



A propos de Roy Nussbaum

Roy Nussbaum, 51 ans, est CEO et administrateur délégué du conseil d'administration de la Société R. Nussbaum SA à Olten SO. Il a étudié les sciences économiques à l'Université de Berne. Après un doctorat en éthique d'entreprise et un stage dans le secteur du marketing aux USA, il a travaillé plusieurs années comme responsable international de produits dans une entreprise de télécommunication. En 1996, à la mort de son père, il est entré dans la Société R. Nussbaum SA. Au bout d'un an, il est devenu membre de la direction. Il a ensuite pris la présidence de la société aux côtés de son cousin Urs Nussbaum en 2002. La Société R. Nussbaum SA fondée en 1903 est une entreprise familiale suisse indépendante qui emploie environ 400 personnes. Elle fait partie des entreprises leaders sur le marché des fabricants de robinetterie et de systèmes de répartition destinés à la technique sanitaire et de chauffage.
www.nussbaum.ch

Interview avec Roy Nussbaum, Administrateur délégué du Conseil d'administration

Le client est notre partenaire

Tradition et pragmatisme distinguent l'entreprise familiale suisse R. Nussbaum SA, dont le siège est à Olten. Ce fabricant d'armatures et de systèmes d'installation mise tout sur la Suisse et sur ses implantations de production. Dans cette interview, Roy Nussbaum, CEO de l'entreprise, met en évidence les opportunités qui se profilent sur le marché pour son entreprise. INTERVIEW: MONIKA SCHLÄPPI / PHOTOS: PETER FROMMENWILER

L'approvisionnement en eau doit-il faire l'objet d'une attention plus marquée?

Cette thématique doit bien sûr être prise au sérieux, car l'eau potable est une denrée alimentaire. Si j'observe par exemple la situation actuelle au Cap (Cape Town), il y a effectivement des secteurs qui ont de gros problèmes. En Suisse, nous avons sûrement une situation privilégiée, grâce au travail exemplaire de nos entreprises d'approvisionnement.

La prolifération de légionnelles augmente-t-elle en Suisse?

Certains sites sont problématiques comme les maisons de retraite et les hôpitaux, dans lesquels une telle contamination peut avoir lieu. Il est important que les installations soient correctement dimensionnées pour chaque bâtiment. Les planificateurs ou exécutants doivent utiliser des systèmes à faible perte de pression, conformes à la norme SVGWW3. Si ces points élémentaires ne sont pas prises en compte, alors c'est une autre histoire.

Peut-être n'insiste-t-on pas assez sur la vérification de l'étanchéité pendant la phase de construction.

C'est effectivement un point important. Cette vérification de l'étanchéité devrait être effectuée avec de l'air. On utilise traditionnellement de l'eau pour cette vérification, en particulier pour le contrôle de la solidité. Nous avons récemment validé tous nos systèmes pour les vérifications avec de l'air. Avec les systèmes Nussbaum, l'utilisateur a l'avantage de ne plus avoir à faire de test de robustesse supplémentaire.

Quelle est l'utilité d'un contrôle avec de l'air?

En utilisant de l'air, on peut effectuer une mesure des plus précises en matière d'étanchéité. L'air n'engendre pas de germes si les conduites restent inutilisées pendant un moment après les mesures. J'ai récemment parlé à un client des Grisons qui ne vérifie l'étanchéité qu'avec de l'air. Une vérification avec de l'eau peut entraîner le gel de l'eau en hiver et même faire exploser les conduites.

Le contrôle avec l'air va-t-il s'imposer?

Lors de la dernière Swissbau, nous avons présenté notre nouvel appareil de mesure – il se vend déjà très bien. Si les aspects élémentaires d'hygiène sont respectés – comme le

dimensionnement correct des conduites et la vérification avec de l'air –, le plus important est fait.

Le propriétaire ou le gérant de l'immeuble doit-il alors aussi s'occuper de la qualité de l'eau?

Oui, les propriétaires ou les gérants des immeubles sont responsables de la qualité de l'eau dans leurs immeubles.

Quelle est la situation actuelle du marché pour la Société Nussbaum?

Depuis le milieu de l'année 2017, nous constatons une accélération de la croissance qui continue également cette année. Nous avons en outre gagné des parts de marché. D'après les chiffres de l'institut BAK, le taux de réhabilitation atteignait environ 30% ces vingt dernières années. Quand je parle aujourd'hui avec des planificateurs, ils disent toutefois avoir plus de projets de rénovation pour cette année et l'année prochaine qu'en moyenne.

On s'attend à un accroissement réel du nombre de chantiers d'assainissement. La construction de bâtiments de remplacement est aussi une thématique. Lorsqu'on possède une ancienne maison, avec laquelle il n'est plus possible de réaliser une maison Minergie, il est parfois préférable de l'arracher et de la reconstruire. Le cas échéant, avec des étages supplémentaires, afin d'atteindre un taux d'exploitation plus élevé.

Les prix des matières premières sont-ils stables?

Ceux-ci ont fortement augmenté en milieu d'année dernière.

Comment peut-on faire face aux prix élevés des matières premières? Uniquement en augmentant les prix?

D'une part, les prix sont adaptés lorsque c'est nécessaire. D'autre part, on fait attention aux coûts de production. Il est aussi nécessaire de lancer régulièrement des innovations et de nouvelles solutions sur le marché. Il s'agit là des trois approches pour pouvoir amortir les prix élevés de la matière première.

De façon générale, on peut toutefois dire qu'après des années de déflation, nous nous dirigeons désormais vers une inflation. Les prix des produits dans ce secteur augmentent à nouveau.

Règne-t-il une vive concurrence sur le marché?

Nous observons deux choses. Quand on lance des nouveautés, il s'agit de l'évolution du marché, ce qui signifie des coûts de développement et de marketing plus élevés, mais par contre moins de pression exercée sur les coûts.

Avec les deux produits Therm-Control ou Easy-Matic, nous avons pour cette raison commercialisé des nouveaux développements. Dans le cas des systèmes à sertir en acier inoxydable, la situation est différente. Le marché est plus concurrentiel.

Entretenez-vous un échange intense avec les clients?

En tant que vendeur direct, le contact et l'échange avec nos clients sont de manière générale très étroits. Se contenter de lancer une nouveauté sur le marché ne suffit pas. Pour le client, il faut soit résoudre un problème, soit lui offrir une valeur ajoutée.

Nous organisons par ailleurs régulièrement des rencontres entre experts qui nous permettent d'avoir des échanges intenses. Les formations qui ont lieu dans le centre de formation à Trimbach nous permettent également d'avoir des retours des participants. J'affirme toujours qu'il s'agit d'une formation à double sens.

Pourrait-on presque appeler cela une relation de confiance?

Absolument. Nous pensons en effet que le marché connaît souvent mieux la situation que nous. C'est la raison pour laquelle nous allons à la rencontre de nos clients et posons des questions. Un grand nombre d'entre eux dispose de profondes connaissances qu'ils partagent aussi volontiers avec nous. Nous menons aussi des expériences sur le terrain – avec nos clients.



«Se contenter de lancer une nouveauté sur le marché ne suffit pas.»



Les besoins de vos clients ont-ils changé ces dernières années?

Outre les produits standards, on nous demande de plus en plus de prestations spécifiques à un projet. Ce qui change également, c'est la collaboration plus efficace avec les clients. Cela signifie que les produits et les prestations sont combinés. On nous demande aussi de plus en plus de solutions favorisant les économies d'énergie. La demande a donc changé.

Cette année, cela fait trente ans qu'Optipress existe. S'agit-il d'un succès exemplaire?

Optipress est une grande réussite pour Nussbaum. Nous sommes les inventeurs et les propriétaires des brevets. Les chiffres anniversaires me déstabilisent un peu parfois. Trente ans, ça pourrait sonner démodé. C'est la raison pour laquelle il est très important pour moi de souligner l'évolution permanente d'Optipress. Le contour de sécurité a été une évolution très importante. Grâce à cette invention, il est possible de réaliser la vérification avec de l'air sous pression. Optipress dispose également des meilleures solutions possibles en matière de dimensions XL et de robinetterie. En outre, nous sommes précurseurs en technologie des matériaux. Pour finir, je souhaiterais également évoquer Optipress-Therm. J'estime qu'il s'agit d'une bonne solution, car nous enregistrons depuis des années des taux de progression à deux chiffres. Avec notre nouveau développement Therm-Control, nous sommes parés au mieux pour l'avenir. Il s'agit d'une sorte d'extension intelligente de notre Optipress-Therm.

Quel est l'avantage d'une entreprise qui produit en Suisse?

Nos prestations correspondent aux clients suisses. Tout ce que nous livrons à nos clients, qu'il s'agisse de produits ou de prestations, doit satisfaire aux exigences suisses. Elles

sont certes élevées, mais reportées sur l'ensemble de la durée de vie, cela correspond à un bon rapport coûts-efficacité. Quand on utilise uniquement le matériel le moins cher, ce n'est pas toujours la solution la moins chère sur le long terme. Ni pour l'installateur, ni pour le client final.

Quelle est l'influence de la numérisation sur la Société Nussbaum?

La numérisation est pour moi un mot clé. Si l'on mise sur la numérisation, il faut qu'elle ait une utilité. Notre objectif n'est pas d'être tout simplement numérique. En première position, on retrouve les besoins spécifiques aux clients, et ensuite nous cherchons une possibilité de satisfaire à ces besoins. S'il nous faut de l'électronique pour y parvenir, alors nous employons de l'électronique. C'est notre façon de procéder depuis des années. Notre boutique en ligne qui existe depuis quinze ans en est la meilleure preuve.



«La numérisation doit avoir une utilité pour le client.»

La numérisation permet-elle aussi d'autres types de collaboration avec les clients?

Nous le remarquons à la façon dont notre boutique en ligne est utilisée. Celle-ci montre en effet une forte croissance. Elle représentera bientôt un tiers de notre chiffre d'affaires. Ce qui augmente également, ce sont les commandes en ligne avec recherche du matériel commandé auprès d'une de nos succursales. Notre nouvelle plateforme Nussbaum-



Roy Nussbaum explique le nouveau système «Therm-Control», une régulation pour le chauffage au sol qui permet d'économiser jusqu'à 20% d'énergie.

«En tant que fabricant avec vente directe, nous sommes parfaitement parés pour l'avenir.»



Connect est destinée aux maîtres d'ouvrage. Grâce à elle, il leur est possible de télécommander la température ambiante ou, s'il s'agit du concierge, de commander à distance les valves à vis. Therm-Control a été la première application à être intégrée dans la plateforme Connect, puis d'autres applications ont suivi et bientôt ce sera au tour d'Easy-Matic.

Qu'en est-il de la thématique BIM?

Depuis l'année dernière, les données BIM de l'ensemble de nos produits sont disponibles. Le BIM mènera sûrement à une collaboration encore plus étroite et plus efficace avec les clients. Pour cette raison, il est possible de personnaliser toujours plus les solutions et d'adapter les offres exactement aux projets. Dans ce secteur, il y a aura sans doute encore d'autres évolutions chez nous.

A l'avenir, les employés de Nussbaum devront-ils avoir d'autres connaissances?

En plus de connaissances en matière de technique sanitaire et de chauffage, l'électronique est ajoutée aux compétences de certains employés, ce qui devient aussi perceptible au niveau de l'organisation. C'est pourquoi nous avons par exemple créé le département «Digital Engineering».

Allez-vous désormais mettre en réseau les différents corps de métier et faire disparaître les limites qui existaient avant, en matière de collaboration?

Il semble effectivement que ce sera le cas. Tous les corps de métier doivent travailler en collaboration bien plus étroite. Ce sera désormais la règle dans les futurs projets BIM. Et je ne parle pas seulement des données, mais aussi des personnes. Débuter un projet BIM nécessite bien plus de travail, mais la réalisation est ensuite plus simple.

En tant que fabricant avec vente directe, nous sommes parfaitement parés pour l'avenir. Nous sommes en mesure de livrer les données nécessaires aux clients et nous nous engageons déjà dans des projets-pilotes. Le client est notre partenaire et nous agissons en conséquence.