

# suissetecmag



## « Focus sur l'eau potable »

La journée sanitaire a attiré plus de 600 professionnels du domaine à Berne.

› Page 4

**NOUS, LES  
TECHNICIENS DU BÂTIMENT.**

Swissbau 2020

## Expérience de réalité virtuelle

La Swissbau 2020 se tiendra du 14 au 18 janvier. Venez nous rendre visite au lounge suisse! Ce sera pour vous l'occasion de découvrir en exclusivité notre expérience de réalité virtuelle sur la sécurité au travail et la protection de la santé. Vous recevrez votre invitation personnelle début janvier.



Photo : adobe stock.com



**Editeur:** Association suisse et liechtensteinoise de la technique du bâtiment (suisselec)

**Rédaction:** Christian Brogli (broc), Helena Montag (monh), Marcel Baud (baud)

**Contact:** suisselec, Auf der Mauer 11, Case postale, 8021 Zurich

Téléphone +41 43 244 73 00, fax +41 43 244 73 79

kommunikation@suisselec.ch, suisselec.ch

**Concept/réalisation:** Linkgroup AG, Zurich, linkgroup.ch

**Impression:** Printgraphic AG, Berne, printgraphic.ch

**Tirage:** allemand : 3800 ex., français : 1000 ex.

**Remarque:** Par souci de lisibilité, cette publication utilise par endroits le masculin comme une forme générique pour se référer aux deux sexes.

Toute reproduction technique (même partielle) des textes et photos

est soumise à l'autorisation expresse de l'éditeur.

**Couverture:** Béatrice Devènes. Christa Rigozzi ouvre la journée sanitaire 2019 au Kursaal de Berne.



Climatiquement neutre  
Impression  
ClimatePartner.com/11017-1901-1001



Photo: DAS ZELT

Save the date

## Journée chauffage ventilation climatisation

La prochaine journée chauffage ventilation climatisation de suisselec aura lieu le 2 avril 2020. A cette occasion, les professionnels de la branche se réuniront dans le chapiteau « DAS ZELT », sur le site de l'ancienne caserne de Zurich. Notez cette date dès à présent dans vos agendas! L'invitation officielle suivra en temps voulu.



Photo: Agence Solaire Suisse

Une entreprise membre à l'honneur

## Prix Solaire 2019

Le hangar viticole construit sur le domaine des Caves du Château d'Auvonnier, à Milvignes (NE), a reçu le Prix Solaire Suisse 2019. La rénovation de la toiture, avec panneaux solaires photovoltaïques, concourait dans la catégorie « Installations énergétiques ». C'est l'entreprise membre de suisselec Gottburg SA, à Boudry (NE), qui s'est chargée des travaux de ferblanterie et de couverture ainsi que de l'installation PV. Les modules photovoltaïques ont une puissance de 24 kW. De couleur terre cuite, ils s'intègrent remarquablement bien à la toiture côté sud. suisselec adresse toutes ses félicitations à son entreprise membre.

**POUR PLUS D'INFORMATIONS**  
[solaragentur.ch/fr/node/986](http://solaragentur.ch/fr/node/986)



Tribune libre

Lorsqu'un client est « seulement » satisfait, il ne l'est pas assez. En effet, une partie du succès des entreprises dépend directement de leur capacité à tirer parti de leur clientèle existante afin de vendre des produits et prestations supplémentaires.

Pour ce faire, la solution est de miser sur la qualité des relations clients. Ainsi, il ne faut pas seulement répondre aux attentes de la clientèle, mais les surpasser. Il en va de même pour les nouveaux clients.

L'opération séduction passe trop souvent par des rabais. Or, c'est plutôt par la qualité du service que les clients potentiels devraient être attirés. Voilà un moyen efficace de se démarquer de la concurrence. Faire sensation auprès de vos clients tient généralement à peu de chose. Par exemple, si vous posez de nouvelles installations dans un bâtiment, il est presque toujours possible de les épater avec des photos « avant/après ». Mais combien d'entreprises y pensent ? La formulation des salutations à la fin de vos e-mails et de vos lettres ne doit pas toujours être la même. N'hésitez pas à faire preuve d'originalité et à personnaliser vos courriers. Concernant les confirmations de rendez-vous, pourquoi d'ailleurs ne pas renoncer aux traditionnels e-mails ? A la place, prenez par exemple une photo de votre équipe, imprimez-la sous forme de carte postale, écrivez votre message à la main et envoyez – effet garanti !

Une bonne communication renforcera aussi votre réputation en tant qu'employeur. C'est un moyen aussi important qu'un autre pour vous distinguer sur le marché. Pourquoi ne pas souligner la culture positive de votre entreprise ? Remerciez de leur intérêt les candidats qui postulent chez vous et que vous ne pouvez pas retenir avec un billet de loterie Win for Life. Mettez pendant une semaine une caméra entre les mains de vos apprentis de deuxième année, et montez ensuite un portrait à partir des images filmées. Dans les deux cas, vous

ferez la différence et les gens en parleront, notamment sur les réseaux sociaux. La notoriété et l'image de votre entreprise ne pourront qu'en bénéficier.

Epater la clientèle se doit par conséquent d'avoir une place de choix dans votre stratégie (voir aussi l'article à la page 12). Ce faisant, vous favoriserez également l'esprit d'équipe. Car chacun de vos collaborateurs peut promouvoir les relations clients et ainsi contribuer au succès de l'entreprise.

Jörg Neumann  
Directeur de NeumannZanetti & Partner

« Lorsqu'un client est « seulement » satisfait, il ne l'est pas assez. »



## Cette année, douze intervenants ont pris la parole lors de la journée sanitaire. Comme de coutume, l'exposition technique a constitué une excellente plateforme d'échanges.

> Page 4

### 75 ans d'affiliation 7

Quatre entreprises membres à l'honneur

### Département de la formation 8

Présentation de la nouvelle équipe

### Conseils juridiques 10

Que faire lorsqu'un collaborateur ne se présente pas au travail ?

### Smart Energy Party 11

Des invités de marque à la table de suissetec

### Expérience client 12

Comment épater vos clients

### Café-croissants chez... 16

Von Auw SA, Morges

### SwissSkills 18

Sept jeunes professionnels sacrés champions suisses à Schaffhouse



### Tribune politique 22

Le point sur les élections fédérales

### Offres 23

# Vif intérêt pour l'eau potable



**La journée sanitaire de suissetec s'est tenue le 23 octobre dernier sur le thème de l'eau potable, notre denrée alimentaire la plus précieuse. Elle a attiré plus de 600 participants – un record! Cette journée a aussi été l'occasion pour l'association de présenter son nouveau manuel sur le choix des appareils sanitaires.**

Marcel Baud

**Placée sous la devise** « Compétences et eau potable », la journée sanitaire 2019 a réuni au Kursaal de Berne plus de 600 professionnels, dont une centaine de Suisses romands – une participation record.

Les divers intervenants se sont intéressés aux dernières évolutions dans le domaine de l'eau potable, notamment en termes d'hygiène, et à son importance pour la société. De la planification à l'exécution des installations d'eau potable, les exposés ont allié éléments théoriques et expériences tirées de la pratique. La transition entre les présentations était quant à elle assurée avec professionnalisme par l'animatrice Christa Rigozzi.

#### **Dialogue interactif**

Cette année, trois exposés ont été donnés en français, de quoi réjouir les francophones. Et pour la première fois, les participants ont pu poser des questions via leur smartphone et voter pour celles qu'ils trouvaient les plus intéressantes. A la fin de chaque exposé, ces questions étaient projetées à l'écran et les intervenants y répondaient dans la mesure du temps disponible. Les professionnels du sanitaire ont beaucoup apprécié cette possibilité de dialogue interactif, ce qui témoigne de leur soif de connaissances et de leur ouverture à de nouveaux outils. La majeure partie des questions qui n'ont pas pu être abordées lors de la

## **Des biofilms à la formation initiale de quatre ans**

# **Aperçu des exposés**

Première intervenante, **Lisa Neu** a consacré son exposé aux biofilms : « Un processus naturel que l'on observe dans toute installation. »

**Claude Ramseier** a enchaîné avec la qualité de l'eau potable dans les bâtiments publics ; dans ce cadre, il a souligné que l'auto-contrôle était un pilier essentiel du droit alimentaire.

**Franziska Rölli** a ensuite présenté les résultats d'une étude menée sur des installations d'eau potable dans les bâtiments : sur les dix objets analysés, des légionelles ont été détectées dans l'eau chaude de sept d'entre eux. Elle a conclu en précisant que la température, la stagnation et le matériau doivent être pris en considération.

L'exposé de **Cosimo Sandre** avait pour thème la nouvelle directive W3/C3 de la SSIGE, et plus précisément l'essai de pression, le premier remplissage et le rinçage. Il a rappelé une règle essentielle : le remplissage doit avoir lieu au plus tôt 72 heures avant l'exploitation conforme à la destination.

**Christophe Cochard** s'est quant à lui penché sur les nouvelles positions CAN relatives à l'essai d'étanchéité, au remplissage, au rinçage et à la remise. Pour les installations d'eau potable, il est recommandé d'élaborer un concept d'hygiène. Afin d'illustrer ses propos, il a donné l'exemple d'un projet pour un immeuble.

Dans sa présentation, **Michael Birkner** s'est concentré sur les aspects juridiques de la W3/C3 et a souligné l'importance de la pratique : « Lorsqu'il existe des règles reconnues de la technique, tout entrepreneur diligent est tenu de les respecter. »

**Reto von Euw** s'est lui intéressé à l'alimentation d'eau chaude sanitaire selon la SIA 385. Et notam-

ment à l'équilibrage hydraulique et aux températures d'eau recommandées : eau froide  $\leq 25^\circ\text{C}$ , eau chaude aux points de soutirage  $50^\circ\text{C}$  (après sept fois le temps de soutirage), conduites maintenues en température  $\geq 55^\circ\text{C}$ . La question de la température – économies d'énergie vs protection maximale de la santé – a fait débat lors de la journée sanitaire.

Le Conseiller aux Etats **Beat Vonlanthen** s'est exprimé sur le tournant énergétique dans le secteur sanitaire et la production de chaleur, en mettant en évidence les pompes à chaleur car « des solutions durables sont nécessaires pour chauffer les bâtiments et produire de l'eau chaude sanitaire ».

La présentation de **Stephan Peterhans** a elle aussi porté sur la production d'eau chaude sanitaire avec pompes à chaleur. Il a insisté sur le fait que la température de l'eau chaude ne doit pas être plus élevée que nécessaire et qu'il est important d'établir des différences selon l'utilisation.

La mise en œuvre de la W3/C3 dans la pratique a été au centre des exposés d'**Urs Lippuner** et de **Martin Steen**. Pour la planification de l'exécution, Urs Lippuner a notamment conseillé d'utiliser l'application Web de suissetec sur les conventions d'utilisation. De son côté, Martin Steen a recommandé aux participants de se référer à la notice suissetec « Responsabilité de la qualité de l'eau potable dans les bâtiments » pour l'exploitation et l'entretien.

Pour finir, **Daniela Gloor** et **Oliver Reinmann** ont été interrogés par **Jürg Bernhard** sur la nouvelle formation initiale d'installateur sanitaire de quatre ans. Tous deux estiment qu'elle est synonyme à la fois de défis et d'opportunités pour les entreprises formatrices.

journée sanitaire ont été traitées après coup par les intervenants. Les participants recevront les réponses prochainement.

Comme de coutume, les professionnels du sanitaire ont également pu discuter entre collègues et visiter l'exposition technique, qui a cette année réuni 23 fabricants et fournisseurs du secteur venus présenter leurs produits et prestations. Ainsi, la journée sanitaire a une nouvelle fois constitué une excellente plateforme d'échanges et de connaissances.

### Nouveau manuel sur les appareils sanitaires

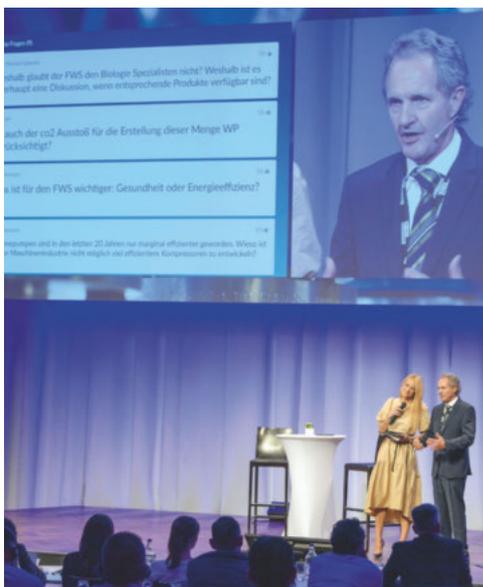
suissetec a par ailleurs profité de cette occasion pour présenter son nouveau manuel sur le choix des appareils sanitaires. Elaboré sous la direction de Beat Waeber, président du domaine Sanitaire | eau | gaz, et de Markus Rasper, responsable du domaine, il est divisé en sept chapitres et compte 260 pages.

Cet ouvrage constitue une aide précieuse pour tout projet et s'adresse à un large public : projecteurs, architectes, entreprises générales, professionnels du sanitaire, fournisseurs, maîtres de l'ouvrage et clients finaux. Christoph Schaefer, directeur de suissetec, en est convaincu : «Le manuel sur les appareils sanitaires comble une lacune et constitue une véritable plus-value pour la pratique, de la planification à l'utilisation.»

Le manuel peut être commandé dès à présent dans les trois langues. Si la version allemande est disponible tout de suite, les versions française et italienne suivront au printemps 2020. <

#### INFO

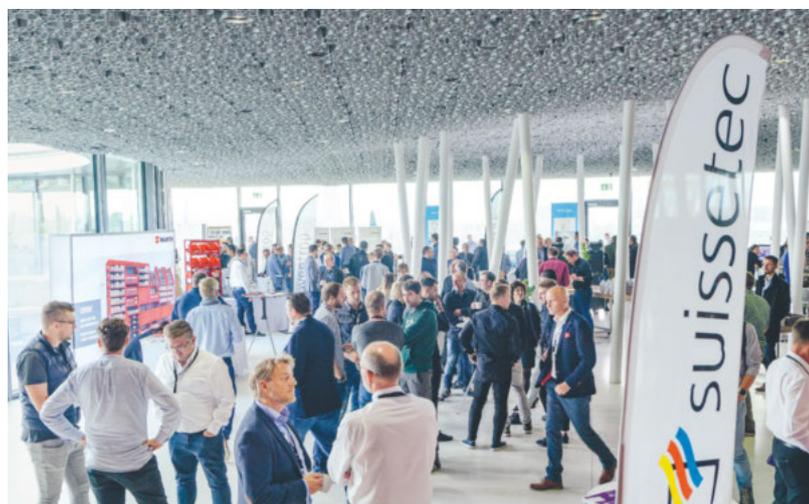
Photos et vidéos : [suissetec.ch/journee\\_sanitaire](https://suissetec.ch/journee_sanitaire)



Stephan Peterhans répond aux questions que les participants ont pu poser lors de son exposé.



Les auteurs du nouveau manuel sur le choix des appareils sanitaires.



Nouveau record de participation pour la journée sanitaire.

# 75

ans d'affiliation

## Le premier Suisse dans l'espace...

... et les quatre entreprises présentées sur cette page ont un point commun. C'est en 1944, année de la naissance de Claude Nicollier, qu'elles se sont affiliées à **suissetec** (ou plus exactement aux associations qui l'ont précédée). **suissetec** les remercie de leur fidélité et leur souhaite un avenir rempli de succès, à l'image de la carrière de Claude Nicollier.

### 1 Bless AG, Erstfeld UR

Ferblanterie, toitures plates, couvertures, façades, tablettes de fenêtre, protection contre la foudre

- 23 collaborateurs, dont 4 apprentis
- Direction : Gregor et Valentin Bless
- Fondation : 1944

### 2 Eichholzer Haustechnik AG, Obfelden ZH

Sanitaire, chauffage, ventilation

- 27 collaborateurs, dont 9 apprentis
- Direction : Peter Iten, Marcel Duc (directeur suppléant)
- Fondation : 1834

### 3 Gregor Nani GmbH, Saint-Moritz GR

Ferblanterie, couvertures, toitures inclinées et plates, protection contre la foudre, revêtements de façades, réparations et déneigement, étanchéité en matière synthétique liquide

- 10 collaborateurs
- Direction : Gregor Nani
- Fondation : 1924

### 4 Walter Weber AG, Ostermundigen BE

Installations sanitaires : nouvelles constructions, transformations, rénovations, réparations

- 21 collaborateurs, dont 4 apprentis
- Direction : Thomas Weber, Markus Krähenbühl (directeur suppléant)
- Fondation : 1944



# Un département de la formation en adéquation avec les nouvelles exigences

Ces dernières années, le département de la formation de suissetec a dû faire face à quelques rebondissements : nouvelles filières, révisions des formations initiales et changements au sein de l'équipe. Une équipe qui s'est agrandie, à l'image de l'importance croissante de la formation dans la branche.

**Avec des offres de formation** telles que chef de projet en technique du bâtiment et montage solaire, chef de chantier, contremaître en ventilation, conseiller énergétique en enveloppe du bâtiment et, tout récemment, maître projeteur en thermique du bâtiment, le département a de quoi faire. Sans compter qu'il a aussi beaucoup œuvré à mettre en lumière les championnats suisses de la technique du bâtiment. Aujourd'hui, ils se déroulent régulièrement dans le cadre de foires grand public d'envergure (voir aussi l'article à la page 18).

Avec son large rayonnement, ce concours est désormais une plateforme incontournable pour la promotion de la relève.

Face à un progrès et une croissance en constante évolution, des ressources adaptées sont nécessaires, que ce soit en matière de personnel ou d'infrastructure. C'est pourquoi les collaborateurs du département de la formation à Zurich sont aujourd'hui deux fois plus nombreux qu'il y a dix ans. Comme nouveaux postes, on compte celui de responsable de la procédure de qualification et de la formation

Marcel Baud



**Alois Gartmann**



**Mujdesir Asimi**



**Tobias Feurer**



**Markus Lisebach**

| Nom                                | Alois Gartmann  | Mujdesir Asimi   | Tobias Feurer  | Markus Lisebach   |
|------------------------------------|---|--|--|---|
| Age                                | 54  | 41   | 34   | 50  |
| Fonction                           | Responsable de la formation   directeur suppléant   | Chef de projet supports didactiques en technique du bâtiment                           | Responsable de la procédure de qualification et de la formation professionnelle non formelle   | Responsable de l'assurance qualité formation  |
| Chez suissetec depuis              | Décembre 2008   | Mars 2015  | Avril 2019   | Avril 2018  |
| Etat civil/enfants                 | Marié/2   | Marié/2  | Célibataire/1  | Célibataire   |
| Premier salaire                    | Job à la fin de l'école primaire : descendre les bouteilles vides à la cave, en remonter des pleines dans le restaurant | Job de vacances comme aide-mécanicien et pompiste dans un garage                       | Vendanges chez un voisin et nettoyage de l'école du village d'à côté                           | Job de vacances dans les cuisines d'une maison de retraite  |
| Premier métier appris              | Ouilleur  | Mécanicien automobile  | Employé de commerce dans les transports publics  | Cuisinier   |
| Dernière formation suivie          | MAS en gestion de la formation  | CAS en conception de médias pour l'apprentissage numérique                             | Actuellement : formateur (FSEA)  | CAS en résolution de tâches complexes dans la formation, CAS en gestion stratégique et interculturelle de la formation dans les organisations |
| Modèle(s)                          | Plusieurs personnes que j'ai rencontrées  | Nick Vujicic – pour sa volonté, sa force et sa confiance                               | De nombreuses personnes dans mon entourage privé et professionnel                              | Pierre, Paul, Jacques   |
| Loisirs                            | C'était mon chien – aujourd'hui à la recherche d'un nouveau hobby   | Actuellement, ma formation MAS. Après, ma (future) moto, avec aventures à la clé, amis | Famille, snowboard, bricoler sur ma voiture, cuisiner et voyager                               | Cuisiner  |
| Objet(s) indispensable(s)          | Cœur  | Smartphone et ordinateur portable  | Lunettes et smartphone   | Lunettes et abonnement général  |
| Enfant, je rêvais d'être           | Footballeur professionnel   | Pilote   | Conducteur de locomotive ou paléontologue  | Enseignant ou prêtre  |
| Devise professionnelle/personnelle | Ensemble plutôt que seul.   | Vivre et laisser vivre.  | Les choses les plus précieuses de la vie ne sont pas celles que vous obtenez pour de l'argent. | Les ironistes vivent plus longtemps.  |
| Où je me ressource                 | Brissago  | Dans les vignes à Weiningen, avec vue sur toute la vallée de la Limmat                 | A la montagne, été comme hiver   | Ma terrasse   |

non formelle ainsi que celui de responsable de l'assurance qualité. De profonds changements, comme la professionnalisation et le développement centralisé des supports didactiques ainsi que l'introduction des apprentissages de quatre ans, ont quant à eux nécessité la création du poste de chef de projet supports didactiques. Au vu de l'ampleur de la tâche, il est soutenu par une assistante. En matière d'infrastructure, le prochain objectif est la rénovation et l'agrandissement du centre de formation de Lostorf.

Derrière toutes ces fonctions, il y a des professionnels motivés et engagés. Il est grand temps de vous présenter les hommes et les femmes qui composent l'équipe de la formation. <

## « L'équipe de la formation de suissetec développe des formations initiales et continues pour les techniciens du bâtiment qui ne font pas que répondre aux besoins du marché, mais les anticipent. »

Alois Gartmann,  
responsable de la formation

## Nouveau responsable du centre de formation de Lostorf

Oskar Paul Schneider (55 ans) a repris la direction du centre de formation suissetec de Lostorf en septembre dernier. Après un apprentissage de projet en technique du bâtiment chauffage, le Bâlois a suivi plusieurs formations initiales et continues. Au cours de sa carrière, il a été entrepreneur indépendant et a exercé diverses fonctions dirigeantes. Il a aussi été formateur en entreprise et responsable CIE – il dispose donc d'un vaste savoir-faire et d'une large expérience.



**Brigitte Mathis**

55  
Secrétariat de la formation  
Mai 2018  
Mariée  
Job de vacances chez Volg, où j'ai demandé une augmentation de salaire pour la seule fois de ma vie  
Employée de commerce dans les transports internationaux  
Formatrice  
Un mélange hétéroclite de personnes de mon entourage privé et professionnel, les elfes  
Tricot, poterie, pilates, VTT électrique, ski, nature, voyages, jardinage, mon chat Jinx  
Alliance  
Orfèvre  
L'optimiste se trompe aussi souvent que le pessimiste, mais il s'amuse davantage.  
« Im Bergli », à Embrach, sur un banc



**Stephan Rütli**

49  
Responsable de la formation professionnelle initiale  
Décembre 2018  
Marié/2  
La découverte de 500 francs. Après recherche infructueuse du propriétaire, avec annonce au bureau des objets trouvés, j'avais mon premier compte.  
Dessinateur en machines  
MAS en gestion de la formation  
Giulia Enders, pour sa prestance. Roger Federer, pour les vingt dernières années. Le groupe Blumentopf, pour leurs textes.  
Sortir des sentiers battus ; passer du temps avec mes proches, aussi à la montagne ; jouer au golf, unihockey, football  
Mon crayon, mon carnet noir et mon téléphone mobile  
Dessinateur en machines  
Reden ist Schweigen und Silber ist Gold. (La parole est du silence et l'argent est d'or.) Blumentopf  
A la montagne, tout en ayant accès à mon petit univers



**Oskar Paul Schneider**

55  
Responsable du centre de formation de Lostorf  
Septembre 2019  
Marié/2  
Porteur de journaux et aide à la ferme  
Dessinateur en chauffage  
DAS en gestion de la formation  
Les personnes qui se contentent des choses telles qu'elles sont.  
Passer du temps avec mon épouse, mon fils et ma fille, ainsi que Kiana, ma chienne.  
Aucun, ce sont les relations qui comptent  
Pompier  
Si tu es pressé, commence par t'asseoir.  
Dans la nature et/ou l'eau



**Patricia Vitti**

42  
Assistante du chef de projet supports didactiques en technique du bâtiment  
Août 2018  
Célibataire/2  
Porteuse de journaux  
Employée de commerce  
Jardin en permaculture  
Différentes personnes, qui exploitent pleinement leur potentiel et sont heureuses  
Peindre, dessiner, lire, rituels, herbes médicinales, randonnées, danser, famille, cuisiner, manger, jouer, amis, nature, ...  
Bâtonnets d'encens et brosse à dents  
Psychologue  
Notre tête est ronde pour permettre à la pensée de changer de direction.  
En forêt



**Chantal Volz**

49  
Responsable de la formation professionnelle supérieure  
Janvier 2019  
Mariée/1  
Remplir les capsules et les thés dans la pharmacie de mes parents  
Enseignante à l'école primaire  
Cours de base pour enseignement de niveau haute école, CAS en e-learning  
Des personnages historiques courageux et exceptionnels – surtout des femmes  
Lire, voir des amis, cinéma, projets créatifs, engagement à l'école dans le forum des parents  
Sac à main  
Enseignante, infirmière ou styliste en chaussures  
Pas de devise, mais des principes.  
Au bord de l'eau et sur l'eau

# Quand un collaborateur prend la poudre d'escampette

Michael Birkner

**Pour honorer un travail** à court terme, l'entreprise Meylan SA a besoin de tous ses collaborateurs. Or, un beau matin au milieu du mois, Thomas Cornu ne vient pas travailler, sans en informer son patron ni envoyer de certificat médical. Ce collaborateur de longue date avait déjà donné sa démission. Quelques jours plus tard, un autre collaborateur raconte qu'il a vu Thomas Cornu au volant d'un véhicule d'une entreprise concurrente.

Le patron appelle Thomas Cornu pour lui demander des explications. Celui-ci confirme qu'il a déjà pris son nouveau poste, car il touche un meilleur salaire. Il ne viendra donc plus travailler chez Meylan SA. Indigné, l'employeur le licencie le jour-même par courrier recommandé, sans préavis. Une semaine plus tard, il reçoit une lettre de l'assurance de protection juridique de Thomas Cornu, qui demande une indemnisation pour licenciement immédiat sans justes motifs.

On laissera ici ouverte la question de savoir si ce licenciement est justifié ou non. Mais il faut garder à l'esprit que, selon la jurisprudence, de nombreux critères doivent être remplis pour qu'un licenciement sans préavis pour justes motifs soit admis.

On oublie souvent que la CCT de la technique du bâtiment (art. 67) comme le code des obligations (art. 337d, al. 1) régissent sous le titre « Non-entrée en service ou abandon injustifié de l'emploi » la résiliation immédiate par l'employé. Dans sa jurisprudence, le Tribunal fédéral exige que l'employé refuse consciemment, intentionnellement et définitivement de continuer à fournir le travail convenu.

Dans le cas présent, Thomas Cornu a communiqué au patron de Meylan SA qu'il ne viendrait plus travailler, en expliquant pourquoi. Ainsi, les trois conditions sont remplies pour parler d'une résiliation sans préavis de la part de l'employé. Un terme aurait ainsi été mis au

« En cas de résiliation immédiate par le collaborateur, l'employeur a droit à une indemnité égale au quart du salaire mensuel. »

contrat de travail. Le licenciement immédiat par l'employeur a inutilement servi de base à d'autres prétentions de la part de Thomas Cornu. Si la situation avait été différente et que Thomas Cornu n'avait été travailler qu'un seul jour pour un autre employeur, la condition « définitivement » n'aurait pas été remplie et le licenciement sans préavis de Meylan SA aurait été considéré comme injustifié.

Si un employé rentre de vacances avec quelques jours de retard, cela ne suffit pas pour constituer une résiliation immédiate de sa part. Même chose si un collaborateur quitte son poste de travail après une dispute en disant qu'il ne reviendra pas. Dans de tels cas, il est recommandé à l'employeur d'écrire à son collaborateur que, sans nouvelles de sa part, il considérera son comportement comme une résiliation sans préavis. Il importe de mentionner dans ce courrier qu'il ne s'agit pas d'un licenciement de la part de l'employeur. [suissetec](#) dispose pour ses membres de modèles de lettre correspondants.

En cas de résiliation immédiate par le collaborateur, l'employeur a droit à une indemnité égale au quart du salaire mensuel. Il s'agit d'un

montant forfaitaire pour lequel le préjudice subi ne doit pas être prouvé. Si l'employeur souhaite demander la réparation d'un dommage supplémentaire, il doit le justifier. Sous peine de péremption, ce droit doit être exercé dans les 30 jours, le plus simple étant par compensation. <

## Garder son calme

Vous êtes furieux contre le comportement de l'un de vos collaborateurs ? Avant de le licencier, réfléchissez bien et vérifiez que vous n'êtes pas en présence d'une résiliation sans préavis de sa part. N'oubliez pas qu'un licenciement immédiat par l'employeur n'est justifié que dans de rares cas. N'hésitez pas à nous demander conseil, il vaut mieux prévenir que guérir.

📄 INFO

Conseils juridiques

Contact: département Droit,  
tél. 043 244 73 20



# Des invités de marque à la table de suissetec

**La Smart Energy Party organisée à l'Umwelt Arena de Spreitenbach est devenue une tradition. Cette année, nous, les techniciens du bâtiment, y avons une place de choix.**

Christoph Schaer

**La politique** et la recherche étaient très bien représentées à notre table avec Martin Candinas et Thomas Weibel, conseillers nationaux, ainsi que Thomas Weidmann, vice-président de l'EPFZ.

Lorsque Kurt Lüscher monte sur la scène de l'Umwelt Arena, il n'y a aucun doute : la Smart Energy Party est lancée. Cette année encore, l'homme d'affaires initiateur de la manifestation avait concocté un programme varié.

Comme c'est le cas depuis plusieurs éditions, c'est Christa Rigozzi qui a animé la Smart Energy Party 2019. La veille, elle présentait la journée sanitaire de suissetec au Kursaal de Berne pour la septième fois. Preuve s'il en est qu'elle fait partie de la famille des techniciens du bâtiment.

Le concept unique du repas était aussi le même que les années précédentes. Il crée un cadre propice aux discussions et aux échanges. Et c'est précisément l'objectif de la Smart Energy Party : le réseautage !

Sur scène, la soirée a comme de coutume été rythmée par des intervenants phares. Monika

Matschnig, spécialiste du langage corporel et l'une des conférencières les plus demandées dans l'espace germanophone, a introduit les invités au monde de la communication non verbale. Avec sa présentation intitulée « Risquer sa vie pour une bonne raison », Kurt Pelda, journaliste d'investigation, a quant à lui partagé son expérience de reporter de guerre. Un témoignage marquant qui a donné à réfléchir et montré aux participants combien nous sommes privilégiés en Suisse. Enfin, le trio Blues Max a clos le programme sur une note plus légère en alliant ambiance blues et références adaptées au public.

Le changement climatique a aussi été abordé lors de la Smart Energy Party, mais après la partie officielle, dans le cadre de l'« ErneuerBar » (jeu de mots entre « bar » et « renouvelable » en allemand). L'occasion pour les participants d'approfondir les discussions et d'échanger. suissetec se félicite d'être de nouveau partenaire de la Smart Energy Party l'année prochaine. <



Photos : Markus Senn

**1 Christa Rigozzi, entourée de Martin Candinas, conseiller national, et Daniel Huser, président central de suissetec.**

**2 Monika Matschnig**

**3 Kurt Pelda**

**4 Blues Max**

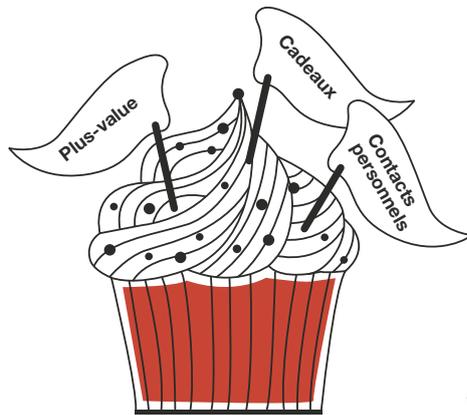
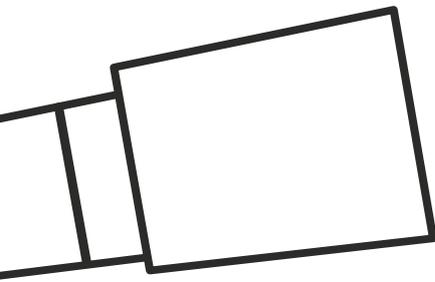
**✚ POUR EN SAVOIR PLUS**  
[smartenergyparty.ch](http://smartenergyparty.ch)



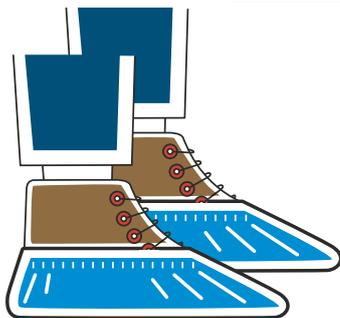
## «Wouah!»

Comment ne pas « seulement » satisfaire ses clients, mais les épater ? D'innombrables livres, blogs et séminaires traitent cette question. On pourrait donc penser que ce thème est prioritaire et omniprésent dans les esprits. Et pourtant. Ne râllez-vous pas régulièrement contre des prestations ou des conseils peu satisfaisants ?

Marcel Baud et Christian Brogli



Pensez à la cerise sur le gâteau et surprenez vos clients avec des prestations supplémentaires dont ils se souviendront.



Porter des couvre-chaussures : déjà un bon point auprès des clients.



Points de contact : clients → entreprise

Prestations

Produit

Le principe de l'oignon : du produit au contact clients.

←  
Pour identifier les besoins du client et y répondre, un changement de perspective est nécessaire : il faut considérer son entreprise et son comportement en adoptant le point de vue du client existant ou potentiel.

### Les carnets de commande

sont pleins, les factures des derniers travaux doivent encore être envoyées, des offres attendent d'être établies et un installateur vient d'annoncer qu'il est malade. Cela vous est familier ? Notre quotidien professionnel nous laisse peu de temps pour penser à la gestion de l'expérience client (*customer experience management*). Pourtant, tout entrepreneur devrait appliquer cet instrument de direction stratégique et se demander constamment comment faire sensation auprès de ses clients, en particulier dans un marché où se pressent de nombreux concurrents.

### Eplucher les prestations

Le monde numérique crée une transparence permettant de (presque) tout comparer. L'objectif est donc de sortir du lot et de faire une forte impression auprès du client afin qu'il s'en souvienne pour son prochain projet. « Celui qui résout les problèmes plus efficacement et qui soigne mieux ses clients que les autres aura inévitablement

du succès », explique Christoph Schaar, directeur de suissetec. Pour l'association aussi, promouvoir une véritable culture du service est une priorité.

L'entreprise doit commencer par s'intéresser à l'expérience client. Il s'agit de toutes les interactions que le client a avec elle, de la première fois où il manifeste de l'intérêt pour les produits proposés à la mise en service (p. ex. d'un nouveau chauffage) et aux prestations qui s'en suivent (*customer journey*).

Dans leur livre « Kunden begeistern mit System », Franz-Rudolf Esch et Daniel Kochann prennent comme image un oignon. Son centre est le produit de l'entreprise : tout d'abord, il s'agit de remplir les exigences fondamentales du client. Par exemple, il attend de son nouveau système de chauffage un confort thermique parfait. Les couches intérieures de l'oignon correspondent aux prestations autour du produit. C'est à ce niveau qu'il est possible de proposer des prestations supplémentaires qui attirent la sympathie du client : ainsi, au lieu de se

contenter de remplacer le chauffage, l'entrepreneur peut aussi expliquer quelles mesures d'assainissement énergétique sont possibles ou proposer un service de dépannage qui intervient aussi un dimanche d'hiver si l'installation refuse de fonctionner. Enfin, la couche extérieure de l'oignon représente les points de contact (*touchpoints*) entre le client et l'entreprise. Etre facilement atteignable par téléphone, répondre aux e-mails de manière rapide et compétente, proposer un site Internet complet et actualisé sont autant de moyens de se démarquer. La manière dont les collaborateurs se comportent est elle aussi importante. Un installateur à l'apparence soignée qui se présente à l'heure chez le client, qui ne fume pas une dernière cigarette avant de sonner, qui se présente avec le sourire, qui porte des couvre-chaussures, qui nettoie derrière lui et qui explique clairement le fonctionnement du nouvel appareil est votre meilleure publicité.

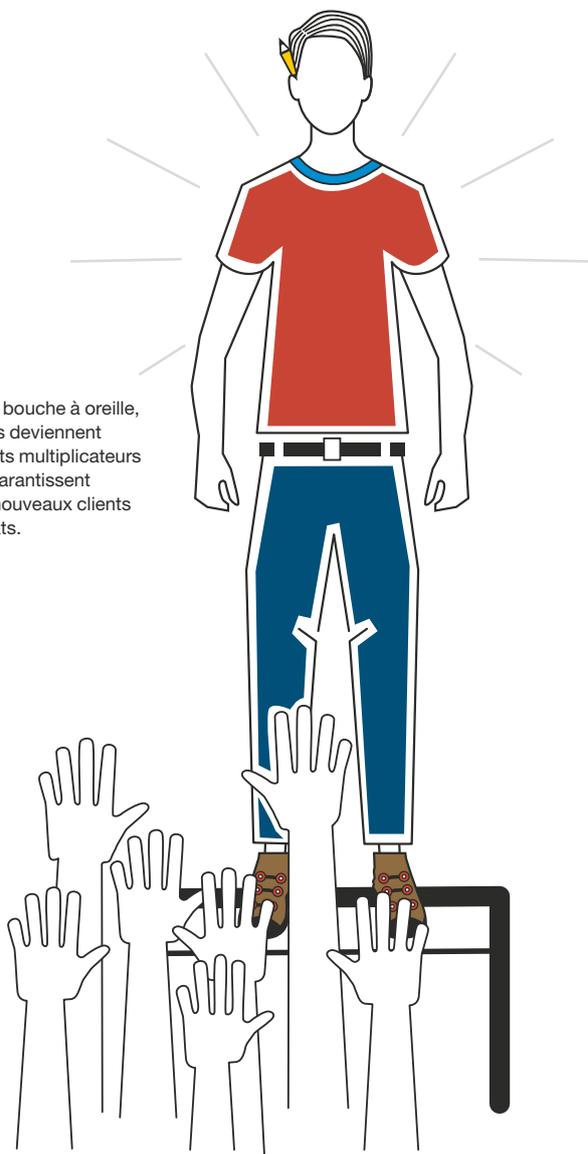
Créer constamment des expériences clients positives implique une nouvelle manière de

penser son entreprise. Il faut renverser le schéma « du produit au client ». Le but premier doit être d'identifier les besoins du client et d'y répondre – et pas simplement de vendre des produits. Pour opérer ce virage, un changement de perspective est nécessaire : il faut considérer son entreprise et son comportement en adoptant le point de vue du client existant ou potentiel.

### La cerise sur le gâteau

Rendre l'expérience client inoubliable renforce l'image de l'entreprise et de toute la branche. « Se surpasser pour surprendre et épater son interlocuteur donne une grande satisfaction. C'est quelque chose que nous devons constamment réapprendre et appliquer à notre échelle », relève Christoph Schaar.

Penser et agir de manière orientée client est un principe qui doit être assimilé par tous les collaborateurs. La direction doit montrer l'exemple et les responsables expliquer au personnel combien cette approche est bénéfique pour chacun. Car au final, ce sont les clients qui paient les



Grâce au bouche à oreille, les clients deviennent des agents multiplicateurs et vous garantissent ainsi de nouveaux clients et mandats.

salaires. Il est important de souligner que l'orientation clients ne doit pas être considérée comme un projet isolé que l'on peut « liquider » en une fois. C'est une philosophie qui doit être établie sur le long terme au sein de l'entreprise.

Lorsque les prestations de base sont garanties, on peut penser à la « cerise sur le gâteau », autrement dit à tout ce qui laissera un souvenir durable chez le client et suscitera des émotions positives. En fin de compte, c'est très simple : pour le surprendre, il faut lui proposer quelque chose qu'il n'attendait pas. Cela peut être un cadeau original une fois le travail terminé ou une prestation offerte sur la facture finale. Et pourquoi ne pas l'appeler au début de l'hiver

pour s'assurer que la nouvelle installation fonctionne bien et apporte la chaleur souhaitée ? Dans ce domaine, il faut laisser libre cours à sa créativité. Les collaborateurs ont parfois d'excellentes idées pour créer une vraie valeur ajoutée, qui permet de se démarquer de la concurrence et de fidéliser la clientèle. Grâce au bouche à oreille, les clients deviennent ensuite des agents multiplicateurs et vous garantissent ainsi de nouveaux clients et mandats.

## Echos de la pratique



### « Chez nous, les clients ne sont pas des rois, mais des amis »

Nous essayons de sortir des sentiers battus et de ne pas nous répéter. Car les doubles-mètres et les calendriers photos sont un peu dépassés comme cadeaux pour les clients. Offrir quelque chose de nouveau, et pas seulement à Noël, est un moyen de les surprendre.

Nous gérons nos mesures marketing seuls, sans agences de publicité. Car, dans notre domaine, ce sont nous les experts. Si nous souhaitons connaître les attentes des clients, nous le leur demandons concrètement : « Tu en penses quoi ? De quoi as-tu besoin ? Comment trouves-tu le site Internet ? Est-ce que certaines prestations manquent selon toi ? »

Lorsque je me rends chez des directeurs de travaux ou des architectes, je regarde quels magazines spécialisés ils lisent. Je retiens ainsi les titres des publications dans lesquelles il pourrait être pertinent de faire paraître une publicité de notre entreprise. Et si j'entends que l'un de nos partenaires aime par exemple bien cuisiner, je note que cela pourrait être une bonne idée de lui offrir un beau moulin à poivre comme cadeau de Noël. La clé est d'observer et de prévoir des mesures personnalisées pour chacun.

Les stratégies de communication complexes ne sont pas adaptées à notre cas. Comme la plupart des entreprises de la technique du bâtiment, nous sommes trop petits et n'avons pas le budget nécessaire. A notre échelle, il est plus efficace de concevoir des mesures individuelles, ponctuelles, originales et adaptées aux conditions locales.

J'attache une grande importance au développement durable : arrêtons de distribuer des cadeaux publicitaires en plastique ! Les

pires étant ceux qui ont encore besoin d'une pile pour fonctionner. Dans notre branche, les contacts sont prépondérants. Deux tiers des mandats de Scherrer Metec sont issus de nos relations. Chez nous, les clients ne sont pas des rois, mais des amis – et avec les amis, on peut parler ouvertement et de manière critique. Au-delà des entreprises et des organisations pour lesquelles nous travaillons, ce sont nos interlocuteurs directs qui nous intéressent. Ce sont eux que nous soignons, que nous surprenons et avec qui nous gardons contact, même s'ils changent d'employeur.

*Beat Conrad  
Directeur et partenaire de  
Scherrer Metec AG, Zurich*



### « Rien n'est jamais acquis ! »

Pour briller à l'externe, il faut d'abord se soucier de ses propres collaborateurs. Car chez nous, personne ne travaille uniquement pour le salaire. L'un de nos atouts est que nous communiquons toutes les informations de manière totalement transparente à l'interne, sans restriction.

Si l'équipe est motivée, cet enthousiasme se ressent dans les contacts avec la clientèle. Il incombe à tout responsable de montrer l'exemple en pensant et en agissant selon les besoins des clients.

Nous discutons régulièrement des moyens d'épater nos clients dans des workshops. Déconnectés de la routine, nous échangeons des idées réparties en plusieurs groupes. Pour surprendre nos clients, nous pouvons par exemple rendre un projet de construction deux ou trois jours avant le délai fixé. Et pourquoi ne pas remettre le dossier en mains propres plutôt que de l'envoyer par courrier,

si ce n'est pas trop loin ? On est ensuite souvent invités à prendre un café et, dans la discussion, un prochain mandat peut se dessiner.

Pour combler les clients, il suffit aussi de leur faire sentir que nous avons du temps pour eux et de leur montrer dans les contacts que nous sommes à leur entière disposition. Dans la vie professionnelle aussi, consacrer du temps à autrui est très épanouissant.

Un autre enjeu important est de soigner les clients de longue date. Penser qu'ils n'iront jamais chez un concurrent parce que cela fait 15 ans qu'ils viennent chez nous est une erreur. Rien n'est jamais acquis ! Enthousiasmer ses clients est comme un marathon sans fin.

*Roger Neukom*  
*Directeur de Neukom*  
*Engineering AG, Adliswil*



### « Soigner les visiteurs comme ses invités »

La réception est une véritable carte de visite. C'est là que l'on se fait une première impression de l'entreprise. Qu'ils soient internes ou externes, nous voulons recevoir tous nos visiteurs comme des invités, les assister de manière optimale et leur offrir une expérience client

exceptionnelle. Cela passe par plusieurs attentions, comme proposer un café durant les temps d'attente ou accompagner personnellement le visiteur vers son interlocuteur. Chacun doit quitter nos locaux en se disant :

« Waouh, j'ai été vraiment bien accueilli chez suissetec ! »

Un autre objectif est que la première personne que les gens ont au téléphone puisse répondre au maximum de demandes et que, pour les questions plus particulières, des informations précises soient données quant à la suite de la procédure.

Pour ce faire, nous nous équipons également sur le plan technique, avec un système collaboratif pour les employés des divers sites de l'association et les membres des organes de milice. Les échanges se font sur une plateforme intégrée qui remplace les anciennes solutions isolées et qui permet une coopération nouvelle génération. Résultat : une collaboration interne et externe simple – et sans bureaucratie.

*Christoph Schaer*  
*Directeur de suissetec*

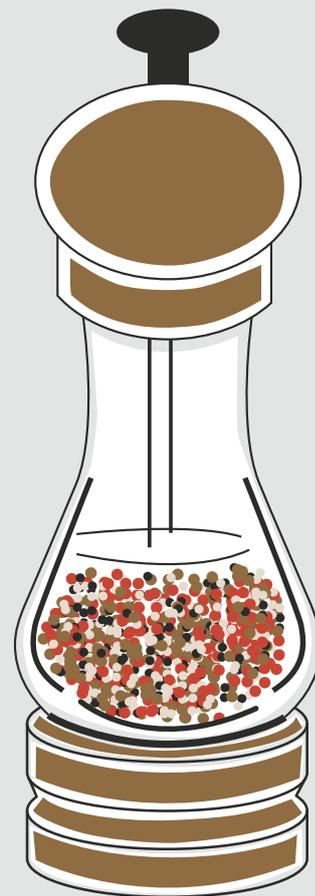


### « Etonner ses clients et ses collaborateurs »

Les clients n'achètent pas simplement des produits, ils y associent des rêves et des émotions. Ainsi, une salle de bain design, une belle façade métallique, une installation solaire moderne avec pompe à chaleur ou une ventilation de confort parlent aussi au cœur et ne sont pas uniquement le résultat d'un choix rationnel.

Etonner positivement ses clients mais aussi ses collaborateurs crée un cadre de travail stimulant, qui renforce la bonne réputation de l'entreprise. Car les gens préfèrent travailler dans un environnement où, indépendamment de leur position hiérarchique, ils peuvent s'investir et contribuer au développement de l'entreprise. Ils deviennent alors des « co-entrepreneurs », qui s'identifient pleinement à leur employeur ainsi qu'aux prestations et produits proposés. Ils en parlent ensuite autour d'eux, dans le monde réel et numérique. Conséquences non négligeables : vous recevrez un plus grand nombre de candidatures de professionnels et d'apprentis, et verrez le taux de fluctuation baisser. <

*Christian Brogli*  
*Responsable de la*  
*communication de suissetec*



### LECTURES CONSEILLÉES

« **Le Petit Livre Rouge de la Vente – Les 12,5 principes de l'excellence** »

Jeffrey Gitomer

« **L'obsession du service client – Les secrets d'une start-up qui a tout misé sur l'expérience client** »

Jonathan Lefèvre

#### Lectures en allemand :

« **Jenseits vom Mittelmaß : Unternehmenserfolg im Verdrängungswettbewerb** », Hermann Scherer

« **Kundenverblüffung : Kreative Tipps, wie Sie Ihre Kunden nachhaltig an sich binden** », Philip Eicher et Jörg Neumann

« **Kunden begeistern mit System : In fünf Schritten zur Customer Experience Execution** », Franz-Rudolf Esch et Daniel Kochann

**Weekly Empowerment Newsletter** de Neumann Zanetti & Partner (NZP) : [www.nzp.ch/de/newsletter/](http://www.nzp.ch/de/newsletter/)



En discutant autour d'un café, un prochain mandat peut se dessiner.

Café-croissants chez

# Von Auw SA

Morges VD



## Une histoire de familles

**Depuis 166 ans, l'entreprise de technique du bâtiment von Auw est un partenaire clé dans la région de Morges et tout l'Arc lémanique. Une belle tradition qu'elle entend faire perdurer longtemps encore.**

Patrick Stoll

**L'entreprise** a été fondée par Heinrich von Auw en 1853 et est restée dans la famille durant cinq générations. En 1973, elle a été transformée en SA, avec à sa tête Jean-Claude von Auw. A son décès soudain en 1976, Gilbert Folly et Jean-Jacques Rossier ont repris les rênes de la société. « Jean-Jacques connaissait tout le monde dans la région et se chargeait

ainsi de décrocher de nouveaux mandats, et je m'occupais plutôt de l'exécution », se souvient Gilbert Folly, aujourd'hui âgé de 80 ans. Même s'il est à présent à la retraite, il se rend encore tous les jours au bureau : « Je vais chercher le courrier et le distribue. Mais je n'interviens pas. Je ne donne mon avis que si on me le demande. »

### D'apprenti à directeur

C'est déjà au sein de von Auw que Gilbert Folly avait effectué son apprentissage de projeteur en chauffage, de 1955 à 1959. Il avait ensuite été engagé chez un autre employeur, mais avait continué d'une certaine façon à œuvrer pour son entreprise formatrice : « Lorsque von Auw avait beaucoup à faire, notre bureau d'études effectuait des mandats pour eux. On peut donc dire que j'ai toujours travaillé pour von Auw », sourit Gilbert Folly.

A côté de son métier, il a toujours beaucoup aimé jouer et écrire pour le théâtre, la télévision et la radio. Tant que son travail était fait, son patron Michel von Auw ne voyait pas d'inconvénient à ce que Gilbert Folly vive pleinement sa passion : « A l'époque, nous travaillions en-

core le samedi matin. Un jour, il m'a renvoyé à la maison car j'étais encore très fatigué de mon spectacle de la veille. Il m'a juste demandé: «Tu as beaucoup de travail? Non? Alors rentre et repose-toi!» S'engager pour des projets extra-professionnels était déjà valorisé à l'époque et n'était pas un frein pour la carrière professionnelle.

### Tradition et évolution

Lorsque Gilbert Folly et Jean-Jacques Rossier ont repris le flambeau en 1976, ils ont voulu faire évoluer l'entreprise tout en perpétuant une certaine tradition: «Nous voulions être plus ouverts face à nos collaborateurs. Par exemple, les chiffres étaient jusque-là connus uniquement du chef. C'était un vrai secret d'Etat. Nous avons changé cela. Nous avons en revanche maintenu d'autres lignes directrices, comme le fait de se focaliser sur les collaborateurs.»

Le fils de Gilbert Folly, Alain, a rejoint l'entreprise en 1988 en tant que projeteur en chauffage après avoir effectué deux apprentissages (projeteur en chauffage et projeteur sanitaire) et travaillé une année au sein d'un bureau d'études à Bâle. En 1991, il a commencé la formation de maître chauffagiste, qu'il a terminée avec succès en 1994. Une année plus tard, il prenait du galon dans l'entreprise, dont il a fini par reprendre la direction en 2000. «Le passage de témoin s'est fait de manière progressive et ordonnée», explique Alain Folly, aujourd'hui âgé de 54 ans. Il a proposé aux cadres de devenir actionnaires et a ainsi étendu la structure de l'entreprise. D'autres changements sont actuellement mis en place en collaboration avec un conseiller: «Nous redéfinissons certains processus afin d'être plus efficaces, notamment dans le cadre d'éventuels changements à la direction.» La gestion du changement est toujours un défi, mais Alain Folly le relève volontiers: «Nous fixons des objectifs et en informons nos employés afin d'impliquer toute l'équipe.» Et cette manière de procéder semble fonctionner: «Certains collaborateurs, qui étaient au départ sceptiques, sont revenus vers moi après leurs vacances d'été pour me dire qu'ils étaient désormais convaincus que nous étions sur la bonne voie.»

### De père en filles

Les noms von Auw et Folly ne sont pas les seuls à marquer l'histoire de l'entreprise. Trois membres de la famille Ippolito travaillent actuellement chez von Auw: le père Alessandro et ses deux filles, Lisa et Oriana, respectivement 20 et 16 ans. Après un apprentissage de projeteuse sanitaire, Lisa est déjà inscrite aux cours de maîtrise au centre de formation suissetec de Colombier. Oriana a commencé le même apprentissage cet été. «Je suis ici de



Francisco Sousa est chauffeur et travaille à l'entrepôt lorsque nécessaire.

Photos: Patrick Stoll

mon plein gré», précise-t-elle en rigolant. Elle était intéressée à travailler dans la petite enfance ou dans un domaine technique. Elle a effectué un stage chez von Auw et a réussi avec brio le test d'aptitude: «Avec ce test, on voit rapidement si on a les compétences requises ou non pour commencer un apprentissage. Etant donné ma semaine de stage, mon résultat au test et le fait que cette branche m'offre plus de perspectives que le travail avec les enfants, j'ai décidé de postuler ici.»

Lisa ne manque pas de donner des conseils à Oriana lorsque le formateur est en déplacement. «Cela fonctionne bien entre nous, nous savons faire la part des choses entre la maison et le travail», explique-t-elle. Son expérience profite sans aucun doute à sa sœur cadette. Lorsqu'elle était à l'école professionnelle, elle a parfois fait l'objet de moqueries et a dû s'affirmer.



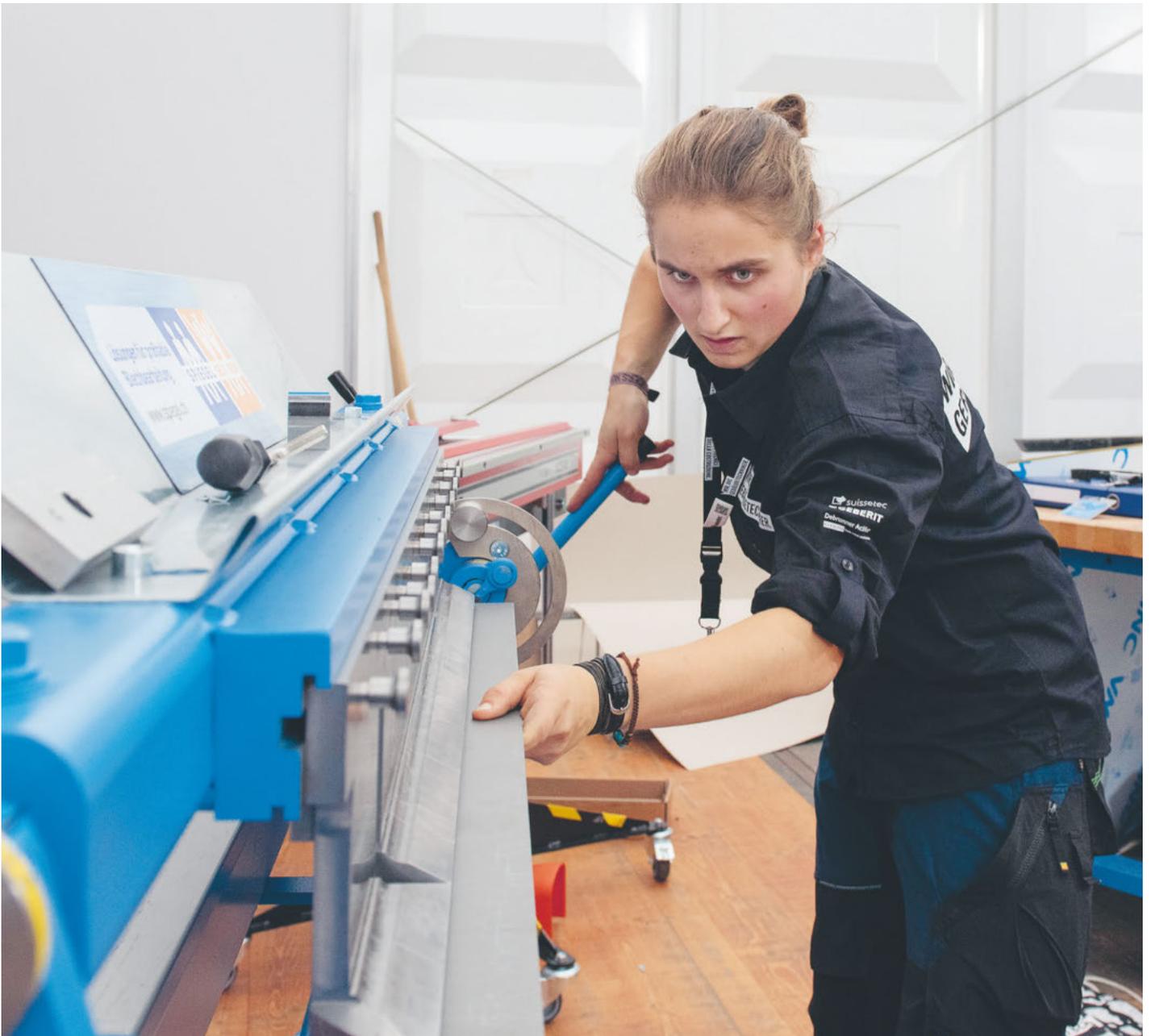
« Nous fixons des objectifs et en informons nos employés afin d'impliquer toute l'équipe. »

Alain Folly

firmement. Dans l'entreprise, cela n'a jamais été un problème: «Ici, c'est le travail que l'on fournit qui compte, et pas le fait que l'on soit un homme ou une femme.»

### Passion et travail

En plus des travaux de planification et d'installation, l'entreprise von Auw propose aussi un service de maintenance. Ludovic Verdier, 45 ans, est actif dans le domaine de la ventilation et accorde une grande importance aux relations clients: «Je veille à instaurer un rapport de confiance avec eux. Et lorsque je ne trouve pas de solution à un problème, je le dis ouvertement. Je me renseigne et reviens avec la réponse.» Il laisse par ailleurs son numéro de téléphone privé aux clients importants pour qu'ils puissent l'atteindre en cas de problèmes en dehors des heures de bureau. «Nous n'avons pas de service de dépannage officiel en ventilation. Mais dans les restaurants ou les prisons par exemple, l'air peut devenir très désagréable sans ventilation. C'est pourquoi je propose ce service de ma propre initiative.» Durant son temps libre, c'est en tant que DJ que Ludovic Verdier s'investit. Il anime diverses fêtes, parfois d'envergure. Ce qui lui plaît, c'est de mettre une bonne ambiance: «J'utilise encore des vinyles. Ne presser que sur des boutons ne m'intéresse pas. Il faut une certaine dextérité pour être un bon DJ.» Il pourrait vivre de cette activité, mais ne le souhaite pas. Alain Folly soutient cette passion tant qu'elle n'empiète pas sur son travail – tout comme l'avait fait à l'époque Michel von Auw pour Gilbert Folly. <



Cette année, ils étaient 66 participants, parmi lesquels Chantal Galli, à démontrer leur savoir-faire aux experts et aux visiteurs venus en nombre.

# Excellence à Schaffhouse

Du 23 au 27 octobre 2019, les quelque 35 000 visiteurs de la foire d'automne de Schaffhouse ont pu assister aux championnats suisses de la technique du bâtiment. Les 66 participants, venus de toutes les régions linguistiques de la Suisse, ont mesuré leurs compétences lors d'épreuves de haut niveau.

Helena Montag



En haut, de g. à dr. : Markus Rüdüsüli (constructeur d'installations de ventilation), Damien Ulrich (projeteur en technique du bâtiment chauffage), Jonah Volkart (installateur en chauffage), Nils Klopfenstein (ferblantier).  
En bas, de g. à dr. : Andreas Maurer (projeteur en technique du bâtiment sanitaire), Remo Untersander (projeteur en technique du bâtiment ventilation), Luca Herzog (installateur sanitaire).

**1 Sergio Paz Formoso devant ses écrans, concentré sur son projet de planification.**

**2 Atelier bricolage pour les jeunes visiteurs.**

**3 Lors des épreuves, les candidats ont fait des étincelles.**

**Cette année**, les championnats des métiers ont eu lieu dans le cadre de la foire d'automne de Schaffhouse. Les visiteurs ont ainsi pu apprécier durant quatre jours le savoir-faire des meilleurs techniciens du bâtiment en les observant à l'œuvre dans la halle 2. Répartis en deux groupes, les 66 candidats se sont donnés à fond pour décrocher le titre de champion suisse. C'était déjà la 29<sup>e</sup> édition des championnats suisses dans les métiers de ferblantier, d'installateur en chauffage, d'installateur sanitaire et de constructeur d'installations de ventilation; les épreuves des projeteurs en technique du bâtiment dans les trois spéciali-

sations (sanitaire, chauffage et ventilation) étaient quant à elles organisées pour la 9<sup>e</sup> fois.

#### Nouveau record d'inscriptions

L'édition 2019 des championnats suisses a suscité un tel intérêt qu'un nouveau nombre record d'inscriptions a été enregistré: 106 jeunes professionnels ayant obtenu leur CFC cette année ont envoyé leur dossier. Et rappelons qu'une note minimale de 5 doit avoir été obtenue à la partie pratique de l'examen final pour pouvoir s'inscrire. C'est donc un très bon cru! Finalement, 66 candidats, parmi lesquels trois femmes, ont pu participer au concours: 12 installateurs en

chauffage, 14 installateurs sanitaires, 12 ferblantiers, cinq constructeurs d'installations de ventilation, six projeteurs en technique du bâtiment chauffage, dix projeteurs en technique du bâtiment ventilation et sept projeteurs en technique du bâtiment sanitaire. Six Romands et un Tessinois faisaient partie des sélectionnés.

#### Epreuves de haut niveau

Cette année aussi, les candidats ont dû se surpasser pour accomplir les épreuves dans le temps imparti. Durant 16 heures (13 heures pour les installateurs sanitaires), ils ont montré l'étendue de leurs compétences. Outre les



**4 Jeu de réalité virtuelle :  
une visiteuse en pleine action.**

**5+6 Précision de mise pour  
Marcin Jung et Dominik Frosio.**

**7 Les candidats à l'œuvre  
devant un public intéressé.**



aptitudes artisanales, une méthode de travail structurée, la résistance au stress et l'endurance sont importantes pour réussir les championnats suisses des métiers. En effet, à la fin des épreuves, les experts ne jugent pas uniquement la pièce réalisée, mais également la manière de travailler des participants. Les connaissances acquises aussi sont évaluées ; en plus de leur épreuve de montage, les installateurs sanitaires doivent par exemple conduire un entretien avec un expert. En mettant ainsi en lumière les compétences des candidats, ce concours permet aussi de valoriser les entreprises formatrices qui, entre encouragements et exigences élevées, les y ont préparés de manière optimale.

### Sept nouveaux champions suisses

Le dimanche après-midi était programmée la cérémonie de clôture avec proclamation des résultats. Après une bonne heure, les noms des sept champions suisses 2019 étaient connus : Jonah Volkart, de Murg SG (installateur en chauffage CFC), Nils Klopfenstein, d'Urtenen BE (ferblantier CFC), Luca Herzog, de Hüntwangen ZH (installateur sanitaire CFC), et Markus Rüdüsüli, de Schellenberg FL (constructeur d'installations de ventilation CFC), ont remporté la médaille d'or dans les métiers manuels. Du côté des projeteurs en technique du bâtiment, les vainqueurs sont Andreas Maurer, de Gümliigen BE (spécialisation sanitaire), Damien Ulrich, de Zurich ZH (chauffage), et Remo Untersander, de Schwerzenbach ZH (ventilation). Les trois meilleurs candidats par métier ont été récompensés par un lingot d'or. De plus, tous les participants ont reçu une attestation, qui peut être très utile lors de la recherche d'un emploi. Car le seul fait de partici-

per aux championnats est déjà une réussite. Les médaillés dans les métiers d'installateur sanitaire, d'installateur en chauffage et de ferblantier ont en outre la possibilité de se qualifier aux prochains championnats internationaux. Les EuroSkills 2020 (ferblantiers) auront lieu à Graz, en Autriche, et les WorldSkills 2021 (installateurs sanitaires et en chauffage) à Shanghai, en Chine.

### Stand suissetec

En marge des championnats suisses, l'association avait aussi un stand à la foire d'automne de Schaffhouse. Les visiteurs ont pu se détendre au bar suissetec, loin du tumulte de la foule. Ils ont aussi eu l'occasion de découvrir deux jeux de réalité virtuelle et d'évaluer leur habileté manuelle. Le dimanche matin, 20 enfants ont par ailleurs participé à un atelier bricolage. Répartis en cinq groupes, ils ont fabriqué des fusées et une rampe de lancement, qu'ils ont ensuite pu tester, pour leur plus grand plaisir. <

### ☒ INFO

Galerie photos des championnats suisses 2019 :  
[suissetec.ch/champ2019](https://suissetec.ch/champ2019)

**Championnats suisses 2020 :**  
8-18 octobre 2020, Olma, Saint-Gall



# Les médaillés 2019



## Ferblantiers

**Or:** Nils Klopfenstein, Jost Spenglerei AG<sup>1</sup>  
**Argent:** Moses Fricker, René Meyer GmbH<sup>1</sup>  
**Bronze:** Kim Lüönd, Hensch AG<sup>1</sup>

## Installateurs sanitaires

**Or:** Luca Herzog, Max Müller<sup>1</sup>  
**Argent:** Markus Kull, Kurt Frey AG<sup>1</sup>  
**Bronze:** Dominik Frosio, Huser Gebäude-technik AG<sup>2</sup> / Pierre Frosio Sanitaire Anlagen<sup>3</sup>

## Installateurs en chauffage

**Or:** Jonah Volkart, Schenk Bruhin AG<sup>1</sup>  
**Argent:** Adrian Fankhauser, Heiztechnik Widmer AG<sup>2</sup>/Heinz Gerber Land- und Haustechnik GmbH<sup>3</sup>  
**Bronze:** Jukka Liechti, U. Hauenstein AG<sup>1</sup>

## Constructeurs d'installations de ventilation

**Or:** Markus Rüdüsüli, Steger AG<sup>1</sup>  
**Argent:** Jean-Pierre Michel Berg, E3 HLK AG<sup>1</sup>  
**Bronze:** Marco Holzer, Schmid AG<sup>1</sup>

## Projeteurs en technique du bâtiment sanitaire

**Or:** Andreas Maurer, Enerplan AG Bern<sup>1</sup>  
**Argent:** Roman Pascal Egli, Huustechnik Rechberger AG<sup>1</sup>  
**Bronze:** Philipp Hämmerli, Amstein-Walthert St. Gallen AG<sup>2</sup>/Britt Haustechnik AG<sup>3</sup>

## Projeteurs en technique du bâtiment chauffage

**Or:** Damien Ulrich, Hunziker Partner AG<sup>2</sup>/Anex Ingenieure AG<sup>3</sup>  
**Argent:** Simon Andereg, neukom engineering ag<sup>1</sup>  
**Bronze:** Dardan Hasani, Kälin Haustechnik GmbH<sup>1</sup>

## Projeteurs en technique du bâtiment ventilation

**Or:** Remo Untersander, Klinova AG<sup>1</sup>  
**Argent:** Marc Giunca, Meier-Kopp Service AG<sup>1</sup>  
**Bronze:** Severin Frei, Otto Keller AG<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Entreprise formatrice et employeur

<sup>2</sup> Entreprise formatrice

<sup>3</sup> Employeur



# La Suisse a choisi le progrès

**Avec l'élection du PLR neuchâtelois Philippe Bauer, la branche de la technique du bâtiment est aujourd'hui représentée au Conseil des Etats. De manière générale, la question est à présent de savoir si les conseillers élus et réélus sauront répondre aux attentes de la population.**

Christian Brogli

**Les dés sont jetés.** Lors des élections fédérales du 20 octobre dernier, la Suisse a composé son nouveau Parlement. Dans l'ensemble, suissetec se réjouit de l'évolution générale, car elle laisse présager un vent nouveau en matière de politique énergétique et climatique. En ce

qui concerne la représentation directe de la branche dans les deux chambres, le bilan est plus mitigé.

## Un vent favorable

Avec les sièges gagnés par les Verts et les Vert'libéraux, la situation politique globale laisse espérer un nouvel élan dans les questions énergétiques et climatiques. La position jusqu'ici trop timide du Parlement dans les dossiers environnement et énergie, et spécifiquement la loi sur le CO<sub>2</sub>, devrait donc faire place à des mesures plus efficaces en faveur du développement durable. suissetec espère donc que l'assainissement du parc immobilier suisse soit encouragé de manière plus décisive que lors des législatures précédentes. L'association accorde une grande importance à une décarbonisation rapide et, comme le souligne Christoph Schaer, directeur de suissetec, les techniciens du bâtiment peuvent proposer des solutions concrètes dans ce sens.

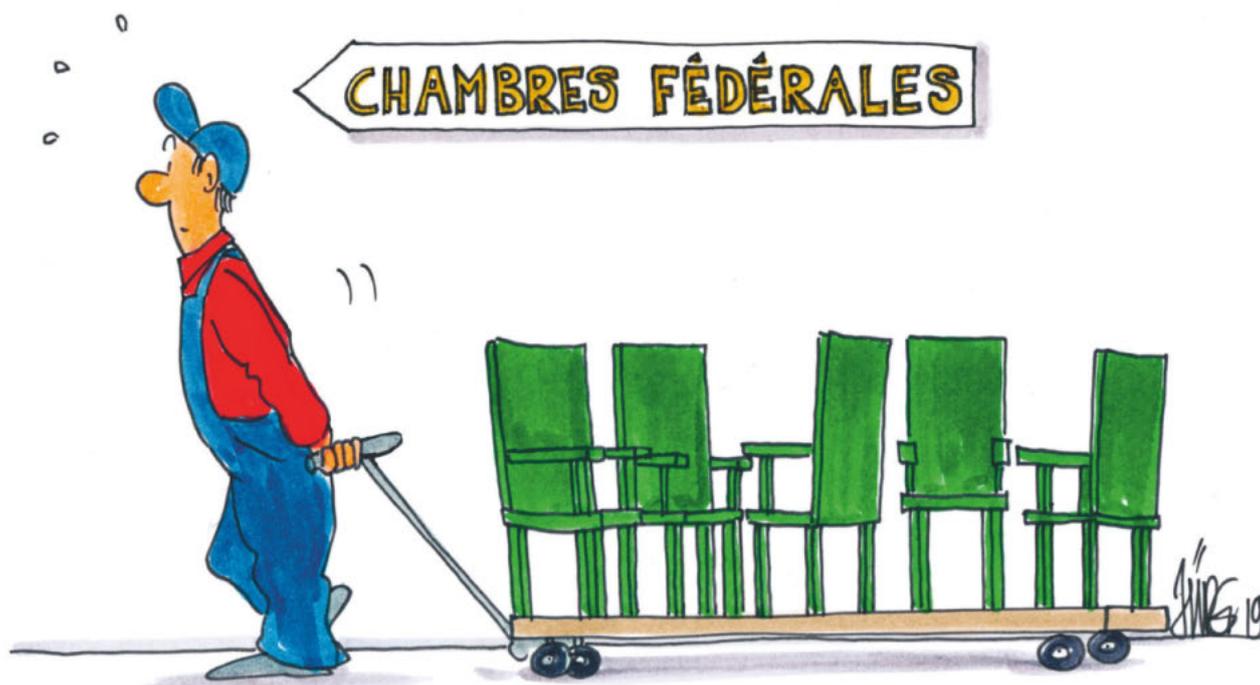
## Un bilan en demi-teinte

Philippe Bauer a réussi son passage du Conseil national au Conseil des Etats. suissetec s'en

réjouit, et le félicite de ce succès. Agé de 58 ans, cet avocat neuchâtelois était conseiller national depuis 2015. Il s'est toujours engagé pour les PME et la technique du bâtiment, ce qu'il continuera à faire au sein du Conseil des Etats.

Par contre, suissetec ne sera plus représentée directement au Conseil national. Peter Schilliger n'a malheureusement pas été réélu. De leur côté, les autres candidats de la branche (Michaela Huser, Marcel Fringer, Ueli Frutiger) ont manqué leur entrée, et ce malgré les nombreuses voix en leur faveur.

«suissetec dispose d'un bon réseau au Parlement. Nous allons continuer à œuvrer pour les intérêts de nos membres à l'échelle nationale», insiste Urs Hofstetter, responsable Mandats et politique. N'est-il pas rassurant de savoir que la cause des techniciens du bâtiment sera, à l'avenir aussi, défendue au sein de la Berne fédérale? <





# Cours et publications

## Formation

suissetec  
Centre de formation Colombier  
T 032 843 49 52, F 032 843 49 55  
carole.rocchetti@suissetec.ch  
suissetec.ch

@ En saisissant les adresses Internet indiquées ci-après, vous accédez à des informations complémentaires sur les formations (dates, formulaires d'inscription, etc.).

### **suissetec – formation continue** *suissetec.ch/formation-continue*

#### **Contremaître avec brevet fédéral**

Chaque année dès janvier

#### **Sanitaire**

#### **Chauffage**

#### **Ferblanterie**

Chaque année dès septembre

#### **Ventilation**

Chaque année dès septembre

#### **Conseiller/ère énergétique des bâtiments avec brevet fédéral**

#### **Chef/cheffe de projet en technique du bâtiment**

(session 2020)

#### **Maître avec diplôme fédéral**

Tous les 2 ans (2021)

#### **Sanitaire**

#### **Chauffage**

#### **Ferblanterie**

#### **Projeteur/euse sanitaire avec diplôme fédéral**

(session 2021)

#### **Maître projeteur/euse en thermique du bâtiment avec diplôme fédéral**

Nouvelle formation dès l'automne 2020

Informations sur:

[suissetec.ch/projeteur\\_thermique](http://suissetec.ch/projeteur_thermique)

#### **Chef/cheffe de chantier**

(session 2020)

#### **Cours de perfectionnement selon planification**

[suissetec.ch/cours](http://suissetec.ch/cours)

#### **Installateur agréé eau SSIGE**

(automne 2020)

#### **Cours sur les gaz de pétrole liquéfiés**

(printemps 2020)

#### **Cours sur les panneaux solaires**

#### **Séminaires Persona**

[suissetec.ch/cours](http://suissetec.ch/cours)

Développez vos compétences personnelles – avec certificat suissetec

#### **Sécurité au travail et protection de la santé**

[suissetec.ch/cours](http://suissetec.ch/cours)

D'autres  
**offres**  
sur [suissetec.ch](http://suissetec.ch)

## Technique

### **Publications des domaines spécialisés**

[suissetec.ch/shop](http://suissetec.ch/shop)

### **Notices techniques**

[suissetec.ch/notices-techniques](http://suissetec.ch/notices-techniques)

### **Ferblanterie | enveloppe du bâtiment**

#### **Directive «Evacuation des eaux de toiture»**

(n° art. 23027)

#### **Application Web «Evacuation des eaux de toiture»**

(n° art. APP234002)

### **Notices techniques**

/ Raccords de sous-couverture

/ Raccords de façade avec tôles de protection de socle

/ Pénétrations dans les toitures plates

### **Chauffage**

#### **Notices techniques**

/ Utilisation de produits antigel dans les installations

/ Equilibrage hydraulique des nouvelles installations de chauffage

/ Isolations thermiques et contre les bruits de choc sous les chapes avec chauffage par le sol

### **Ventilation | climatisation | froid**

#### **Notices techniques**

/ Conformité des installations de ventilation

/ Acoustique dans le domaine des installations aérauliques

### **Sanitaire | eau | gaz**

#### **Responsabilité de la qualité de l'eau potable dans les bâtiments**

(n° art. OD24075)

#### **Nouveautés concernant l'hygiène de l'eau potable**

(n° art. OD24076)

### **Notices techniques**

/ Remise d'installations de gaz liquéfié/GPL

/ Essai de pression, premier remplissage et rinçage d'installations d'eau potable selon la directive SSIGE W3/C3

/ Branchements d'immeuble et mise à terre

### **Pour toutes les branches**

#### **Enquête sur les salaires 2018**

(n° art. OD20020)

### **Notices techniques**

/ Principaux labels et standards de construction sur le marché suisse

/ Glossaire pour les contrats d'entreprise

**NOUS, LES  
TECHNICIENS DU BÂTIMENT.**



**PRÉVENIR LES DANGERS**

**[SUISSETEC.CH/SECURITE-AU-TRAVAIL](https://suissetec.ch/SECURITE-AU-TRAVAIL)**

**VIRTUAL REALITY EXPERIENCE, SWISSBAU 2020**