

# LETTER TO SHAREHOLDERS SPECIAL "AT THE HEART OF OUR TEAMS"

January 2021  
N° 100

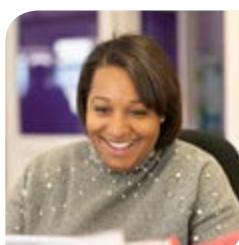
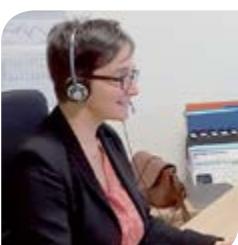
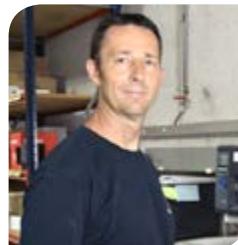
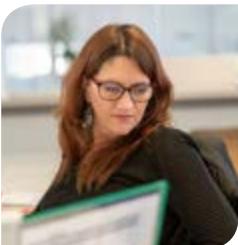
## RETURN OF EXPERIENCE, THE EMPLOYEES OF THE THERMADOR GROUP EXPRESS THEMSELVES.



**"La résilience de notre groupe repose principalement sur le professionnalisme, l'implication et le courage des femmes et des hommes qui y travaillent. Nous leur rendons hommage en leur donnant la parole à l'occasion de la publication de la centième de notre lettre aux actionnaires."**

**Guillaume Robin**

President-Director General of Thermador Groupe



## SUMMARY

### Interviews

|   |         |
|---|---------|
| Yannick Michiels<br><b>DIPRA</b>              | > p. 2  |
| Frédéric Payet<br><b>ISOCEL</b>               | > p. 2  |
| Medhy Khedache<br><b>AELLO</b>                | > p. 3  |
| Alvin Dejours<br><b>DISTRILABO</b>            | > p. 3  |
| Nicolas Tricoire<br><b>FGINOX</b>             | > p. 4  |
| Charlie Rozette<br><b>SFERACO</b>             | > p. 4  |
| Suzanne Abela<br><b>SYVECO</b>                | > p. 5  |
| Nathalie Chebance<br><b>THERMADOR GROUPE</b>  | > p. 5  |
| Catherine Clément<br><b>JETLY</b>             | > p. 6  |
| Jacques Schiele<br><b>SECTORIEL</b>           | > p. 6  |
| Cécile Bouvier<br><b>THERMADOR</b>            | > p. 7  |
| Thomas Ligeon<br><b>AXELAIR</b>               | > p. 7  |
| Laurent Dehiles<br><b>PBTUB</b>               | > p. 8  |
| Alan Derennes<br><b>THERMACOME</b>            | > p. 8  |
| Steve Raes<br><b>SODECO</b>                   | > p. 9  |
| Ronan Le Sausse<br><b>OPALINE</b>             | > p. 9  |
| Mickaël Véron<br><b>MECAFER</b>               | > p. 10 |
| Anne-Catherine Comte<br><b>DOMAC</b>          | > p. 10 |
| Nathalie Annedouche<br><b>ROUSSEAU FRANCE</b> | > p. 11 |
| Équipe Espagne<br><b>ROUSSEAU ESPAGNE</b>     | > p. 11 |
| Cathy Zhang<br><b>ROUSSEAU CHINE</b>          | > p. 12 |



## Yannick Michiels Commercial itinérant Bretagne



### **Quel impact la crise sanitaire a-t-elle eu sur les ventes aux grandes surfaces de bricolage et comment avez-vous fait face ?**

Chez Dipra, nous avons vécu cette période en deux temps. Au début du premier confinement, tous les commerces « non essentiels » ont stoppé leur activité, sauf en drive. Nous n'avions quasiment plus de commandes, les commerciaux ne pouvaient plus tourner et certains se sont retrouvés au chômage partiel. La pause n'a été que de très courte durée, car les particuliers se sont rués dans les magasins dès la réouverture et nous avons dû faire face à une demande inouïe. Les commandes se sont envolées, nous poussant à déployer toutes nos ressources pour satisfaire la clientèle.

Début juin, alors que nous venions d'emménager dans notre nouveau bâtiment, les commerciaux itinérants sont venus renforcer le magasin pour préparer des commandes. Pour ma part, comme j'ai occupé le poste de commercial sédentaire pendant quelques années, je suis retourné prêter main-forte à mon ancien service durant une semaine.

Ce moment de "Vis ma vie" a renforcé la cohésion de l'ensemble des équipes. Tout le monde s'est prêté au jeu, nos collègues magasiniers ont apprécié ce coup de main, les commerciaux ont mesuré les difficultés du quotidien des magasiniers, dans une bonne humeur générale.

Au deuxième confinement, tous les magasins sont restés ouverts et l'activité a continué d'être très intense jusqu'à la fin de l'année. Nous avons pu faire nos visites commerciales quasiment normalement et malgré la chute des ventes de mars, nous pouvons être fiers de faire une année record !

Les capacités de stock, la réactivité et le service de Dipra ont clairement fait la différence. Nous avons pu livrer alors que certains de nos concurrents étaient dans l'incapacité de le faire. J'ai gagné en crédibilité auprès de mes clients et leur ai fait découvrir des gammes de produits que certains ne connaissaient pas.

Cette année si particulière a démontré notre sens de l'effort collectif, car tous les services ont œuvré en continu pour que nous puissions atteindre cette performance.



## Frédéric Payet Responsable d'entrepôt



### **La plupart des clients d'Isoccel ont complètement fermé pendant 2, voire 3 semaines : comment avez-vous vécu cette période d'incertitude ?**

Avant le confinement de mars, nos clients fabricants ont surstocké pour alimenter leurs chaînes de production. Nous avons travaillé d'arrache-pied pour les livrer, et tout s'est arrêté brusquement début avril, lorsqu'ils ont fermé leurs usines.

Par la suite, mon collaborateur et moi (nous travaillons à deux à l'entrepôt d'Isoccel), avons été environ à 50 % au chômage partiel. Cette période a été assez anxiogène parce que nous n'avions pas de visibilité et je craignais que le chiffre d'affaires d'Isoccel, petite structure, soit fortement impacté par cette crise. J'étais également inquiet de devoir aller au travail tous les jours sans savoir quels risques exacts j'encourrais avec cette pandémie. Les fréquents contrôles de police pendant cette période ont également renforcé ce sentiment de stress.

Les semaines suivantes, notre relative disponibilité a

permis aux équipes du magasin de Dipra, en plein déménagement, d'avoir recours à nos services temporairement. Nous avons également dû traiter beaucoup de livraisons de nos fournisseurs italiens, qui nous ont demandé de stocker chez nous des produits que nous commandions habituellement au fil de l'eau.

En mai et juin, les affaires sont bien reparties, grâce à notre clientèle diversifiée d'intégrateurs, qui sont des sociétés plutôt de petite taille, gérées de manière plus souple que nos clients fabricants historiques. Au final, notre année 2020 se termine correctement dans un contexte si hostile.

Cette crise sanitaire aura eu le mérite de nous permettre d'initier des process que nous n'avions jamais eu le temps de mettre en place et de constater l'utilité de la diversification de notre clientèle.

J'espère cependant vite tourner la page, pour pouvoir enfin partir avec ma famille en vacances à la Réunion, voyage que j'ai dû annuler au printemps !



**Malgré cette crise, la croissance d'Aello s'est poursuivie en 2020. Comment avez-vous réussi à satisfaire les clients tout en respectant les consignes de sécurité sanitaire ?**

À l'annonce du confinement de mars, Jérôme Chabaudie, notre dirigeant, a décidé de mettre toute l'équipe des bureaux en télétravail, pour répondre aux directives sanitaires. L'équipe du magasin est restée, ainsi que Jérôme qui assurait l'intendance sur place, en coordination avec les équipes à distance. La suite ne s'est pas du tout passée comme prévu, car l'activité a continué, et même progressé. Nos clients pisciniers n'ont pas fermé, et les particuliers ont eu le temps de penser à leurs projets de piscine. Comme tous les concurrents du secteur ont baissé le rideau, nous avons gagné beaucoup de nouveaux clients qui sont venus se servir chez nous. Nombre d'entre eux nous ont remerciés d'être présents, avec du stock pour les dépanner. Nous avions tellement de travail que Jérôme venait régulièrement nous aider à préparer les commandes ! Quelques magasiniers des filiales sœurs, comme Jetly, Sferaco ou Thermador, dont l'activité

était très réduite nous ont prêté main-forte de mars à mai.

Au premier déconfinement de mai, toute l'équipe est revenue en présentiel, avec des conditions sanitaires très strictes. Les commerciaux itinérants, qui ne pouvaient pas faire leurs visites clients, sont venus en renfort pendant un mois à la préparation des commandes. J'ai beaucoup apprécié ce moment, qui s'est fait dans la bonne humeur et m'a permis de sympathiser avec l'équipe commerciale, avec laquelle j'ai peu de contacts d'ordinaire. Nous avons ressenti une grande entraide, tout le monde a travaillé pour satisfaire les clients, dont les besoins étaient toujours plus importants, du fait de la saison et de l'augmentation des chantiers.

Après cette année 2020 extraordinaire, nous prenons conscience chaque jour que notre dépôt est vraiment trop petit, il faut pousser les murs pour entreposer nos produits. Heureusement, nous avons la satisfaction de voir notre futur bâtiment pousser comme un champignon en face, et nous attendons avec impatience de pouvoir emménager en avril prochain. C'est un nouveau challenge et cela va demander une forte capacité d'adaptation, mais nous sommes prêts à relever le défi !



**La crise a été particulièrement forte dans l'Est : pourriez-vous nous apporter votre témoignage sur cette période ?**

D'une manière générale, nous avons vécu en Alsace les mêmes contraintes que les autres régions. Pour nous au niveau professionnel, tout s'est rapidement mis en place grâce à l'agilité de Distrilabo, ce qui a été très positif. La crise sanitaire a fait accélérer la généralisation du télétravail, en faisant sauter les derniers verrous, et finalement, tout le monde s'est rendu compte que nous ne perdions pas en efficacité.

Pendant le premier confinement, nous étions tous en télétravail ou au chômage partiel. Quatre ou cinq personnes ont assuré la préparation logistique en présentiel. Auparavant les points dédiés au suivi des secteurs avec les remontées terrain se faisaient au fur et à mesure de la semaine et des retours de déplacements. Aujourd'hui, nous avons des points hebdomadaires en visioconférence ou physique, depuis l'organisation mise en place avec la crise sanitaire, et cela favorise la circulation de l'information.

Si nous avons bien résisté à la crise au global annuel, c'est grâce à notre capacité d'adaptation et notre force de stock. Nous avons toujours assuré le service auprès

des clients et notre équipe est restée soudée dans l'adversité.

Notre récente appartenance au groupe a été un atout dans cette crise, nous avons ressenti un soutien moral de la direction du groupe, qui s'inquiétait de la situation difficile dans notre région. C'est également une force auprès de nos clients, qui apprécient le groupe et savent que Distrilabo ne perdra pas son âme familiale.

D'un point de vue personnel, la situation de mars 2020 a été compliquée, car beaucoup de nos proches en Alsace ont été touchés par la Covid. Ma grand-mère a été testée positive alors qu'elle venait d'arriver en EHPAD depuis seulement trois mois, elle a difficilement vécu le fait de ne pas pouvoir recevoir de visiteurs.

J'ai aussi été aux premières loges de ce que vivaient les hôpitaux dans notre région, car ma compagne était en stage de fin d'études d'infirmière, au service de néphrologie, sur la dizaine de lits, plus de la moitié était réquisitionnée pour la Covid.

Même si les dernières nouvelles ne sont pas très rassurantes, je reste néanmoins optimiste pour l'année 2021 en ce qui concerne Distrilabo, nous avons toutes les cartes en main pour traverser ce mauvais passage.



## Nicolas Tricoire Technico-Commercial itinérant Nord et Est

**FGinox**  
La solution globale pour vos besoins en inox

### **Quelle organisation a été mise en place pendant la crise sanitaire ?**

Nous sommes organisés par îlots, avec une responsable et deux à trois commerciaux sédentaires par zone commerciale.

Basés chacun dans leur région, les 4 technico-commerciaux de FGinox se partagent la France. Je réside à Troyes et reviens au siège à Brignais, comme mes collègues, tous les trois ou quatre mois. Les événements de l'année 2020 ne nous ont pas permis de maintenir ce rythme et je ne suis retourné au bureau que deux fois.

Mes clients habituels sont des tuyauteurs/chaudronniers, robinetiers, grossistes en fourniture industrielle, et des clients industriels dans divers secteurs (agroalimentaire, pétrochimie, pharmaceutique...) en direct, susceptibles d'avoir besoin de nos raccords et accessoires en inox. En mars 2020, leurs activités se sont brusquement effondrées et notre chiffre d'affaires en a été fortement impacté. Nous avons cessé nos tournées et nous sommes très rapidement réorganisés pour nous adapter à la situation, sous la houlette de nos Directeur Commercial et Directeur Général.

Notre objectif a été de maintenir notre chiffre d'affaires

principalement sur nos cent premiers clients par zone. Nous sommes restés en lien avec nos interlocuteurs par visioconférence ou par téléphone. Notre organisation en îlots s'est avérée très efficace pour répondre à toutes les demandes. Pour les personnes de terrain comme moi, ce fut un moment difficile, car nous aimons le contact réel avec nos acheteurs.

De mi-juin à octobre, il a été convenu conjointement de reprendre les tournées sur les secteurs malgré les réticences de certains interlocuteurs à nous recevoir en présentiel. Nous avons pu reprendre la main sur notre activité et faire face à notre concurrence.

Cette période a été anxiogène pour certains clients, qui ont eu des difficultés financières ou de fonctionnement. Chaque cas a été étudié pour tenter de trouver des solutions. Ils en ont été reconnaissants.

Nous pouvons être fiers du travail accompli, car même si nous avons été fortement impactés, nous sommes dans l'objectif fixé en juillet 2020 et les perspectives 2021 sont bonnes. Cette crise a soudé les équipes, qui se sont retroussé les manches et ont tout donné pour s'adapter. Je suis néanmoins impatient de ne plus voir de masque et ainsi retrouver les expressions du visage de mes interlocuteurs !



## Charlie Rozette Alternant service qualité / technique

**sferaco**  
ROBINETTERIE, COMPTEURS & RACCORDS

### **Quelle est votre mission chez Sferaco ? Comment avez-vous été accompagné par votre tuteur durant le confinement ?**

Après un bac professionnel de technicien d'usinage qui m'a fait découvrir le dessin industriel, je me suis orienté vers un BTS conception mécanique en alternance depuis novembre 2019. Le rythme est d'une semaine de cours et trois semaines en entreprise.

Ma mission chez Sferaco est de réaliser les plans 2D et 3D des produits pour alimenter la base de données. La société s'implique désormais aux côtés de ses partenaires pour développer ses propres produits. Je crée les plans et les maquettes, puis nous les envoyons aux usines pour qu'elles puissent les fabriquer pour nous. Je participe à l'élaboration d'outils pédagogiques pour les formations et notamment sur le projet de l'évolution de la zone de formation. Je réalise également des études comparatives sur les différents produits des marchés qui nous intéressent. Enfin, je suis amené à effectuer les contrôles qualité sur nos bancs d'essai.

Mon tuteur est Christian Bouilloux, le responsable de la formation. Au premier confinement, j'ai dû partir en télétravail selon la décision de l'entreprise et cela s'est avéré très compliqué. J'habite chez mes parents à la

campagne, la connexion est très lente et nous étions quatre personnes à en avoir besoin. De plus, l'ordinateur 3D et les cartons de produits encombraient ma chambre. Malgré tous les efforts de mon tuteur pour m'accompagner, et les points réguliers qu'il effectuait avec moi, j'ai énormément perdu en efficacité.

Cette situation a duré jusqu'au 11 mai, date à laquelle j'ai pu retourner au bureau, ce qui m'a soulagé. J'ai été aussi très rassuré par les mesures sanitaires mises en place avec le port du masque, les gestes barrières et le nombre réduit de personnes dans l'open space. Lorsque le deuxième confinement est arrivé et que la direction a proposé le télétravail à ceux qui le souhaitaient, vous comprendrez aisément que je ne me suis pas porté volontaire !

Je suis passionné par ce que je fais chez Sferaco, j'ai la chance de bénéficier des formations internes effectuées par mon tuteur, et j'ai acquis beaucoup de connaissances. Je me rends compte que je suis dans une société qui a très bien su gérer la crise que nous traversons.

Certains de mes amis n'ont pas eu cette chance et ont de la peine à trouver du travail dans les circonstances actuelles. J'espère que la situation des jeunes va s'améliorer en 2021.



**Vous avez été recrutée pendant le confinement. Comment s'est déroulée votre intégration ? Quelles difficultés avez-vous rencontrées pour votre prise de poste ?**

Mon intégration a été très particulière, car je suis arrivée le 16 mars, le jour du premier confinement. Seules cinq personnes étaient présentes physiquement dans les bureaux, car nous avions fait le choix du 100 % télétravail. Dans ce contexte et malgré le fait que je n'ai pas eu de passation de dossiers, car mon prédécesseur avait quitté son poste depuis quelques mois, mon patron Lionel Monroe a fait le maximum pour m'accueillir et me transmettre les informations sur le fonctionnement de l'entreprise.

En ce qui concerne la partie administrative, la comptable, Daphné, était présente physiquement ainsi que Vanessa, la responsable SCS et nous avons pu travailler efficacement. J'ai été également bien épaulée par l'équipe de la holding, Patricia Mavigner, la Directrice Générale déléguée, et Adeline Porcher, la contrôleur financière.

Cette période a été finalement propice pour moi, car j'ai pris le temps de faire l'audit complet de mon poste sur les trois premiers mois et de réaliser un rapport d'étonnement du nouvel arrivant.

Du point de vue humain, cette expérience m'a donné l'occasion de créer des liens avec le personnel malgré la distance, dans un contexte très anxiogène. J'ai dû faire preuve d'empathie et de pédagogie sur les sujets comme le chômage partiel, les problématiques de garde d'enfants, les risques Covid...

En juin, nous avons fait en sorte que tout le monde puisse revenir dans le respect des règles du protocole sanitaire émanant du ministère du Travail. Seules quelques personnes n'ont pas pu revenir sur site. Au deuxième confinement, nous avons de nouveau mis la quasi-totalité de l'équipe en télétravail. Nous avons toutefois donné la possibilité aux salariés de revenir sur site à des jours fixes. La communication étant cruciale dans le management à distance, nous avons mis en place le weekly meeting tous les vendredis par visioconférence pendant 20 minutes.

Aujourd'hui, plus que jamais, nous recherchons un sens dans notre travail, c'est ainsi que nous avons partagé la stratégie de l'entreprise avec les salariés et nous assurons qu'elle ait un écho dans leur quotidien.

C'est une année qui nous a apporté de la sagesse et de l'expérience. En 2021, nous devrons faire preuve de bon sens et de lucidité pour continuer de nous adapter pour réaliser nos objectifs.



**Quel a été l'impact de la crise sur votre mission ?**

Je suis arrivée dans l'équipe des systèmes d'information de Thermador Groupe il y a tout juste deux ans. Mon travail consiste à accompagner les filiales dans la réalisation de leurs projets de sites e-commerce. Nous avons actuellement deux sites pilotes qui viennent d'être mis en ligne : ceux de Sectoriel et de Jetly, et six projets en cours de réalisation.

La crise sanitaire, brutalement arrivée en mars, a radicalement changé nos habitudes de travail. Auparavant, je voyais quotidiennement les chefs de projet des filiales et passais du temps avec eux, souvent dans leur bureau. Au premier confinement, j'ai commencé à travailler à distance. J'ai dû être 100 % en télétravail, car je me déplaçais en transports en commun et voulais éviter tout risque de contamination.

Au-delà de ce que j'imaginais, les projets ont beaucoup avancé, grâce à la volonté des équipes filiales, très investies, qui se sont adaptées à distance et ont continué à communiquer efficacement. Il faut dire que les outils de communication comme les visioconférences et tchat nous ont bien aidés et je suis ravie d'avoir œuvré avec

mes collègues de l'équipe des systèmes d'information pour mettre en place en si peu de temps les moyens de travail à distance.

Avec le recul, nous avons vécu une période inédite et anxiogène, mais les équipes étaient soudées et n'ont jamais perdu leur bonne humeur. J'ai notamment quelques souvenirs amusés des visioconférences avec les enfants en arrière-plan.

Même si je suis revenue physiquement au bureau depuis juin, j'ai intégré ces nouvelles méthodes de travail à distance et cela m'a fait gagner en efficacité. Aujourd'hui, je suis contente d'avoir retrouvé mes collègues et la situation actuelle me convient bien.

En conclusion, je vois l'année 2020 en positif malgré ce contexte, car nous avons été performants de manière collective, ce qui se révèle être très galvanisant. Quand je fais le bilan de l'année, je suis épater par le travail accompli par tous et je ne regrette pas d'avoir intégré ce groupe. Les deux grandes forces de notre organisation, par rapport à celles que j'ai pu connaître avant, sont l'organigramme plat qui permet une très grande réactivité, et la coopération entre les équipes.



## Catherine Clément Responsable du service des technico-commerciaux



### **Qu'attendent vos clients de votre service et comment s'est-il organisé durant le confinement ?**

Je gère le service des technico-commerciaux sédentaires qui répondent aux clients, aux installateurs et aux particuliers essentiellement par téléphone pour préconiser nos produits ou dépanner. Nous vendons des pompes et accessoires avec un pic de saisonnalité de mars à septembre. Nos clients apprécient la réactivité et le bon contact de l'équipe. La qualité de notre service est l'ADN de Jetly.

Grâce à l'équipe des systèmes d'information, nous avons pu être tous opérationnels en télétravail du jour au lendemain du fait de la crise sanitaire. Il restait en présentiel quelques personnes au bureau et le magasin qui tournait en trois équipes. Nous n'avons jamais cessé d'être en contact avec la clientèle et l'équipe a veillé à traiter toutes les demandes.

Au tout début de la crise sanitaire, la plupart des points de vente ont fermé et nos commandes, comme les demandes de devis se sont effondrées. Nous avons profité de ce temps disponible pour nous remettre sur des sujets en suspens comme la construction d'une base d'information condensée sur les produits ou la refonte du dossier de formation.

Dès le mois d'avril, les demandes techniques sont revenues à la normale et le volume de commandes a suivi dès le mois de mai. En effet, on constate toujours une inertie entre les chiffages et la transformation en com-

mandes. À partir du 11 mai, nous nous sommes organisés en deux équipes télétravail/présentiel par roulement. Quand notre saison a démarré, nous avons constaté que la qualité de nos offres préparées à distance était meilleure, du fait que les technico-commerciaux étaient plus au calme pour les réaliser.

Au deuxième confinement d'automne, les outils de communication à distance étaient bien rodés, que ce soit entre nous, avec les clients ou avec les fournisseurs. Nous avons d'ailleurs participé en décembre à des sessions d'e-learning proposées par nos fournisseurs.

Si nous sommes parvenus à rattraper notre retard et maintenir notre chiffre d'affaires, c'est certainement du fait de notre dévouement à notre clientèle qui s'est particulièrement exprimé dans ce contexte et nous a fait marquer des points par rapport à la concurrence.

### **Vous faites partie du groupe Thermavert qui travaille à la réduction de l'impact environnemental du groupe Thermador. Quelles nouvelles idées ont émergé durant cette période ?**

Le télétravail permet de réduire les déplacements et contribue à la réduction de l'impact environnemental. Après l'avoir expérimenté pour mon équipe, je pense que cela fera désormais partie de notre fonctionnement. Il faut juste veiller à maintenir les liens et la communication entre les personnes.



## Jacques Schiele Chef d'atelier de montage des vannes motorisées



### **Quelle organisation a été mise en place à l'atelier de montage Sectoriel depuis le mois de mars 2020 ?**

Je fais partie du « canal historique » de Sectoriel, car j'ai été recruté par son fondateur, Jacques Borde, en 2001. C'était à l'époque une petite famille d'une dizaine de personnes. Sectoriel est devenue grande, plus de quarante personnes désormais, avec un chiffre d'affaires en progression quasi constante. Notre dirigeant, Xavier Isaac, va toujours de l'avant, recherche l'innovation et est prêt à investir pour progresser.

En mars 2020, du jour au lendemain, le rythme et l'effectif ont été très réduits. Mais la direction a pris la décision de poursuivre l'activité, avec l'idée d'assurer le minimum de chiffre d'affaires pour ne pas être en déficit mensuel, et l'histoire lui a donné raison. Nous avons ainsi pu rendre service à des clients grâce à notre stock et notre disponibilité, contrairement à certains concurrents qui étaient fermés. À titre personnel, j'ai soldé mes congés, du fait de l'activité en berne, et j'ai été une semaine au chômage partiel. Je voudrais d'ailleurs remercier la direction, car nos salaires ont été

complétés intégralement. Je ne connais pas beaucoup d'entreprises qui ont fait cela.

Les commandes sont revenues progressivement à la normale dès le déconfinement et l'équipe est revenue au bureau. Un protocole sanitaire strict a été mis en place, nous avons eu des masques non seulement pour nous, mais aussi pour nos familles, ce qui est appréciable. Une personne ou deux de l'équipe a été infectée par le virus, mais il n'y a pas eu de transmission au sein de l'entreprise.

La communication de notre direction a toujours été très fluide pendant toute la période, car notre organisation est courte et nous avons une proximité naturelle avec notre hiérarchie. Cette crise a été bien gérée, toute l'équipe avait à cœur de satisfaire les clients et réagissait en continu pour suivre la demande.

Quand je dis autour de moi que j'ai eu une prime en 2020, j'en étonne plus d'un ! J'ai la chance d'aimer mon travail et de me lever chaque jour avec le sourire. Je serai à la retraite dans trois ans et j'espère que cela continuera comme cela jusqu'à-là.



### **Comment avez-vous géré la crise sanitaire chez Thermador et à titre personnel ?**

J'ai été confrontée de pleine face au virus, car mon conjoint l'a contracté 24h auparavant et me l'a transmis dès la première vague, ainsi qu'à ma première fille. J'ai été terriblement fatiguée pendant plus d'un mois et souffre toujours aujourd'hui de courbatures à l'effort ! Je suis donc restée en télétravail, et les enfants à la maison sans école. Cette période n'a pas été simple à gérer. Nous nous sommes organisés ; mon conjoint qui occupait son poste la nuit et moi qui devais répondre aux clients la journée.

Sur cette première partie de la crise, l'équipe magasin était présente quasi à 100 %, soutenue par une personne par service présente au bureau. La brutalité des fermetures des points de vente nous a totalement désorganisés, car nous avions énormément de palettes en retour. Même si les ventes se sont effondrées, cette gestion nous a bien occupés.

Mi-mai, les commandes sont reparties avec la réouverture des points de vente et toute l'équipe est revenue en présentiel. Comme nous n'avions jamais cessé de travailler, nous avons pu reprendre la cadence sans effort

### **Cécile Bouvier Commerciale sédentaire**



et notre force de stock nous a aidés. Certains clients, qui ne nous étaient pas toujours fidèles, sont revenus vers nous grâce à la qualité de notre service.

Cette situation inédite a créé une vraie solidarité dans l'équipe. Les commerciaux, qui ne pouvaient pas voir leur clientèle, ont prêté main-forte au magasin à la reprise d'activité. Tout le monde a fait son maximum pour répondre à la demande et contenter les attentes de notre clientèle.

Tout au long de la crise sanitaire, la direction de Thermador a veillé à nous informer que ce soit à distance ou en présentiel. Il y a eu une vraie écoute des difficultés personnelles que nous avons pu rencontrer, pour les gardes d'enfants, la maladie ou le stress dû à la quantité de travail. J'ai vraiment apprécié cette communication permanente.

Nous avons réalisé une excellente année 2020 grâce à cette organisation et parce que nous proposons des produits sur le marché porteur des énergies renouvelables. Ce début d'année est riche en intensité de travail et en belles innovations. En tant qu'actionnaire récente, je me réjouis aussi de la performance du titre qui donne l'impression de voir notre travail récompensé.



### **Thomas Ligeon Technico commercial - Responsable SAV**



### **Vous avez travaillé dans les salles blanches auparavant : comment les produits Axelair peuvent-ils solutionner les dangers de la crise sanitaire actuelle ?**

Avant d'arriver chez Axelair, j'étais chef d'équipe dans le domaine du contrôle, du nettoyage et de la désinfection et confronté au quotidien aux exigences des lieux comme les salles blanches, les blocs opératoires, pour lesquels les risques de contamination sont très importants. Cette expérience me permet d'apprécier la capacité de nos produits à apporter des solutions dans le contexte de crise sanitaire.

Notre cœur de métier d'Axelair est dédié au traitement et à la qualité de l'air dans les bâtiments. En premier lieu, nos systèmes de ventilation simple et double flux permettent de renouveler l'air et d'éviter au mieux la transmission du virus.

Avec la crise sanitaire, nous sommes allés plus loin dans l'assainissement de l'air en proposant des gammes de purificateurs, soit équipés de filtres HEPA (haute efficacité), soit de la technologie UV. Nous les avons testés au bureau et avons pu constater leur performance.

Ainsi, nous avons lancé le purificateur d'air UVc mo-

bile PurPro, qui a rencontré un grand succès dans le secteur tertiaire. Nous poursuivons cette politique dans notre catalogue 2021 avec des nouveaux produits comme une bombe désinfectante PURSPRAY, une lampe baladeuse GERMI BAL2Z60™ PURUVM et le DEPURO PRO EVO. Nos produits sont simples d'utilisation, très robustes, et design. Ils sont destinés aux bâtiments résidentiels, collectifs, industriels et tertiaires, les hôpitaux ou les cabinets médicaux.

Mon poste de Responsable du SAV consiste à renseigner nos clients, les installateurs et même les particuliers, pour l'installation ou le dépannage. Au printemps, j'ai eu une trentaine d'appels en une semaine, car les médias avaient communiqué sur le fait que les climatiseurs mobiles devaient impérativement avoir des filtres HEPA pour éviter la propagation des virus, alors que ce type d'appareil ne peut en posséder.

En conclusion, je suis convaincu que nous avons encore du potentiel sur ces secteurs porteurs. Nous sommes très compétitifs et notre qualité de service a converti plus d'un client à nos produits pendant la crise sanitaire. Qui plus est, je suis très heureux d'avoir intégré une équipe dynamique et solidaire où l'humain est pris en considération.



## Laurent Dehiles

Commercial itinérant Île-de-France, prescripteur PBtub



### **Vous êtes arrivé juste avant le premier confinement : comment avez-vous vécu les premiers mois chez PBtub ?**

Mon poste consiste à visiter les prescripteurs de la construction afin de leur présenter nos solutions. Au départ, cela devait être uniquement sur notre nouvelle gamme de plafonds rayonnants, mais cela a été généralisé à une plus large palette de produits, que je suis en train de finaliser.

À mon arrivée chez PBtub, le 1<sup>er</sup> mars 2020, j'ai eu un parcours d'intégration classique, avec une semaine au magasin, puis une découverte de chaque service sédentaire, comme tout nouvel embauché. Je n'avais pas encore terminé ma formation, que nous nous sommes retrouvés en confinement, ce qui m'a contraint à rester chez moi, en région parisienne, en télétravail. Lorsqu'on démarre un nouvel emploi, ce n'est pas la configuration idéale !

Étant en période d'essai, sur un poste en création, j'aurais pu craindre de perdre mon emploi, cela s'est passé ainsi dans beaucoup d'entreprises. J'ai beaucoup apprécié que mon Directeur Commercial me rassure sur ce point et je n'ai même pas eu le temps

d'angoisser à ce sujet.

Je ne suis revenu finalement au bureau qu'au mois de juin, car les projets construction neuve ne redémarraient pas après le confinement. Il était toujours impossible de visiter les clients, cela ne pouvait se faire qu'au téléphone ou en visioconférence. J'ai profité de cette période pour construire les outils nécessaires à la mise en place d'un service prescription au sein de l'entreprise, en collaboration avec le service commercial.

Je peux témoigner de la qualité de l'accueil qui m'a été réservé dans la société. L'ambiance de travail est très agréable et donne confiance dans ce contexte anxiogène et compliqué pour le business. Mes collègues m'ont même fait une visite guidée de Lyon cet été !

PBtub a toujours maintenu les liens avec ses clients pendant la crise sanitaire, même quand il n'y avait quasiment plus de commandes, la logistique ne s'est jamais arrêtée et la qualité de service est restée la même. C'est ce qui a fait la différence et nous permet de nous en sortir convenablement.

Je pense que le secteur de la construction neuve va redémarrer et nous serons prêts à apporter des solutions concrètes aux bureaux d'études et autres prescripteurs.



## Alan Derennes

### Chargé d'études

### **Pourriez-vous me décrire votre poste ? Comment avez-vous vécu cette période, alors que Thermacome a été acquise en plein confinement par le groupe Thermador ?**

Je fais partie du Service Assistance Technique. Je gère les demandes des clients de trois de nos commerciaux itinérants basés en Bretagne-Basse Normandie, Pays de la Loire/Centre et en Occitanie.

Mon travail consiste à réaliser des quantitatifs techniques sur l'ensemble de nos solutions rayonnantes ainsi que des plans de pose lorsque le dossier passe en exécution, c'est-à-dire à l'intention de commande finale. Je transmets mes études aux commerciaux qui réalisent ensuite les offres de prix pour finaliser les dossiers. Nos interlocuteurs sont principalement les distributeurs, mais l'on retrouve également des entreprises nationales comme Engie, Eiffage etc. Il arrive qu'on renseigne des particuliers pour le SAV. Notre ligne de conduite principale est le service client. Le client est informé à chaque étape du traitement de son dossier.

À notre siège de Saint-James, nous n'étions pas habitués au télétravail et nous nous y sommes mis dans l'urgence dès le 16 mars. Fort heureusement, notre dirigeant, Florent Kieffer avait fait en sorte de nous mettre à disposition les outils de connexion et communication à distance. Je suis parti avec mes deux écrans et



mon ordinateur nécessaires pour la réalisation de plans techniques. La baisse de l'activité a été très nette chez nous, car tous les gros chantiers en construction neuve étaient à l'arrêt.

En février 2020, nous avions été informés du projet d'acquisition de Thermacome par Thermador Groupe, qui a généré quelques inquiétudes dans les équipes. Guillaume Robin est venu assez vite nous rendre visite pour faire notre connaissance et a répondu à nos questions. Nous avons été de ce fait rassurés. La vente a été concrétisée au mois d'avril, en plein confinement.

C'est une nouvelle ère pour nous, j'ai le sentiment que cette intégration va nous faire grandir. Nous sommes proches de PBtub, avec laquelle nous travaillons en étroite collaboration pour favoriser les synergies. Le groupe va se constituer, grâce à Thermacome et PBtub, un pôle leader dans l'activité plancher chauffant, c'est une perspective enthousiasmante !

Ce que j'apprécie aussi est la bonne ambiance qui règne entre les filiales sœurs, qu'on sent traitées à égalité. Nous avons découvert les outils de communication interne comme la plateforme collaborative Thermalink.

Notre activité a baissé en 2020, mais cela reste acceptable dans ce contexte. Grâce à notre intégration dans le groupe, l'année s'est terminée sur de bonnes bases et je suis très confiant pour 2021.



**Comment avez-vous vécu la crise sanitaire au sein de Sodeco Valves à Bruxelles ?**

En Belgique, comme en France, le premier confinement était totalement inattendu et nous a tous surpris. Certains de nos clients ont été contraints de fermer partiellement ou même complètement pendant quelque temps. Chez Sodeco, nous avons fait le choix de rester ouvert et nous nous sommes organisés en télétravail pour les postes du bureau. Travailler à distance ne faisait pas partie de nos habitudes, nous avons sauté le pas et tout s'est bien passé, même sans test préalable.

Je me suis donc retrouvé à 90 % en télétravail du jour au lendemain, sans perdre en efficacité. Nous avons pu compter sur les personnes de l'entrepôt et quelques collègues présents au bureau, pour assurer les flux logistiques. Les liens sociaux m'ont quand même un peu manqué !

Au déconfinement du printemps, l'activité est revenue à la normale. Nous travaillons beaucoup avec des clients industriels et la validation d'un gros projet peut

faire la différence dans notre chiffre d'affaires. C'est ce qui s'est passé en 2020, nous avons signé quelques commandes importantes et cela a compensé en grande partie la perte des petits flux quotidiens.

En ce qui concerne l'organisation, après être revenu au bureau à 90 % jusqu'en octobre, je suis reparti en télétravail au deuxième confinement, comme les directives gouvernementales l'incitaient. Les clients fonctionnent désormais comme avant la crise et notre organisation est bien en place. Pour les commerciaux itinérants, c'est plus compliqué à vivre, car ils ne peuvent plus beaucoup se déplacer et le métier évolue vers des relations à distance avec leurs clients.

D'un point de vue personnel, l'année 2020 a été difficile. Tout d'abord, j'ai déploré des décès dans ma famille (ce n'était pas dû au coronavirus). Ensuite mon épouse n'a pas pu reprendre son activité de coiffeuse depuis l'automne et c'est une situation pénible. Tout cela m'aide à relativiser les contraintes actuelles et je suis optimiste pour l'avenir. Le fait que Sodeco, comme le groupe Thermador, ait prouvé sa résilience dans cette situation unique me donne une bonne impulsion.



**Pendant le premier confinement, l'équipe d'Opaline a été à 100 % en télétravail. Pourriez-vous me faire un retour d'expérience sur cette organisation ?**

Face au premier confinement, la réactivité d'Opaline a été immédiate ! Naturellement préparée aux outils digitaux et avec l'intervention rapide de l'équipe des systèmes d'information, toute la société s'est mise en télétravail jusqu'au déconfinement de mai.

Cette organisation 100 % à distance a eu certains avantages. Grâce à l'outil de visioconférence de notre plateforme collaborative, nous avions un point hebdomadaire pour coordonner le travail de chacun. Comme les personnes de l'équipe sont très autonomes, cela n'a pas entravé le bon déroulement des dossiers, car elles se sont mises en lien direct avec nos interlocuteurs dédiés dans les filiales, par visioconférence, mail ou téléphone. Un autre plus à ne pas négliger : les personnes cas contacts ou à risque ont pu travailler dans cette configuration. Enfin, cette parenthèse a débloqué certains sujets qui avaient de la peine à voir le jour et nous avons par exemple finalisé un nouveau catalogue prescription pour Thermador.

La transformation digitale s'est accélérée et nous a permis de démontrer notre savoir-faire sur l'organisation

de webconférences. Nous devions réaliser l'Assemblée Générale à Lyon, et avons été capables de la digitaliser très rapidement, avec une audience forte. Nous avons créé l'événement des 60 ans d'un client industriel en réalisant une série de rendez-vous digitaux. Les exemples sont nombreux et nous poursuivons dans cette voie.

Le 100 % à distance a quelques limites. Dans la mesure où les modes de garde d'enfants n'étaient pas possibles, certains devaient jongler entre leurs vies privée et professionnelle, avec une grosse fatigue à la clé. Cela a créé à la longue une forme d'isolement et nous étions bien contents de nous retrouver physiquement en mai. Cela facilite la communication, que ce soit avec les collègues, ou avec les clients, pour lesquels le non verbal a son importance. D'autant que le groupe avait fait en sorte que nous ayons des masques et du gel, et que l'agence est restée depuis cette date à 50 % en télétravail alterné pour éviter les contacts.

Nous avons la chance de faire partie de Thermador Groupe et cela nous donne confiance en l'avenir. Les voies du digital, avec les moyens qu'elles nécessitent, nous sont ouvertes, à nous de tracer la route. La prochaine étape sera de développer les outils de communication digitale pour les commerciaux itinérants qui peuvent toujours difficilement rendre visite à leurs clients.



## Mickaël Véron Responsable du magasin



### **Quels ont été les impacts des aléas des ventes de mars à décembre 2020 et comment les avez-vous gérés dans votre filiale ?**

Les clients de Mecafer et de Domac sont en majorité des grandes surfaces de bricolage. La crise sanitaire sur nos marchés s'est déroulée en deux temps : une chute brutale des ventes sur la première vague, due à la fermeture des magasins, suivie d'une explosion des commandes dès la réouverture. Les Français, confinés chez eux, se sont adonnés aux joies du bricolage, et ont dévalisé les magasins spécialisés !

Nous avons vécu très fortement ces deux phases dans le magasin de Mecafer. En mars, fermeture des points de vente et effondrement des commandes. Cependant, nous avions pris la décision de rester ouvert et avons dû gérer les retours de marchandises des clients ainsi que les réceptions des fournisseurs... L'activité était toujours en berne et cela donnait une impression très étrange de calme, sans camion de transporteurs attendant sur les quais, par rapport à

notre rythme habituel intense.

J'ai dû, pour des raisons de protection sanitaire, rapidement faire tourner l'effectif en deux équipes, et gérer sans trop de contacts directs une certaine forme d'angoisse des préparateurs de commandes, ainsi qu'un sentiment d'isolement par rapport au reste du personnel de Mecafer, en télétravail ou au chômage partiel.

Dès le mois de mai et jusqu'à la fin de l'année, le changement de décor a été complet, avec une course permanente pour suivre l'énorme afflux de commandes et tenter par tous les moyens de rattraper le retard. Cela nous a conduits à travailler beaucoup de samedis et à faire des heures supplémentaires dans la semaine sur des horaires élargis.

Je suis très satisfait du résultat obtenu, car nous sommes parvenus à réaliser une très belle année dans ce contexte incertain. Face à ces aléas, la réaction de mon équipe a été exemplaire et elle a prouvé sa capacité d'adaptation.



## Anne-Catherine Comte Assistante SAV



### **Quel a été l'impact de la crise sanitaire sur votre organisation à Vierzon ?**

Nous sommes une dizaine de personnes sur le site de Domac. Je gère l'administratif du service après-vente. Au premier confinement, nous pensions que tout allait s'arrêter du fait de la fermeture des magasins de bricolage, nos principaux clients, mais du fait que nous travaillons beaucoup avec les particuliers, via les sites de vente en ligne, notre activité a été relativement maintenue. Nous avons assuré un service minimum, avons pris des congés ou été au chômage partiel. Notre organisation et nos habitudes ne permettent pas le télétravail et nos locaux (une personne par bureau) autorisent le présentiel. Seule, la personne qui gère le marketing a travaillé à distance, ainsi que ma responsable, lorsqu'elle a contracté le coronavirus.

Au printemps, Philippe Bories, notre dirigeant, nous a

expliqué le protocole sanitaire et a pris le temps de répondre à nos questions, nous avons été également pourvus en masques et gel. L'activité des magasins de bricolage s'est vite envolée, et nous avons suivi la cadence, en renforçant l'équipe au magasin avec des intérimaires, et en redoublant d'efforts à l'administratif. Jusqu'à la fin de l'année, nous avons travaillé intensément, car les magasins sont restés ouverts et les centrales d'achat ont anticipé les commandes, craignant des ruptures avec le deuxième confinement.

L'année 2020 a eu du positif. Professionnellement, nous maintenons notre chiffre d'affaires et pouvons nous en réjouir, car dans notre région, beaucoup d'entreprises sont sinistrées. À titre personnel, nous avons passé plus de temps en famille. Dans notre campagne, nous sommes à l'abri du stress que vivent les villes avec cette pandémie. Notre secteur est porteur et je pense que 2021 s'ouvre sous les mêmes auspices.

# *Edouard Rousseau*

## **Pourriez-vous me décrire votre travail chez Rousseau ? Comment vous êtes-vous adaptés aux très fortes variations de volumes et aux contraintes sanitaires ?**

J'ai démarré chez Rousseau en 1989, au départ à la production, puis j'ai gravi les échelons et je suis aujourd'hui Responsable de l'entrepôt d'Étigny. Mon travail est d'organiser les transports vers les clients et de gérer le personnel qui est composé de 14 préparateurs, 4 caristes et 3 administratifs.

Avant la crise sanitaire, nous tournions habituellement avec sept ou huit préparateurs. Au premier confinement, les clients étaient à l'arrêt et nous avons été pour moitié au chômage partiel. Éric Beaumont, le Directeur du site, a organisé le travail en demi-équipes pour que les personnes se croisent au minimum. Un vrai casse-tête à mettre en place !

Début mai, les ventes ont redémarré, voire explosé, car les grandes surfaces de bricolage ont été prises d'assaut par les consommateurs. Les équipes sont revenues au complet, toujours par roulement, et nous avons recruté des intérimaires, pour répondre à la de-

## **Nathalie Annedouche** **Responsable d'entrepôt**



mande qui n'en finissait pas de croître. Pour vous dire, en temps normal, nous expédions 6 remorques par semaine et au printemps, nous sommes passés à 10 !

Nous avons eu une gestion très stricte du protocole sanitaire pour éviter toute contamination : port du masque, gel hydroalcoolique sur tous les chariots, désinfection, pas plus de sept personnes au réfectoire, pauses décalées... Il fallait sans cesse rappeler les règles, mais cela s'est avéré efficace et a permis d'éviter les contaminations.

J'ai pu observer la différence depuis que nous faisons partie du groupe Thermador. Nous avons désormais beaucoup plus d'informations provenant de notre direction et nous avons acquis beaucoup d'avantages, qu'ils soient financiers ou qualitatifs. Nous avons eu une année 2020 très stressante et fatigante, mais le travail a été récompensé et j'en suis reconnaissante.

L'année 2021 démarre bien et nous donne confiance. D'autant que nous avons un projet innovant en cours, pour flasher les commandes avec des douchettes lecteurs de code-barres. Cela va nous permettre d'être plus efficaces et de réduire les erreurs. C'est un beau challenge !



## **Comment pourriez-vous décrire l'année 2020 chez Rousseau Espagne ?**

Cette année a été très compliquée tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. Au premier confinement, l'Espagne a été totalement paralysée et nous avons dû fermer les locaux. Puis, une grande partie de notre équipe de 12 personnes a été malade du coronavirus. Lorsque les ventes sont reparties après le confinement, sous l'impulsion des achats en ligne, nous avons dû mettre un grand coup de collier pour rattraper le retard.

## **Équipe** **ESPAGNE**

*Edouard Rousseau*



Nous tenons à remercier Laure Empereur et la direction du groupe, qui nous ont soutenus pendant toute cette crise. Ils se sont régulièrement inquiétés de notre situation et nos salaires ont été intégralement versés malgré le chômage partiel. Ce support nous a aidés dans ce contexte et nous a motivés pour terminer l'année 2020 en augmentation par rapport à l'an dernier ! Tous les collaborateurs se sont donnés à fond, sans recrutement ni recours à l'intérim et nous sommes fiers d'afficher ce résultat.

L'année 2021 démarre avec de nouvelles difficultés, nous avons été bloqués par la neige, qui n'était pas tombée depuis 50 ans ! Les camions poubelle ne pouvaient plus circuler et la ville a été envahie d'immondices. Nous attendons maintenant des pluies diluviales. Malgré tout, nous gardons le moral et traçons notre route, toutes ces épreuves nous rendent plus forts.



*Edouard Rousseau*

**CATHY ZHANG**

**Responsable service qualité - CHINE**



Je suis très honorée de pouvoir m'exprimer dans la lettre aux actionnaires n°100. J'ai commencé chez Rousseau en 2004, comme première contrôleur qualité au bureau de Shanghai. Avec l'augmentation de l'activité au fil des ans, je suis désormais responsable d'une équipe de 6 contrôleurs qualité, complétée de 2 personnes en charge de la supply Chain. Mon travail consiste à organiser le plan de charge en fonction des commandes. Je suis aussi les éventuels problèmes de qualité, avec Franck Beyssac, le Directeur achats de Rousseau en France, pour les résoudre avec nos fournisseurs et nous nous occupons des développements de nouveaux produits. Enfin, nous améliorons en continu nos process qualité et achats et nous transmettons toutes les informations potentiellement intéressantes sur la situation des fournisseurs.

Au démarrage de la crise sanitaire en Chine, nos contrôleurs qualité ont été obligés de respecter une quarantaine de 14 jours à chacun de leur retour à Shanghai après leurs inspections dans les autres régions de

Chine. En mars et avril, nous avons suivi précisément nos fournisseurs pour qu'ils honorent nos commandes dans les temps. Ensuite, nous avons dû faire repousser les livraisons des marchandises à cause de la situation en Europe. De ce fait, nous avons mis en place une procédure pour prioriser les commandes et en annuler certaines, sans détériorer la confiance des fournisseurs. Finalement, nos partenaires ont eu la chance d'expédier des commandes alors que tout était bloqué, et Rousseau a pu avoir du stock au redémarrage de l'activité en juin et juillet.

Depuis novembre 2020, nous avons de nouvelles difficultés à cause de l'augmentation du prix des matières premières, qui a conduit à des négociations avec nos partenaires pour contenir les hausses sur nos produits.

Rousseau a fait un beau chiffre d'affaires en 2020 malgré la situation, et je suis très confiante pour 2021. Nous avons beaucoup de beaux défis à relever, que ce soit dans le développement de notre activité ou dans l'amélioration de notre organisation.



Parc d'Activités de Chesnes - 80, rue du Ruisseau - CS 10710  
38297 St-Quentin-Fallavier Cedex - France  
Tel. +33 474 95 63 28 - Fax +33 474 95 46 35  
[www.thermador-groupe.fr](http://www.thermador-groupe.fr)

