

# timber

Magazine d'entreprise du groupe Pfeifer



NUMÉRO 7 | Mai 2020

## Innovation Tout un programme

*Production de CLT à Schlitz*

*Gestion de la qualité*

*Équipe d'innovation hybride*

*Les affaires reprennent à Chanovice*



Du cœur de l'Europe  
vers le monde entier



PASSION FOR TIMBER



## Éditorial

Le bois est l'une des plus fascinantes matières premières. Il allie robustesse, souplesse et polyvalence. Difficile de ne pas y voir un parallèle avec les atouts qui font la force du groupe Pfeifer. Nos partenaires dans plus de 90 pays voient en nous une société fidèle à ses racines et à ses valeurs, forte d'une histoire de plus de 71 années. Nous sommes une entreprise familiale et, à ce titre, nous raisonnons en termes de générations. Ceci explique notamment que le changement est pour nous une constante.

La pandémie de coronavirus confronte l'économie mondiale à un défi sans précédent. C'est pourtant avec confiance et résolution que nous en appréhendons les effets. Le bois est pour nous une matière première d'avenir et nous sommes fermement convaincus de la qualité de nos produits. Matériau de construction, source d'énergie ou matériau d'emballage : la pérennité et la polyvalence de nos produits ouvrent des perspectives économiques pour nos clients et notre groupe.

Nous ne sommes pas peu fiers à cet égard de la mise en service de l'unité de production de CLT à Schlitz. Le bois - transformé en panneaux lamellés croisés - constitue l'alternative la plus prometteuse aux matériaux de construction classiques. Avant le confinement, la demande en CLT de Pfeifer était tout à fait remarquable. Ce qui prouve bien que nos produits sont synonymes de qualité et de fiabilité sur les marchés. L'équipe du service qualité constituée en interne a vocation à asseoir toujours plus l'excellente réputation des produits Pfeifer en ces temps difficiles.

Dans le courant de l'année 2020, nous entendons aussi insuffler un nouvel élan à notre chaîne de commande et d'approvisionnement : notre nouveau portail de services B2B conjugue ainsi la dimension analogique inhérente à la filière bois et l'innovation numérique. Cette interface d'e-commerce doit permettre de commander en ligne notre gamme complète de produits. Un échange automatisé des données qui profitera à l'ensemble des acteurs de la chaîne des valeurs. Une fois encore, Pfeifer joue un rôle précurseur dans le secteur bois.

Les innovations exposées en détail dans ce numéro de timber 7 ne seraient pas possibles sans l'action centrale de notre personnel. Tous incarnent les principes qui nous valent notre position d'acteur de premier plan de la filière européenne du bois : motivation, esprit de pionnier et volonté infaillible de faire la différence dans l'intérêt de nos clients. Nous mesurons la chance que nous avons de pouvoir compter sur une telle équipe pour relever les défis de l'avenir.

Michael Pfeifer, PDG Ewald Franzoi, directeur financier Clemens Pfeifer, directeur technique  
Directeur général de Pfeifer Holding GmbH

## Produits

### 10-19 Pfeifer CLT

Tout savoir sur le lancement de la production et la gamme complète des services

### 20-23 N° 1 du biocarburant pellets

Comment le premier fabricant d'Europe centrale étend encore son assise

### 24-25 Du sur mesure pour la construction bois

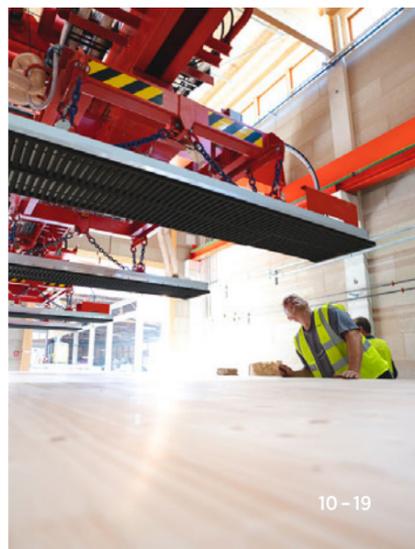
Les panneaux en bois massif 3 plis avec languette et rainure allient qualité et précision

### 26-31 Passion for Quality

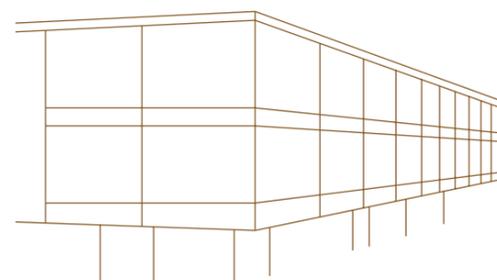
Présentation du nouveau département qualité

### 32-33 La Chine une destination d'exportation en plein essor

Le bois de construction et de sciage est en plein essor, les conditions-cadres sont complexes



10-19



34-37

## Sites/ infrastructures

### 34-37 Une belle marge de manœuvre pour poursuivre le développement stratégique

Les nouveaux sièges sociaux d'Imst, Kundl et Trhanov créent des emplois attractifs

### 38-39 Points forts sur les différents sites

Aperçu des principaux investissements et des projets en cours

### 40-43 Seul, rien ne va

Interview du directeur technique Clemens Pfeifer sur les valeurs fondamentales et la culture de l'innovation

### 44-45 Tendances logistiques

Comment Pfeifer encourage l'e-mobilité et l'expansion des transports ferroviaires

### 46-49 Les affaires reprennent à Chanovice

Radek Pecka et Petra Moučkova à propos du développement modèle du site

## Salariés/ partenaires

### 54-59 De la forêt à l'usine

Acheteurs de grumes et gardes forestiers unis en faveur du développement durable

### 60-61 Le développement se poursuit à Uelzen

Comment le site se positionne comme un employeur attractif

### 62-65 Equipe d'innovation Pfeifer

Tout savoir sur l'initiative portant sur la gestion active des enjeux de demain

### 66-69 Un pourvoyeur d'emplois & d'opportunités des plus prisés

Pfeifer propose des postes passionnants dans les domaines les plus divers

### 70-71 Une coopération fructueuse

Portrait de notre partenaire commercial espagnol, la famille Domingo et du marché ibérique



© hach.s. Dominik Stöckl

© Pfeifer Timber GmbH, Anna Tiefenbacher



50-52

## Relations clients

### 50-52 Nouveau portail Web de services pour les clients

Capacités et mode de fonctionnement du nouveau portail B2B

### 53 Présences sur les salons 2020-2021

Dates et lieux des salons où Pfeifer sera présent

## Basics

### 4-5 Éditorial

### 8-9 Zoom sur un site

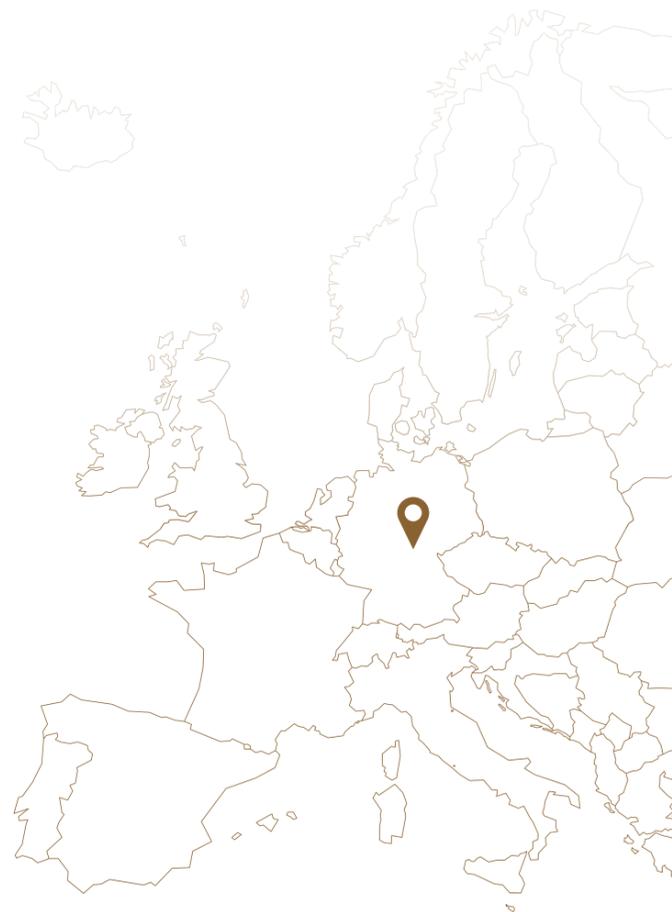
### 72-74 En bref

### 75 Mentions légales

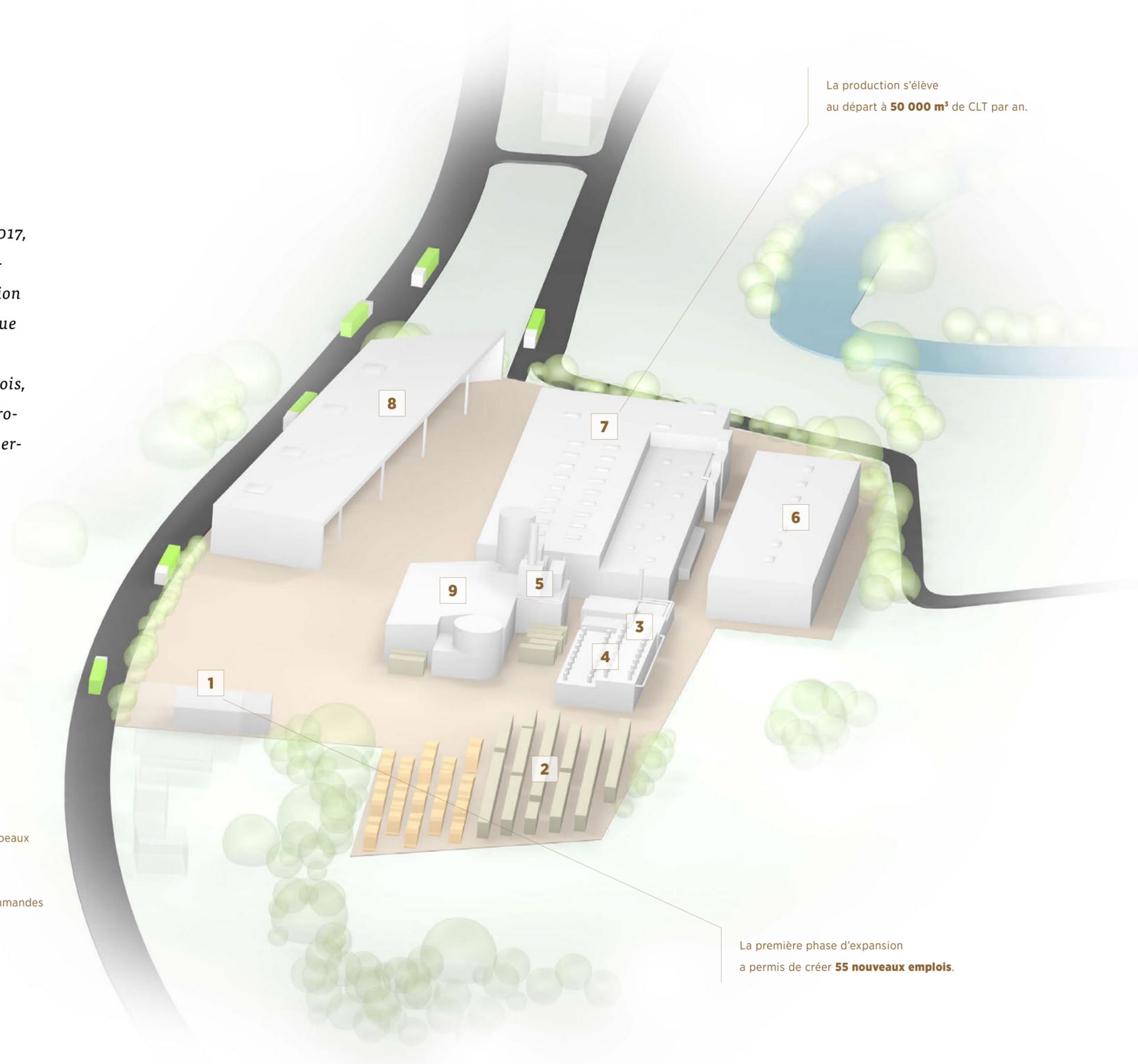
## ZOOM SUR UN SITE

# Schlitz

Niché au cœur de la région très boisée de la Hesse centrale, ce site entre dans le giron du groupe Pfeifer en 1997. Jusqu'au printemps 2017, on y produit annuellement 1,2 million de m<sup>2</sup> de panneaux et de poutrelles de coffrage béton. A l'automne 2017, le passage à la production ultramoderne et à grande échelle de bois lamellé-croisé (CLT) marque le début d'une nouvelle ère. Depuis l'été 2019, c'est donc du CLT de haute qualité destiné au secteur en plein boom de la construction bois, qui sort des ateliers flambant neufs. La matière première utilisée provient de la scierie Pfeifer voisine à Lauterbach, créant ainsi une synergie parfaite entre les deux sites de Hesse.



- 1 Bureau
- 2 Stockage du bois de sciage
- 3 Chauffage
- 4 Séchage du bois de sciage
- 5 Stockage et traitement des copeaux
- 6 Raboterie
- 7 Production CLT
- 8 Centre de préparation des commandes
- 9 Entrepôt et centre d'aspersion



La production s'élève au départ à **50 000 m<sup>3</sup>** de CLT par an.

La première phase d'expansion a permis de créer **55 nouveaux emplois**.



LE NOUVEAU PRODUIT PFEIFER PREND D'ASSAUT LE MARCHÉ

# Mission CLT

## lancée avec succès

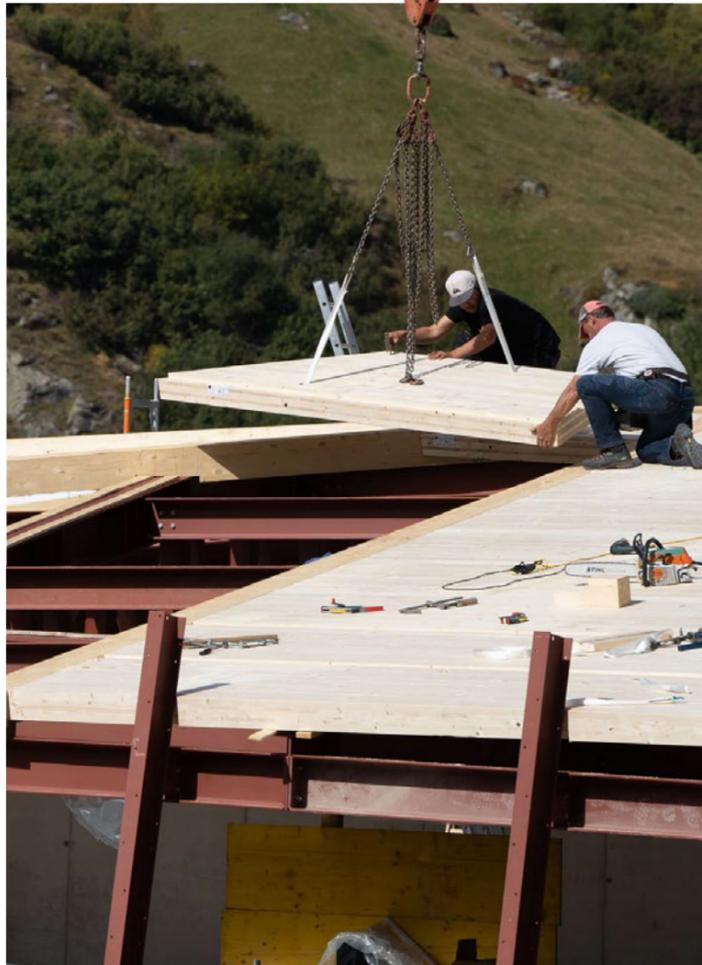
© Schütz, Bernini, Sponer

*Avec le lancement de la production de CLT à Schlitz, Pfeifer s'affirme comme un fournisseur complet dans le domaine des matériaux de construction en bois. Cette étape est marquée par des défis majeurs dans la production et la logistique comme dans la distribution. Des défis relevés avec brio grâce à des équipements ultramodernes, des synergies entre les sites et - sans nul doute la ressource la plus précieuse - des spécialistes compétents.*



Comme prévu, les unités de production du site de Schlitz sont entrées en action à l'été 2019 dans le cadre d'opérations d'essai destinées à obtenir les homologations nécessaires et acquérir une expérience indispensable pour procéder aux ajustements nécessaires à tous les niveaux. Dans le même temps, l'équipe commerciale recevait les premières commandes du dernier né de la gamme Pfeifer, que se chargera de préparer le

bureau technique de Schlitz, nouvellement constitué. Les premiers panneaux de CLT ont été livrés sur les chantiers dès la fin 2019. Le démarrage des ventes a permis de créer 55 emplois à Schlitz, avec un volume de production annuel prévu à 50 000 m<sup>3</sup> de CLT pour cette première phase de développement. Au vu du formidable potentiel du bois lamellé-croisé, une expansion ultérieure est d'ores et déjà prévue. —>



”

*Si nous ne pouvons réinventer le CLT, nous entendons bien séduire nos clients avec des produits de haute qualité et un traitement des commandes des plus fiables.*

Bernd Gusinde, directeur service technico-commercial à Schlitz



55

nouveaux emplois de haute qualité  
ont été créés avec le lancement  
des ventes

50 000 m<sup>3</sup>

de production annuelle de CLT



Expansion

Au vu du formidable potentiel que  
représente le bois lamellé-croisé,  
une expansion ultérieure est d'ores  
et déjà programmée.

#### Une gamme complète de services

« Si nous ne pouvons réinventer le CLT, nous entendons bien séduire nos clients avec des produits de haute qualité et un traitement des commandes des plus fiables », fait valoir Bernd Gusinde, directeur technico-commercial à Schlitz. Ainsi, également le CLT reflète les vertus si chères à Pfeifer : une réponse qualitative aux attentes du marché en matière d'éléments porteurs en bois ; une production performante et économique portée par un équipement ultramoderne ; un traitement des commandes rationalisé grâce à des processus informatisés, assortis d'un SAV compétent et des délais de livraison respectés. Confronté à des commandes de CLT particulièrement exigeantes en termes de traitement, le groupe a fait le choix de se doter d'un bureau technique, en charge de préparer le travail à proximité immédiate des équipements de production. Sous la responsabilité de Bernd Gusinde, les infrastructures idoines ont été mises en place avant même le début de la production, dans

un souci d'optimiser les projets en interne et de produire les commandes le plus efficacement possible. « Pour pouvoir utiliser les cahiers des charges et les documents de planification de nos clients, un savoir-faire en matière de CAO est indispensable à la préparation du travail. Partant de là, il nous faut notamment élaborer le plan de chargement, préparer les plans de validation sous forme de dessins des différentes parties à l'attention du client et établir le programme de pilotage de notre unité d'usinage », développe l'expert en construction bois. Pour nous, l'idéal est que le client nous fournisse une grande partie de ces informations sous une forme bien préparée. Mais dans la pratique, et pour les petites commandes en particulier, il n'est pas rare que nous devions, dans une certaine mesure, assurer ces prestations en interne. Pour les projets plus importants ou plus complexes, nous nous appuyons sur un réseau de bureaux partenaires spécialisés, chargés de la préparation professionnelle des documents pour le client.

#### Du renfort chez les commerciaux

Pour accéder plus rapidement au marché, le réseau et les structures de vente en place, notamment dans le domaine des produits tels que les poutres en bois lamellé-collé (BSH) et les panneaux en bois massif (MHP), sont mis à contribution. Le CLT est un produit qui demande beaucoup de conseils et d'explications de la part du fabricant, notamment sur des sujets tels que la statique, la physique du bâtiment et le montage. C'est dans cette optique que les équipes ont été renforcées. Les nouvelles recrues sont venues compléter, d'une part, l'équipe commerciale sur le terrain avec des collaborateurs spécialement formés au CLT, et d'autre part, le bureau technique créé sur le site de Schlitz. Cette équipe donne des informations d'ordre technique, prépare les pré-dimensionnements et les propositions de concept, fournit des instructions de traitement et précise les possibilités techniques de production.





## Quel est donc le rôle d'un directeur technico-commercial, M. Gusinde ?

Je me considère d'abord comme un chef de produit classique : je coordonne l'ensemble des activités liées au CLT de Pfeifer, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise afin d'atteindre le succès commercial visé.

Il s'agit notamment de l'élaboration de la stratégie du produit en coordination avec la direction, du marketing et de la publicité pour le produit, de la planification et de l'accompagnement du développement des produits, avec notamment des instituts de recherche, des universités et autres organismes professionnels.

En outre, une observation active du marché avec une analyse des besoins des clients, une surveillance attentive de la concurrence et un soutien à la vente pour les grands comptes et les événements clients, sans oublier les activités de conseil auprès des architectes et des ingénieurs.

Par ailleurs, je suis aussi responsable de la mise en place et de la direction du bureau technique et du service technico-commercial pour le conseil produit, les calculs et le traitement des commandes.

### Des cibles clairement établies sur les marchés

Forte de sa situation centrale en Allemagne, l'équipe commerciale du site CLT concentre ses efforts sur le marché allemand, mais aussi sur l'Autriche, l'Italie et la Suisse. Pour Pfeifer, la pénétration de ces marchés est facilitée par la présence d'une clientèle existante. À moyen terme, les voisins européens tels la France et le Benelux, mais également la Grande-Bretagne et la Scandinavie, seront eux aussi concernés. Des demandes de renseignements venues d'Australie et des USA avant même le lancement du

produit témoignent du potentiel international du CLT. Nous suivons de près l'évolution dans ces pays, en Europe de l'Est, en Asie et outre-mer.

### Approvisionnement garanti en matières premières

La production de CLT repose sur un approvisionnement en matières premières sûr et de haute qualité. Avec la scierie de Lauterbach comme fournisseur, Pfeifer est parvenu à créer une synergie parfaite qui offre des avantages majeurs en termes d'efficacité et de rendement matériel, tout en garantissant une assu-

rance qualité continue. À Lauterbach, le bois des forêts environnantes est coupé dans la qualité et la quantité requises puis livré pré-trié par le trajet le plus court. La matière première produite à Lauterbach est séchée en grande partie à Schlitz. ☰

## L'équipe du service technico-commercial interne



**Patrick Vey**

hsbCad / traitement CAO  
Calculs et traitement des commandes



**Jan Kreß**

Demandes et organisation des offres, Conseils, calculs et traitement des commandes



**Benedikt Östreich**

Statique / physique du bâtiment / construction  
Conseils, calculs et traitement des commandes



**Edita Friedova**

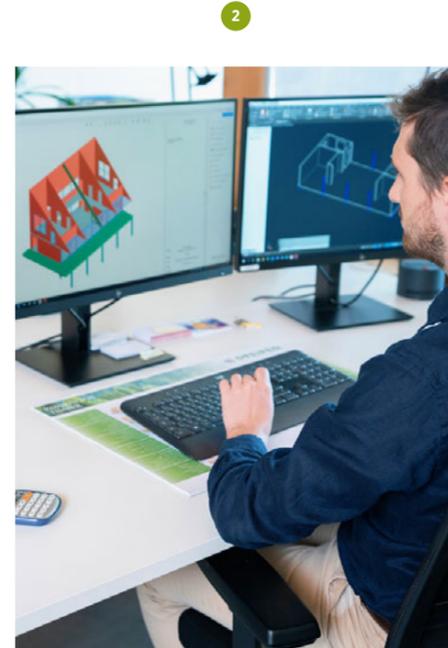
Organisation générale  
Système client et suivi  
Expédition CLT et facturation

De la prospection à la livraison, tous les processus sont informatisés au plus haut point. Cependant, un personnel qualifié est indispensable afin de gérer et contrôler chacune des étapes. Un aperçu



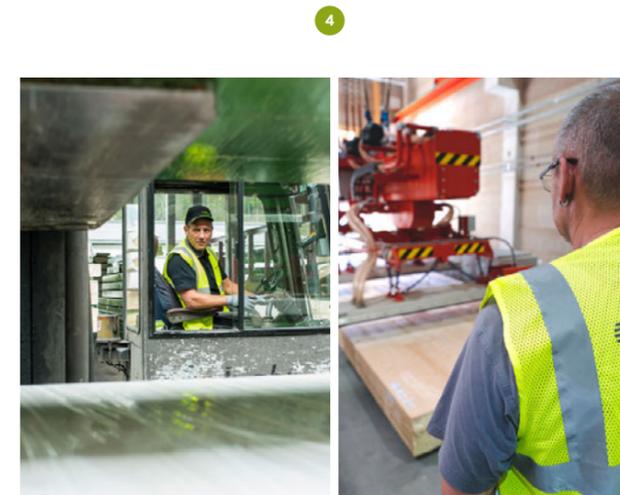
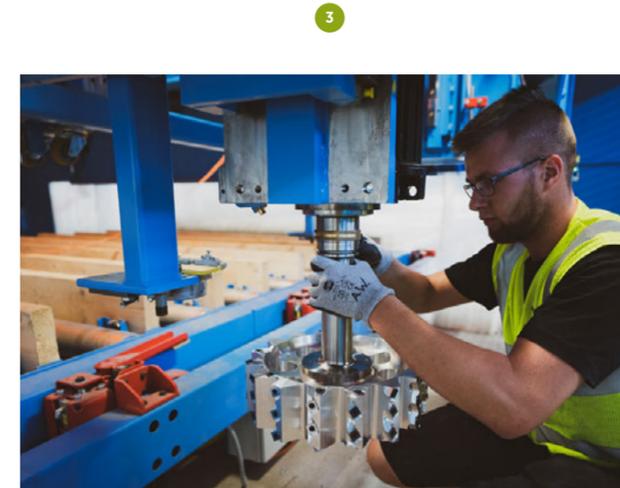
#### TRAITEMENT INFORMATISÉ DES PROJETS

# Derrière chaque étape se cachent des collaborateurs spécialisés



© heob3, Dominik Stenkl

© heob3, Dominik Stenkl



1

#### ACQUISITIONS ET OFFRES

Traditionnellement, les nouveaux clients sont recrutés par le biais du réseau commercial du groupe Pfeifer, en particulier la force de vente sur le terrain. Celle-ci est conseillée par le personnel technique spécialement formé - éventuellement avec le soutien du bureau technique de Schlitz. La préparation des devis et le traitement des commandes sont en grande partie informatisés grâce à TimberTec, un système ERP spécialisé.

2

#### TRAITEMENT DES COMMANDES

Les données et informations sont préparées dans le système pour la commande en production. Une coordination et une communication étroites avec le client constituent une partie essentielle de cette étape du processus. Le système informatique opère lui en interface avec la production et la logistique, ce qui permet de réduire efficacement les coûts supplémentaires.

3

#### PRODUCTION

L'intégralité du processus de production est aussi contrôlée par le système informatique intégré et exploite pleinement les options d'optimisation, de la gestion des matières premières à l'emballage des panneaux CLT finis. La production complexe est divisée en opérations individuelles : tri des lames, abou-tage, rabotage, configuration des panneaux CLT, presse, usinage, cosmétique, préparation des commandes.

4

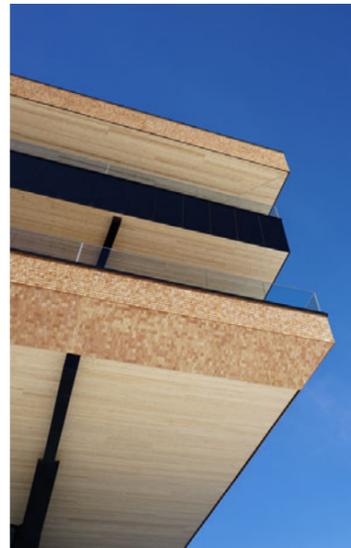
#### LOGISTIQUE

Les données et informations sont préparées dans le système pour la commande en production. Une coordination et une communication étroites avec le client constituent une partie essentielle de cette étape du processus. Le système informatique opère lui en interface avec la production et la logistique, ce qui permet de réduire efficacement les coûts supplémentaires.

# Toute la diversité de la construction bois

Des maisons individuelles aux hôtels et immeubles résidentiels et de bureaux à plusieurs étages portés par des promoteurs, en passant par des projets municipaux tels que jardins d'enfants et établissements scolaires modèles, le CLT s'impose peu à peu dans tous les domaines de la construction. Pour les ouvrages de cette nature, le CLT garantit une réalisation rapide et économique. Qui plus est, la question de la densifi-

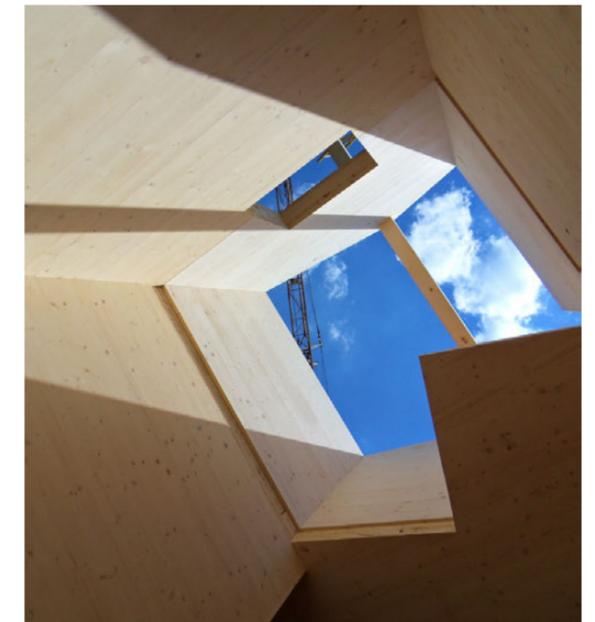
cation urbaine et de la surélévation ne cesse de prendre de l'ampleur dans les grandes agglomérations. Là encore, le mode de construction sèche préfabriquée, avec des délais raccourcis, présente des avantages considérables par rapport aux matériaux conventionnels. Au niveau environnemental aussi, le CLT tire son épingle du jeu. Ce matériau renouvelable est en effet parfaitement recyclable en fin de vie avec un bilan CO<sub>2</sub> neutre. ☰



**Le CLT brille notamment par sa fiabilité en termes de planification et de qualité esthétique remarquable**



**La précision du mode de construction sèche est un atout majeur**



**Murs, plafonds ou toits, les éléments préfabriqués en CLT savent tout faire**

## LA REUSSITE DU CLT EN QUELQUES CHIFFRES

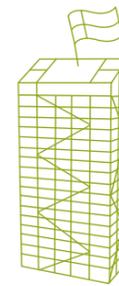
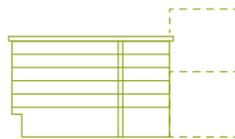
Dans la région DACH (Allemagne, Autriche, Suisse) ainsi qu'en Italie et en République tchèque, la production de CLT a sensiblement augmenté en 2019 et devrait atteindre la barre du million de m<sup>3</sup> en 2020.

C'est dans la densification urbaine et la construction d'ouvrages jusqu'à 10 étages que réside le plus fort potentiel du bois lamellé-croisé.

Le plus haut bâtiment en bois du monde est actuellement la tour Mjøsa de 18 étages, qui culmine à 85,5 mètres de hauteur à Brumunddal, en Norvège.

En 2019, la production mondiale de bois lamellé-croisé était d'environ 1,7 million de m<sup>3</sup>.

Une soixantaine de centres de production industrielle dans le monde fabriquent du CLT.



# N°1 du biocombustible pellets

En renforçant ses capacités, Pfeifer va voir son volume annuel des ventes de pellets atteindre les 560 000 tonnes à l'horizon 2024. Le groupe entend ainsi renforcer son leadership parmi les fabricants de pellets d'Europe centrale.



*Nous enregistrons une croissance stable sur chacun des marchés qui nous concernent. Se chauffer aux pellets est plus que jamais en vogue et les avantages sont incontestables.*

Michael Pfeifer, PDG du groupe Pfeifer

Lorsque Pfeifer se lance dans la fabrication de pellets de bois sur le site de Kundl en 1998, la production à la fin de la première année atteint péniblement les 2 000 tonnes. Même pour les plus optimistes des pionniers de l'époque, des volumes de production supérieurs à 500 000 tonnes sont impensables. Et pourtant, le site est parvenu à inscrire sa réussite dans la durée : porté par une ingénieuse stratégie d'expansion, une forte volonté d'investir et un engagement sans faille en faveur d'une valorisation à 100% de la matière première bois, le groupe Pfeifer s'est retrouvé propulsé en tête du classement des producteurs européens de pellets. En 2018, les pellets du pôle biocombustibles ont grandement contribué aux bons résultats du groupe Pfeifer, avec un total de 12% du chiffre d'affaires. Le PDG Michael Pfeifer estime même qu'ils sont appelés à gagner en importance à l'avenir au sein du groupe Pfeifer, au regard des prévisions de volumes de production : « Sous l'effet de l'évolution positive du marché, nos ventes vont passer à

560 000 tonnes par an d'ici 2024 - sur la base des 430 600 tonnes inscrites au budget en 2019. Cette formidable croissance peut s'expliquer par la tendance au chauffage aux pellets dans de nombreux pays européens, qui peut être considérée comme stable et durable du fait des objectifs climatiques mondiaux définis au niveau politique. A l'heure actuelle, la production de pellets dans toute l'Europe

est de 20 millions de tonnes, dont 16,7 millions pour le seul marché du chauffage. La demande augmente de 1 à 2 millions de tonnes par an rien que dans ce segment. Les pellets Pfeifer, certifiés ENplus en exclusivité, répondent aux exigences les plus rigoureuses en matière de qualité des produits. —>



Les granulés pressés fabriqués à partir de des résidus de bois de scierie jouissent d'une popularité croissante dans toute l'Europe. Pfeifer répond à l'énorme demande du marché en augmentant ses capacités de production.

»  
Ces 12% des résultats consolidés du groupe Pfeifer illustrent l'importance des pellets pour la société.

Michael Pfeifer, PDG du groupe Pfeifer

#### Une expansion ciblée

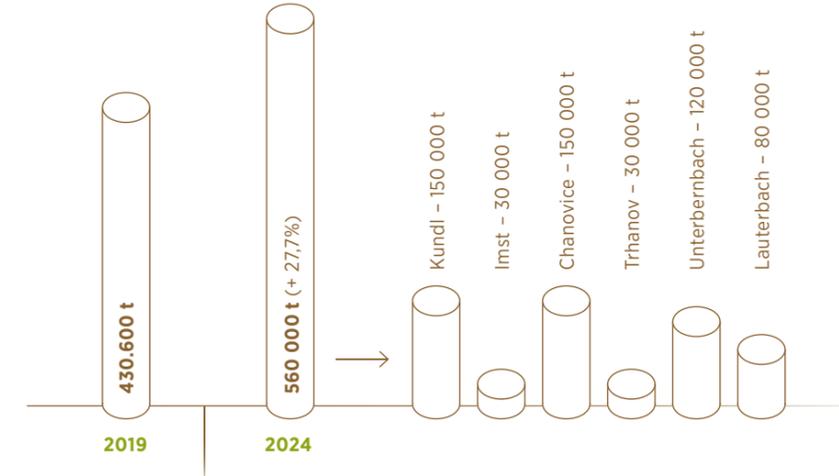
Le groupe Pfeifer répond à la demande croissante en réalisant des investissements majeurs, notamment sur ses sites de production de pellets les plus performants de Chanovice et de Kundl. À Chanovice, en République tchèque, la production sera ainsi portée à 120 000 tonnes par an dès 2020. Pour ce faire, on a installé de nouvelles presses à pellets et construit trois silos d'une capacité de 4 000 tonnes - conformément à l'exigence d'exploitation intégrée des matières premières : « Nous avons bien anticipé », explique Michael Pfeifer à propos de l'expansion stratégique des équipements de production. « Nous doter de capacités de pelletisation accrues nous permet de valoriser, du point de vue tant écolo-

gique qu'économique, la quantité sans cesse croissante de bois résiduel. »

Au cours des cinq dernières années, Pfeifer a également investi massivement dans l'expansion de la production de pellets à Kundl, dans l'Unterland tyrolien, répondant ainsi à la forte demande du marché italien. Avec une capacité annuelle légèrement en deçà des 200 000 tonnes, le site est actuellement considéré comme la plus importante usine de pellets d'Europe centrale. Outre le marché régional, la production locale est en grande partie destinée à l'exportation vers le sud, comme l'explique Michael Pfeifer : « L'Italie est véritablement le pays des pellets et l'un de nos plus importants marchés : la

#### Débouchés des usines de pellets de Pfeifer

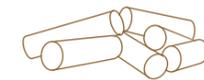
Développement jusqu'en 2024



consommation y est comprise entre 3,5 et 4 millions de tonnes chaque année. Notre marque y jouit d'une forte notoriété, les pellets 100% épicéa de Pfeifer sont réputés pour leur très grande qualité ». Conditionnés en sacs de 15 kilos, ils sont principalement utilisés dans les habitations, les restaurants et les hôtels, du col du Brenner à la Sicile.

#### Plébiscité au niveau international

On constate dans toute l'Europe de solides ventes de chaudières à pellets, avec cependant une préférence pour les poêles à pellets, en particulier dans les pays du Sud. Les directives juridiques liées à la protection du climat, telles que la taxe carbone en France ou l'interdiction prévue du chauffage au charbon et au mazout dans certains pays, ont aussi pour effet de doper la demande. Avec 180 000 poêles à pellets vendus en 2018, la France fait déjà jeu égal avec l'Italie, et la croissance annuelle de la consommation qui en découle, de l'ordre de 200.000 tonnes, suscite tout autant l'intérêt du groupe Pfeifer : « Nous surveillons de près les marchés en France et en Espagne », confie Michael Pfeifer. Dans les Balkans aussi, on assiste à une remise en cause des combustibles fossiles, comme en atteste la hausse des ventes de chaudières à pellets. En Autriche, les fabricants de chaudières font état d'un revirement de situation en 2019, qui s'est traduit par une nette progression du chiffre d'affaires (30%) par rapport à l'exercice précédent. ■



## 20,3 millions de tonnes de pellets

Production annuelle en 2018 en Europe

#### Les principaux acteurs de la fabrication :

Allemagne 2,4 m. de t  
Suède 1,8 m. de t  
Russie 1,7 m. de t  
Lettonie 1,6 m. de t  
Autriche 1,35 m. de t

#### Les plus gros consommateurs :

Italie (3,2 m. de t)  
Danemark (2,5 m. de t)  
Allemagne (2,2 m. de t)  
Suède et France 1,6 m. de t chacun

## Avec une production de 740 000 t,

les producteurs allemands de pellets ont battu un nouveau record au troisième trimestre 2019 (+ 9% ou 71 000 t par rapport au 2e trimestre 2019 et +21,7% ou 132 000 t comparé à la même période l'année précédente).

Au premier trimestre 2019, les ventes de chaudières à pellets en Autriche ont augmenté de plus de 30% par rapport à l'exercice précédent.



## DU SUR MESURE pour la construction bois

Ils sont polyvalents et très prisés sur le marché : les panneaux en bois massif 3 plis avec rainure et languette. Lancé en 2016, ce produit a marqué une avancée majeure dans le développement de la gamme de produits du groupe Pfeifer.

Les panneaux innovants en bois massif à rainures et languettes offrent une solution toute en élégance aux défis d'architecture d'intérieur et d'extérieur les plus exigeants. Avec des avantages incontestables : ils sont faciles à travailler, modulables et répondent à toutes les exigences actuelles en matière de construction en bois. Encouragé par l'évolution positive du marché, le groupe Pfeifer a investi dans une installation ultramoderne - appelée façonneuse double - pour l'usinage des chants des panneaux en bois massif sur le site de Chanovice. Outre l'amélioration des performances et de la capacité, la qualité et la précision de l'usinage s'en trouvent également accrues. « La façonneuse double permet de réaliser des angles droits nets. Grâce à la qualité de profil rainures et languettes, les panneaux s'assemblent mieux les uns dans les autres lors de la pose et sont plus rapidement installés », explique Andreas Walter, directeur commercial régional construction bois en Allemagne, qui se félicite des retours enthousiastes de la clientèle.

### Les détails sont la clé du succès

Les panneaux de dernière génération sont proposés comme panneau de plancher avec rainures et languettes, soit avec un profil seulement longitudinal soit avec un profil sur les 4 faces, tous deux. Les plis externes sont en épicéa (qualité B/K) ou mélèze (qualité AB/C), le pli central en résineux. La surface est poncée des deux côtés, avec des plis extérieurs aux lamelles non aboutées. Le colage est réalisé de façon étanche (SWP/3) selon la norme EN 13353. Une teneur en eau de 10% +/- 2% au moment de l'expédition associée à une finition irréprochable des lamelles extérieures et du pli central garantissent la stabilité des dimensions et une quantité de fissures infime. La production répond à la norme EN 13986. Les nouveaux panneaux à rainures et languettes ne contiennent pas la moindre substance nocive et sont certifiés PEFC, CE et LGA.

### En tête à force d'expérience et de savoir-faire

Les panneaux en bois massif à un et trois plis pour applications polyvalentes dans la construction de mobilier moderne, l'architecture d'intérieur et la construction bois sont fabriqués à Imst depuis 1985 et à Chanovice depuis 2016. Une capacité de production de 3,3 millions de m<sup>2</sup> de panneaux de bois massif par an témoigne de la dimension et de la stature de Pfeifer en tant que fabricant européen majeur. Les grumes proviennent de forêts gérées durablement de façon exemplaire. La base du succès repose sur la précision du séchage du bois et sur des normes de sélection des bois parmi les plus rigoureuses. Des technologies modernes et respectueuses de l'environnement couplées à une assurance qualité systématique des grumes au panneau fini garantissent des qualités élevées et constantes. Les capacités de production et un mix logistique intermodal sont le gage d'une remarquable disponibilité et d'une grande rapidité de livraison dans plus de 90 pays à travers le monde.



Une solution élégante pour relever les défis architecturaux en matière d'aménagement intérieur et d'architecture extérieure

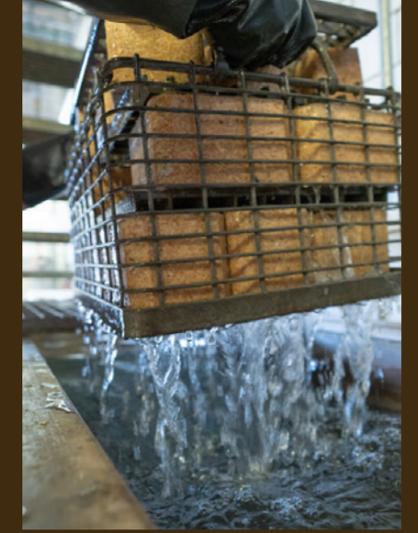
» Grâce au système de rainure et languette, les panneaux s'assemblent mieux les uns dans les autres lors de la pose et sont plus rapidement installés.

PRÉSENTATION DU NOUVEAU DÉPARTEMENT  
QUALITÉ

Passion for

QUALITY

Soucieux de conserver une longueur d'avance sur la concurrence dans une filière bois hautement compétitive, Pfeifer exploite pleinement l'ensemble des mesures de contrôle et d'assurance qualité. Qui plus est, une équipe de trois personnes concentre, depuis 2019, tous ses efforts sur la chaîne de valeur dans le but d'optimiser les processus et les produits et de sensibiliser au mieux à la qualité à tous les niveaux de l'entreprise.



Pfeifer participe activement à la recherche avec des essais de produits et des batteries de tests



Andreas Schmid, directeur du département qualité, et ses deux collaboratrices Diana Mehlan et Lucia Wolkersdorfer œuvrent au quotidien à l'amélioration durable de la qualité des produits dans l'entreprise en assurant le relais entre la production et les ventes. Leur mission ? Garantir une qualité de produit conforme aux attentes des clients. La réponse aux exigences de qualité passe par l'identification des faiblesses et des améliorations potentielles aux différents stades de la production. On a recours à cet effet à des méthodes et outils de gestion de la qualité. La mise en œuvre est réalisée avec le concours des services concernés, selon la logique économique de l'entreprise. Avec la gestion professionnelle des don-

nées et la documentation systématique, chaque étape est parfaitement suivie, quel que soit le site concerné. « Notre département a pour principal objectif de développer une compréhension commune de la qualité à tous les niveaux - de l'employé en production au cadre de direction », résume Andreas Schmid. Pendant qu'il tient la barre et encourage les échanges entre responsables de production, Diana Mehlan et Lucia Wolkersdorfer se partagent un portefeuille de produits exigeants : alors que la première intervient en tant que responsable qualité pour le pôle copeaux et dés agglomérés, la seconde apporte son expertise en matière de bois de sciage et de produits de transformation. →

»  
Notre département a pour principal objectif de développer une compréhension commune de la qualité à tous les niveaux - de l'employé en production au cadre de direction.

Andreas Schmid



”

*Avec nos employés, nous entendons élaborer des normes et des processus qui soient suivis et mis en pratique.*

Diana Mehlan



”

*Les exigences des clients n'ont cessé d'augmenter au cours des dix dernières années. Pour moi, une bonne gestion de la qualité signifie répondre à ces besoins, sans pour autant délaissier la productivité tout au long de la chaîne de valeur. Pour mon nouveau poste chez Pfeifer, je peux m'appuyer sur 25 ans d'expérience dans la filière bois.*

Thorsten Kaiser, directeur qualité à compter de 2020

#### Tout pour le meilleur des dés

Les dés de palette sont la parfaite illustration des efforts déployés par Pfeifer en faveur d'une qualité qui s'inscrit dans la durée. « Nos clients veulent des dés durables et de dimensions constantes, gages de robustesse pour les palettes. Nous analysons constamment les façons dont nous pouvons agir positivement et garantir ces propriétés, en usant par exemple de différentes compositions de colle », explique Diana Mehlan. Pour pouvoir tester de nouvelles formules sans être tributaire de la production en cours, le site de Lauterbach s'est doté d'une presse d'essai et d'un système de mélange de colle réservé aux essais de produits. « Nous soumettons chaque dé testé à des essais afin d'en étudier le comportement en termes d'absorption d'eau, de résistance au retrait des clous, etc. Sur chacun des trois sites de production de dés, nous disposons d'un laboratoire servant au contrôle de la fabrication et à la réalisa-

#### Diana Mehlan

est titulaire d'une maîtrise en sciences de la forêt et du bois de l'Université technique (TU) de Munich et a eu l'occasion de se familiariser avec l'univers Pfeifer à l'occasion d'un stage. En octobre 2017, elle a intégré le site d'Unterbernbach en qualité de stagiaire. Pendant un an et demi, elle est passée dans tous les services, dont le pôle dés, dont elle est désormais responsable qualité depuis le printemps 2019. Elle aime en outre partager sa passion pour la réflexion et l'action orientées vers l'avenir avec la nouvelle équipe d'innovation hybride.



tion d'autres séries de tests. Nous collaborons aussi avec un laboratoire externe pour les essais de plus grande ampleur. »

En adoptant de telles mesures, Pfeifer se démarque des simples fabricants pour se positionner en dépositaire d'un savoir-faire, qui contribue activement à la recherche et au développement. Andreas Schmid met en avant les avantages d'une mise en œuvre dès la phase de développement du produit : « La qualité d'un dé de copeaux dépend, entre autres, de l'essence de bois, du séchage, du gonflement, du collage et des additifs utilisés. Notre équipement de test nous permet de jouer sur la pression et les additifs, et dans le laboratoire de Lauterbach, nous analysons le rétrécissement, le gonflement et l'évaporation. Nous pouvons ainsi rapidement obtenir des résultats, en tirer des enseignements et optimiser le produit dès le premier jour en fonction des exigences du client. »



**Les produits sont optimisés en laboratoire dans l'intérêt du client**



### Tout un savoir-faire : Trier et transformer

Dans les installations de tri du bois de sciage, on utilise une technologie de scannage de pointe afin de garantir une qualité constante et uniforme sur tous les sites. À des vitesses maximales, le scanner permet de repérer avec précision les défauts du bois tels que décoloration, fissures ou infestations. Le bois de sciage est ensuite trié selon différentes classes en fonction de ses qualités esthétiques. Tout cela est très utile, mais encore faut-il pouvoir compter sur des opérateurs capables de régler la machine selon un large éventail de paramètres. Lucia Wolkersdorfer a élaboré, en collaboration avec le département production, des critères de qualité pour le scanner couleur et à rayons X servant au tri selon la qualité et la résistance sur le nouveau site de production de panneaux lamellés croisés (CLT) de Schlitz. Des contrôles aléatoires, dits de retriage, sont effectués aussi bien dans le domaine du tri automatisé que de la sélection purement visuelle par des trieurs hautement qualifiés. L'objectif est de toujours respecter le cahier des charges en vigueur pour le tri dans l'ensemble du groupe. « S'il ressort des évaluations que certaines erreurs de tri sont particulièrement fréquentes sur un site, nous sommes en mesure d'y répondre par des formations spécifiques », indique Wolkersdorfer pour expliquer l'approche d'accompagnement des employés et de soutien méthodologique compétent.

Pour Andreas Schmid, la technologie de scanner constitue la clé d'un rendement optimal des matériaux et d'une qualité maximale. La technologie est déjà disponible pour l'alimentation optimale en grumes dans l'unité de sciage. La qualité contrôlée de la sorte dès la première étape a une influence positive sur l'ensemble des produits de transformation ultérieure, comme le précise Schmid : « L'objectif est d'utiliser le produit idoine

pour l'étape de transformation respective afin d'optimiser l'utilisation des machines, de limiter les rebuts produits et d'aboutir à un produit final homogène. Une démarche qui profite à tous les clients et nous permet de nous différencier de la concurrence. »

#### Lucia Wolkersdorfer

a enchaîné une licence en sylviculture à l'Université technique de Munich et une maîtrise à l'Université des sciences appliquées de Salzbourg / Kuchl, ponctuée par un mémoire de maîtrise rédigé en coopération avec Pfeifer (diplômée en juin 2019). Son diplôme d'ingénieur en technologie du bois en poche, elle a rejoint l'usine BSH du site d'Imst où elle est impliquée dans des projets de gestion de la qualité avant d'en avoir elle-même la charge. Son champ de compétence couvre le bois de sciage ainsi que l'intégralité de la gamme des produits de transformation.



**Lorsque tous les acteurs concernés reconnaissent que la qualité est synonyme de bénéfices majeurs, nous faisons un pas décisif en avant.**

Lucia Wolkersdorfer



#### Andreas Schmid

suit tout d'abord une formation d'agent de maîtrise de scierie à Rosenheim avant de décrocher un diplôme de gestion d'entreprise. Suite à un séjour de quatre ans à l'étranger en tant que directeur de production, il travaille pendant 13 ans au sein d'un groupe allemand de scieries de renom au poste de responsable de production, puis de directeur général. Après deux ans en tant que responsable de production chez Pfeifer Unterbernbach, il occupe son poste actuel sur le site de Lauterbach depuis juin 2019. Il s'intéresse tout particulièrement au développement de sites ciblés, dans lesquels il souhaite associer les idées et le potentiel de tout le personnel. En tant que responsable du cercle d'experts pour les sciages, il encourage les échanges réguliers entre tous les responsables de production afin de tirer parti des effets de synergie. L'expérience acquise en termes d'optimisation des équipements, de transfert de savoir-faire et d'observation du marché lui est fort utile en tant que responsable qualité par interim.

#### Thorsten Kaiser devient directeur qualité à compter de 2020



© Pfeifer Timber GmbH, Anna Tiefenbacher

© Matthias Bockler, Pfeifer Timber GmbH, Anna Tiefenbacher



### L'homme et la machine à l'unisson

Pfeifer s'emploie à mettre en œuvre un mode de gestion moderne de la qualité selon des principes holistiques. Le but est de repérer les erreurs de façon précoce, avant toute plainte éventuelle. « Nous souhaitons que les résultats de nos analyses soient ensuite exploités. Lorsque tous les acteurs concernés reconnaissent que la qualité n'est pas seulement synonyme d'efforts, mais également de bénéfices majeurs, nous faisons un pas décisif en avant », explique Wolkersdorfer. Sa collègue Mme Mehlan ne dit pas autre chose : « Nous ne voulons pas établir des normes et des processus qui ne soient pas vécus et mis en œuvre dans la pratique. C'est pourquoi nous discutons aussi des procédés ayant fait leurs preuves et ceux encore à améliorer directement avec les employés de la production. »

En dépit d'un fort potentiel d'optimisation au travers d'innovations techniques, le bois demeure un produit naturel et l'humain un facteur majeur de réussite économique et de satisfaction de la clientèle : « Ainsi nous appuyons-nous par exemple sur la formation aux produits pour les commerciaux en interne comme sur le terrain afin de familiariser les salariés avec des descriptions de produits réalistes pour l'ensemble de la gamme », poursuit Wolkersdorfer. Dans cette logique de gestion de la qualité, technologie et humain vont de pair. La mise à niveau technologique à la pointe du progrès est aujourd'hui devenue une condition sine qua non, et la filière bois n'y fait pas exception. Avec à la clé un profond bouleversement, en particulier dans les structures établies de longue date. La proportion croissante de femmes et la nécessité de modes de travail respectueux de la famille auront également un fort impact sur l'industrie du bois à l'avenir. Mais la principale prémisses de la qualité est et reste la passion pour le matériau bois, la « Passion for timber ». »

# La Chine, une destination d'exportation en plein essor



Hongjun Wu, membre de l'équipe commerciale

Les produits de qualité de Pfeifer sont très prisés dans l'Empire du Milieu, un pays en pleine croissance et grand consommateur de matières premières. Un exemple : En 2019, l'entreprise a fourni de grandes quantités de panneaux en lamellé collé et en bois massif pour la construction d'un centre de conférence flambant neuf à Chengdu, capitale de la province du Sichuan. Le potentiel de la filière de la construction en bois est loin d'être épuisé, assure Hongjun Wu, expert et observateur avisé du marché chinois. La progression du segment bois de sciage, en forte hausse en Chine, est tout aussi remarquable. Rien qu'au cours des cinq premiers mois de l'année, les importations y ont augmenté de 17%, avec 60% des sciages de résineux en provenance de Russie. Les Canadiens aussi y ont gagné beaucoup de terrain.

## Forte demande en bois de sciage

Le bois de sciage est utilisé dans diverses régions de Chine. Les quantités les plus importantes - et de loin - se retrouvent dans la construction, un secteur en plein boom, même si la production de meubles, d'emballages en bois et de palettes n'est pas en reste. Hongjun Wu, expert commercial, ne voit ni dans la sensibilisation croissante aux enjeux environnementaux et les contrôles plus stricts qui en découlent dans la production de meubles, ni dans la hausse des prix de l'immobilier qui se traduit

par un recul du nombre de nouvelles constructions, un frein à cette dynamique économique : « Malgré tous ces phénomènes, l'Allemagne exporte de plus en plus de bois en direction de la Chine. Ainsi la Chine a par exemple fait venir 320 000 m<sup>3</sup> de bois d'Allemagne rien qu'au cours des cinq premiers mois de l'année. Cela représente une progression de 460% par rapport à l'exercice précédent ». La Chine figure désormais au cinquième rang des plus gros clients pour le bois de sciage de résineux d'Allemagne. L'équipe commerciale de Pfeifer s'assure d'une présence nécessaire sur un marché dynamique à travers ses participations à des salons professionnels et des congrès, de la prospection active et des relations activement entretenues « Mon but est d'établir des partenariats à long terme avec les clients », confirme Hongjun Wu. Ce diplômé d'économie du bois et de sylviculture de l'Université technique de Munich jouit d'une grande expérience en conseils

Outre la hausse des ventes de produits de construction bois, le marché chinois du bois de sciage apparaît de plus en plus intéressant pour le groupe Pfeifer. Hongjun Wu, membre de l'équipe commerciale depuis 2014, s'emploie à créer la présence nécessaire sur place.



Établir des relations durables avec les clients en Chine requiert des compétences interculturelles et une connaissance précise du marché.

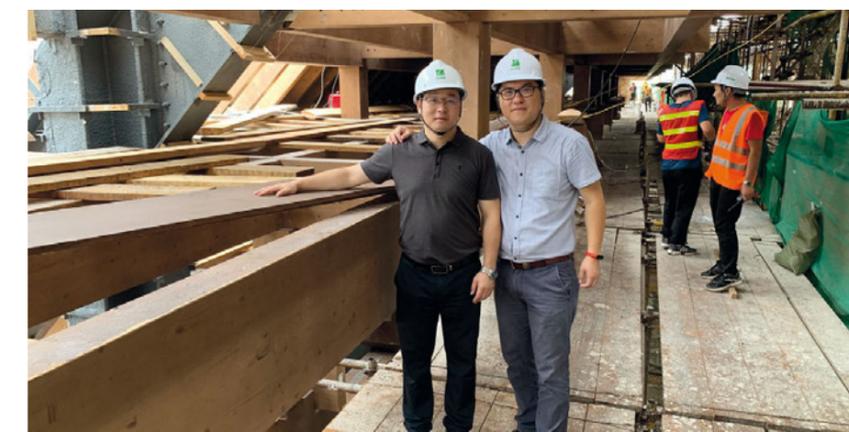
interculturels et réunit ainsi toutes les conditions pour parvenir à ses fins.

## Une politique économique complexe

Les stocks importants de bois de sciage actuellement aux mains de négociants chinois se révèlent être un véritable défi pour les ventes. Depuis le début de l'année, une offre pléthorique a provoqué un engorgement des ports et des centres de transbordement. Hongjun Wu à propos du contexte : « La guerre commerciale qui fait rage entre la Chine et les États-Unis joue un rôle essentiel. Le gouvernement chinois corrige les taux de change dans l'espoir de maintenir la compétitivité de ses exportateurs, au détriment des entreprises importatrices. Le bois de sciage en provenance d'Europe est aussi impacté par les régimes douaniers extrêmement complexes pour les marchandises en provenance des États-Unis. » Alors que la Chine achetait autrefois du bois de sciage presque

exclusivement au Canada, elle s'en procure aujourd'hui dans le monde entier. De plus en plus, les acteurs européens tentent d'écouler les surplus de leurs scieries en Chine. « Dans un contexte de basculement d'un marché de vendeur vers un marché d'acheteur, le groupe Pfeifer, avec ses produits certifiés et de qualité constante, a toutes les cartes en main », conclut Hongjun Wu avec optimisme.

**Pfeifer fournit des panneaux en bois massif et en lamellé-collé pour des projets de construction de renom**



PFEIFER INVESTIT EN FAVEUR DE CONDITIONS DE TRAVAIL CONFORMES AU MARCHÉ

# Une belle marge de manœuvre pour poursuivre le développement stratégique

*La hausse des dépenses administratives va nécessiter la création de nouveaux emplois afin de préserver la forte croissance du groupe Pfeifer et lui permettre de réagir en toute sérénité aux tendances observées. Les bâtiments de bureaux ultramodernes offrent un cadre de travail propice aux échanges entre les services et s'inscrivent dans une stratégie d'entreprise résolument tournée vers l'avenir.*

Plus épuré pour plus d'efficacité : Tel est l'intitulé du cahier des charges imposé à la structure administrative de Pfeifer. Face à une numérisation qui poursuit sa marche en avant - en atteste notamment notre portail de services B2B -, l'entreprise fait de plus en plus le pari de la communication classique en personne, comme le souligne son PDG Michael Pfeifer : « Même à l'ère du numérique, les échanges personnels entre employés n'ont rien perdu de leur importance. Aussi entendons-nous créer un espace qui s'y prête en regroupant à nouveau tous les services sous un même toit, au siège d'Imst par exemple. » De plus, le nouveau centre névralgique du groupe, dans l'Oberland tyrolien, présentera une autre nouveauté : une salle stratégique exclusivement réservée aux discussions relatives aux enjeux de demain, aux réactions et solutions tactiques à y apporter. Ces quatre murs symbolisent l'importance majeure que la société accorde à ces réflexions stratégiques. Autres signes visibles de cette tendance, les bâtiments administratifs de Kundl et Trhanov, où Pfeifer a investi des sommes considérables ces derniers mois afin de créer des postes de travail ultramodernes et un environnement agréable afin de préparer ses sites aux défis de l'avenir. Cette optimisation des infrastructures a pour toile de fond les profonds bouleversements du monde du travail qui n'épargnent pas l'industrie du bois. Outre une charge

bureaucratique accrue, des sujets spécifiques tels que l'informatique et les exportations occupent une place toujours plus importante et nécessitent une force de vente plus étoffée et le recrutement d'experts spécialisés.

#### Renforcer la croissance et les atouts

L'objectif avoué de la stratégie d'entreprise est de maintenir le cap sur la croissance dans tous les segments de produits et de conforter une bonne assise sur le marché, notamment dans les secteurs en plein essor de la construction bois et des pellets. Fort d'un socle de valeurs solide, l'entreprise fait preuve de souplesse et de dynamisme pour anticiper les conditions actuelles et les exigences du marché : « De façon imagée : nous ne pouvons pas nous permettre de couper notre élan à chaque stop puis de repartir, nous nous devons de planifier à long terme. À nous de savoir réagir le plus tôt possible aux imprévus et saisir les opportunités qu'ils présentent », exhorte Michael Pfeifer. Un engagement clair en faveur des cinq pôles produits où, en continu, nous développons nos forces et corrigeons nos faiblesses, telle est la pierre angulaire de la politique d'entreprise de Pfeifer. « Nous savons ce que nous représentons », poursuit Michael Pfeifer avec un point d'exclamation derrière cette priorité qui reste un gage de succès.

»

*Le nouveau bâtiment de bureaux d'Imst regroupe à nouveau l'ensemble de la structure administrative de Pfeifer. La communication entre les différents services s'en trouve grandement simplifiée et stimulée.*



## Imst

Le nouvel espace édifié derrière le siège actuel d'Imst abrite 40 bureaux pour quelques 75 postes de travail, mais aussi des salles de réunion et divers locaux de détente. Environ 60 places de stationnement sont disponibles, principalement sous le bâtiment monté sur pilotis afin d'anticiper, non sans élégance, d'éventuelles inondations. C'est au cabinet Reitter architekten ZT GesmbH d'Innsbruck qu'a été confiée la planification, au terme d'un concours sur invitation. La construction comme l'aménagement intérieur ont été réalisés en exclusivité par des artisans locaux. L'entreprise a mis un point d'honneur à utiliser, dans la mesure du possible, ses propres produits, faisant de ce bâtiment le fleuron de l'expertise de Pfeifer en matière de construction bois : « Des panneaux de coffrage de béton, en bois lamellé-collé et en bois massif aux pellets pour un chauffage efficace et durable, ce bâtiment est un concentré du savoir-faire et de l'ADN de notre entreprise », se félicite Michael Pfeifer. Achèvement des travaux prévus pour juillet / août 2020, montant : 6 millions d'euros. →

Günther Jaritz, fondé de pouvoir

## Kundl



”

*Les cadres de travail modernes créent une ambiance positive et replacent le facteur humain au centre des préoccupations.*

Michael Pfeifer, Directeur général, Pfeifer Holz GmbH & Co KG

L'immeuble de bureaux en bois de quatre étages, dont la construction a pris fin durant l'été 2019, abrite 38 postes de travail et des salles de réunion modernes. Le rez-de-chaussée est occupé par tout le service des expéditions et de gestion des camions de livraison, tandis que les premier et deuxième étages ont été aménagés en bureaux spacieux et lumineux pour la direction des opérations, la préparation du travail, les différents techniciens ainsi que l'informatique et l'achat

des grumes. Au quatrième étage, l'architecte Klaus Ebner a conçu une salle de conférence pour 50 personnes et une salle de réunion propice à la communication pour les entretiens avec les clients, les séminaires et les groupes de visiteurs. Ce bâtiment accessible aux personnes handicapées et à faible consommation d'énergie est équipé d'un système de chauffage écologique alimenté par la centrale de cogénération biomasse de l'entreprise. Coût du nouveau bâtiment : 3 millions d'euros.

”

*Le bâtiment administratif entièrement rénové donne une meilleure impression du site et assure un traitement prompt des commandes.*

Thomas Wille, responsable de production Trhanov

## Trhanov

La rénovation complète de l'immeuble de bureaux du site de Trhanov en République tchèque s'est achevée début 2020. L'administration, les expéditions, la logistique, la sécurité et les nouveaux logements du personnel sont désormais regroupés selon une organisation claire pour permettre un traitement rapide et clair des commandes et des expéditions. Grâce au nouveau système logistique (avec pesée des poids-lourds), les méthodes de travail ont été adaptées et simplifiées dans toute l'usine. L'intérieur du bâtiment administratif, qui accueille 16 employés au total, se distingue par une atmosphère de travail lumineuse et conviviale. Des sanitaires séparés ont également été ajoutés pour les chauffeurs de PL. La partie réservée à l'hébergement des employés peut accueillir 18 personnes à l'arrière du bâtiment administratif. Les pièces équipées de haute qualité offrent une grande flexibilité d'utilisation pour les employés et la production. Montant de l'investissement : 500 000 €



# Points forts sur les différents sites 2019

1

## Uelzen, Marco de Gennaro

Dans la scierie, la deuxième phase d'expansion de l'unité de séchage s'est traduite par l'acquisition d'un tunnel de séchage et d'une nouvelle installation de tri et une augmentation de la capacité à plus de 100 000 m<sup>3</sup>. L'unité de fabrication de dés utilise désormais des presses à circuit hydraulique séparé et des scies à capteurs et mécanique sans contact. L'objectif est de susciter l'engouement des employés envers l'innovation. Divers outils, dont Shopfloor, des postes de travail standardisés 5S et le Lean Management sont prévus à cet effet. Le développement permanent du site et l'optimisation des processus constituent la priorité numéro un.



3

## Schlitz, Roland Ritter

Le chantier du nouveau bâtiment de production de bois CLT a débuté en octobre 2018, et les premières machines, dont la climatisation, ont déjà été installées dans la nouvelle unité de rabotage à la mi-décembre. La mise en service a eu lieu comme prévu à l'été 2019. À l'heure actuelle, les efforts se concentrent sur l'aménagement de l'usine de bois CLT avec un tout nouveau produit, de nouveaux procédés et de nouvelles recrues. La production sur commande et la logistique « Just-in-Time » impliquent une optimisation constante des processus et une dotation accrue en personnel pour le conseil à la clientèle et le suivi du marché.



2

## Lauterbach, Andreas Schmid

L'année 2019 fut elle aussi placée sous le signe de la hausse des volumes de production de dés agglomérés. Les presses supplémentaires ont demandé divers investissements tout au long de la chaîne de production, comme l'installation d'un système performant et économique pour le séchage des copeaux, ou encore l'allongement du dispositif de manutention et de palettisation. Ainsi, il est désormais possible de traiter 100% du bois résiduel directement sur site. Une nouvelle presse de laboratoire permet de réaliser des séries d'essais novateurs sans gêner la production en cours. La mise en place d'une source de chaleur externe au gaz a commencé avant la fin de l'année en réponse à l'augmentation prévue des capacités de séchage pour le bois de sciage.



4

## Unterbernbach, Uwe Herold

La nouvelle ensacheuse pour pellets est en service et vient renforcer l'exploitation de l'équipement de pelletisation. Un nouveau concept de halls et d'aspiration des copeaux ainsi qu'un dispositif de recirculation des poussières pour les pellets et les dés ont été mis en place, dans un souci de mieux prendre en compte la sécurité des employés. L'atelier de mécanique a été partiellement démolé puis reconstruit. Une nouvelle unité de tri à sec avec mise sous film entièrement automatisée est en train de voir le jour, la zone d'expédition est réaménagée et agrandie en un centre logistique. La troisième et dernière phase de modernisation est en cours. Elle est destinée à automatiser le tri des marchandises secondaires à l'aide des technologies les plus avancées.



Les huit responsables de production proposent un survol des investissements majeurs et des projets en cours

5

## Trhanov, Thomas Wille

Les systèmes de coupe fine avec nouvelle station de réparation, qui ont été mis en service en 2018, se traduisent par des économies sur le bois, des processus standardisés et une qualité constante. L'aménagement des nouveaux locaux d'hébergement pouvant accueillir 18 employés a été finalisé en juin 2019. Au troisième trimestre, un nouveau système a été installé pour le collage de surface des panneaux de coffrage afin d'en améliorer la qualité, tandis qu'une nouvelle chaufferie d'une capacité de 4,9 MW (brûleur à gaz) sera mise en service d'ici la fin de l'année.



6

## Chanovice, Radek Pecka

En 2019, de nombreux investissements ont été réalisés dans le cadre d'un coûteux processus de modernisation de l'usine, qui a notamment vu la production de la scierie multipliée par trois, tandis que l'unité de fabrication de panneaux de coffrage fonctionne désormais en 3 équipes. Quant à la capacité de production de pellets, elle doit être portée à 120 000 tonnes par an. La fin de la production de KVH ouvre la voie à de nouveaux projets. En 2020, le site est appelé à gagner encore en compétitivité avec de nouveaux investissements dans le séchage et le tri du bois ainsi que la raboterie. Toujours d'actualité : la formation de qualité et le transfert de savoir-faire aux nombreuses nouvelles recrues.



7

## Kundl, Georg Walcher

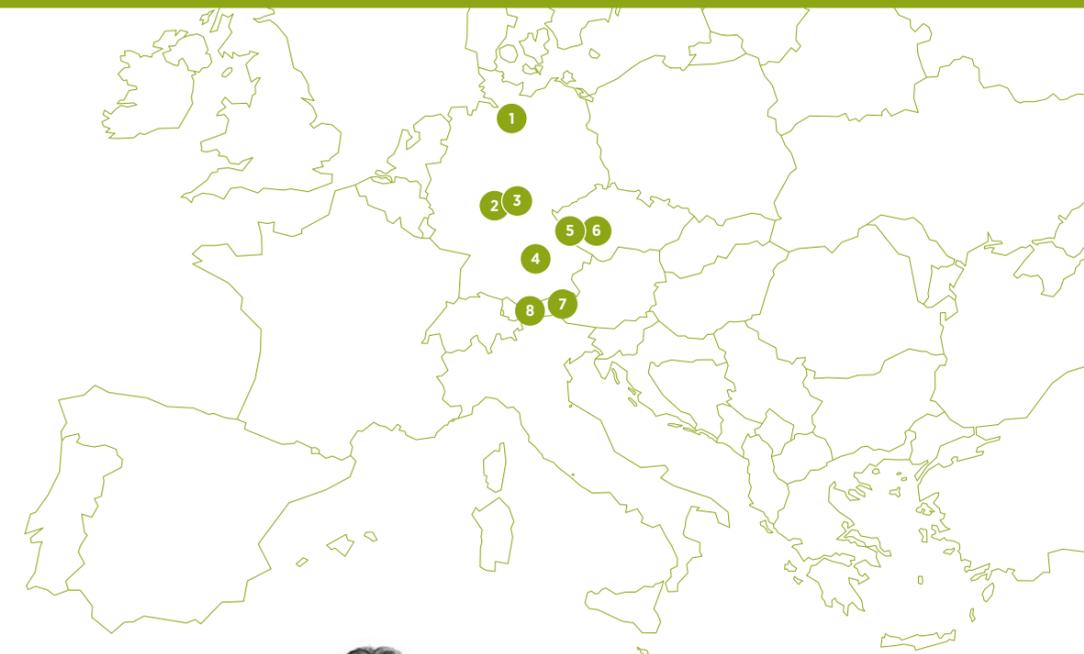
Le nouveau centre administratif, officiellement inauguré en octobre, améliore la logistique interne et offre des postes de travail ultramodernes et des salles de réunion. Le nouveau système de tri du bois sec, équipé d'un scanner, est entré en service fin 2019 et devrait être pleinement opérationnel dans le courant du premier trimestre 2020. La scierie et les parcs à grumes ne sont pas en reste, avec là aussi, des programmes d'investissement ambitieux. La modernisation de la ligne de sciage Linck doit se poursuivre en 2020, le site souhaitant se doter d'une scierie de gros bois.



8

## Imst, Dietmar Seelos

Au programme en 2019/20, la rénovation des sanitaires et l'installation d'un centre de coupe fine dans l'usine de panneaux. Dans l'usine de fabrication des poutrelles, la production des courroies en cours d'optimisation. Dans l'usine de bois lamellé-collé, on est en train de remplacer la raboteuse de finition et d'optimiser la qualité du produit. L'unité d'aboutage doit elle aussi être renouvelée. Un nouveau pôle logistique plus central doit faciliter l'approvisionnement et l'enlèvement des marchandises entrant et sortant des ateliers d'Imst.



OPTIMISATION ET EFFICACITÉ  
SONT DANS L'ADN DE PFEIFER

”  
**Seul, rien ne va**



INTERVIEW CLEMENS PFEIFER

*Clemens Pfeifer, directeur technique du groupe Pfeifer, dans une interview sur les valeurs fondamentales de l'entreprise, la culture de l'innovation et l'exigence de convivialité technologique.*

**Monsieur Pfeifer, la numérisation est perçue comme la révolution économique majeure de notre époque. Dans quelle mesure une entreprise industrielle de transformation de matières premières de type classique est-elle également concernée ?**

Lorsque les processus deviennent plus rapides, plus précis, plus ciblés, grâce à des applications informatiques sophistiquées, l'idée d'exploiter les nouvelles opportunités qui s'offrent à nous doit forcément nous intéresser au plus au point. Et nous les exploitons aussi, dès lors que cela est judicieux. Il me semble cependant que le terme numérisation est parfois galvaudé par des considérations de mode et de surenchère. La vérité est que l'enjeu est bien souvent de gagner en efficacité et en automatisation. En ce sens, notre réflexion a toujours été quasi numérique. L'efficacité et la maîtrise des coûts sont inscrites dans l'ADN de notre entreprise. Aujourd'hui, seuls les outils permettant de vivre ces valeurs ont changé. Pour nous, l'idée qu'une efficacité maximale et une utilisation optimale des ressources jouent un

rôle déterminant face à la concurrence n'a rien de nouveau.

**D'où vient cette obsession de l'efficacité chez Pfeifer ?**

Ces valeurs, Barbara Pfeifer, qui a créé l'entreprise, et ses trois fils les ont vécues avant nous. En ce sens, nous ne sommes pas seulement les dépositaires d'un héritage de béton et d'acier, nous sommes aussi les destinataires d'un message transmis par la génération qui nous a précédé. Notre famille nous a transmis des principes fondamentaux comme le souci de la performance et un sens aigu de la maîtrise des coûts.

**Comment faites-vous en sorte qu'un modèle d'économies adopté au sein du groupe n'entre pas en conflit avec votre culture de l'innovation ?**

Seule une entreprise qui maîtrise ses processus et ses coûts, peut espérer générer les ressources nécessaires à une innovation qui s'inscrit dans la durée. En 2019, nous avons mis en œuvre un programme d'investissement inédit de-

puis une dizaine d'années. Tous les sites ont fait l'objet d'une attention particulière. En matière de technologie et de production, nous avons toujours attaché beaucoup d'importance à l'optimisation des processus et aux thèmes du développement. Trouver des idées et mettre à l'essai de nouvelles méthodes visant à améliorer nos processus de production et donc nos produits est quelque chose de fondamental pour nous. C'est justement pour cette raison que nous y consacrons traditionnellement le plus de ressources. Cette éthique de respect du budget n'a jamais été un frein aux activités de Pfeifer. Bien au contraire, ce souci d'efficacité dans toutes nos actions a toujours été un moteur décisif de nos innovations.

**Vous dites que vous utilisez la numérisation lorsque cela est judicieux. Où fixez-vous la limite à cet égard ?**

Laissez-moi vous donner un exemple : Aujourd'hui encore, nous coupons le bois au moyen de scies circulaires en métal. La base de notre action est très analogue. —>

## Tout système, si bon soit-il, ne saurait fonctionner sans un opérateur compétent

Clemens Pfeifer, directeur technique du Pfeifer Group

Les concepts techniques mis en œuvre sont de tout premier ordre et nous poussent dans nos derniers retranchements au niveau matériel. A cet égard, la commande numérique apporte de multiples optimisations, comme les caractéristiques de vibration de la lame d'une scie par exemple. On évite ainsi la surchauffe, car les cycles de changement peuvent être délimités avec plus de précision. Mais notre cœur de métier, c'est encore de transformer du bois en produits de haute qualité. Dans tout ce que nous faisons, nous nous devons de toujours garder un œil sur le produit et les besoins des marchés. C'est un aspect crucial.

*Ces dernières années, les marchés réclament toujours plus de bois comme matière première, en particulier pour l'industrie de la construction. Dans quelle mesure cette demande accrue vous facilite-t-elle la tâche ?*

C'est une évolution qui nous réjouit, forcément. Nous sommes une entreprise qui investit beaucoup et, à ce titre, nous devons pouvoir compter sur toutes nos capacités afin de garantir des bénéfices et une rentabilité élevés. Mais nous sommes également en concurrence sur des marchés en pleine expansion et il nous faut tout d'abord nous y imposer. Ces dernières années, nous y sommes parvenus grâce à nos employés qui accomplissent un travail formidable dans les différents domaines. Rien ne peut

se faire seul, d'autant moins dans une société comme la nôtre. Le succès du groupe Pfeifer passe invariablement par une interaction efficace et concertée entre les services, de l'achat de matières premières à l'administration et aux finances, en passant par la production, la logistique et les ventes.

*En quels termes définissez-vous la réussite d'une entreprise ?*

Je ne fais pas une fixation sur la ligne des bénéfices dans le bilan, même si celle-ci est vitale pour la continuité de l'entreprise. Pour moi, il y a d'autres indicateurs et valeurs clés qui comptent tout autant, car ils indiquent que nous sommes sur la bonne voie. Il s'agit, par exemple, de préserver une saine aptitude aux discussions et critiques constructives, une spécificité très chère à Pfeifer. Lorsque nous parvenons à relever des défis et à ainsi créer des emplois durables à force d'analyses critiques, de mesures et de plannings concrets, alors je considère que nous avons remporté une belle victoire.

*En parlant d'emplois : Votre entreprise emploie aujourd'hui plus de 2 000 salariés et ce, malgré l'automatisation croissante. L'humain semble n'avoir rien perdu de son influence.*

L'importance de nos salariés est capitale. Tout système, si bon soit-il, ne saurait fonctionner sans un opérateur

compétent. C'est particulièrement vrai du pôle dont j'ai la responsabilité, la production et la technique. Chaque jour, il nous faut garantir le bon fonctionnement des installations de production pour être en mesure de traiter des quantités de bois aussi faramineuses. La fiabilité constitue une condition indispensable à cet égard. S'il faut bien entendu que nos installations soient parfaitement opérationnelles, nous sommes

avant tout tributaires de la loyauté de nos salariés. Nous sommes une équipe soudée. Pour moi, c'est là la preuve que cela fonctionne.

*Dans quelle mesure la situation de plus en plus tendue sur le marché du travail va-t-elle vous compliquer la tâche ?*

Cela ne rend pas les choses plus faciles, c'est certain. Car au final, nous

avons besoin d'employés engagés pour faire tourner et entretenir nos équipements. J'en profite pour passer un message aux fabricants de technologie. J'aimerais que la technologie soit au service de l'opérateur et non l'inverse. La convivialité des technologies est un aspect primordial dans un climat tendu sur le marché du travail. On ne peut pas se contenter d'employés hautement spécialisés. Nous devons avant tout nous

adapter à celles et ceux qui aspirent à accomplir leur parcours professionnel avec nous. ■■■

**Malgré l'automatisation galopante, la réussite de l'entreprise repose encore et toujours sur des employés parfaitement formés et dignes de confiance.**



# Sur la voie d'une logistique durable

*Pfeifer prône l'e-mobilité dans la logistique interne des sites et, en fonction des possibilités, privilégie le chemin de fer pour les transports entrants et sortants.*

*Une démarche qui accroît l'efficacité et est bénéfique pour l'environnement.*

Les grandes tendances telles que le développement durable ou la numérisation provoquent également de profonds bouleversements dans le secteur de la logistique. La direction du groupe Pfeifer investit en permanence au profit de l'amélioration des processus logistiques, aussi bien dans l'enceinte de l'entreprise qu'à l'entrée et à la sortie, en coopération avec les transporteurs de fret et les sociétés de chemins de fer. « Toute hausse du volume de production présuppose une logistique à la hauteur », souligne Herbert Stöckl, directeur logistique, qui reprend progressivement à son compte les tendances évoquées. Pfeifer envoie actuellement un signal fort en renonçant à moyen terme à ses chariots élévateurs diesel au profit de modèles électriques dans toute l'entreprise. Dès l'automne 2018, un pre-

mier véhicule de 16 tonnes a été mis à l'essai à Kundl. Plusieurs 8 et 16 tonnes ont depuis fait leurs preuves dans le cadre d'une utilisation quotidienne sur différents sites. « Les chariots élévateurs électriques sont plus efficaces, demandent moins de maintenance et sont plus faciles à entretenir. Nous économisons de grandes quantités de carburant fossile et réduisons les émissions de CO<sub>2</sub> dans nos usines », se félicite Stöckl. Les infrastructures nécessaires, comme un nombre suffisant de stations de recharge, ont déjà été installées. Ce changement de véhicule s'accompagne en outre de formations pour le personnel et de perfectionnement en continu sur les machines. « Les chariots élévateurs diesel sont désormais réservés aux cas exceptionnels, notamment dans les usines où leur utilisation se justifie par

des distances longues ou des dénivelés importants », précise Stöckl.

#### L'efficacité sur de bons rails

Depuis 2011/12, Pfeifer fait le pari d'un transport ferroviaire respectueux de l'environnement. Le nombre de convois ferroviaires (en entrée pour la plupart), qui circulent depuis lors pour la seule entreprise autrichienne, est de 350 par an. En termes de volumes transportés, la tendance est clairement à la hausse ; de 900 000 tonnes en 2018, on est passé à des augmentations annuelles de l'ordre de 30 à 40%. La possibilité de rediriger les transports de bois rond vers les sites d'Unterbernbach, Uelzen ou Kundl en fonction des besoins fait du groupe Pfeifer le premier acteur de l'industrie du bois en termes de logistique. Le transport ferroviaire est appelé à bé-



**Les chariots élévateurs électriques font leurs preuves au quotidien sur plusieurs sites**

néficier d'une plus forte promotion, annonce Stöckl : « L'idéal serait que toutes les usines disposent à l'avenir de leur propre voie de desserte ferroviaire pour la livraison des grumes et le transport des produits transformés. Outre la réduction du trafic, une plus grande souplesse d'affectation et la sécurité d'approvisionnement en matières premières, l'allongement des fenêtres de chargement plaide clairement en faveur d'une extension des liaisons ferroviaires. » Un constat partagé par la direction qui investit dans les lignes existantes et déploie des efforts en faveur de nouvelles voies.

#### Processus harmonisés

Un nouveau centre logistique a ouvert ses portes à Imst fin 2019 afin de pouvoir mieux contrôler les processus internes et instaurer des normes uniformes. Toutes

les formalités d'arrivée et de départ des camions de transport sont désormais effectuées entre 6 heures et 22 heures au terminal central d'enregistrement situé entre les trois sites de production d'Imst, où sont ensuite déchargées les marchandises comme à l'accoutumée. Cette réorganisation a également eu pour effet positif de réduire sensiblement la circulation autour des usines. Ce projet vient parachever avec succès la campagne d'harmonisation des processus logistiques à l'échelle du groupe, lancée dès 2010/11. L'optimisation de la logistique repose sur des processus toujours plus informatisés et automatisés, de la livraison à l'expédition, qui nécessitent du personnel qualifié pour la gestion et le contrôle. « Nos salariés sont impliqués dans tous les processus et les développements ultérieurs afin de les sensibiliser

aux volumes déplacés par Pfeifer », explique Stöckl. Et ces volumes donnent le vertige : chaque année, ce sont quelques 6 à 7 millions de tonnes de marchandises qui entrent et sortent des sites de Pfeifer. Et sur un même site, ces quantités sont encore maintes fois déplacées entre un point A et un point B. Sur nombre de sites par exemple, des systèmes d'acheminement des résidus de bois réduisent les voies de transport et les machines et améliorent l'efficacité logistique. ☰



**900 000 t**

Transports ferroviaires en 2018

**35%**

Hausse des transports ferroviaires  
2017 - 2018

**1,3 million de t.**

Estimation des transports ferroviaires  
en 2020



**Herbert Stöckl (d.) et son équipe pilotent l'ensemble des opérations logistiques**



L'OFFENSIVE DE DÉVELOPPEMENT COMME MOTEUR DE L'ÉCONOMIE

## « La reprise à Chanovice se fait sentir grâce au groupe Pfeifer »

*En 2016, Pfeifer a racheté le site industriel de Chanovice dans le district de Klattau (arrondissement de Plzeň), connu pour ses nombreuses forêts, et l'a développé en un pôle de production parfaitement intégré, grâce à un programme d'investissement de 60 millions d'euros. Radek Pecka, responsable d'exploitation, et Petra Moučková, DRH du site tchèque, nous parlent du développement modèle de l'usine, de sa nouvelle image d'employeur attractif et des nouveaux défis de l'approvisionnement en matières premières à l'heure du changement climatique.*

Chaque année à Chanovice, les 480 employés transforment intégralement 560 000 mètres cubes d'épicéa de haute qualité en une gamme de produits diversifiée (330 000 m<sup>3</sup> de bois sciés, 1,3 million de m<sup>2</sup> de panneaux de bois massif trois plis, 1,3 million de m<sup>2</sup> de panneaux de coffrage, 40 000 tonnes de pellets et 30 millions de kWh d'électricité verte). Le site est le seul du groupe à disposer d'une ligne de sciage capable de gérer des grumes allant jusqu'à six mètres de long. Tout aussi singulier : les multiples techniques de coupe permettent de prendre en charge l'assortiment complet de bois rond, du diamètre le plus petit au plus grand (jusqu'à

70 cm). En 2019, Chanovice célèbre 100 ans de travail du bois.

**Pouvez-vous nous rappeler dans les grandes lignes les principaux changements intervenus à Chanovice depuis le rachat par le groupe Pfeifer ?**

**Pecka :** Dès le début, Pfeifer a investi des sommes considérables dans les infrastructures, de nouveaux équipements de production et l'optimisation des installations existantes. Le concept adopté par Pfeifer tient en un point essentiel : la mise en œuvre à grands pas de toutes les mesures nécessaires et la prise de décisions rapide. Outre des processus tech-

nologiques optimisés et une gamme de produits plus conséquente, la culture d'entreprise a également évolué dans le bon sens. Les employés sont appréciés à leur juste valeur et Pfeifer est considéré comme un partenaire digne de confiance par les fournisseurs comme par la municipalité de Chanovice.

**Moučková :** En tant que DRH des sites tchèques de Pfeifer (Chanovice et Trhanov), je travaille à l'amélioration de l'ensemble des processus liés au personnel depuis avril 2017. Outre de nombreuses mesures internes, nous sommes parvenus à conforter notre image positive d'entreprise familiale dans la région à

travers des événements organisés pour les employés, tels que la « Journée du bois », et la coopération avec les clubs sportifs, établissements scolaires, jardins d'enfants et autres manifestations culturelles locales.

### **Le groupe Pfeifer est-il parvenu à tenir son engagement en matière de sécurité et de qualité de l'emploi ?**

**Moučková :** Pfeifer investit en permanence dans le développement du personnel. Ces mesures contribuent à la forte motivation des employés et à l'excellente réputation du groupe en tant qu'employeur. Aujourd'hui, on nous recommande constamment et nous contribuons au faible taux de chômage - 2% seulement - de la région. L'ensemble des processus d'optimisation est axé sur les besoins des employés : Outre la sécurité au travail, qui est l'une de nos priorités, nous avons aussi mis en place de nombreux avantages. Une aide au repas et un supplément de 3% pour l'assurance-retraite sur une base volontaire ne sont que quelques-unes des réalisations dont profitent aujourd'hui nos employés. En résumé, nous garantissons des emplois sûrs et évolutifs, dans un environnement de travail plus attrayant que la moyenne.

**Pecka :** A titre d'illustration chiffrée de cette évolution réjouissante : au moment du rachat, l'entreprise employait 350 personnes. Grâce aux investissements évoqués ci-dessus, ce nombre est passé à 480 sur le site de Chanovice, et avec l'extension de la deuxième usine tchèque à Trhanov, nos effectifs dans le pays se montent d'ores et déjà à 620 personnes.



»

## **Notre personnel bénéficie d'emplois sûrs dans un cadre de travail attractif.**

Petra Moučková, DRH Tchéquie

### **Quels sont les projets d'infrastructure à l'ordre du jour pour renforcer le rayonnement du site ?**

**Pecka :** Une usine ultramoderne pour la production de panneaux de coffrage de béton est déjà entrée en service en 2017/18. Le parc de machines hautement automatisées, en phase finale de construction, permettra d'atteindre une production annuelle de 1,3 million de m<sup>2</sup> de panneaux de coffrage. Début 2020, nous sommes parvenus à augmenter notre capacité de pelletisation à 100 000 m<sup>3</sup> grâce à un nouvel outil de production des plus modernes. De plus, nous sommes en train de bâtir une centrale électrique supplémentaire et procédons à de multiples optimisations dans la scierie. Cette année, nous entendons stabiliser et optimiser davantage la production de la scierie et de la nouvelle usine de panneaux de coffrage et activer tous les investissements prévus. Je peux compter sur le soutien sans faille de la direction de l'entreprise pour atteindre ces objectifs principaux.

### **Chanovice se trouve au cœur de l'une des régions les plus densément boisées d'Europe centrale et ne sera pas épargné par les effets du changement climatique. Qu'en est-il de l'approvisionnement durable en matières premières ?**

**Pecka :** La forêt tchèque aussi est menacée par une grande sécheresse qui nous met face à de nouveaux défis. La République tchèque dispose néanmoins de nombreuses zones forestières en bonne santé et il est peu probable que la matière première vienne à manquer dans un avenir proche, à condition bien sûr que nous

prenions davantage soin de nos forêts. Chanovice jouit d'un emplacement tout à fait avantageux : dans un rayon de 80 km autour de la scierie, nous n'avons eu aucun dégât majeur à déplorer en 2019 et il n'y a pas d'autres scieries de notre calibre. Aussi jouons-nous à ce titre un rôle important dans la gestion des forêts locales qui, aujourd'hui plus que jamais, est tributaire de partenaires fiables.

### **Dans quelle mesure Pfeifer assume-t-elle sa responsabilité en tant que principal groupe industriel de la filière bois dans la région ?**

**Pecka :** Le bois infesté, mais aussi les grandes quantités de bois mis à mal par la sécheresse demandent une réponse immédiate. Nous venons en aide aux services et propriétaires forestiers tchèques en développant massivement la capacité de notre scierie et en augmentant considérablement la production. Avec toujours pour ligne directrice le principe du recyclage à 100%, car nous pouvons utiliser les quantités supplémentaires de sous-produits de la scierie dans notre nouvelle centrale électrique et nos capacités supplémentaires de pelletisation. Plus précisément, nous avons coupé en 2019 environ 560 000 mètres cubes dans notre scierie, avec un objectif à moyen terme d'un million de mètres cubes. Pour y parvenir, nous avons besoin d'un nouvel équipement de tri, qui sera mis en service dans le courant du second semestre 2020, ainsi que d'une nouvelle raboterie qui doit sortir de terre plus tard dans l'année.

### **Quelles seront les retombées d'une expansion aussi ambitieuse sur les res-**

### **sources humaines ?**

**Moučková :** La pénurie de personnel qualifié autour de nos sites est en effet notre plus grand challenge, qu'une automatisation accrue de la production ne suffirait pas à pallier. Travailler avec une matière première aussi singulière exige un sens du bois, une expertise et une expérience certains. Nous aimerions recruter des salariés encore plus motivés et désireux de suivre une formation continue dans nos ateliers. Des personnes qui incarnent notre slogan « Passion for timber ».

### **La construction bois et le chauffage aux pellets rencontrent un succès croissant en République tchèque. Quelles sont les opportunités qui en découlent pour le site ?**

**Pecka :** La bonne image du bois dans ce pays s'explique par ses atouts écologiques et économiques. La population est de plus en plus sensibilisée aux enjeux tels que le carbone et le changement climatique, et le gouvernement se sent également obligé d'agir. Ainsi, de nouvelles réglementations vont bientôt interdire le chauffage au charbon et au mazout. Notre mission consiste désormais à promouvoir les pellets de bois en tant que source d'énergie renouvelable. A nous également de communiquer sur ces avantages auprès des architectes et des promoteurs immobiliers et de leur transmettre notre savoir-faire. En ce sens, la décision de Pfeifer de reprendre et de moderniser le site de Chanovice était tout à fait justifiée.

A partir d'épicéa de la meilleure qualité qui soit, nous y fabriquons des produits de haute qualité répondant parfaitement

à la tendance actuelle. Grâce aux possibilités d'expansion et à une direction très encline à investir, Chanovice peut voir l'avenir avec beaucoup d'optimisme.

### **Qu'est-ce qui vous motive personnellement dans le travail du bois et dans vos fonctions au sein de l'entreprise ?**

**Moučková :** Le bois est un matériau extraordinairement polyvalent qui me fascine depuis l'enfance. En tant que DRH, j'aime beaucoup travailler avec les gens, je peux mettre à profit mon intérêt pour la psychologie et faire appel à ma créativité dans la recherche de solutions optimisées. C'est un domaine des plus passionnants qui, à l'avenir également, continuera à nous défier. Car en dépit de l'automatisation galopante, le facteur humain reste essentiel à la réussite d'une entreprise.

**Pecka :** Je suis fasciné par la chaîne de valeur en circuit fermé, telle qu'elle est inscrite dans le modèle de direction de Pfeifer et mise en œuvre avec cohérence. Un exemple : Avec 120 000 tonnes de pellets produits en 2020, la production à Chanovice doit plus que doubler - sans pour autant accroître les achats de matières premières, mais simplement en exploitant mieux les sous-produits de la scierie. En tant que responsable d'exploitation, je suis bien entendu jugé à la productivité de mon site, mais pour moi, le personnel passe toujours en premier. En valorisant en permanence des thèmes tels que la formation continue, la sécurité de l'emploi et la protection contre les incendies, mais aussi un environnement de travail agréable et des avantages sociaux attrayants, nous influons durablement sur la culture d'entreprise. ■

# Le nouveau portail de services en ligne ouvre la voie au commerce numérique

*Interaction moderne avec le client, mode d'emploi : avec son nouveau portail de services B2B, le groupe Pfeifer lancera en 2020 bien plus qu'une boutique en ligne classique. En quelques clics seulement, les clients peuvent accéder de manière sûre et rapide à des renseignements détaillés, commander des produits Pfeifer et bien plus encore.*

Commander en ligne un poids lourd chargé de dés de palettes EUROBLOCK dans différentes dimensions. Se faire livrer la quantité correspondante de bois d'emballage. A tout moment, au bureau, à la maison ou même sur la route sur un Smartphone. Non, ce n'est pas une utopie, mais bien une nécessité à une époque où la numérisation impacte tous les domaines de la société. Le nouveau portail de services B2B de Pfeifer reflète tous ces développements, comme l'explique Ewald Franzoi, directeur financier de Pfeifer Holding, en charge des technologies de l'information et des questions d'avenir : « L'avenir appartient aux Digital Natives. Près de la moitié de tous les décideurs ou prescripteurs B2B actuels ont

moins de 35 ans, ont grandi avec Internet et les moteurs de recherche et sont parfaitement familiarisés avec la recherche numérique. 90% des acheteurs B2B effectuent des recherches par mots clés sur Internet, 42% utilisent également leur appareil mobile pour leurs recherches dans le cadre du processus d'achat B2B. 74% privilégient les informations trouvées sur Internet. Nous avons su prendre le train en marche à temps et intégrer ces changements radicaux dans le B2B. Le développement de notre portail B2B s'inscrit dans le projet d'avenir « Pfeifer 4.0 » et, avec sa gamme de prestations et sa profondeur de fonctions, il fait du groupe Pfeifer un véritable précurseur dans la filière bois.



## En appui des commerciaux sur le terrain

Le PDG Michael Pfeifer lui-même, en tant que responsable des ventes, y voit également des opportunités et une situation gagnant-gagnant : « notre portail de services B2B conjugue ainsi la dimension analogique inhérente à la filière bois et l'innovation numérique. Les informations sur nos produits sont désormais facilement accessibles en ligne, et les interactions avec les clients s'en trouvent grandement simplifiées. La facilité d'accès en ligne pour les clients sera à l'avenir également un facteur de compétitivité en B2B. Un échange automatisé des données profite à l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur ». En outre, dans le monde numérique, le modèle économique est mis à l'épreuve : « nous y puisons de précieuses impulsions pour notre gestion de la qualité et une amélioration continue de nos performances en matière de service à la clientèle. » Avec le portail B2B, Pfeifer continue de s'adresser explicitement aux profession-

»

*La numérisation est source de profonds bouleversements dans le commerce B2B.*

Ewald Franzoi

nels, et non au client final. Le niveau de service accru dans l'univers en ligne n'a pas non plus vocation à se substituer aux précieux contacts en personne au bureau et sur le terrain. Bien au contraire : Avec notre portail moderne, les devis, le traitement des commandes et l'administration gagnent en simplicité, en transparence et en intelligibilité tant pour le commercial que pour le client. Cependant avant tout, le contact humain entre clients et employés reste la marque de fabrique du groupe Pfeifer, lui donnant un visage et personnifiant la qualité de la poignée de main de l'entreprise.

## Work in Progress

D'un point de vue technique également, ce projet ambitieux est à la pointe du progrès : le portail B2B est un site Web distinct, vers lequel renvoie un lien sur le



## La facilité d'accès en ligne pour les clients devient également un facteur de compétitivité en B2B.

Michael Pfeifer

site Pfeifer [www.pfeifergroup.com](http://www.pfeifergroup.com). Le logiciel de commerce sous-jacent a été personnalisé pour répondre aux besoins de l'entreprise et de ses clients existants. Il satisfait également aux exigences les plus strictes en matière de sécurité des données et des systèmes, rapidité et gestion de la qualité. L'assortiment complexe de Pfeifer et les exigences d'interfaces personnalisées ont eux aussi fait l'objet de solutions parfaitement fonctionnelles, comme nous l'explique Florian Singer,

directeur marketing du groupe Pfeifer et responsable du projet. Au terme d'une phase de test minutieuse, qui doit se poursuivre lors du premier semestre 2020, le portail de service B2B sera lancé dans la deuxième moitié de l'année. Les dés de palettes et le bois de sciage pour emballage sont d'ores et déjà disponibles en ligne et d'autres produits suivront progressivement au cours de l'année. L'objectif est d'étendre l'offre de prestations à l'ensemble de la gamme. ☰

## Autonome et intelligible : comment fonctionne le portail

du premier contact à la facture électronique

1 Les clients existants comme les nouveaux peuvent se connecter à un espace protégé en saisissant leurs **identifiant et mot de passe**.

2 En quelques clics seulement, ils peuvent se procurer des **informations détaillées** concernant les produits Pfeifer, consulter et télécharger **l'intégralité du matériel de communication** - brochures, fiches produits, photos, vidéos etc. et commander des échantillons.

3 Le service ainsi renforcé inclut la **consultation des disponibilités** sur les huit sites et **des devis propres au client, y compris le calcul** des frais de port à prévoir.

4 **Un mode de navigation** bien connu, semblable à ce qui se fait en B2C, et une **interface conviviale** guident l'utilisateur tout au long du processus d'achat.

5 Une fois la commande envoyée et/ou la marchandise livrée, le client peut suivre son

**historique des commandes** dans l'**espace self-service** ou repasser **une commande**.

6 Il dispose en outre d'un accès à **tous les documents relatifs au traitement des commandes** - du bordereau de livraison à la facture - et peut les télécharger s'il le souhaite.

7 **Il est également possible d'envoyer des demandes ou de prendre rendez-vous** sur la plateforme.

## Dates des salons 2020-2022

<b>Dubai Woodshow</b>	07/09 - 09/09/2020 Dubai / Arabie Saoudite	<b>MosBuild</b>	30/03 - 02/04/2021 Moscou / La Russie
<b>BaumaCTT Russia</b>	08/09 - 11/09/2020 Moscou / La Russie	<b>Hispack</b>	20/04 - 23/04/2021 Barcelone / L'Espagne
<b>Medwood</b>	25/09 - 27/09/2020 Athènes / Grèce	<b>Interzum</b>	04/05 - 07/05/2021 Cologne / Allemagne
<b>Saudi Build</b>	05/10 - 08/10/2020 Riyad / Arabie saoudite	<b>Ligna</b>	10/05 - 14/05/2021 Hanovre / Allemagne
<b>NAWLA Traders Market</b>	04/11 - 06/11/2020 Columbus / USA	<b>Smopyc</b>	26/05 - 29/05/2021 Saragosse / L'Espagne
<b>Bauma China</b>	24/11 - 27/11/2020 Shanghai / La Chine	<b>Forum Bois Construction France</b>	07 2021 Paris / France
<b>Fimma Maderalia</b>	November / Dezember 2020 Valence / L'Espagne	<b>Batimat</b>	15/11 - 19/11/2021 Paris / France
<b>Bau</b>	11/01 - 16/01/2021 Munich / Allemagne	<b>Bauma</b>	04/04 - 10/04/2022 Munich / Allemagne
<b>Carrefour International du Bois</b>	03/02 - 05/02/2021 Nantes / France		



## De la forêt à l'usine

*Les acheteurs de grumes, les gardes forestiers et les transporteurs travaillent main dans la main afin que le bois emprunte le trajet le plus court jusqu'à la scie. Deux protagonistes de cette chaîne logistique nous parlent des exigences particulières de leur métier et de l'importance de gérer les forêts dans une optique de développement durable.*

Helmuth Paolazzi est depuis 1993 acheteur indépendant de grumes pour le compte du groupe Pfeifer. Son secteur couvre toute la vallée de l'Inntal, toutes les vallées connexes du Zillertal jusqu'au col du Reschen, sans oublier l'Außerfern. Wolfgang Huber travaille depuis 38 ans au service des forêts. En tant que garde forestier et président de l'association des garde forestiers du Tyrol, il fait figure d'expert au sein de son corps de métier.

**Monsieur Paolazzi, votre première rencontre avec l'entreprise Pfeifer fut plutôt orageuse.**

**HP :** On peut voir ça comme ça ! Mon premier achat pour Pfeifer remonte au 4 juillet 1993. Je m'en souviens bien : un orage avait arraché près de 80 ha de forêt, soit environ 5.500 m<sup>3</sup> de bois, derrière le Patscherkofel. Nous entretenons depuis lors un partenariat de confiance, couronné de succès. Je suis en contact



## 3 650 000

Le groupe Pfeifer prévoit de transformer 3,65 millions de mètres cubes de bois en 2020.



## Développement durable

Le bois traité provient exclusivement de forêts exploitées de façon durable dans un rayon de 150 km maximum autour de la scierie.

permanent avec les gardes forestiers afin de pouvoir approvisionner les scieries Pfeifer en matière première de grande qualité. Ce sont des liens importants entre les acheteurs et les propriétaires de forêts, en particulier dans le Tyrol où les domaines de faible superficie sont majoritaires.

**En tant qu'acheteur, comment faites-vous pour être bien vu des gardes forestiers ?**

**HP :** Une gestion impeccable, de la confiance, de la loyauté et une présentation bien ordonnée des listes de dimensions, dès que les lots sont prêts dans la forêt. Nous sommes en contact permanent et je reste toujours joignable même en dehors des heures de bureau.

**Monsieur Huber, vous aidez les propriétaires de forêt à entretenir et valoriser au mieux leur « capital vert ». A quel niveau de l'achat de bois intervenez-vous ?**

**WH :** La mission principale d'un garde forestier ou responsable de secteur consiste à préserver les fonctions économiques et protectrices de la forêt. Nous



**transporteurs acheminent cette matière première précieuse vers un point de collecte ou directement dans une scierie.**

nous servons pour ce faire d'instruments juridiques. Lors de l'achat de bois, les aspects économiques jouent forcément un rôle. Le bois a une valeur inestimable et les propriétaires terriens s'efforcent, en toute logique, de tout mettre en œuvre pour le bien-être de leurs arbres. C'est en cela que je les aide. La plupart des propriétés étant de taille moindre, comme mentionné précédemment, l'effort de communication est particulièrement important : ainsi, je suis en charge d'environ 4 000 hectares de forêt détenus par 400 propriétaires, avec lesquels je souhaite rester en contact. La plus petite parcelle ne dépasse pas les 56 m<sup>2</sup>. Lorsque nous travaillons et exploitons une zone particulière, c'est à moi qu'il revient de clarifier et d'organiser les conditions-cadres nécessaires en concertation avec l'ensemble des propriétaires concernés.

**Et comment le bois parvient-il de la forêt à la scierie ?**

**HP :** En règle générale, c'est le garde forestier qui m'informe par téléphone qu'une grande quantité de bois est à vendre. Je me rends alors sur place pour

»

**Le bois doit être rapidement sorti de la forêt. D'où l'importance d'avoir des entreprises fiables et performantes.**

Helmuth Paolazzi, acheteur de grumes





Les grumes provenant de forêts gérées de façon durable sont la base de tous les produits de transformation

” Il nous faut sérieusement réfléchir à la façon dont nous entendons traiter nos forêts à l’avenir et contribuer à la pérenniser.

Wolfgang Huber

inspecter le bois qui, dans la plupart des cas, est encore debout. Après une première estimation de la qualité, nous discutons du prix, qui correspond peu ou prou aux cours en vigueur sur le marché. Il faut ensuite que je me renseigne sur les possibilités de transport et de stockage temporaire. La coordination avec le garde forestier et le transporteur doit se dérouler sans heurts. Par bonheur, nous pouvons nous appuyer sur un réseau professionnel bien rôdé.

**Vous souciez-vous également du changement climatique qui va influencer sur l’ap-**

**visionnement en bois ?**

**WH :** Je travaille activement sur le sujet au sein de groupes de travail, même si la forêt dans le Tyrol n’est pas tellement touchée actuellement. Les recherches menées par le Centre fédéral de recherche sur les forêts (Bundesforschungszentrum Wald) révèlent que, tôt ou tard, l’épicéa sera soumis à certaines contraintes, même dans ses zones de peuplement d’origine. En effet, ses racines peu profondes ne lui permettent pas d’accéder facilement à l’eau pour subvenir à ses besoins. Les périodes de sécheresse qui



Le garde forestier Wolfgang Huber aide les propriétaires terriens à vendre leur bois

”

Il y aurait sur le marché suffisamment de matière première à transformer.

Helmuth Paolazzi

se prolongent sont également propices à la prolifération de coléoptères néfastes. Des recherches sont en cours afin de déterminer si l’épicéa peut supporter de tels changements. Reste à savoir ce que nous allons faire de ces résultats.

**HP :** L’impact du changement climatique ne peut pas être évalué en quelques années seulement. Cela prend du temps, des dizaines d’années. Ce que je constate, en revanche, ce sont les variations très importantes de température.

**Quel rôle la sylviculture joue-t-elle pour la forêt et la population ?**

**WH :** Nous vivons au cœur d’un paysage culturel, l’exploitation de nos forêts remonte à des siècles. A mesure que la forêt avance en âge, les arbres tombent et laissent le champ libre aux phénomènes d’érosion. C’est ce que nous tentons d’enrayer en exploitant les arbres âgés au bon moment et en replantant de jeunes pieds. Si nous cessions de le faire, la forêt finirait par retourner à son état de jungle, incapable de remplir son rôle protecteur. Et ça, nous ne pouvons tout simplement

plus nous le permettre dans le Tyrol.

**Et quelle est l’importance des acteurs majeurs de la filière bois comme Pfeifer dans cet effort ?**

**HP :** Elle est considérable ! Il y aurait sur le marché suffisamment de matière première à transformer. L’abattage est beaucoup plus rapide aujourd’hui que par le passé, la technologie s’est nettement améliorée - et c’est une bonne chose. Le bois doit donc être sorti rapidement de la forêt afin de maintenir sa grande qualité. D’où l’importance d’avoir des entreprises fiables et performantes.

**M. Paolazzi, votre bois est utilisé afin de fabriquer des produits qui sont exportés dans 90 pays à travers le monde. Ressentez-vous une certaine fierté de le voir ensuite utilisé dans des projets de grande envergure à l’étranger par exemple ?**

**HP :** Une chose est sûre, je suis impressionné. J’explique aussi souvent aux propriétaires forestiers à quel point leur bois est polyvalent et populaire sur le marché mondial. La plupart d’entre eux n’en a pas la moindre idée. Pendant très longtemps, le bois n’était utilisé que pour une consommation personnelle ou vendu au niveau régional tout au plus. Aujourd’hui, je constate un intérêt accru pour le devenir de cette matière première.

**Pour finir : Quels sont, selon vous, les défis qui nous attendent à l’avenir ?**

**WH :** Il nous faut sérieusement réfléchir à la façon dont nous entendons traiter nos forêts à l’avenir et contribuer à les pérenniser. Cela passera par exemple par une répartition sensée et adaptée aux sites des essences d’arbres dans le cadre des opérations de reboisement. Tout arbre planté doit être adapté au sol qui l’accueille. Les monocultures d’épicéa ne sont une solution et ne le seront pas non plus à l’avenir.



Sous la direction de son responsable d'exploitation, Marco De Gennaro, le site le plus septentrional du groupe Pfeifer conforte sa réputation d'employeur attractif. Il est également impliqué dans l'initiative des employeurs d'Uelzen concernant le recrutement de spécialistes potentiels.



La plus importante « usine à dés » du groupe investit dans l'amélioration de la qualité et des performances



## Uelzen mise sur le développement continu

Depuis le 1er juin 2019, Marco De Gennaro, expert en scierie et en bois, est responsable des processus à l'usine d'Uelzen - de l'optimisation des processus à la spécification des données et au contrôle. En tant que directeur de site d'une grande entreprise de transformation du bois, il avait auparavant 220 employés sous sa responsabilité et a brillamment démontré ses qualités de manager. Des qualités que M. De Gennaro met aujourd'hui à profit à Uelzen en vue de poursuivre le développement du site : « Ma force réside dans ma capacité à prendre les problèmes à bras le corps et à motiver les troupes ». Il s'est fixé pour objectif d'imposer une nouvelle perception par-delà les modes de pensée traditionnels dans les scieries et d'asseoir le site d'Uelzen comme une entreprise industrielle moderne dans le land de Lunebourg : « Cela passe par des outils permettant au personnel de travailler en toute sécurité dans le respect des normes les plus rigoureuses, tout en garantissant une exploitation maximale des équipements », poursuit De Gennaro. C'est la raison pour laquelle, en collaboration avec la direction de l'entreprise, il préconise la mise en place de listes de contrôle dans les différentes zones de travail et investit dans des postes de travail 5S dans toutes les unités de produc-

tion afin de créer, pour les employés, un environnement de travail le moins stressant et le moins pénible possible.

### Mieux visible ensemble

En parallèle, le site s'engage également, en qualité de membre, auprès de l'initiative des employeurs d'Uelzen (AGI.ue). « Comme nombre d'autres filières, nous sommes nous aussi impactés par la pénurie du personnel qualifié. De plus, notre organisation en 4x8 demande un certain degré de souplesse. Pour que notre entreprise gagne en visibilité auprès des recrues potentielles, nous coopérons avec d'autres sociétés d'Uelzen, issues de secteurs très variés, afin de promouvoir la qualité de vie, les perspectives de formation et de carrière sur notre territoire », déclare Jill Schenk, directrice administrative du site d'Uelzen. Plus spécifiquement, le groupe Pfeifer collabore avec des établissements scolaires, organise des formations pour aider les futurs apprentis à postuler et participe aux réunions de l'AGI ainsi qu'à des rencontres informelles. « Nous sommes ainsi perçus comme un partenaire économique compétent dans la ville d'Uelzen et nos préoccupations sont entendues », conclut Schenk pour résumer de manière extrêmement positive les premiers retours d'expérience. ☰

**194**  
salariés



**2**  
apprentis

**11**

années ancienneté moyenne

**44**

ans âge moyen de l'équipe

Ewald Franzoi a veillé à constituer une équipe équilibrée



## La nouvelle équipe d'innovation dans les starting blocks

Le groupe Pfeifer s'engage sur une voie prometteuse pour aborder activement les enjeux stratégiques de demain : Depuis le lancement en juin 2019, 8 salariés issus de divers sites et départements ainsi que des collaborateurs de notre partenaire Philoneos constituent une équipe d'innovation hybride (HIT) habilitée à voir plus loin et à penser de façon transversale.

Agir avec prévoyance est une tradition chez Pfeifer. Afin de faire face de manière encore plus ciblée aux défis et aux opportunités d'un environnement économique qui change rapidement, un poste de délégué innovation a été créé en coopération avec Philoneos, société de conseil de Munich. En mars 2019, un appel d'offres a été lancé à l'échelle du groupe, invitant les salariés particulièrement motivés et inspirés à intégrer la nouvelle équipe en charge de l'innovation. Ewald Franzoi, directeur financier du groupe Pfeifer, se félicite de cette initiative et de son écho positif : « L'introduction de la HIT marque une étape de plus dans notre dé-

**L'introduction de la HIT marque une étape de plus dans notre démarche de construction de l'avenir.**

Ewald Franzoi, directeur financier du groupe Pfeifer

marche de construction de l'avenir. Nous avons reçu de nombreuses candidatures. Lors de la sélection des huit délégués, notre partenaire Philoneos et nous-mêmes avons attaché une attention particulière à la qualité et à la représentation des différents pôles et sites de l'entreprise ». La direction accordera aux heureux élus le temps nécessaire à leur nouvelle activité en tant que délégué innovation. La coordination des réunions, aussi bien virtuelles qu'en face à face, est assurée par l'équipe de Philoneos, qui apporte une solide expertise au processus de sélection et de mise en œuvre. ☰

»

## En tant que co-créateurs, nous sommes générateurs d'impulsions

Maximilian Lude et Sebastian Bartling, les deux gérants de Philoneos, nous expliquent dans une interview ce que fait concrètement un « bureau des affaires à venir », ce que signifie l'innovation pour le groupe Pfeifer et comment la HIT fonctionne dans la pratique.

INTERVIEW DR. MAXIMILIAN LUDE  
SEBASTIAN BARTLING

**Qui se cache derrière le nom Philoneos et quelles sont les missions que vous vous êtes fixé es?**

Philoneos, c'est une équipe dont les membres peuvent se prévaloir d'expériences professionnelles, de la recherche et des entreprises familiales. Nous accompagnons les entreprises familiales sur le plan stratégique et opérationnel afin d'inscrire leur viabilité dans la durée, aussi bien dans les domaines de l'innovation et du marketing que de la numérisation. Un bureau des affaires à venir accompagne, interpelle et encourage ses partenaires pour leur permettre d'appréhender l'avenir avec sérénité. Nous nous considérons moins comme des consultants que comme des « co-créateurs », puisque nous développons et mettons en œuvre des idées

innovantes en collaboration avec les acteurs concernés - les délégués de l'innovation dans le cas du groupe Pfeifer.

**D'où vient l'idée de la HIT ?**

Le point de départ, c'est le projet Pfeifer 4.0 que nous avons mis sur pied conjointement voilà quelques années de cela. Le but recherché était alors de rassembler un large panel de personnes, de départements et de sites Pfeifer sur une période de trois ans et de travailler ensemble au développement de challenges et de solutions durables pour le modèle d'entreprise du groupe. L'initiative HIT se veut le prolongement de ces activités avec pour principal objectif de rendre le groupe Pfeifer encore plus innovant et donc plus évolutif. →



**Sebastian Bartling (à g.) et Maximilian Lude dirigent et inspirent la nouvelle équipe d'innovation Pfeifer**



### **Est-ce vous qui avez fixé le nombre de délégués de l'innovation ?**

A l'origine, nous nous étions fixés pour objectif de nommer entre 6 et 8 délégués en collaboration avec la direction de Pfeifer. La qualité des nombreuses candidatures, notamment l'enthousiasme pour faire avancer l'innovation au sein du groupe, a eu tôt fait de nous convaincre non seulement nous, mais également la direction de l'entreprise. C'est la raison pour laquelle nous sommes finalement tombés d'accord sur 8 personnes. Nous sommes ainsi en mesure de représenter les divers sites et pôles tout en coordonnant correctement les nominations et le travail en commun.

### **L'innovation, littéralement la « nouveauté » ou le « renouvellement », est cependant une notion très vaste. Quel sens le groupe Pfeifer donne-t-il concrètement à ce mot-clé ?**

Afin d'approfondir la question, nous avons placé des affiches portant la mention « Pour moi, l'innovation c'est ... » sur tous les sites où était représentée la HIT. Tous les salariés sont invités à nous aider en proposant des idées et en laissant libre cours à leur créativité. Seule une

compréhension commune de l'innovation peut permettre à l'ensemble de l'organisation d'être innovante et évolutive sur le long terme. Ce processus trouve sa source dans l'esprit de chaque individu.

### **Sur quoi l'entreprise doit-elle travailler en priorité ?**

Nous n'entendons pas dicter à Pfeifer, en tant qu'organisation, les points sur lesquels il lui faut travailler. Notre tâche consiste à donner des impulsions et des orientations, que nous retirons de discussions communes avec le personnel, mais également d'un intense travail de recherche, et que nous considérons comme individuellement pertinentes pour l'avenir de Pfeifer. Notre méthodologie, c'est de nous orienter toujours par rapport à la question posée. Dans le cadre de ce projet, nous avons adopté dès l'entame une approche basée sur le marché, autrement dit, nous tenons toujours à penser du point de vue du client (potentiel). A cet égard, un client, ce n'est pas forcément un client qui achète

»  
**Une perspective axée sur le marché est le fondement de l'innovation.**

Sebastian Bartling, directeur général de Philoneos



**Chaque membre de l'équipe a le droit et se doit d'être force de proposition**

un produit ou une prestation chez Pfeifer, un client (interne) important, cela peut aussi être un salarié.

### **Une étude a été menée auprès des employés en amont de la HIT. Peut-on en déduire une mission pour l'avenir ?**

A en juger par l'étude, Pfeifer ne manque pas de raisons d'être fier. A commencer par un degré de satisfaction professionnelle des plus élevés, une très grande motivation et des valeurs solidement ancrées auxquelles se réfèrent les employés. Certes, des potentiels d'optimisation ont aussi été identifiés dans d'autres domaines tels que la circulation de l'information, la transparence ou les ressources consacrées à l'innovation. Des idées et pistes de réflexion ont déjà été proposées. La HIT aussi se penche sur les résultats de l'étude en question et formule des idées qui recourent les thèmes évoqués.

### **Comment s'est déroulée la première réunion entre les agents de l'innovation et quelle est la fréquence de réunion de l'équipe ?**

L'événement de lancement en juin était important pour permettre à tous les participants de se rencontrer et créer un espace de confiance mutuelle. On y a

beaucoup discuté d'une compréhension commune de l'innovation avant de s'entendre sur des modalités de coopération efficace et performante. La distance qui les sépare et le travail à proprement parler doivent être gérés de telle manière que chaque membre de la HIT ait la possibili-

»  
**Avec des initiatives telles que Pfeifer 4.0, l'équipe d'innovation hybride, l'étude menée auprès du personnel et le projet Lunch & Learn, nous nous situons à l'interface de l'innovation et du marketing.**

Maximilian Lude, directeur général de Philoneos

té de collaborer à des projets et des idées. Les instruments tels Pfeifer Connect ou WebEx Teams sont une aide précieuse pour garantir que tous les membres d'une équipe interdisciplinaire soient au même niveau d'information. Mais rien ne saurait remplacer les réunions en présentiel, pas même la technologie et, fort de ce constat, la HIT se réunit au moins une fois par trimestre en un même lieu. Même si elles ont un coût, ces réunions ravivent la motivation et l'enthousiasme pour la cause commune. ■■■

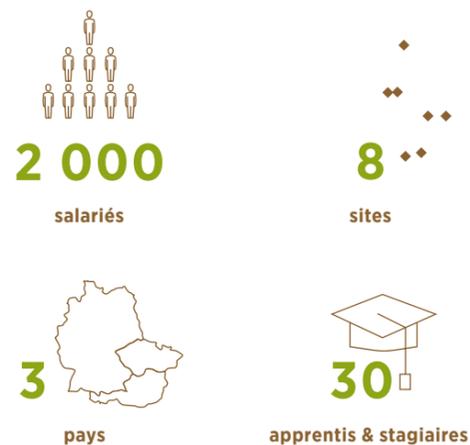
### **L'échange personnel d'idées dynamise l'esprit d'équipe et la créativité**





PFEIFER OFFRE LES MEILLEURES  
PERSPECTIVES DE CARRIÈRE DANS  
LA PRODUCTION, LA TECHNIQUE ET  
L'ADMINISTRATION

## Un pourvoyeur d'emplois et d'opportunités des plus prisés



*Pfeifer voit dans ses plus de 2 000 employés motivés le socle de la croissance et du succès de l'entreprise. Leur disponibilité et leur savoir-faire sont valorisés par un degré élevé de sécurité de l'emploi et de remarquables opportunités de développement - dans les domaines professionnels les plus divers, de l'apprenti au cadre de direction.*



**Le souci de la qualité et la « Passion for timber » sont les caractéristiques maîtresses de l'équipe Pfeifer**

»  
*Nous proposons un vaste éventail de métiers offrant les meilleures perspectives qui soient.*

Günther Jaritz, DRH Autriche

Sur les huit sites que compte Pfeifer en Autriche, en Allemagne et en République tchèque, des postes attrayants dans des branches très diverses sont proposés et chacun des établissements s'impose comme un acteur majeur du marché de l'emploi dans leur région. De la production à l'administration en passant par la technique, des employés impliqués se voient offrir un large éventail de possibilités quel que soit leur niveau de formation. La formation continue et la promotion selon les intérêts de chacun sont une priorité et la perméabilité des structures d'entreprise favorise les carrières en pente raide au niveau international. Grâce à des formats axés sur l'avenir tels que « Lunch & Learn », Pfeifer communique sur des sujets d'actualité comme l'innovation sur les différents sites dans le but d'encourager le personnel à progresser encore et toujours. Les stages sont pour les recrues potentielles une fenêtre unique sur le quotidien dans l'entreprise, les programmes de formation

sont un bon moyen de fidéliser la relève et les étudiants se voient offrir des possibilités de stages ou de mémoires de fin d'études au sein du groupe Pfeifer. Depuis plusieurs années, des places d'honneur dans les classements pertinents viennent attester de l'attractivité de Pfeifer au niveau régional en tant qu'employeur grâce aux efforts menés dans le domaine du développement du personnel / de son image de marque d'employeur.

### Métiers de la production & technique

La transformation de la matière première bois dans les équipements industriels requiert un maximum de précision, de vigilance et de souci de la qualité. Des employés fiables et techniquement compétents sont déployés dans des domaines aussi cruciaux que la production, la préparation du travail, l'assurance qualité, la maintenance électrique et mécanique et la gestion technique des projets, dans le but d'optimiser tous les processus de l'usine. Également au programme, des postes spéciaux axés sur la protection contre les incendies, le séchage du bois, la normalisation et la certification, les achats techniques ou la technologie des scanners. Nos propres experts en production d'électricité surveillent le circuit de combustion et veillent au bon fonctionnement des centrales de cogénération biomasse. Dans toutes les usines, les normes de sécurité les plus strictes sont une priorité absolue. —>





**La motivation et la loyauté de nos effectifs sont dûment récompensées**

#### Métiers dans l'administration

Une production toujours plus volumineuse et performante génère un besoin important de personnel hautement qualifié dans l'administration. Ils ont pour mission d'élaborer, de façon responsable, les structures centrales de l'entreprise dans des domaines aussi variés que la comptabilité, le contrôle de gestion, le service juridique, les ressources humaines, le marketing, la logistique, les achats de grumes et la vente. De plus en plus, on recherche aussi des spécialistes des technologies de l'information pour répondre aux questions brûlantes de la numérisation. Du personnel d'assistance en ligne et administrateurs informatiques aux techniciens de réseaux, en passant par les spécialistes SAP et programmeurs dotés d'un savoir-faire en gestion d'entreprise, les besoins en ressources humaines dans le secteur des technologies de l'information sont considérables. Les profils aimant les voyages et doués de solides qualités de négociateur trouveront dans une carrière de commercial un terrain de jeu passionnant, en tant à l'échelle régionale qu'internationale. De solides connais-

sances linguistiques, des compétences en communication et l'aptitude à travailler sous pression sont indispensables pour intégrer l'équipe commerciale interne. « Au siège de l'entreprise à Imst en particulier, nous proposons un grand choix de postes de travail de bureau dans les services mentionnés ci-dessus », précise Günther Jaritz, le DRH Autriche.

**De l'apprenti au cadre de direction : les postes proposés allient modernité et qualité**



© Gerhart Berger

»

*La formation continue est une priorité absolue, accessible en fonction des intérêts de chacun.*

Sarah Kathrein, chargée de développement du personnel

#### Des perspectives d'avenir grâce à l'apprentissage

Un apprentissage chez Pfeifer permet de poser les fondations d'un avenir prospère. Les apprentis et stagiaires bénéficient d'une formation professionnelle solide dispensée par des professionnels d'expérience et formés à la pédagogie, et sont parfaitement encadrés dans leur formation scolaire comme dans leur développement personnel. En outre, la rémunération versée durant toute la période d'apprentissage est supérieure à la moyenne du secteur et les performances exceptionnelles donnent lieu à des primes attrayantes. La valorisation des intérêts personnels et une spécialisation professionnelle sont un bon moyen d'acquérir des qualifications complémentaires. Les synergies entre les sites profitent également aux jeunes recrues. A titre d'exemple, une fraiseuse CNC ultramoderne installée à Unterbernbach sert à la formation des apprentis concernés au sein du groupe. Pour son engagement exemplaire en faveur du dispositif d'apprentissage, le jury d'experts du land Tyrol a décerné à l'entreprise le titre d'« Entreprise formatrice d'exception. » Les sites allemands ne sont pas en reste et enchaînent chaque année les nominations et récompenses décernées aux entreprises de formation reconnues par la Chambre allemande de commerce et d'industrie.

#### MÉTIERS EN APPRENTISSAGE EN AUTRICHE

##### Technicien en métaux

**Spécialisation : Génie mécanique de construction**  
Durée : 3,5 ans

##### Electrotechnicien

**Spécialisation : Génie des équipements et industriel & automatisation et contrôle des processus**  
Durée : 4 ans

##### Technicien du bois

**Spécialisation : Techniques de sciage**  
Durée : 3 ans

##### Electromécanicien

**Spécialisation : Technique de fabrication ou technique d'automatisation**  
Durée : 3,5 ans

#### MÉTIERS EN APPRENTISSAGE EN ALLEMAGNE

##### Mécanicien industriel

**Spécialisation : Maintenance**  
Durée : 3,5 ans

##### Electronicien

**Spécialisation : Génie industriel, systèmes de machines et de transmission**  
Durée : 3,5 ans

##### Mécanicien spécialisé en travail du bois

**Spécialisation : Techniques de sciage**  
Durée : 3 ans

##### Agent.e technico-commercial.e

Durée : 3 ans

##### Agent.e commercial.e en gestion de bureau

**Spécialisation : Marketing et distribution, gestion et coordination des commandes**  
Durée : 3 ans

Après des années de crise, la filière ibérique du BTP retrouve des couleurs avec une croissance enfin stable. Avec la famille Domingo, Pfeifer peut compter sur un partenaire commercial d'expérience pour la distribution des produits Pfeifer et Euroblock en Espagne et au Portugal. Quel est le secret de la constance d'une telle alliance sur un marché aussi volatile ?

## « Nous apprécions la collaboration constante sur le long terme »

L'entreprise familiale Domingo Representativa S.L., établie à Madrid, est active depuis 40 ans en tant que représentant industriel et opère aujourd'hui dans toute l'Europe comme fournisseur et distributeur de composants de structure en acier carbone et de produits pour la construction bois, les coffrages de béton et les emballages (dés de palettes). L'équipe dynamique et enthousiaste à la tête de l'entreprise est une fratrie - José, Alejandro et Celia Domingo - qui a manifestement hérité du gène de commercial de leur père. Fort de plus de 30 ans d'expérience de commercial, le directeur en chef se charge, avec le soutien de sa fille Celia, du planning de l'administration et de la gestion, laissant la partie opérationnelle à ses deux fils. « De cette façon, tous les activités essentielles sont ainsi assurées et nous pouvons nous occuper de chaque client de façon personnelle et attentionnée », précise Celia Domingo. Et d'expliquer comment les valeurs fondamentales de l'entreprise familiale, telles

que la confiance mutuelle, l'implication et le dévouement, transparaissent dans le travail quotidien. L'arrivée de la jeune génération voilà 15 ans a permis d'étendre le champ des activités aux produits de la construction bois et de renforcer la spécialisation. Aujourd'hui, Domingo Representativa fait partie des principales représentations du secteur en Espagne et au Portugal.

### Un partenariat qui perdure

La coopération avec le groupe autrichien Pfeifer débute en 2008. « Depuis lors, nous sommes parvenus à forger une relation commerciale étroite et solide, reposant sur la fluidité des processus et l'agilité dans notre travail quotidien. Nous sommes également animés par un même désir de proposer des prestations rapides et professionnelles », soulignent José, Alejandro et Celia Domingo. Cette entremise permet à Pfeifer d'être représenté sur les marchés espagnol et portugais, principalement avec le bois lamellé-collé,

les panneaux en bois massif à trois plis, les panneaux et poutrelles de coffrage, le bois de sciage et les dés de palettes. Sur un marché péninsulaire tributaire des importations, Pfeifer se distingue avant tout par son cœur de compétences : une entreprise solide et fiable, alliant une longue expérience, une large gamme de produits et un service clientèle flexible de qualité. La famille Domingo expose les avantages de Pfeifer, marque leader de la filière, dans le cadre de contacts personnels avec les clients, une façon de faire très importante dans les pays du sud de l'Europe pour des raisons culturelles. Mais face à la marche en avant de la mondialisation, des arguments forts tels que la qualité et la compétitivité des produits sont indispensables pour espérer signer un marché, rappellent les professionnels de la vente. Outre la richesse de l'assortiment, la société Pfeifer est réputée pour ses stocks importants permettant des livraisons « just-in-time », et pour sa capacité à réagir promptement aux imprévus.



### Un marché en mouvement

Historiquement, l'Espagne a toujours été très dépendante de l'industrie de la construction, avec le béton pour pilier. « Il y a quelques années à peine, construire des maisons en bois ou se chauffer aux pellets de bois aurait été impensable », témoigne la famille Domingo. Ces derniers temps, toutefois, les matériaux plus durables et plus respectueux de l'environnement, et notamment le bois, ont également gagné du terrain dans les pays de la péninsule. Sur le plan climatique, traditionnel et économique, les pellets et produits de construction en bois ont la cote, surtout dans le nord de la péninsule. L'engagement croissant de la population, surtout des jeunes, en faveur de la protection de l'environnement et du climat contribue encore davantage à faire évoluer les mentalités. Le recyclage et la réutilisation des produits constituent aujourd'hui une priorité majeure, ce qui explique que de plus en plus de professionnels et d'entreprises

s'efforcent d'intégrer ces principes dans leur pratique quotidienne (en utilisant des dés agglomérés dans les palettes par exemple). Avec Pfeifer à ses côtés, la famille Domingo aborde les défis futurs avec sérénité : « Le marché ibérique est en constante évolution et affiche un profil exigeant et axé sur la compétitivité. Parallèlement, cela offre aussi de grandes possibilités. Les perspectives de croissance sont positives à condition de maintenir un niveau de qualité et de prix qui nous permette de rivaliser avec une offre en progression, en provenance des pays d'Europe de l'Est principalement ».

»

*Nous nous positionnons auprès des clients de la marque Pfeifer comme un fournisseur pour aujourd'hui et demain. Pas seulement pour un accord ponctuel, mais pour une relation à long terme. »*

Celia, José et Alejandro Domingo

# En bref



## PLUS PROCHE DU CLIENT

### Euroblock Présence en ligne

Euroblock accentue sa présence en ligne grâce à un tout nouveau site Web axé sur la vente. A compter du printemps 2020, www.euroblock.com fera le lien avec l'outil de vente interactif et le portail de services B2B. En adéquation avec les normes de qualité d'Euroblock, le site allie un aspect et une convivialité de haute qualité et se divise en microsites pour la présentation détaillée des produits. Grâce à une carte du monde interactive et à la fonction de saisie semi-automatique, localiser les partenaires commerciaux à proximité devient un jeu d'enfants. Les actualités et les articles de blog viennent parfaire la présence en ligne de l'entreprise.

[www.euroblock.com](http://www.euroblock.com)



## VENTES EN ITALIE

### Site Web pellets pour les clients finaux

En réponse à la demande de pellets de qualité, toujours soutenue en Italie, Pfeifer a conçu à l'automne 2019 son propre site web d'information et de vente destiné aux consommateurs finaux de pellets. Disponible en allemand et en italien, le site est une source de renseignements sur les multiples atouts du combustible écologique, il permet de fournir des détails sur les produits et prodigue des conseils utiles pour se chauffer à moindre coût avec des pellets. Un simple formulaire permet de contacter directement les revendeurs de la région et de commander des pellets Pfeifer certifiés, en sacs de 15 kg, depuis chez soi.



## FORMATION DE POINTE

### Entreprise formatrice d'exception

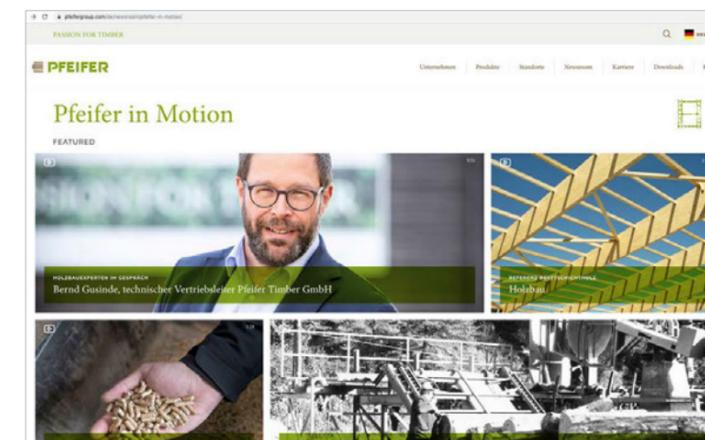
En novembre 2019, la société Pfeifer Holz GmbH & Co KG s'est de nouveau vue décerner le label de qualité « Entreprise de formation d'exception » du land Tyrol. Les critères d'attribution de ce prix sont très stricts. C'est le gouvernement du land qui choisit les lauréats sur proposition d'un jury. Günther Jaritz, fondé de pouvoir et DRH, et Sarah Kathrein, chargée de développement du personnel, ont reçu le certificat et dédié le prix à tous les formateurs de l'entreprise qui, chaque jour, accomplissent un travail hors pair auprès des apprentis.



## PORTES OUVERTES À L'USINE D'UELZEN

### Visites de congressistes

Dans le cadre du congrès international de la FEFPEB à Hambourg en octobre 2019, 90 participants ont pu visiter le site Pfeifer d'Uelzen. Leonhard Scherer, directeur général de la société de distribution Euroblock, et Marco De Gennaro, responsable d'exploitation, ont présenté les chiffres clés et la success story de l'entreprise. Les congressistes intéressés, guidés par l'organisateur du congrès Marcus Kirschner, directeur général de l'Association fédérale des emballages en bois, palettes et emballages d'exportation (HPE), ont aussi pu se faire une idée des fascinants processus au sein de l'entreprise.



## COMMUNICATION SUR LA MARQUE

### « Pfeifer in Motion » bien en place

Pfeifer répond à la tendance vers l'image animée avec un nouveau canal de communication. Cet espace disponible dans la rubrique News du site pfeifergroup.com est régulièrement mis à jour avec un contenu vidéo de haute qualité. La rubrique « Pfeifer in Motion » s'apparente aux articles d'actualité et de blog, qu'elle vient également compléter. Au programme une grande variété de films d'images, de vidéos localisées, de films sur les produits et d'interviews d'experts. Les différents formats conjuguent informations et divertissements animés et permettent de mieux comprendre les processus et les fondements de l'entreprise au travers d'une narration remise au goût du jour.

Rendez-vous sur

[pfeifergroup.com/de/newsroom/pfeifer-in-motion](http://pfeifergroup.com/de/newsroom/pfeifer-in-motion)  
pour vous faire votre propre idée

## ANNIVERSAIRE

## Les 10 ans de Lauterbach



En mai 2019, le plus grand site entièrement intégré du groupe Pfeifer a célébré dix années d'une remarquable progression en organisant une grande fête destinée au personnel. Parmi les 600 convives réunis sous le chapiteau dressé face au bâtiment administratif de Wallenrod, étaient au rendez-vous la direction du groupe, des responsables politiques et économiques et la famille Pfeifer, qui avait fait le voyage depuis le Tyrol pour l'occasion. Lors de la cérémonie officielle, le PDG Michael Pfeifer a tenu à remercier, au nom de toute la direction, les

édiles de la région pour la confiance accordée à l'entreprise et les quelques 200 employés de Lauterbach et les 55 de Schlitz pour leur remarquable implication. Avec une enveloppe totale de 150 millions d'euros, la construction de l'usine de Lauterbach en 2008/2009 représentait le plus gros investissement à ce jour dans l'histoire du groupe Pfeifer. Parallèlement à cet anniversaire, 10 millions d'euros supplémentaires ont été investis dans le développement de la production de dés de palettes et la modernisation de la technologie de séchage.

## 47 ANS DE BONS ET LOYAUX SERVICES

## Un monument nous quitte

Fin novembre 2019, Josefine Hiltner a pris une retraite bien méritée au terme de 47 années au sein de l'entreprise - du jamais vu ! C'est le 1er septembre 1972 qu'elle entame sa formation d'agente technico-commerciale spécialisée dans la vente de palettes à Unterbernbach. Elle va ensuite vivre de près l'essor de la société en tant que secrétaire de direction et assistante d'Anton Heggenstaller de longues années durant. C'est avec fiabilité, serviabilité et discrétion

qu'elle seconde ensuite tous les autres directeurs généraux et membres du conseil d'administration de Heggenstaller et Pfeifer (depuis 2005). Elle a aussi été responsable des questions d'assurance au sein du groupe Pfeifer pendant de nombreuses années. Lors d'un déjeuner organisé pour l'occasion, la direction a remercié Mme Hiltner pour sa fidélité, sa loyauté et les services rendus tout en lui adressant ses meilleurs vœux pour l'avenir.





© Shutterstock, Mike Pellini

**Pfeifer Holding GmbH**

Fabrikstraße 54 · A-6460 Imst

Tél. : +43 5412 6960 0

Fax : +43 5412 6960 200

info@pfeifergroup.com

**[www.pfeifergroup.com](http://www.pfeifergroup.com)**