

Communiqué de presse

Vilters, janvier 2016

« Le passage à un spécialiste du service et de l'entretien en aura valu la peine »

Le 1er juillet 2015, environ 4'000 contrats d'entretien des Services Industriels de Genève (SIG) sont passés aux mains de la société ELCO. La reprise des contrats s'est déroulée comme prévu et a été bien accueillie par les anciens clients des SIG et les installateurs locaux, comme il ressort de l'entretien mené avec Lukas Heitzmann, Directeur de la région Ouest et membre de la Direction d'ELCO, et Martin Simoni, Responsable Service en Suisse romande.

Pour quelle raison ces contrats d'entretien ont-ils été transférés à ELCO ?

Lukas Heitzmann: En dehors du fait que l'entretien des installations de chauffage n'est pas le cœur du métier des SIG, dont les principaux domaines d'activité relèvent de l'énergie, de l'eau, de l'environnement et des télécommunications, il faut savoir que le service de chauffage a beaucoup évolué ces dernières années. Il s'est continuellement professionnalisé et spécialisé. Parallèlement, les exigences techniques se sont multipliées et le savoir-faire doit en faire autant. Ce genre d'évolution est souvent à l'origine d'un spin-off ou d'une fusion d'entreprises.

Comment a-t-on procédé?

Martin Simoni: Il y a eu un appel d'offres. L'ensemble des 4'000 contrats d'entretien a été subdivisé en 14 lots, et on pouvait acquérir un certain nombre de lots ou le paquet entier. A part ELCO, il y avait toute une série d'entreprises sérieusement intéressées.

Et comment se fait-il qu'ELCO ait remporté les 14 lots ?

Lukas Heitzmann: L'un des éléments, qui a fait pencher la balance en faveur d'ELCO, était son organisation de service très bien implantée dans la région et le fait qu'elle a une bonne réputation en tant que spécialiste du service à Genève aussi. Le futur partenaire, qui reprendrait ces lots, devait pouvoir mettre les ressources nécessaires à disposition, dans un délai relativement court, et être en mesure de gérer la reprise et l'intégration des contrats d'entretien en très peu de temps.

Martin Simoni: Le coup de départ avait été fixé au 1er juillet 2015, mais, puisque les négociations ont duré plus longtemps que prévu, une fois le contrat avec les SIG signé, il ne nous restait finalement que deux mois pour effectuer le transfert. Concrètement, il a fallu développer les capacités au niveau du personnel compétent, informer la clientèle, transférer les données, renforcer les équipes de service... Que tout cela ait pu se faire sans anicroches (et même plus vite que prévu) est dû à l'excellente collaboration avec les SIG et à l'engagement fort de nos collaborateurs.

Que signifie l'acquisition du paquet SIG dans le cadre du portefeuille de contrats d'entretien d'ELCO en Romandie ?

Martin Simoni: La reprise des contrats d'entretien des SIG représente une augmentation notable des contrats dans notre portefeuille de clients. Si nous regardons en arrière, le domaine du service s'est continuellement développé ces dernières années, comme les chiffres suivants l'illustrent de manière impressionnante. En 2007, quand j'ai rejoint ELCO, le service après-vente Suisse romande comprenait 88 techniciens de service ; aujourd'hui, nous en avons 116.

Comment les clients des SIG ont-ils réagi à ce transfert?

Lukas Heitzmann: Les clients abonnés aux services d'entretien des SIG ont reçu un délai pour donner leur accord concernant le transfert des données de leur installation de chauffage et de leurs contrats à ELCO, dans le respect de la protection des données bien sûr. Dans ce genre de situation, il faut s'attendre à subir quelques pertes. Que les pertes se situent en dessous de la valeur moyenne constitue pour nous une indication que les clients acceptent volontiers le transfert à l'organisation de service d'ELCO.

Et les installateurs de la région genevoise voient ça comment ?

Martin Simoni: Les installateurs ont aussi très bien accueilli le transfert du portefeuille des clients des SIG chez ELCO. En effet, si c'était une importante entreprise d'installations de chauffage

opérant aussi bien dans l'installation que dans le service après-vente qui avait remporté l'appel d'offres, les installateurs locaux auraient pu craindre la concurrence qui risquerait de les exclure des futurs travaux d'assainissement pour ces clients. Mais puisqu'ELCO n'est pas elle-même une entreprise d'installation, mais qu'elle propose des solutions de chauffage d'un seul et même prestataire avec le conseil, les produits, les systèmes et le service qui vont avec, les affaires des installateurs locaux ne seront pas touchées par cette reprise.

Nous vivons une époque où il est difficile de trouver du personnel qualifié. Je suppose que l'augmentation des effectifs de l'équipe de service n'aura pas été si simple ?

Martin Simoni: Nous avons été agréablement surpris de pouvoir renforcer notre équipe genevoise de techniciens de service au gaz avec 7 nouveaux techniciens de service qualifiés en seulement deux mois. Cela montre aussi à quel point ELCO est un employeur intéressant. Les professionnels apprécient le fait d'être employés par le leader du marché, et il ne faut pas non plus sous-estimer la valeur d'une entreprise, qui offre à ses collaborateurs d'excellentes possibilités d'évolution, en mettant à disposition des cours et des formations continues. Avec ses 31 techniciens de service, ELCO dispose de la plus importante organisation de service dans le canton de Genève.

Il doit y avoir bon nombre d'appareils provenant de différents fabricants dans le portefeuille de contrats des SIG...

Lukas Heitzmann: C'est effectivement le cas. La moitié des contrats environ concerne des installations ELCO. C'est l'un des grands défis que nous devons relever. Que nous proposons d'assurer l'entretien de produits qui ne proviennent pas de notre propre maison est une grande nouveauté, dont les conséquences s'étendent à plusieurs niveaux. Nos collaborateurs doivent avoir une formation plus étendue et nous devons avoir des pièces de rechange de différentes marques en stock. De ce point de vue, ce projet s'apparente aussi à un projet-pilote pour ELCO.

Est-ce que vous vous attendez à acquérir des affaires complémentaires dans le domaine des travaux en régie et de l'assainissement de chauffage pour les anciens clients des SIG ?

Martin Simoni: Ce n'est pas notre principale préoccupation. Nous souhaitons d'abord nous rapprocher de nos nouveaux clients et gagner leur confiance. Leur offrir d'excellentes prestations à un bon prix est la meilleure manière d'y parvenir.

Quel est votre bilan maintenant que les SIG ont transféré leurs contrats d'entretien à ELCO ?

Martin Simoni: Je dois d'abord préciser qu'il nous reste encore du travail avant de clôturer définitivement le projet d'intégration des nouveaux clients, mais il est déjà évident que le bilan intermédiaire est positif. Tous ceux et celles qui ont collaboré à ce projet sont fiers de tout ce qui a été accompli.

Lukas Heitzmann: Le transfert des contrats d'entretien à ELCO est couronné de succès et profite à toutes les parties concernées, y compris aux SIG. Les clients sont ceux qui en profiteront le plus, car ils bénéficient désormais du savoir-faire et de l'expérience d'un spécialiste du chauffage, qui met à leur disposition un service de tout premier ordre et qui saura les conseiller tout au long de leurs projets d'assainissement. Ce qui génère à son tour du travail pour les planificateurs et installateurs locaux. Dernier point mais non des moindres, le projet a considérablement rapproché nos départements Vente et Service et renforcé la confiance des collaborateurs qui savent désormais qu'ils peuvent relever de gros défis et les mener à bien, à condition de travailler de concert.



Séance photo avec l'équipe ELCO responsable du service et de l'entretien des chauffages à gaz, et qui s'occupera à l'avenir de l'entretien de chauffage des anciens clients des SIG.

Lukas Heitzmann: « Le transfert des contrats d'entretien des SIG à ELCO est une opération couronnée de succès pour toutes les parties concernées. »



Martin Simoni: « D'abord gagner la confiance de nos nouveaux clients en leur offrant un service et des entretiens de leurs système de chauffage au meilleur prix. »



La puissante chaudière à gaz et à condensation THISION L est la chaudière idéale pour les objets commerciaux ou industriels, mais aussi pour les maisons plurifamiliales et les résidences.

Pour plus d'informations :

Elcotherm AG, Sarganserstrasse 100, 7324 Vilters

Téléphone : 081 725 25 25, Fax : 081 723 13 59

Interlocuteur : René Grosswiler, rene.grosswiler@ch.elco.net