

En avance sur leur temps: les pompes à chaleur Nibe font référence

Klaus Ackermann est Directeur Général de Nibe Allemagne, la filiale allemande d'une société suédoise en train d'instaurer de nouveaux standards dans le monde des pompes à chaleur. Nous nous sommes rencontrés au siège de l'entreprise où Klaus a expliqué la demande croissante de pompes à chaleur et comment son entreprise est en passe d'arriver en tête en Europe du Nord et plus loin encore.

“Nibe ressemble beaucoup à Purmo Radson, dans le sens où nous sommes toutes deux des entreprises dynamiques en pleine croissance, en phase d'expansion et de consolidation dans toute l'Europe, avec des stratégies différentes certes, mais nous complétons pourtant bien sur le plan technique. Nous avons environ 6 500 employés selon les derniers calculs, avec un chiffre d'affaires de € 850 millions et nous sommes cotés à la Bourse de Stockholm depuis 1997. Nous sommes un employeur exigeant, avec un personnel travaillant dur qui est récompensé sur le plan financier, bien sûr, et sur celui de la garantie de travailler dans une entreprise solide et assurée d'un avenir stable. La personnalité de notre entreprise est réellement déterminée par nos actionnaires – un travail dur et des objectifs ambitieux, à l'instar de l'éthique et l'exemple de Gerteric Lindquist, Directeur Général et Président Directeur Général.”

LA MARQUE NIBE

Nibe, une entreprise relativement jeune fondée en Suède en 1949 par Nils Bernerup, a trois activités commerciales distinctes : les fours, les chauffe-eaux électriques et les systèmes d'énergie Nibe. Ces derniers, essentiellement des pompes à chaleur, sont exclusivement produits en Suède, où Nibe est le leader du marché, ainsi que dans de nombreux autres pays d'Europe du Nord, et est actuellement dans les dix premiers en Allemagne. “Soit nous construisons de nouvelles installations à partir de zéro, comme nous l'avons fait en France, soit nous achetons des installations existantes, comme en Pologne”, dit M. Ackermann. “Je dirais que nous avons environ 10 % de croissance interne, 10 % d'acquisitions, la plus récente étant le Schulthess Group AG qui a

été l'achat le plus important dans le secteur des pompes à chaleur. Nibe fixe ses objectifs de croissance annuelle à 20 %, ce que nous pensons être faisable, dans la mesure où c'est un niveau que nous avons constamment atteint ces dernières années. Je dirais que nous sommes une entreprise sympathique, mais aussi en pleine croissance.”

Le développement agressif de produits joue un rôle prépondérant dans ce positionnement. Nibe est le leader avéré dans le domaine de la R&D pour les pompes à chaleur, mobilisant un large groupe d'ingénieurs en développement qui se consacrent exclusivement à l'innovation de produits. “C'est bien entendu un investissement assez important et un signe de confiance”, explique M. Ackermann. Et cette confiance est bien fondée, avec de nombreuses références qui arborent fièrement le nom de Nibe. “Nous sommes la première entreprise à avoir produit une pompe à chaleur ayant un coefficient de performance supérieur à 5, la première à avoir sorti une pompe à chaleur géothermique à vitesse variable et une pompe à chaleur à air d'échappement à vitesse variable”, poursuit-il.

Nibe a également été la première à créer ce que toutes les pompes à chaleur devraient avoir : une interface conviviale. Les tâches les plus complexes de la pompe à chaleur, les plus compliquées, sont simplifiées de façon si claire et si simple d'utilisation que, le jour de la démonstration, on aurait presque pu croire que c'était facile. Bien sûr, les réglages de températures sont simples pour l'utilisateur final, mais les données chiffrées de référence, les performances, la charge thermique, etc. – sont aussi clairement affichées pour que l'installateur >>



puisse rapidement et facilement les mesurer, les vérifier et ajuster les réglages quand cela s'avère nécessaire – par le biais de l'ordinateur portable ou même à distance, le cas échéant. "L'interface a été conçue avec l'aide de non-techniciens, dont le talent à rendre si simple la complexité est clairement un autre point de référence pour l'entreprise", dit M. Ackermann.

LA MONTÉE DES ÉNERGIES RENEUVELABLES

L'Allemagne est réputée pour être très respectueuse de l'environnement. Récemment, treize centrales nucléaires ont été fermées dans le but de remplacer leur production par des énergies renouvelables. Le reste de l'Europe observe de très près les progrès de ce pays et actuellement environ 18 % de l'énergie est renouvelable en Allemagne. Pour la croissance des pompes à chaleur, c'est une bonne nouvelle, comme l'explique M. Ackermann. "La loi impose

d'utiliser au minimum entre 10 % et 50 % d'énergies renouvelables dans les nouveaux bâtiments. Sur environ 600 000 systèmes de chauffage installés chaque année, 9 % sont des pompes à chaleur, qui sont utilisées par environ 23 % des nouveaux bâtiments dans ce pays."

La répartition du marché entre nouveaux bâtiments et rénovations est d'environ 60/40. "Je pense que nous avons dépassé la situation où nous devons expliquer le principe physique d'une pompe à chaleur", dit M. Ackermann. "Soit les gens le comprennent, soit ils le supposent" – il n'y a pas de demande réelle de la part des clients pour les explications techniques. La preuve que cela fonctionne suffit à rassurer les gens qui n'ont pas besoin de s'interroger sur le pourquoi : quand vous allumez une lampe, il n'est pas indispensable de comprendre les circuits ou les principes de l'électricité pour voir qu'il ne fait plus noir. De la même manière,

l'utilisateur final se contente de demander, à juste titre, "combien puis-je économiser sur mes factures en énergie" ?

Nibe doit segmenter son marketing pour veiller à ce que les avantages soient communiqués à tous les niveaux : pour les installateurs, les pompes à chaleur donnent des marges confortables ; pour les utilisateurs finaux, ils fournissent un confort intérieur économique et pour les entrepreneurs, ils sont faciles à recommander en raison de leurs multiples avantages, qui les aident à vendre leurs maisons. Mais dans les années à venir, l'on prévoit un goulot d'étranglement dans la mesure où le nombre d'installateurs qualifiés est stable, tandis que la demande ne peut qu'augmenter. "Estimation approximative : sur vingt installateurs, il y en a peut-être un ou deux qui pourrai(en)t être installateur(s) de pompe à chaleur, en terme de soif d'apprendre, parce que cela demande réellement certaines connaissances pour être capable de se servir d'une installation de pompe à chaleur", dit M. Ackermann. "Mais ces connaissances sont bien entendu fort précieuses pour l'installateur parce qu'il y a là des marges très intéressantes et un secteur durable. Dans quatre ans peut-être, un certificat sera nécessaire pour que les installateurs puissent installer des pompes à chaleur, et Nibe coopère avec les autorités pour soutenir la création d'un solide programme de certificats ; il est facultatif aujourd'hui, mais il sera obligatoire à terme."

POURQUOI DEVENIR INSTALLATEUR DE POMPES À CHALEUR ?

En règle générale, il s'agit d'un installateur qui anticipe, qui comprend que l'avenir de l'énergie est renouvelable et que son chiffre d'affaires dépend de sa capacité à l'offrir à ses

clients. Il y a bien sûr une autre voie vers le monde des installations de pompes à chaleur, et cette voie est celle de l'opportunisme : être capable de proposer un service de spécialiste et un produit de spécialiste – en comparaison d'autres sources traditionnelles de chaleur – est simplement plus rémunérateur. Donc trois fois par an, Nibe organise des workshops pour former les installateurs et, une fois la formation terminée, ils obtiennent le certificat de Partenaire Efficience, avec une formation théorique et pratique sur l'installation et le fonctionnement des produits Nibe. "Nous leur faisons confiance au point qu'ils peuvent garantir trois années supplémentaires en plus des deux années que nous offrons sur nos produits", dit M. Ackermann. "Avant tout, ils peuvent dire aux utilisateurs finaux : parce que mon entreprise est certifiée Nibe, vous obtenez cinq ans de garantie au lieu de deux".

NIBE : UN CHOIX LOGIQUE

Nibe ne fait pas de publicité directe aux utilisateurs finaux ni ne suit activement ce secteur. "Bien entendu, si les utilisateurs

veulent des informations, nous les leur donnons. Mais considérez ce scénario : si nous faisons des campagnes de publicité consommateurs et les convainquons des avantages des pompes à chaleur, ils ne viendraient pas directement à nous, ils se rendraient chez leurs installateurs, et nous n'avons aucun contrôle sur les recommandations des installateurs. Il pourrait donc se produire que nous fassions un excellent travail pour conduire les utilisateurs finaux directement dans les bras de la concurrence. En ne faisant pas de publicité vers les utilisateurs finaux, nous évitons ce risque. Mais nous verrons, il est toujours possible que la situation évolue." Et effectivement les choses ont changé. Tout récemment, Nibe Finlande a annoncé son intention de travailler avec Purmo Finlande sur une brochure destinée aux utilisateurs finaux pour communiquer les avantages des radiateurs basse température Purmo Radson et des pompes à chaleur Nibe. "Cela convient à notre cible de les sensibiliser professionnellement aux avantages d'utiliser des radiateurs modernes Purmo Radson avec

des pompes à chaleur dans des systèmes basse température", dit Gunilla Laiho, Chef des ventes à Purmo Finlande. Autres étapes du processus : formations et séminaires communs pour installateurs et participations jointes dans les salons professionnels régionaux.)

DONC POURQUOI UTILISER LES POMPES À CHALEUR AVEC DES RADIATEURS BASSE TEMPÉRATURE ?

L'installation d'un système de pompe à chaleur prend environ deux jours, pour un coût s'échelonnant de € 10.000 à € 20.000. Avec une durée de vie moyenne de vingt ans, le système commence à récupérer l'investissement initial à l'instant précis où il est branché. "Avec les pompes à chaleur vous profitez jusqu'à 75 % d'énergie à coût zéro pour l'environnement : vous investissez dans une unité d'énergie électrique et vous gagnez trois unités d'énergie thermique propre en retour. Et ces systèmes opèrent généralement à un niveau optimal de 35 degrés, les rendant idéaux pour les radiateurs basse température." Il n'y a pas de concurrence entre nos entreprises, c'est donc une bonne adéquation. Ensemble, nos produits peuvent offrir de multiples avantages aux utilisateurs finaux : contrôle du climat à moindre coût, respect de l'environnement, meilleure ventilation, chauffage et climatisation.

"La pompe à chaleur, en tant que système de chauffage avec alimentation électrique, est très tournée vers l'avenir. Ce n'est ni du gaz ni du pétrole, mais de l'électricité, que nous sommes capables de produire à partir du vent ou du photovoltaïque – et le tandem pompe à chaleur/radiateurs basse température, est une tendance durable et économe en énergie qui sera un jour banale." ■



"Il règne encore une idée fausse selon laquelle les pompes à chaleur et les radiateurs ne fonctionnent pas ensemble, mais quand on en sait plus, on réalise qu'en définitive ils se complètent admirablement. En plus d'une solide complémentarité technique entre Nibe et Purmo, il y a aussi un sens croissant de la coopération. Nous sommes sur le même marché, des deux côtés du même système de chauffage, offrant de multiples avantages aux utilisateurs finaux."