

DON QUICHOTTE OU STEVE JOBS IDEALISTE/REVEUR/VISIONNAIRE?

SURVEILLANCE DE LA DUREE DE VIE ET DE LA FIABILITE

L'histoire de Karl Willemen fait froncer les sourcils à beaucoup. Ses idées et produits novateurs sont accueillis avec des sentiments mitigés dans le secteur. Certains y voient une menace, d'autres croient que la vision de Resus influencera positivement l'avenir du secteur. Des capteurs surveillant la fiabilité et la durée de vie de systèmes de chauffage? Quel installateur placera un capteur contrôlant la qualité de son travail? Il s'agit là d'un thème complexe, touchant à l'éthique professionnelle, au niveau de prix et à la crédibilité.



PERSONNE N'EST PARFAIT

Dans une annonce publicitaire, Karl Willemen avoue commettre des erreurs et demande au lecteur: "Pas vous?"

Le ton est directement donné. Tout le monde commet des erreurs. Nous sommes, en effet, tous des hommes avec parfois des oublis ou des incompréhensions. Dans certains métiers, les erreurs sont intolérables, comme dans le secteur médical. Dans le secteur du chauffage, une erreur mène toutefois rarement à une situation potentiellement mortelle, sauf si elle est liée à la combustion et à l'évacuation des gaz de combustion ou au risque d'explosion. C'est pourquoi tout ce qui a à voir avec la formation et la réglementation dans le secteur du chauffage est lié de l'une ou l'autre manière à la génération de chaleur. Des directives et formations relatives à l'hydraulique de systèmes de chauffage n'apparaissent que depuis ces dernières décennies. Et le thème 'qualité de l'eau' est un phénomène récent.

SICK INSTALLATION SYNDROME

Dans les années '50, le vase d'expansion fermé était la solution au fait que via le vase d'expansion ouvert, de l'oxygène pouvait pénétrer en permanence dans le système. Avec l'apparition de la pompe de circulation dans les années '60 et '70, le bon équilibrage hydraulique des systèmes était moins nécessaire. L'introduction de conduites en plastique dans les années '70 et '80 a représenté une révolution, mettant

définitivement fin aux 'anciennes' connaissances professionnelles basées sur l'expérience. Le Sick Installation Syndrome était né.

TOUT ETAIT-IL MIEUX AVANT?

Bien sûr que non: les progrès techniques dans le chauffage ont permis de merveilleuses choses. Nos systèmes modernes sont plus économes, plus écologiques, plus confortables, mieux gérables, plus performants et plus fiables. Ce dernier point n'est cependant pas tout à fait vrai. La technique moderne est plus sensible aux problèmes dus aux bulles d'air et aux dépôts de saleté. Les grosses vieilles chaudières et les pompes épaisses résistaient mieux à la vase, à la rouille, à la magnétite, au calcaire. Mais en fait, cela n'a pas sa place dans une installation de chauffage.

BON ET BON MARCHÉ

C'est un peu compliqué. Si on construit d'excellentes installations, on n'est probablement pas le meilleur marché. Et il est plus facile de vendre avec des prix peu élevés. Les clients veulent toujours la meilleure qualité au prix le plus bas, mais certains installateurs préfèrent l'inverse. On peut attendre d'un spécialiste en chauffage, comme d'un médecin, qu'il ne trompe au moins pas ses clients.

FICHE DE DIAGNOSTIC

Dans le secteur automobile, on a vu

ces dernières décennies l'apparition et la généralisation de l'électronique. Un mécanicien peut lire presque chaque erreur possible avec l'ordinateur au moyen de la fiche de diagnostic.

On note une même évolution dans le chauffage: les chaudières modernes ont des écrans disant au client comment les choses se passent.



Sauf ... pour ce qui est de l'installation. C'est ici que le bât blesse vraiment.

L'utilisateur final est entouré de systèmes intelligents et part du principe que son installation de chauffage moderne a le même niveau d'intelligence que sa voiture, son ordinateur ou son congélateur. Or, les installations de chauffage ne sont pas (encore) aussi intelligentes. Mais cela change.

RESUS = RE LIABLE ET SUS TAINABLE

Fiabilité et durabilité sont les deux notions de base sur lesquelles l'entreprise bâtit sa réputation.

Resus se fixe pour objectif de produire des capteurs garantissant la fiabilité et la durabilité de l'installation de chauffage.

Le premier capteur disponible s'appelle Risycor car la corrosion et l'encrassement allant avec constituent le problème le plus méconnu dans l'installation de chauffage moderne.

D'autres capteurs (notamment pour le calcaire) sont en développement, ainsi que des contrôleurs intelligents pour la pression du système.

Si la pression est bonne et que de l'eau n'est pas rajoutée, le risque de problèmes est, en effet, infime.

PIONNIERS

Resus est aujourd'hui en quête d'entreprises d'installation voulant se démarquer, d'installateurs privilégiant la qualité et le service. La firme cible les professionnels ne visant pas le prix le plus bas, mais voulant réaliser dès le début pour eux-mêmes une marge correcte et offrant aussi pour cela une prestation correcte. Via des dépliants spécifiques et d'autres instruments de marketing intelligents, Resus aide ces entreprises d'installation à mieux se profiler auprès de leur client. Leur client veut, en effet, avant tout une installation de chauffage fonctionnant bien, sans pannes inutiles ni réparations précoces. Nous l'aidons donc à comprendre que le prix ne doit pas être le seul critère pour faire le bon choix. Cela est tout à fait possible avec des explications. Resus aide ici l'installateur, à condition qu'il soit prêt à fournir vraiment du bon travail, avec un vrai service orienté client. Ce serait bien si notre secteur évoluait dans ce sens, dans l'intérêt de l'utilisateur final et du professionnel.

 **resus**

RESUS

Bredabaan 839
2170 Merksem
Tél.: 03/640.33.91
Fax: 03/640.33.93
info@resus.eu
www.resus.eu