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

GSP, RAPPORT DE GESTION 2003

suisse énergie partenaire

Avant-propos

L'année 2003 a été particulièrement marquée par le programme d'économies budgétaires de la Confédération et en ce qui nous concerne, par celui de SuisseEnergie. Après moult discussions et rebondissements, nos parlementaires fédéraux n'ont finalement amputé ce budget «que» de 18%. En effet, au début des discussions et sur proposition du conseiller fédéral Kaspar Villiger, il était question de supprimer purement et simplement le budget du programme SuisseEnergie. Finalement, il passera de 55 millions à 45 millions en 2006. Le secteur des énergies renouvelables et plus particulièrement celui de la chaleur ambiante, avait, en Suisse romande, déjà été réduit en 2002 de 15% par rapport à 2001 et cette année de plus de 8% par rapport à l'année passée. Il sera encore réduit de 30% pour 2004. Les débats parlementaires ont engendré un surplus de travail d'information pour tous et notamment pour le centre info de Lausanne. La diminution constante de budget depuis 2001 n'a jusqu'ici pas freiné de façon mesurable la progression du nombre de pompes à chaleur installées. Nous allons toutefois suivre de très près l'évolution des ventes sur le marché et les conséquences de ces réductions budgétaires ces prochaines années.

Le nombre de pompes à chaleur et d'entreprises de forage certifiées continue sa progression de façon réjouissante. Plus du 80% des machines installées et des forages exécutés cette année en Suisse sont certifiés.

Le nombre de renseignements technico-commerciaux transmis, essentiellement par e-mail et par téléphone, continue sa progression. Cette dernière est encore plus sensible avec les demandes émanant des milieux professionnels (+ 76%). Ce sont très souvent des interventions beaucoup plus développées et par conséquent plus longues. Nous avons constaté que le milieu des architectes est en sérieux déficit d'information et que c'est très

souvent sur la demande insistante de leurs clients qu'il finissent par se renseigner. Nous avons mis sur pied depuis quelques années déjà un séminaire à leur intention. Il n'a malheureusement pas été très fréquenté.

Deux mille trois a fait l'objet d'une refonte complète du site Internet www.pac.ch. L'objectif était de développer l'information de façon beaucoup plus élaborée et dynamique tout en rendant le site plus convivial. La mise en service de la version new look s'est faite au mois de mai. Nous avons dès lors constaté une recrudescence du nombre de visites et, après analyse des statistiques, il ressort que le nombre de pages visitées a diminué. Cela s'explique par le fait que les internautes trouvent plus facilement ce qu'ils cherchent. Nous nous réjouissons de ce succès et remercions nos collègues de Suisse allemande qui ont fait un excellent travail de fond.

Sur le plan des expositions, nos participations à «Habitat & Jardin» à Lausanne au mois de mars et à «Maison et MINERGIE» à Berne au mois de novembre ont été de francs succès. Une collaboration efficace avec nos partenaires commerciaux a permis d'établir un nombre impressionnant de contacts.

Les efforts consentis pour améliorer la chaîne de l'assurance qualité et la formation professionnelle continuent à porter leurs fruits. En effet, seules 3 interventions ont fait l'objet d'un rapport écrit de PAC'analyse pour des installations présentant des disfonctionnements cette année.

Sous l'impulsion du GSP, le nouveau concept de formation continue modulaire "PENTA PROJECT" a démarré en Suisse romande. Après une information générale et l'organisation d'un premier cours au mois de décembre, un centre de compétence romand va être créé en 2004. La dernière étape de l'assurance qualité va pouvoir se mettre en place et c'est également en 2004 que la certification des installateurs se mettra en place.

Pour conclure, la pompe à chaleur se démocratise de plus en plus et si nous voulons continuer à progresser, un effort de formation et d'information est encore indispensable, en particulier dans le domaine de la rénovation et des grosses machines.

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

André Freymond

Activités

Centre d'information et site Internet

Une infrastructure mise à la disposition du GSP par l'association Les Electriciens Romands: réseau téléphonique, ligne "Energie" gratuite, fax, adresses 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.

Plus de 20 000 visiteurs sont venus chercher de l'information sur notre site Internet en 2003. De façon générale, une progression assez marquée du nombre de demandes d'information par tous les moyens a augmenté.

Nombre de brochures distribuées ou envoyées par courrier.

Descriptif / Année	2000	2001	2002	2003
Manifestations publiques	13 138	6 946	5 151	6 176
Destinées aux professionnels	3 500	4 167	4 215	4 400
Destinées au grand public	9 362	9 853	5 844	7 040

Le nombre de manifestations publiques a constamment diminué depuis 2000 (budget oblige).
De plus, à partir de 2002, nous avons limité le nombre de brochures distribuées après chaque entretien téléphonique.

Nombre de contacts reçus et transmis sous forme de courrier, fax, tél. ou e-mail.

Descriptif / Année	2000	2001	2002	2003
Professionnel	510	597	901	1 585
Grand public	1 185	1 263	1 271	1 627

Les statistiques ci-dessus sont assez éloquentes et se passent de commentaire.

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.

Les demandes de documentation ou d'informations nous parvenant des pays francophones n'entrent pas dans les statistiques. Nous leurs signalons simplement que nous ne pouvons traiter leurs demandes faute de moyens financiers et que seules les données figurant sur notre site Internet sont à leur disposition.

Les divers documents disponibles sur CD (statistiques, dossier de présentation, etc.) sont régulièrement mis à jour et complétés.

Nous éditons toujours une liste de toutes les adresses des membres, partenaires et services administratifs des cantons romands. On y trouve également la liste de toutes les pompes à chaleur certifiées. Ce document est fort apprécié car il facilite les recherches. Il a été distribué à 1192 exemplaires.

Quelques photos du matériel et des panneaux mis à disposition de nos membres :

L = 3 m x H = 2,30 m

L 0,80 m x H = 1,80 m

Presse

Cette activité promotionnelle repose essentiellement sur le bulletin *PAC News.* Il a paru deux fois dans sa nouvelle version. En paraissant dans la revue professionnelle "BATITECH", il a quelque peu été réorienté puisqu'il s'adresse aux professionnels. Le tiré à part de chaque numéro est disponible sur demande ou téléchargeable sur le site Internet. Il a été envoyé à 1666 adresses. Divers communiqués de presse ont été publiés. Un résumé de la situation du marché de la PAC en Suisse romande a paru dans une dizaine de revues techniques et a suscité beaucoup d'intérêt.

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 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. Notre collaboration avec l'Association suisse du froid (ASF) se poursuit dans de bonnes conditions. Le nombre d'interventions auxquelles elle a procédé 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 supervisé de très près par le secrétaire romand de l'ASF Monsieur André Hutin. Il poursuit sept objectifs : Révision de la « Charte de qualité », création d'un « Vade-mecum d'intervention », de « Recommandation de tarif SAV », d'un « Cadastre des installations existantes », d'une « Commission technique », de « cours de formation » et de la maintenance du « Site Internet www.gid-pac.ch »

Le nombre de défectuosités sur des installations de PAC thermique standard a encore reculé. Cette année, seules 3 installations ont fait l'objet d'une visite sur place et d'un rapport. A cela, il faut ajouter 7 cas simplement réglés par téléphones. C'est réjouissant et démontre bien que les efforts consentis en matière de formation portent leurs fruits.

Formation

L'organisation de cours de perfectionnement à l'intention des milieux professionnels reste une priorité du GSP. Toutefois, cette année est une année charnière car elle marque la fin des cours créés par le GSP pour l'introduction du concept de formation modulaire PENTA PROJECT. Toutefois, les cours spécifiquement adaptés aux besoins des entreprises et le séminaire technico-commercial à l'attention des architectes et régies immobilières restent d'actualité. Les employés technico-commerciaux et les techniciens de service de la société HOVAL ont suivi le cours pratique adapté à leurs besoins et 6 architectes ont suivi le séminaire à leur intention. Ce dernier cours a été mis en place grâce à la collaboration du service de l'énergie du canton de Genève et à la HES-GE. D'autre part, l'unité de formation UF21.4 de PENTA PROJECT a été suivi par 7 personnes. Sachant que ce cours a été donné au mois de décembre, le mois le plus chargé dans le secteur du chauffage, le nombre de participants est encourageant. Il a été décidé de créer une antenne romande entièrement autonome avec le PENTA PROJECT. Cela va se concrétiser grâce à l'appui notamment de l'OFEN.

Expositions

Habitat et jardins à Lausanne du 8 - 16 mars 2003

Les gagnants du concours

Le GSP a partagé avec Energie-bois Suisse et SWISSOLAR un stand sur l'ESPACE ENERGIE dans le cadre de l'exposition Habitat & Jardin. Ce stand a été organisé en collaboration avec Suisse Energie, qui disposait d'une surface jouxtant la nôtre. Sur son stand, l'OFEN présentait les économies d'énergie avec un grand jeu et les cantons présentaient Minergie. Tout a été coordonné afin d'utiliser au mieux les synergies. Pour la troisième année consécutive, le GSP a invité ses membres sur son stand pour privilégier le contact avec les visiteurs, plutôt que de distribuer des 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.

Construction et MINERGIE à Berne du 27 au 30 novembre 2003

Le centre info de Berne a organisé et conçu le stand du FWS/GSP sur une surface de 70m^2. Cette exposition fut une réussite totale. La grande majorité des fabricants de pompes à chaleur étaient présente et là aussi, nos membres on participé activement sur le stand. Un grand nombre de visiteurs romands se sont déplacés à Berne. Un spécialiste du GSP Lausanne était en permanence sur le stand avec une documentation en français. La société BATINERGIE était le seul partenaire romand à s'être engagé sur le stand. Il nous a appuyés avec beaucoup d'efficacité et de compétence et a noué de nombreux contacts avec une clientèle très intéressée.
Dans le cadre de cette expo, le 28 novembre, un séminaire destiné aux professionnels avait été organisé avec traduction simultanée. Il a eu un énorme succès. En effet, plus de 100 personnes s'étaient installées dans la salle et une bonne vingtaine n'ont pu y entrer, faute de place. Le lendemain, le grand public était convié à une information générale, cette fois en langue allemande uniquement. Plus de 150 personnes y participèrent.

D'autre part, notre matériel d'exposition a été maintes fois mis à disposition de nos membres pour diverses manifestations publiques. Une partie a tourné en permanence dans le cadre de l'expo itinérante de la société suisse de géothermie (SSG) qui a fait escale cette année à Lausanne, Genève et Fribourg. Cette exposition se poursuit en 2004.

Journées portes ouvertes

Les 4 et 5 avril 2003 à la **Vallée de Joux** en collaboration avec les partenaires suivants : SEVJ SA, Vescal Oertli, Stiebel Eltron, Sapac et les installateurs Goley Pascal-Olivier et Meylan & Zooler.
Site d'accueil dans les locaux de la Société Électrique de la Vallée de Joux dans lesquels les partenaires présentaient leur matériel.
Les visiteurs étaient amenés sur le site de visite au Solliat par bus navette. C'est une PAC sol-eau que les personnes intéressées ont pu voir fonctionner. L'installateur était sur place avec les propriétaires pour informer les visiteurs.

Exemple d'une annonce présentée dans la presse lors de chaque manifestation portes ouvertes.

Les 10 et 11 octobre 2003 à **Yvonand** VD en collaboration avec les sociétés suivantes : Romande Energie, Satag Thermotechnique, Sapac, Hoval, Stiebel Eltron, Batinergie et EEF Connect.
Le site d'accueil se situait sous le hangar à voitures d'un des propriétaires chez qui la visite d'une PAC sol-eau avec production d'eau chaude sanitaire au moyen d'un chauffe-eau électrique était organisée. Le deuxième propriétaire disposait d'une maison labellisée MINERGIE avec une pompe à chaleur sol-eau équipée du rafraîchissement selon le système free cooling, d'une ventilation mécanique contrôlée avec récupération de chaleur et puits canadien, de panneaux solaires combinés avec la pompe à chaleur pour la production d'eau chaude et le chauffage, de deux citernes pour récupérer l'eau de pluie et d'un aspirateur centralisé. La totale !

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, parfois 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. Il faut relever la très bonne fréquentation et l'excellente participation des propriétaires des lieux de visites.

Séminaires, symposiums et jubilé du GSP

Nous avons partagé ou organisé 12 manifestations publiques sur invitation ou demande de leurs organisateurs.

La société Hoval à Crissier nous a conviés à participer à une tournée promotionnelle en Suisse romande en vue de présenter ses nouveaux produits liés aux énergies renouvelables. Sur invitation et en cinq après-midis, le GSP a présenté l'aspect technico-commercial et le marché de la pompe à chaleur tout en donnant une note neutre à cette action.

Jubilé et inauguration du nouveau centre de test des PAC à Buchs, le 10 octobre.

Les 10 ans du GSP et l'inauguration du centre de test à Buchs. Sur ces diverses photos, vous découvrez l'aula de l'Ecole inter-cantonale de la technique à Buchs (1). Le directeur de l'Office fédérale de l'énergie (OFEN) dans son discours (2). Ci-dessus (3), le conseiller aux États et président du GSP, Peter Bieri, le directeur de la société Stiebel Eltron qui a fait don à cette occasion d'une pompe à chaleur, et le directeur du GSP, Rolf Beck. Sur la photo (4), vous trouvez à gauche Peter Hubacher, responsable du secteur de l'assurance

qualité du GSP, la première présidente et fondatrice du GSP Gabi Mariani-Brugger, le responsable du secteur chaleur ambiante, CCF et froid de l'OFEN, Fabrice Rognon et le directeur de l'OFEN, Walter Steinmann, qui posent devant le nouveau stand d'essais des pompes à chaleur.

D'autre part, nous avons participé à plusieurs séminaires : MINERGIE, courant vert, chaleur et froid, aux assemblées générales de l'association suisse du froid (ASF) et de la société suisse de géothermie (SSG), à deux conférences de presse à l'occasion de l'inauguration de l'exposition « Géothermie – douce énergie » à Lausanne et Fribourg ainsi qu'à un séminaire sur la géothermie au Locle.

Campagne marché rénovation

Cette publicité a été insérée dans les revues Maisons & Ambiances et Maison d'aujourd'hui. Nous ne mettrons volontairement pas la photo d'une annonce qui a eu un énorme succès et qui est parue dans le journal de la CRDE "énergie et environnement" car elle a fait l'objet d'une plainte du l'Union Pétrolière.
Près de 500 coupons-réponses nous sont parvenus. Nous avons transmis une documentation ciblée et une lettre d'information à chacune de ces demandes. La photo non publiée relatait uniquement le marché de la rénovation. L'annonce ci-contre informe sur ce marché ainsi que sur celui de la construction neuve car en Suisse romande il faut encore soutenir activement la promotion dans ce secteur. En effet, les cantons de Vaud, Neuchâtel et Genève accusent encore un énorme déficit.

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

André Freymond