système.



«DE PLUS EN PLUS DE COMMANDES
SONT TRAITÉES INDIVIDUELLEMENT.»

LE TRAVAIL EXÉCUTÉ DANS LES COULISSES À UNE GRANDE
IMPORTANCE

Le secteur de la construction s’est aussi accéléré. Les délais rapides constituent le grand défi et exigent de la flexibilité et une communication ouverte. L’échange direct avec le partenaire pro est une condition préalable pour assurer le respect des délais et la disponibilité de la marchandise associée en temps utile. Sur le plan interne, la collaboration opérationnelle avec la distribution et la logistique est déterminante pour permettre l’établissement rapide et précis d’offres ainsi que le traitement efficace des commandes.



Seline Mahrer, responsable service commercial interne VID



«NOUS METTONS TOUT EN ŒUVRE POUR
RESPECTER LES DÉLAIS DE LIVRAISON.»



LA PRIORITÉ: LE RESPECT DES DÉLAIS

La livraison dans le respect des délais constitue à la fois la priorité et un défi quotidien pour le département logistique. Elle exige une coordination détaillée, de la rapidité d'exécution, la disponibilité des matériels et de la flexibilité, d'avoir à disposition le bon matériel au bon moment et au bon endroit. Une collaboration étroite entre les départements ainsi qu'une bonne interaction entre tous les processus sont indispensables à cet effet.



Antonio Frabotta, responsable logistique



DERRIÈRE LES COULISSES

Dans les activités orientées vers la clientèle, l'image vis-à-vis de l'extérieur est très importante, il s'agit de la carte de visite de l'entreprise. Mais dans les coulisses aussi, nous avons besoin de bras et de nombreux éléments doivent converger pour que la société connaisse le succès. Qu'il s'agisse des ressources humaines, de la comptabilité financière ou du département IT, chaque collaborateur avec ses aptitudes individuelles caractérise STIEBEL ELTRON.

**«NOS PARTENAIRES
COMMERCIAUX SONT
TOUJOURS TRAITÉS
ÉQUITABLEMENT.»**

Agostino Failla, responsable finances



Noëlle Frauenfelder, coordinatrice RH

**«CHEZ NOUS AUSSI EN QUALITÉ
DE SOCIÉTÉ DE DISTRIBUTION,
LES COLLABORATEURS SONT
LE FACTEUR DE SUCCÈS LE PLUS
IMPORTANT.»**



«NOTRE ASSURANCE-QUALITÉ PERMET UN APPRENTISSAGE CONSTANT, AUTORISANT AINSI UN PERFECTIONNEMENT CONTINU.»



Rahel Bühlmann, responsable communication d'entreprise et QM

IDENTIFIER LES POTENTIELS

En qualité d'entreprise, STIEBEL ELTRON doit satisfaire différentes attentes des collaborateurs, des clients, des fournisseurs et des partenaires. En outre, l'environnement économique global, le marché ainsi que la législation imposent des conditions qu'il convient de respecter. Le management de la qualité a pour objet de garantir que le potentiel d'optimisation sera identifié au bon endroit et utilisé.



LA VISION FAÇONNE L'AVENIR

UN MODÈLE GRÂCE À LA PENSÉE INNOVANTE

Les produits de STIEBEL ELTRON ainsi que l'offre correspondante de prestations de services constituent la base d'une croissance réussie au cours des 40 dernières années. La flexibilité et la richesse des idées ont fait de l'entreprise le leader du marché en Suisse.

La gamme de produits du domaine des énergies renouvelables soutient le besoin d'une politique énergétique durable qu'éprouve la société. L'exigence élevée en matière de qualité et l'orientation explicite des clients constituent des principes fondamentaux de la mission de l'entreprise. Cependant, l'environnement économique évolue à intervalles de plus en plus courts. Il convient de prendre en compte la mutation technologique, la force d'innovation et le courage deviennent une condition préliminaire déterminante pour une activité commerciale génératrice de bénéfices. STIEBEL ELTRON reste en mouvement.

«LA MEILLEURE ÉNERGIE
EST CELLE QUE NOUS
ÉCONOMISONS.»



Patrick Drack, responsable du service client | Martin Hartmann, responsable service interne | Paul Stalder, Directeur (de g. à d.)



STIEBEL ELTRON

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