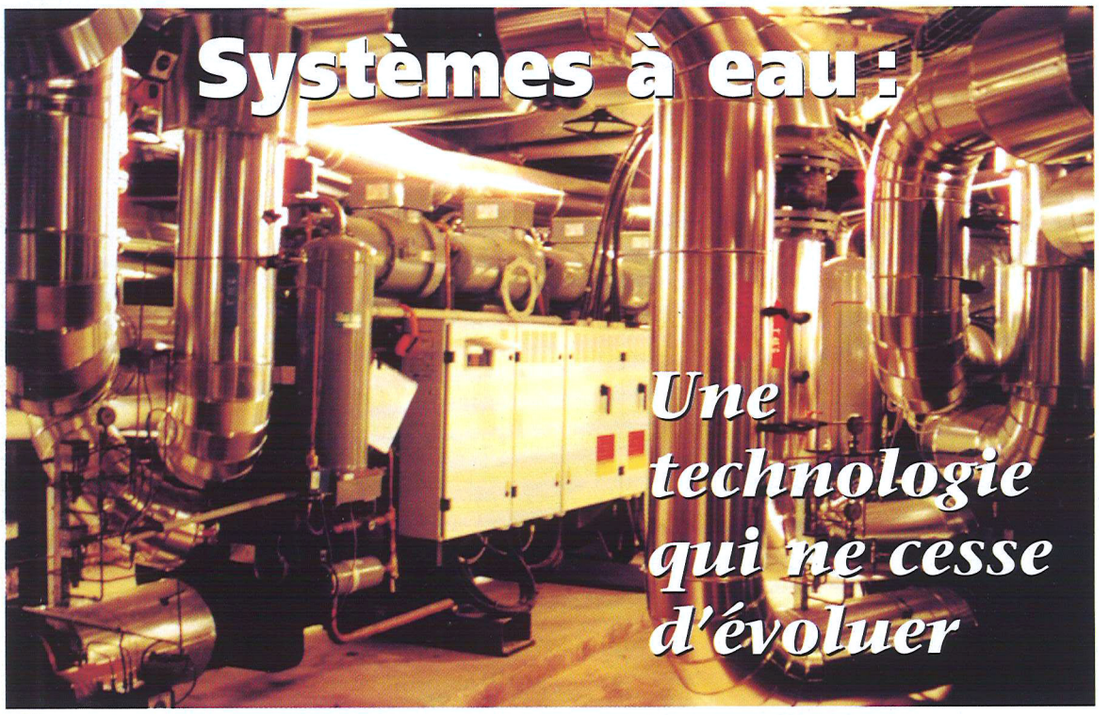
MENSUEL - N°24 – JUILLET 1999

CLIM pratique

ISSN 1284-3628

CLIMATICIENS • CHAUFFAGISTES • ELECTRICIENS • FRIGORISTES



Systèmes à eau : Une technologie qui ne cesse d'évoluer

La majorité des installations de climatisation centralisée utilisent des systèmes à eau. Et la technologie n'en finit pas d'évoluer et de s'affiner : performance, esthétique et intégration sont les maîtres-mots du progrès. *Lire page 16*

« La clim pour le résidentiel et le petit tertiaire est une affaire de généralistes »

Un entretien avec Philippe Goj
Président de FEDELEC

La fédération professionnelle représentative des artisans et électriciens, réagit vivement au soutien par EDF des réseaux d'installateurs climaticiens régionaux. *Lire page 8*

Débat p. 34

FAUT-IL S'ASSOCIER À LA GRANDE DISTRIBUTION POUR LA VENTE DE LA CLIMATISATION FIXE AU PARTICULIER ?

ACTUALITÉS

Trox-Hesco : le regroupement se concrétise en France 4

France Air ouvre une agence à Nice 4

Missenard Quint dans les petits papiers de Alstom 6

Des "Journées de la clim" positives à Mulhouse 6

Légionellose : 28 morts au Pays-Bas 6

ENQUÊTE

Grande distribution : La clim progresse dans les rayons 12

ZOOM

Amhac, installateur de l'année aux Etats-Unis 14

DOSSIER

SYSTÈMES À EAU

La course à l'intégration 17

Discrétion assurée au pays des milliardaires 18

Economie sur le coût énergétique grâce à la GTB ... 20

Produits nouveaux 25

Point sur : les roof-top 28

Ce numéro comporte un encart service-lecteurs broché non folioté de 4 pages, situé entre les pages 10 et 11 et les pages 26 et 27.

FICHE TECHNIQUE p. 30

BILAN THERMIQUE : choisir l'installation appropriée

CLIM-FROID .com

Consultez notre serveur Internet Clim-froid.com
Le site universel de la clim et du froid

Faut-il s'associer à la grande distribution pour la vente de la climatisation fixe au particulier ?

Après s'être bornées pendant plusieurs années à proposer des climatiseurs mobiles dans leurs rayons, certaines enseignes de la grande distribution s'intéressent de près à la climatisation fixe. Mais, il n'est plus question que le client reparte avec son climatiseur sous le bras... De là à penser que des installateurs pourraient s'associer aux grandes surfaces pour la mise en service et le dépannage de ce type de matériel, il y a un pas, que peu de professionnels imaginent franchir. Disponibilité et facturation des interventions posent notamment problème.

« Une collaboration contraignante »

Frédéric Audel *est gérant de la société Climage, située à Saint-Ouen l'Aumône (Val-d'Oise). Cette entreprise réalise des installations dans les* ***secteurs résidentiel et industriel****. Elle emploie 9 personnes, pour un chiffre d'affaires annuel de 6 millions de francs.*

« Une grande surface de bricolage nous a contacté, il y a plusieurs années, pour assurer l'installation des splits achetés par ses clients. Nous avons attentivement analysé cette proposition, pour finalement la refuser. Les contraintes issues de cette collaboration étaient en effet trop nombreuses. Il fallait être en mesure d'intervenir à tout moment, notamment en pleine période estivale. Nous ne pouvions évidemment pas garantir une telle disponibilité, à une époque de l'année où notre propre activité est très importante. De plus, un forfait nous était imposé, sans prendre en considération la difficulté de l'intervention.

La grande distribution est confrontée à un véritable problème, car si les professionnels qui acceptent de collaborer avec elle sont en mesure d'assurer l'installation et la mise en route d'un système de climatisation, ils ne savent pas toujours identifier clairement les causes d'une panne ou d'un simple dysfonctionnement. Les pièces de l'appareil peuvent donc être garanties par le biais du constructeur, mais qui sera capable de garantir une main d'œuvre compétente et efficace ? Cette question est d'autant plus cruciale qu'aucune grande enseigne ne souhaite s'attirer une mauvaise image de marque à la suite d'installations mal réalisées.

Il nous arrive de rencontrer des utilisateurs déçus par les performances de leur climatisation, après un achat par le biais d'un réseau grand public. A chaque fois, le problème est le même : le manque d'informations. Les gens s'étonnent que les unités intérieures ou extérieures ne soient pas situées là où ils le voudraient. Ils se plaignent parfois du coût à l'exploitation, très différent de celui qu'ils avaient imaginé. Vendre un climatiseur est une chose, conseiller à un particulier un appareil qui corresponde exactement à ses attentes en est une autre... »

« Le particulier est une source de difficultés potentielles »

Dominique Cordier *dirige la société d'installation* ***Smef Azur****, basée à La Fare les Oliviers (Bouches-du-Rhône). Cette entreprise travaille régulièrement avec les* ***collectivités et les grandes chaînes nationales****. Elle emploie 68 personnes et réalise un chiffre d'affaires annuel de 58 millions de francs.*

« Notre entreprise compte parmi ses clients plusieurs grandes surfaces de bricolage. Nous avons conçu et installé leurs systèmes de climatisation. En revanche, nous n'avons jamais été démarchés par l'une de ces enseignes pour la mise en service d'une climatisation fixe achetée chez elle. Mais si jamais cela devait se produire, je me garderais bien de m'engager dans cette voie.

Le particulier est une source de difficultés potentielles. Avec lui, la fiabilité opérationnelle de l'installation est considérablement réduite. Cette notion repose sur quatre facteurs : disposer d'un bon système, bien le conduire, en assurer une bonne maintenance et savoir comment s'en servir. Or, vendre une climatisation fixe à un particulier n'est pas aussi évident que de lui proposer un article ménager quelconque. Après s'être assuré de la fiabilité du système, en réalisant une installation dans les règles de l'art, comment empêcher l'utilisateur de placer un napperon sur une unité intérieure posée en allège, ou même un pot de fleurs, susceptible de fuir et de répandre de l'eau sur le climatiseur ?

Les raisons d'intervenir pour un dépannage dont l'origine est une fausse manœuvre sont légion dans le secteur résidentiel. L'entreprise qui accepterait de collaborer avec une grande surface de bricolage, pour l'installation et l'entretien de la climatisation fixe achetée dans ses rayons, risque donc de mettre le doigt dans un engrenage qui lui apportera bien plus de difficultés que d'avantages. »

« Prendre le temps de considérer les termes de l'accord »

Philippe Rouy *est Pdg de la société L'Équipement* ***Moderne****, basée à Salies de Béarn (Pyrénées Atlantiques). Le principal secteur d'activité de cette entreprise est* ***la boulangerie-pâtisserie****, dont elle réalise notamment les installations de réfrigération et de climatisation. Elle emploie 12 personnes et son chiffre d'affaires annuel est de 13 millions de francs.*

« Il nous arrive de poser de la climatisation chez le particulier. Mais, cela ne représente pas le gros de notre activité. Si une enseigne de la grande distribution nous proposait une collaboration, nous prendrions le temps de considérer les termes de cet accord. Nous connaissons bien le mode de fonctionnement de la grande distribution, car nous y installons régulièrement du matériel de boulangerie. Assurer l'installation et l'entretien d'appareils de climatisation fixe achetés par des particuliers me paraît a priori envisageable.

Notre métier évolue de plus en plus vers le service après-vente, même dans notre secteur de prédilection. Les constructeurs de matériels de boulangerie ont aujourd'hui tendance à vendre leurs produits en direct. Proposer un service après-vente aux clients de la grande distribution peut donc être une évolution possible pour notre entreprise, mais à une seule condition : que nous puissions fixer nos propres prix. Il est indispensable que les forfaits soient correctement calculés. Se déplacer quatre fois de suite pour une télécommande mal programmée peut engendrer des coûts supérieurs à ce qui était prévu de façon forfaitaire. »

INDEX des annonceurs

AIRWELL 19
ASPEN PUMPS 6
ATC 24
CAMFIL 27
CARRIER ..... 2 (couv. 2), 11
DAIKIN 5, 7
ITE 10
LU-VE CONTARDO ... 35 (couv. 3)
SGC ..... 36 (couv. 4)
PYC 21, 29
INTERCLIMA 9