

- Chauffage
- Ventilation
- Rafrâichissement
- Réfrigération
- Énergies renouvelables
- Régulation
- Sanitaire
- Plomberie

n°803

ISSN 2104-0524

Chaud Froid Performance



DOSSIER BOIS-ÉNERGIE

p. 32

www.edipa.fr

Octobre 2016

«Rôle prépondérant de la maintenance» p. 6

Entretien avec Patrick Carré, président du Synasav



→ Service prescription unique pour 2 marques

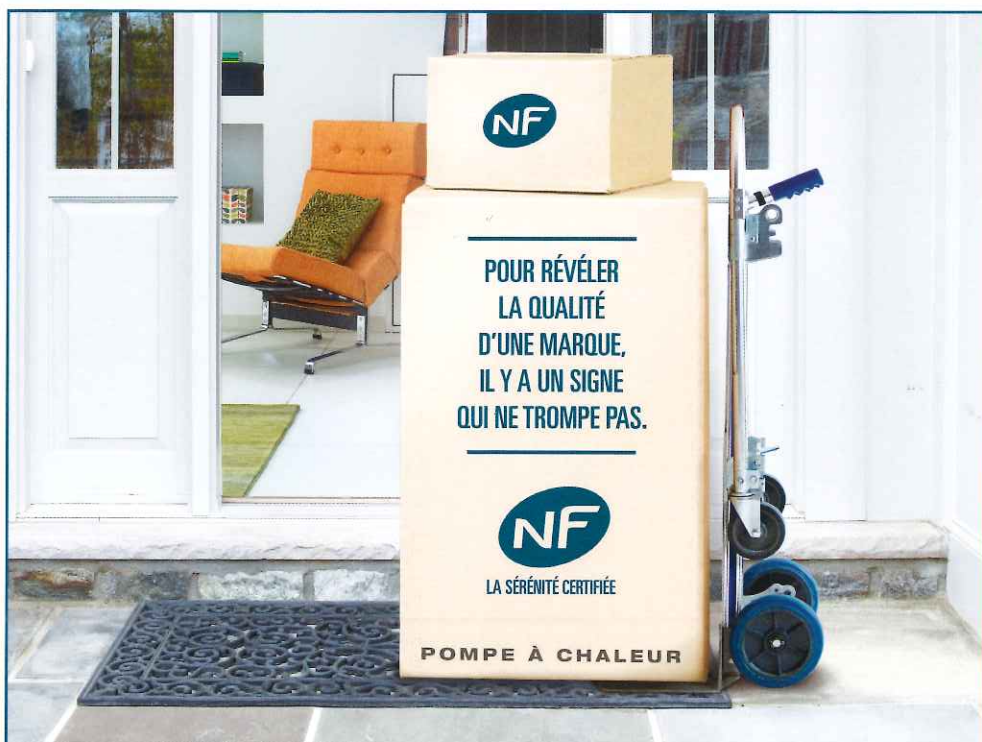


p. 9

→ Chantier : Géocooling pour assurer le confort d'été p. 54



→ Technique : traitement d'eau des installations thermiques p. 56



POUR RÉVÉLER
LA QUALITÉ
D'UNE MARQUE,
IL Y A UN SIGNE
QUI NE TROMPE PAS.



LA SÉRÉNITÉ CERTIFIÉE

POMPE À CHALEUR

CHOISISSEZ DES POMPES À CHALEUR CERTIFIÉES NF
ET OFFREZ À VOS CLIENTS
CONFORT ET SÉRÉNITÉ.



POMPE À CHALEUR
www.marque-nf.com



www.certita.fr

Photographie: J. Allard - Photo Images • Getty Images / G. Barber / T. Kischel / M. Hamel.

Voir page 19

Transition énergétique : «Les pros de la maintenance jouent un rôle prépondérant»

Le 16 septembre dernier, le Synasav a fêté ses 50 ans lors d'une journée de débats à la Tour TF1, à Paris. L'occasion de mettre en lumière les évolutions du métier de la maintenance et de faire le point sur l'action du syndicat.

CFP : En 50 ans d'existence, quelles ont été les évolutions marquantes du métier de la maintenance ?

Patrick Carré : Le métier n'a plus rien à voir avec ce qu'il était il y a cinquante ans ! Le gaz est entré dans les logements pour le chauffage et l'eau, à la place du bois et du charbon. Très vite, la technologie évoluant vers la création de ces nouveaux appareils qu'étaient les chaudières, on s'est rendu compte qu'ils nécessitaient un suivi. Les installateurs plombiers ont commencé à s'en occuper dans les années 1950 et la première chaudière murale est apparue en 1962, ce qui n'est pas si vieux ! Notre métier est apparu suite à un grand bouleversement : le changement de gaz de réseau qui a conduit à la modification de tous les appareils en service. Les installateurs ont dû faire appel à des techniciens avec de nouvelles compétences. Il n'existait alors aucune formation, les premiers Bac Pro ont été créés dans les années 1990. Puis la profession a connu d'autres bouleversements, comme l'ouverture des marchés de l'énergie en 2004 ou encore la mise en place



Patrick Carré, président du Synasav (Syndicat national de la maintenance et des services en efficacité énergétique).

de l'entretien annuel obligatoire des chaudières en 2009. A sa création en 1966, la raison d'être du syndicat était de fédérer des professionnels dont le métier venait de naître. C'était important pour eux d'adhérer car ils se sentaient reconnus et ils avaient conscience qu'ils avaient beaucoup à apprendre. Je peux même dire «nous» car, personnellement, je suis un autodidacte entré dans le métier du SAV quand j'avais une vingtaine d'années. Ce métier m'a tout de suite plu et je ne l'ai plus jamais quitté. J'ai créé ma première entreprise en 1989

puis je l'ai vendue au groupe Vaillant en 2007, avant de monter mes deux structures actuelles. Rejoindre le syndicat permettait par exemple de suivre des formations ou encore de disposer d'outils informatiques dédiés à notre activité. C'est toujours le rôle premier du syndicat : former des techniciens qui doivent être encadrés et protégés. De nombreuses actions ont été mises en place, concernant notamment les habilitations électriques, la pénibilité, les travaux en hauteur ou encore le document unique. L'idée est de fournir aux profes-

Journée du 16 septembre : le numérique en question

Adhérents et partenaires du Synasav se sont réunis le 16 septembre dans le but de fêter ses 50 ans et de décrypter l'impact de la révolution numérique sur les entreprises de maintenance. Les opportunités à saisir ont été évoquées, tout en rappelant que les professionnels doivent être acteurs de ces évolutions, les anticiper et non pas les subir. Les participants se sont notamment intéressés au phénomène grandissant de la prise de rendez-vous en ligne, le booking, qui représente déjà 30 % des rendez-vous en Angleterre et 15 % en Espagne. Le risque ? Perdre la relation client de proximité et sous-évaluer les prestations. Aux professionnels d'inverser la tendance en proposant davantage de services et en faisant évoluer les contrats de maintenance vers des offres packagées afin d'apporter une réelle valeur ajoutée et ainsi justifier leur prix. Autre objectif : devenir de véritables conseillers de l'efficacité énergétique. Pour cela, la formation, notamment commerciale, des techniciens reste la clé.



sionnels une «boîte à outils» afin qu'ils soient le mieux aidés possible, tant du point de vue technique qu'administratif.

Quels sont les enjeux de la profession ?

Le premier enjeu est d'aller chercher les trois millions de chaudières qui ne sont pas entretenues en France. Nous avons dans l'idée de monter une association en partenariat avec GRDF, Alliance Solutions Fioul (ASF) ou encore l'Afpac. Il s'agit d'obtenir des pouvoirs publics qu'ils mettent en place différents leviers pour inciter les particuliers à faire entretenir leurs appareils. Cela pourrait prendre la forme d'un crédit d'impôt, en parallèle de nos campagnes publicitaires et du développement de notre site www.je-fais-entretenir-ma-chaudiere.com. Nous souhaiterions avoir la même démarche pour d'autres équipements thermiques comme les pompes à chaleur ou les Cesi, afin d'offrir à nos entreprises de nouvelles opportunités de développement. Deux vecteurs importants arrivent également dans nos métiers, poussés par la prise en compte de la santé dans les bâtiments : l'air et l'eau. Nous allons donc devoir élargir nos compétences. Le deuxième enjeu est lié au numérique et nous allons créer une commission nationale sur ce sujet. Il faut protéger nos entreprises, recruter de nouveaux adhérents et se regrouper pour être plus forts. Nous avons de beaux partenariats avec les industriels mais certains auront peut-être des velléités de développer leur propre SAV... Et si Google ou Amazon viennent sur ce terrain, il est évident que nous devons nous battre. La crainte, c'est que la voie de la maintenance prédictive fasse que nos clients nous délaissent. Les entreprises ont peur mais elles sont prêtes à prendre ce virage. Notre atout, c'est notre professionnalisme et notre savoir-faire. Il nous faut davantage travailler sur la formation et sur le recrutement des jeunes.

Quel est le profil de vos adhérents ?

La particularité de notre syndicat est qu'il fédère tous les profils d'entreprises du métier de la maintenance. 75 % de nos adhérents sont des structures d'une à cinq personnes, le reste étant constitué de PME et de grands groupes nationaux. Nous tenons à cette large représentativité car tous contribuent à leur manière au développement de notre filière. Les groupes nationaux sont par exemple moteurs sur les travaux des commissions et ce sont tous les adhérents qui en bénéficient. De prime abord, on pourrait penser qu'un syndicat rassemblant 300 entreprises, c'est peu, mais si l'on regarde les chiffres, chaque adhérent représente une part importante de l'activité. Ainsi, ils gèrent 99 % du parc de logements sociaux. En ce qui concerne la santé de nos entreprises, on sent bien que c'est plus difficile qu'il y a encore une dizaine d'années. Les prix sont tirés, les marges ne sont plus ce qu'elles étaient... L'arrivée du

numérique a changé les habitudes de consommation et le client est moins fidèle, il cherche souvent un prix plus qu'une qualité de prestation. Avant, il voulait davantage se sentir en sécurité avec un contrat d'entretien. Je pense que les réseaux de mise en relation via des plateformes Internet vont surtout attirer des jeunes. On peut ainsi estimer que 10 à 15 % de notre clientèle va nous échapper. Mais je reste optimiste : l'effet de mode passé, ils reviendront car la relation de proximité est prépondérante et nécessaire dans nos métiers. Même si l'état d'esprit a changé, nous espérons que le numérique sera au service des entreprises et pas uniquement au service de l'utilisateur.

Quel est votre point de vue sur ce type de réseaux ?

Pour le moment, nous n'avons rien vu qui puisse représenter un réel danger pour nos professionnels. Nous mettons sérieusement en doute la qualité des prestations qu'ils proposent, notamment parce que nous sommes surpris qu'ils n'aient pas cherché à entrer en contact avec nous. On peut considérer qu'ils vont nous concurrencer mais également qu'ils vont pouvoir nous apporter quelque chose. Il faudrait se mettre autour d'une table pour en discuter ! Car le risque pour nos entreprises est de perdre la relation client et de devenir de simples sous-traitants. Nous avons la même volonté en ce qui concerne les énergéticiens, autres que nos partenaires, qui ont des filiales de maintenance. Il doit être possible de travailler ensemble. Le syndicat doit s'ouvrir !

Quel rôle les professionnels de la maintenance ont-ils à jouer dans les économies d'énergie ?

La performance des installations est résumée dans nos attestations d'entretien. Au-delà de la prestation technique qui est

Le Synasav en chiffres

- 16 000 salariés - 12 000 techniciens
- 1 000 recrutements par an
- 1,5 milliard d'euros de chiffre d'affaires
- 12 millions d'appareils entretenus
- 6 millions d'appareils sous contrat
- 150 000 chaudières remplacées par an
- 14 millions d'interventions par an
- 300 sites certifiés Qualicert.

effectuée sur la chaudière et qui, bien évidemment, améliore son rendement, nos techniciens dispensent une série de conseils adaptés à l'installation qu'ils rencontrent. Cela va de simples éco-gestes à l'amélioration de l'installation en elle-même avec, par exemple, la mise en place d'un thermostat d'ambiance. 5 % des installations n'en disposent pas encore. De la même façon, si le technicien constate qu'un radiateur ne fonctionne pas, il préconise l'emploi d'un produit de détartrage ou un désembouage complet. Mises bout à bout, toutes ces recommandations peuvent facilement permettre à l'utilisateur de réaliser de 20 à 30 % d'économies d'énergie. Dernier point : le remplacement des appareils, notamment par des chaudières à condensation. Il ne s'agit pas d'un acte commercial mais bien d'une action de conseil.

Quelles vont être les nouvelles orientations du syndicat ?

La rénovation du parc existant est en marche et nos professionnels sont en première ligne. Il va devenir primordial de disposer d'une carte vitale du bâtiment et pour chaque logement. On observe aujourd'hui de plus en plus de malfaçons dans les constructions neuves, qui empêchent d'assurer une maintenance correcte. On va au devant d'un vrai danger et il faut réagir. Cette carte vitale permettra, avant même que l'utilisateur entre dans l'appartement, de faire un état des lieux complet de l'immeuble, de la mesure de tirage de VMC, des bouches, de l'installation de la chaudière, de l'accessibilité des trappes et des caissons... Si on travaille main dans la main, notamment avec les promoteurs et les maîtres d'ouvrage, ce sera un gain de temps pour tout le monde, ainsi qu'une réduction des coûts, en évitant les erreurs techniques. Le Bim va nous le permettre car traiter les conflits en amont représente une vraie révolution. Mais pour cela, il faudra que les entreprises de maintenance soient intégrées en amont des projets, dès la phase de conception. À partir de 2018, des observations sur le terrain vont être menées pour ensuite monter des opérations pilotes. Le Synasav travaille également à l'élaboration d'une charte d'engagement de service, vers les consommateurs mais aussi vers nos personnels qui ont besoin d'avoir confiance.

Plus d'un quart des chaudières non entretenues

En 2015, une étude BVA réalisée pour le compte du Synasav a révélé que 26 % du parc français de chaudières (gaz, fioul, charbon, bois, multicom bustibles) n'était pas entretenues, soit trois millions d'appareils, et ce malgré l'arrêté du 15 septembre 2009 rendant obligatoire l'entretien annuel des appareils d'une puissance comprise entre 4 et 400 kW par un professionnel qualifié. Les raisons ? Une prestation jugée trop chère par 12 % des personnes interrogées, et ce même sans en connaître le prix. 67 % d'entre elles l'estiment à plus de 100 euros. L'étude montre ainsi que 28 % des sondés réalisent eux-mêmes l'entretien de leur chaudière et que 10 % estiment que cela ne relève pas de leur responsabilité car ils sont locataires.