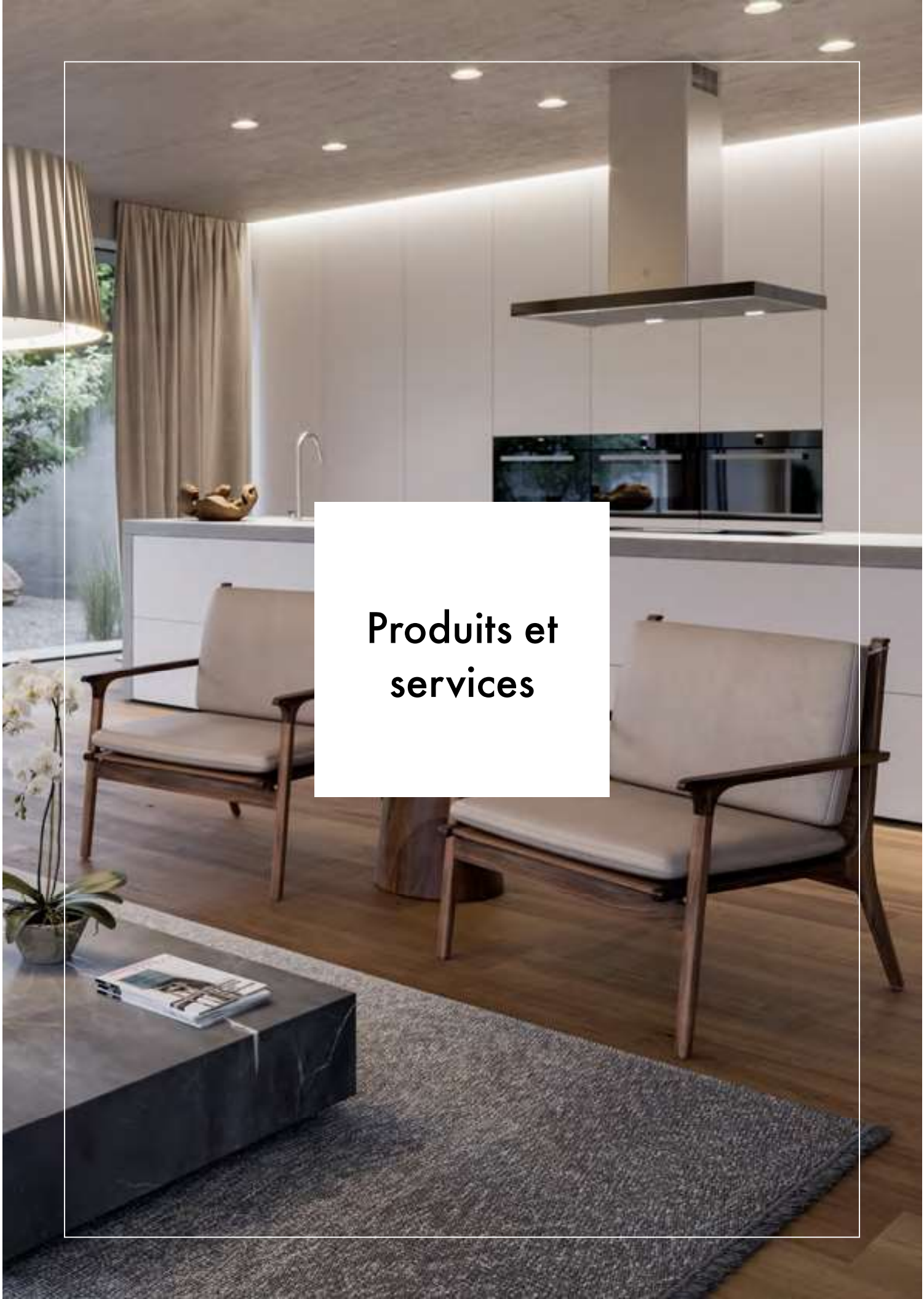

Produits et services

«Il ne fait aucun doute que V-ZUG fabrique des **produits de grande qualité**. Mais je suis particulièrement impressionné par le fait que 100 % des appareils produits directement par la marque sont de **catégorie énergétique A ou supérieure**. V-ZUG investit dans les bonnes innovations.»

Peter Hausheer
Responsable Marketing & Cuisine, Sanitas Troesch

La responsabilité de V-ZUG pour ses produits ne s'achève pas à la livraison. Au contraire: nos efforts portent toujours sur l'ensemble de la durée de vie, afin de proposer des solutions plus innovantes, durables et pérennes. Nous identifions et gérons des processus de création de valeur en amont, accompagnons nos clients dans l'utilisation et assumons nos responsabilités en matière de mise au rebut ou de valorisation optimale et respectueuse de l'environnement. Pour améliorer constamment la valorisation, nous nous efforçons de réduire la part de pièces et matériaux composites dans nos produits et de minimiser la proportion de substances controversées.

Les appareils en fonctionnement créent un effet levier maximum

La consommation d'énergie et d'eau est significativement plus faible pour la production de nos appareils que pour leur utilisation. Afin d'utiliser ce levier pour un avenir durable, nous nous efforçons de développer et fabriquer les appareils les plus économes en ressources, sans compromis en matière de résultat ou de confort d'utilisation. Outre l'efficacité énergétique et une consommation minimale d'eau, il s'agit également de réduire les émissions de bruit et de préserver les objets du quotidien de nos clients. Ce principe est ancré depuis de nombreuses années dans nos processus d'innovation et de développement. Ainsi, la société V-ZUG est par exemple parvenue à améliorer nettement l'efficacité des lave-vaisselle Adora par une amélioration du système de capteurs et des processus de lavage, et en utilisant une pompe à chaleur et une cuve. Nous incitons nos clients à adopter un comportement préservant les ressources, en les informant en toute transparence de la consommation et en mettant à leur disposition des outils leur donnant un rôle actif. Sur certains lave-linge et lave-vaisselle, l'EcoManagement intégré indique par exemple la consommation de différentes ressources après chaque cycle de lavage. Par ailleurs, il est possible de choisir des programmes plus écologiques, qui consomment moins d'énergie mais durent en revanche plus longtemps.

La meilleure qualité suisse

Cependant, les appareils électroménagers de V-ZUG ne doivent pas être simplement plus durables, ils doivent également procurer une satisfaction sur la durée. Pour cela, il est crucial de disposer de produits de haute qualité: les appareils V-ZUG sont soumis en moyenne à 600 tests de fonctionnement et de sécurité, que nous évaluons et adaptons constamment. La gestion de la qualité dans nos ateliers de production est certifiée ISO 9001. De même, la gestion environnementale durable et les normes strictes en matière de sécurité au travail appartiennent au système intégré de gestion de la qualité V-ZUG. Notre site de Zoug est certifié ISO 14001 (environnement) et OHSAS 18001 (sécurité au travail). En tant qu'entreprise traditionnelle suisse, la qualité, la précision et la fiabilité font partie de notre ADN, comme le certifie notamment le label «Swiss Made». De la même manière, nous assistons nos clients par un service rapide, compétent et flexible (voir «Faits et chiffres», p. 25).

Longévité et actualité

Nos appareils électroménagers durables doivent apporter une valeur ajoutée dans un foyer moderne, même plusieurs années après l'achat. La garantie de disponibilité des pièces de rechange, jusqu'à 15 ans, en pose les fondements. Dans le cadre de la numérisation, la connectivité joue par ailleurs un rôle central. Depuis février 2019, un grand nombre de produits V-ZUG sont capables de communiquer avec les smartphones, les tablettes, etc. L'intégration permet de concevoir des solutions personnalisées et flexibles pour les clients comme pour V-ZUG et d'utiliser des technologies de pointe. Par une mise à niveau (appelée «Retro-Fit»), les foyers équipés d'appareils datant de 2015 et ultérieurs bénéficient des dernières innovations produits sans acheter un équipement neuf. V-ZUG travaille actuellement sur des solutions pour étendre également cette offre à des appareils plus anciens.

Les appareils électroménagers sont intégrés dans les pièces les plus privées des logements et ont accès à des données relevant de la vie personnelle des utilisateurs. En empruntant la voie de la numérisation, nous assumons notre responsabilité en matière de protection et de sécurité des données. Depuis mai 2018, V-ZUG est en conformité avec le règlement européen relatif à la protection des données et demande en outre à ses clients s'ils acceptent que leurs données soient enregistrées, même sans obligation légale.

Faits et chiffres

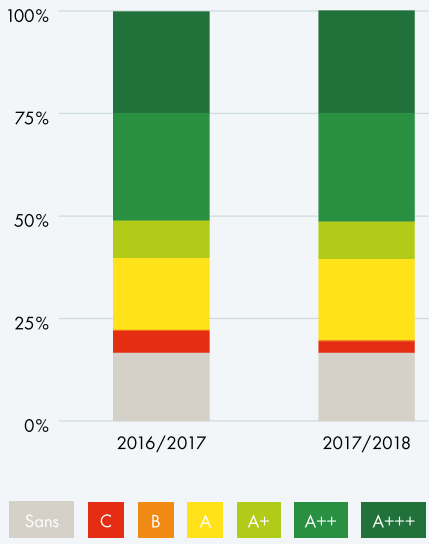

Illustration 6 Appareils vendus par catégorie énergétique

Des appareils de catégorie énergétique A et supérieure principalement

Environ 78 % de nos appareils vendus en 2018/2019 étaient de catégorie énergétique A ou supérieure sur le plan européen. Par rapport à la période précédente, il s'agit d'un recul de 2,5 %, qui se justifie cependant par une mise à jour de la catégorisation des données dans le cadre du passage à SAP: bien que les appareils vendus aux Etats-Unis remplissent les critères d'une catégorie énergétique A ou supérieure, ils sont rangés dans le groupe «sans catégorie énergétique» depuis la période sous revue du présent rapport. Sans cette mise à jour de la catégorisation, la part d'appareils vendus de catégorie énergétique A ou supérieure aurait augmenté de 0,5 %.

Il convient de noter que pour certains types de produits, il n'existe aucune classification énergétique européenne officielle. Chez V-ZUG, c'est le cas notamment de certains plans de cuisson, tiroirs chauffants et appareils à micro-ondes. Par ailleurs, dans certaines catégories d'appareils, il n'existe pas de classification supérieure à A (soit de A+ à A+++). Les ventes d'appareils de la catégorie C concernent des hottes d'aspiration, dont la consommation est relativement faible par rapport aux autres appareils électroménagers. S'agissant des modèles que nous fabriquons nous-mêmes, le taux d'appareils étiquetés A, A+, A++ ou A+++ est de 100 %.

Tiroir chauffant 60 entièrement intégrable

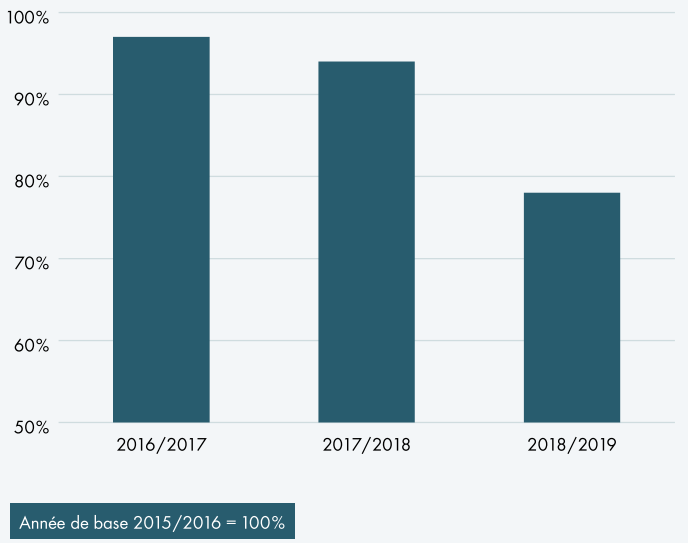

Illustration 7 Taux de panne Suisse (indexé sur les chiffres de 2015/2016)*

Fort recul des pannes

La panne d'un appareil électroménager est un désagrément pour nos clients. Pour nous, elle est également synonyme de coûts: les réparations et les interventions de service après-vente, effectuées sous garantie ou gracieusement, se répercutent sur nos coûts liés à la qualité. C'est pourquoi nous investissons continuellement dans l'optimisation de nos produits et de nos processus de fabrication et de logistique. Par comparaison avec 2015/2016, le nombre de cas de pannes qui nous ont été notifiés a reculé de 22 p% durant la période sous revue.

Légère augmentation du temps de réaction

Si une panne survient, nous tenons à être sur place rapidement pour régler le problème, si possible dès la première intervention. Le temps de réaction et le taux de succès de réparation à la première visite sont donc des chiffres-clés essentiels pour nos services d'assistance. Ces dernières années, nous avons baissé constamment notre temps de réaction moyen. Durant la période sous revue, nous n'y sommes pas parvenus en raison du passage à SAP. Les problèmes systémiques parfois occasionnés ont pu depuis être corrigés et stabilisés. Le taux de résolution des pannes dès la première intervention durant la période sous revue atteignait à nouveau 90%: nous sommes parvenus à résoudre neuf pannes sur dix sur place.

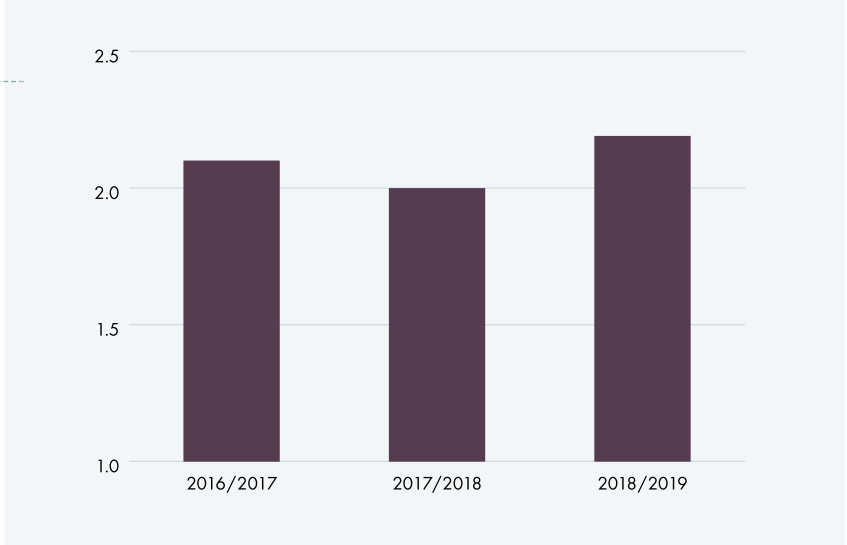

Illustration 8 Temps de réaction moyen en jours (Suisse)

* Remarque: les chiffres présentés pour 2016/2017 et 2017/2018 dans le rapport sur le développement durable 2017/2018 ont été corrigés suite à une erreur dans le traitement des données.

Quand la machine pense à son tour

Nos clients utilisateurs d'appareils V-ZUG peuvent définir activement la charge environnementale d'un cycle de lavage ou du processus de cuisson. Il n'est toutefois pas toujours si simple de prendre les bonnes décisions et de mener les bonnes réflexions si l'on n'a pas connaissance des détails techniques. Un lave-linge consomme-t-il plus ou moins d'énergie avec le programme court? La consommation d'eau augmente-t-elle dans les cycles de lavage plus longs? Est-il plus économe en énergie de cuire des pommes de terre à la poêle ou au four? Nous permettons à nos clients de gérer au quotidien leur impact environnemental, avec justesse et en toute simplicité (voir «La machine en sait plus», p. 27). En choisissant par exemple des options Eco, le programme standard du lave-vaisselle ou du lave-linge sera plus économe en ressources. La vaisselle et les textiles seront tout aussi propres. L'EcoManagement intégré fournit des informations sur la consommation d'énergie et d'eau prévue et effective. V-ZUG en est simplement au début du développement d'appareils dotés de «fonctions de conseil», mais de nombreuses idées sont en préparation. «Imaginez-vous que votre plan de cuisson vous suggère de réduire le feu, car il sait que la cuisson serait aussi efficace à un niveau inférieur. Et vous décidez tranquillement depuis votre canapé de suivre ses conseils ou non», précise Stephan Keller, directeur du département Technique. Nos clients sont les principaux acteurs pour plus de développement durable au sein des foyers. Nous préparons progressivement le terrain pour que la préservation de l'environnement soit un plaisir et intervienne sans qu'on ait à y réfléchir.

Ecouter les battements du cœur du lave-vaisselle

L'innovation permet à la fois de produire des nouveaux appareils et d'améliorer la qualité. A l'heure actuelle, une preuve de concept nous permettant d'écouter l'intérieur d'un appareil fermé est en cours de préparation. L'intelligence artificielle ne nous donne dans ce cas pas les yeux, mais les oreilles nous permettant d'écouter ce qui se passe à l'intérieur d'un appareil, à l'image du médecin écoutant les battements du cœur d'un patient. Une variation dans les bruits d'eau constitue par exemple une indication claire d'un défaut de fonctionnement. La valeur ajoutée de l'intelligence artificielle ne repose pas simplement sur l'identification des erreurs et la mise en évidence de solutions. Le logiciel apprend également de chaque cas et parvient à produire des feed-back toujours plus précis. «Par une amélioration des contrôles de qualité, nous évitons les interventions de service inutiles. Dans le même temps, nous préparons V-ZUG pour l'avenir et concluons de précieuses alliances», souligne Stephan Keller, directeur du département Technique de V-ZUG. Car pour V-ZUG, l'innovation signifie travailler main dans la main avec des pionniers techniques, réaliser des investissements à long terme et prendre des risques calculables. Cette démarche consiste également à tester de nouvelles technologies. Toutes les parties peuvent être gagnantes: la société partenaire dispose d'un «cobaye», tandis que V-ZUG peut effectuer des tests précoces sur des technologies mûrissantes, dans des domaines passionnants.

La machine en sait plus

La plupart d'entre nous savent qu'une robe d'été portée une fois n'a pas besoin de lavage intensif comme une serviette de plage après un week-end en bord de mer. Mais pour beaucoup, il est difficile de savoir quelle quantité de détergent utiliser pour le lavage. Et puisque nous apprécions de porter des vêtements propres et parfumés, nous avons tendance à surdoser. «En matière d'environnement, une telle démarche est suboptimale car la machine doit contrer l'excès de mousse dans le tambour par un ajout d'eau», explique Ernst Dober, responsable Innovation, Services & Technologie. Par ailleurs, une quantité inutilement élevée de détergent est rejetée dans les eaux usées. OptiDos, une fonction lancée début 2019, soulage l'utilisateur de la décision du dosage en détergent: il suffit d'indiquer une seule fois la dureté de l'eau, de préciser si nécessaire le degré de salissure et de choisir le programme, le lave-linge fait le reste. Avec ces informations et grâce à un système de capteurs sophistiqués, le lave-linge détermine seul le dosage optimal du détergent de choix de nos clients. «Nous proposons ainsi un instrument convivial, permettant à chaque foyer d'économiser des ressources en toute simplicité, à la fois pour l'environnement et le porte-monnaie. Nous ne restreignons néanmoins en rien la flexibilité des clients, car les lave-linge V-ZUG continuent de permettre un dosage manuel», complète Ernst Dober avec satisfaction.

AdoraLavage V4000