Groupement promotionnel suisse pour les pompes à chaleur GSP

Centre d'information

Case postale 338
1001 Lausanne
Tel. 021 310 30 10
Fax 021 310 30 40
www.pac.ch

RAPPORT DE GESTION 2002

Avant-propos

Le programme **suisse énergie** entre dans sa deuxième année de fonctionnement et trouve sa vitesse de croisière. En ce qui concerne les énergies renouvelables et plus particulièrement le secteur de la chaleur de l'environnement, la progression du nombre de pompes à chaleur installées en Suisse continue. Selon les divers contacts que nous avons eus avec les vendeurs et installateurs de Suisse romande cette progression se confirme également chez nous de façon fort inégale puisque le canton du Jura peu se targuer d'installer dans ses villas neuves 70% de chauffage par pompe à chaleur alors que le canton voisin de Neuchâtel n'en installe que quelques unes. Une nouvelle tendance se profile en Suisse romande : en effet, le nombre de pompes à chaleur produites par les fabricants locaux diminue de façon sensible au profit des grandes marques qui ont certifié leurs machines.

D'autre part, une augmentation significative du nombre de renseignements technico-commerciaux a été enregistrée à notre centre de compétence de Lausanne. Ce sont les professionnels des branches du chauffage, du bâtiment et de l'énergie qui nous sollicitent régulièrement. Près de mille téléphones, fax ou e-mails nous sont parvenus. Ce sont souvent des interventions relativement longues, complétées par l'envoi de plus de 4000 brochures.

Un pas important a été franchi sur le plan de la qualité puisque le nombre d'interventions sur des installations qui ne fonctionnent pas à la satisfaction de leurs propriétaires a diminué de façon spectaculaire.

Nous nous réjouissons de voir que les efforts consentis pour améliorer la chaîne de l'assurance qualité et de la formation des professionnels porte ses fruits.

Cette année 2002 a été marquée par la volonté du GSP d'accentuer sa promotion sur le marché de la rénovation. Là également, il semblerait que la progression enregistrée en 2000 et 2001 se confirme.

Sur le plan de la formation, le nouveau cours pratique lancé en fin d'année 2001 a été poursuivi au début de cette année et a connu un relatif succès. Nous n'avons pas jugé utile de le planifier cet automne car la commission qui planche sur "PENTA PROJECT" avance fort puisque les premiers cours ont été donnés en Suisse allemande. Courant 2003, un gros travail de traduction et d'adaptation se fera pour permettre d'annoncer les cours en français. Ils seront probablement planifiés pour le printemps 2004. D'autre part, un cahier des charges et un règlement ont été mis en place pour permettre la mise en route, dès 2003, de la dernière étape de l'assurance qualité, à savoir la certification des installateurs.

En conclusion, nous sommes heureux de pouvoir affirmer que les futurs utilisateurs de chauffage par pompes à chaleur peuvent se réjouir, car les machines, les forages et dans un proche avenir les installations seront de qualité inégalée sur le marché du chauffage.

Le responsable de la filiale romande du
Groupement promotionnel suisse
pour les pompes à chaleur GSP

André Freymond

Activités

Le centre d'information

C'est une infrastructure mise à la disposition du GSP par l'association Les Electriciens Romands: réseau téléphonique, ligne "Energie" gratuite, fax, adresse e-mail, bureaux, salles de conférence et locaux de stockage, matériel bureautique et informatique moderne, le tout géré par un technicien expérimenté et un assistant spécialisé.

Le centre d'information pompe à chaleur (PAC) a traité en 2002 plus de 2000 demandes de documentation et de renseignements. Le téléphone est à nouveau en régression par rapport à l'année précédente. 2/3 des demandes sont formulées soit par une commande de brochures liées à la rubrique "kiosque" du site Internet ou par e-mail. Les demandes par fax et lettres sont toujours en recul.

Le nombre de contacts par des professionnels s'est encore accru cette année. Ils représentent deux tiers des téléphones reçus et ce sont généralement de longues discussions qui permettent à l'interlocuteur d'obtenir les renseignements qu'il souhaite. Cela va de l'information technique générale ou spécifique à l'information commerciale ou de marché.

Une douzaine de séances avec les différentes commissions du GSP, le centre d'information de Berne, le secrétariat central et l'OFEN, ont permis de coordonner les efforts entre les deux régions linguistiques et de sensibiliser nos amis alémaniques à nos besoins.

Il s'agissait également de tenir le site Internet à jour, ainsi que le diaporama créé en 1999. Notre site Internet http://www.pac.ch rencontre un franc succès auprès des pays de langue française. Le nombre de demandes de documentation ou d'informations nous parvenant de France, du Canada, de Belgique, et même de Tunisie ou du Maroc continue à augmenter. EDF a renouvelé son contrat pour nous dédommager des envois de brochures effectués sur le territoire français. Par contre, pour les autres pays, nous les informons toujours que seules les données qu'ils peuvent consulter sur le site Internet sont à leur disposition.

Le dossier général de présentation avec schémas de principes et photos de diverses installations créé en 2001 a encore été complété.

Presse et publicité

Cette activité promotionnelle repose essentiellement sur le bulletin *PAC News.* Il a paru une dernière fois dans sa version "relookée" de 1999 au début de l'année. Le deuxième numéro édité en automne a fait l'objet d'une complète refonte. En effet c'est intégré dans la revue professionnelle "BATITECH" que ce numéro a paru. Cela a permis de passer de 2'800 à 5'000 exemplaires.

Pompe à chaleur-News

Information du GSP: une nouvelle formule

Pompe à chaleur et protection des monuments

PAC'analyse

Sous ce titre générique, nous offrons une assistance aux utilisateurs mécontents de leur installation. En cas de disfonctionnement ou de panne, le propriétaire en informe son distributeur d'électricité ou le GSP. Après avoir pris connaissance de ses doléances, le GSP dépêche un spécialiste sur place. Un rapport d'analyse est alors établi et envoyé au propriétaire. Ce document contient des éléments utiles pour aider les spécialistes mandatés par le client à effectuer les interventions et réparations nécessaires avec succès. Notre collaboration avec l'Association suisse du froid (ASF) se poursuit dans de bonnes conditions. Le nombre d'interventions qu'ils ont faites auprès de propriétaires équipés d'installations à évaporation directe reste soutenu. Le groupement des installateurs de PAC à détente directe GID est maintenant affilié à l'ASF. Il est

SVP plus jamais ça !…

Formation

L'organisation de cours de perfectionnement à l'intention des milieux professionnels reste une activité centrale au GSP. Les cours "Pratique", et "Technique de la PAC", "Technique et arguments de vente" ainsi que le séminaire "Technico-commercial" à l'attention des architectes et régies immobilières planifiés au printemps ont été suivis par 79 personnes. Ces cours n'ont pas refait l'objet d'une planification cet automne. En effet, la demande diminue quelque peu. Il faut savoir que ce sont 458 personnes qui ont suivi 665 sessions de cours depuis 1998. D'autre part, le projet PENTA est en phase finale dans sa version alémanique. Diverses sessions de cours ont déjà été planifiées cet automne. Pour la Suisse romande, le gros du travail consiste à traduire et adapter ces cours. Cela sera fait courant 2003 et les premières journées de formation seront données au début 2004.

Expositions

Habitat et jardins
du 2 - 10 mars 2002

La gagnante du concours.

Le GSP a partagé avec Energie-bois Suisse, SWISSOLAR, Suisse éole et le courant vert un stand dans le cadre de l'exposition **Habitat & Jardin**. Ce stand s'est organisé en collaboration avec Suisse Energie, qui disposait d'une surface jouxtant la nôtre. Sur son stand, l'OFEN présentait l'étiquette énergie et les cantons présentaient Minergie. Tout a été coordonné afin d'utiliser au mieux les synergies entre leur stand et le nôtre. Pour la seconde fois, le GSP a invité ses membres sur son stand pour privilégier le contact avec les visiteurs, plutôt que la distribution de brochures. Ce fut à nouveau un plein succès tant pour les visiteurs que pour les membres présents. Ces derniers ont appris à connaître les besoins de la clientèle et les visiteurs ont reçu des informations de première main. Le GSP a proposé une documentation neutre pour les quatre à six professionnels présents chaque jour sur le stand. Ce sont plus de 500 contacts qui ont été établis. Nous avons invité l'ensemble des personnes figurant sur notre fichier (plus de 7000) à venir à l'expo en leurs proposant une entrée. Le succès fut impressionnant. Par la même occasion, nous avons profité de cet envoi pour demander à ceux qui n'étaient plus intéressés à recevoir de l'information du GSP de nous renvoyer un coupon afin que nous puissions les retirer de notre fichier. Seule une trentaine de personnes nous ont demandé de ne plus figurer au fichier.

Le 5 mars 2002 a eu lieu en parallèle avec la journée professionnelle H&J de l'OFEN un shop énergie organisé par "Energie dans les cités". Le sujet étant les grosses installations dans les bâtiments publics. Nous étions présents avec un petit stand et des exemples d'installations de production de chaud et de froid en français (Grauholz, Le vieux Manoir à Morat, l'installation de couplage chaleur force avec PAC réversible de l'EPFL, le centre sportif de Bettmeralp et le centre funéraire de Vevey). De nombreux et bons contacts ont été établis.

D'autre part, notre matériel d'expo a été maintes fois mis à disposition de nos membres pour diverses manifestations publiques.

Journées portes ouvertes

Les 25 et 26 octobre 2002 à Collex GE en collaboration avec les SIG, SAPAC et Roman F.
Site d'accueil dans la maison des bisons agrandie pour la circonstance d'une tente dans laquelle les partenaires présentaient leur matériel.
Les visiteurs étaient amenés sur le site par deux bus navettes mis à disposition par les SIG. C'est une PAC air-eau que les personnes intéressées ont pu voir fonctionner. Le représentant de la marque était sur place ainsi qu'un spécialiste des SIG en matière de tarifs.

Les 8 et 9 novembre 2002 à Chambrelien NE en collaboration avec les ENSA, SAPAC et Stiebel Eltron.
Site d'accueil sous la terrasse de la maison équipée d'une PAC air-eau. Visite de la PAC dans le local attenant. De l'autre côté de la route se trouvait une deuxième villa équipée d'une PAC sol-eau avec captage plan. Il faut relever l'excellente participation des propriétaires des deux maisons.

Le but de ces journées est de permettre à toute personne intéressée par la pompe à chaleur d'obtenir des informations utiles et de voir fonctionner une ou plusieurs machines en situation réelle. Nous organisons ces journées en partenariat avec les milieux concernés: distributeurs d'électricité, fournisseurs de PAC et de matériel de chauffage, foreurs, installateurs en chauffage. Une publicité payée par les partenaires paraît dans les journaux locaux, certaines fois à la radio locale et des invitations sont envoyées aux élus politiques de la région concernée ainsi qu'aux personnes qui figurent sur les fichiers de chaque partenaire. Plus de 350 personnes ont découvert l'installation de Collex GE et plus de 300 ont visité les installations à Chambrelien NE.

Séminaires et symposiums

Nous avons participé ou organisé 10 manifestations publiques sur invitation ou demande de leurs organisateurs.

Séminaire MINERGIE à Fribourg le 20 mars organisé par le service de l'énergie du canton. Public cible : ingénieurs, planificateurs, architectes, promoteurs et régies immobilières. Sujet traité par le GSP : Les différentes techniques sur le marché, les investissements et les coûts d'exploitation.

Inauguration d'une installation de chauffage et climatisation par PAC le 10 avril au centre funéraire de la commune de Vevey organisée par le responsable des installations techniques de la Commune. Sujet traité : Visite de l'installation puis conférence par le maître d'œuvre et l'ingénieur et explication générale par le GSP.

Club RAVEL à Lausanne le 7 mai organisé par Les Électriciens Romands. Public cible : tous les professionnels des branches de la technique du bâtiment. Sujet traité : Projet OFEN concernant les analyses in situ (ANIS) + les 7 schémas standards.

Symposium ENERGHO à Lucerne le 12 sept. sur les problèmes liés à la légionellose. Public cible : professionnels de la branche sanitaire chauffage des bâtiments publics (EMS, Hopitaux, etc.) et privés.

Colloque international de Strasbourg sur les énergies renouvelables et l'électricité dans l'habitat les 23-24 oct. organisé conjointement par LES ÉLECTRICIENS ROMANDS, le CFE (Paris) et l'HEA (Frankfort). Public cible : tous les milieux professionnels liés au renouvelable et au marché de la chaleur et de la climatisation.

Séminaire sur la protection contre le bruit à Berne, le 4 novembre organisé par la commission Lärmschutz du GSP. Public cible : fabricants de PAC et bureaux d'ingénieurs.

Symposium du FROID à l'EYVD le 6 nov. organisé par l'ASF.

Photo de gauche : annonce mise dans le recueil des conférenciers

Séminaire sur les schémas standards à Muttenz BL le 14 novembre organisé par la commission STASCH du GSP. Public cible : fabricants de PAC et bureaux d'ingénieurs.
Club ÉNERGIE à Lausanne sur la production d'eau chaude sanitaire par les PAC et le solaire, le 20 novembre organisé par Les Électriciens Romands. Public cible : conseillers en énergie des distributeurs d'électricité de Suisse romande y compris la partie francophone des FMB BKW ENERGIE SA
Conférence stratégique de Suisse Énergie à Lausanne, les 27 et 28 novembre. Public cible: tous les acteurs des réseaux de compétence et des partenaires de Suisse Énergie.

Campagne marché rénovation

Ces deux publicités ont passé dans la revue de la CRDE "énergie et environnement" publiée à 880'000 exemplaires et envoyée dans tous les ménages de Suisse romande
Celle de gauche a rencontré un succès mitigé. Jouer sur le seul sens émotif ne suffit pas.
Celle de droite qui mentionne le nom de la pompe à chaleur a suscité plus d'intérêt.
La proportion de pompes à chaleur installées en Suisse romande dans les constructions neuves est largement inférieure à la moyenne suisse. C'est pourquoi nous n'avons pas axé ces publicités uniquement sur la rénovation et pour chaque coupon renvoyé, nous avons fait parvenir une documentation de l'OFEN et du GSP qui traite aussi bien le marché du neuf que celui de la rénovation.

Le responsable de la filiale romande du
Groupement promotionnel suisse
pour les pompes à chaleur GSP

André Freymond