



## DAIKIN FRANCE, EN FORTE CROISSANCE

### INNOVATION ET QUALITÉ, LES PILIERS DE LA RÉUSSITE

# DAIKIN, 1<sup>IER</sup> ACTEUR MONDIAL DE LA POMPE À CHALEUR, DÉPASSE SES OBJECTIFS SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS

« A chaque application, son fluide et à chaque projet une combinaison de solutions » revendique Christophe MUTZ, PDG de DAIKIN France. « Notre force : la profondeur, l'étendue de nos gammes et la compétence de nos équipes ».

**Un chiffre d'affaires record en croissance de 20%**, une accélération de son développement sur tous ses segments de marché, un renforcement de **+ 20 % de ses effectifs**, ... l'année 2018 a souri à Daikin France, marquant sa capacité à accompagner la transition énergétique vers les énergies renouvelables de tous les équipements de génie climatique.

Au cours du dernier exercice fiscal mars 2018/mars 2019, Daikin France a réalisé de belles performances en enregistrant le chiffre d'affaires le plus important de son histoire depuis l'implantation du groupe il y a plus de 25 ans.

Avec 418 millions d'euros consolidés, Daikin France connaît une augmentation de 20 % de son chiffre d'affaires par rapport à son exercice antérieur ; et dépasse son objectif annuel inscrit à son Plan Stratégique.

Ces excellents résultats sont dus à un contexte de marché très favorable aux pompes à chaleur, boostées par les annonces gouvernementales en faveur des énergies renouvelables, l'augmentation des prix des énergies fossiles et d'une forte demande de rafraîchissement dû aux épisodes de forte chaleur de 2018.

Ils témoignent aussi de la réussite des actions mises en place pour répondre à des conditions conjoncturelles très favorables, notamment le développement de technologies produits uniques sur le marché, la réorganisation de divisions, la nomination de nouveaux managers, l'intensification des actions marketing et commerciales, le renforcement des équipes techniques, ...

- › Dans ce contexte, Daikin France aborde l'année 2019 avec confiance. Les chiffres mesurés au cours du 1<sup>er</sup> trimestre confirment la tendance toujours à la hausse de ses chiffres.
- › Daikin France vise 500 millions d'euros nets de chiffre d'affaires à l'horizon 2020 et la première place des entités de la direction européenne.

› **Chiffres d'affaires 2018/2019 de Daikin Industries Ltd (prévisions) : 20,36 milliards d'euros**

› **Effectif Daikin dans le monde : 76 484 collaborateurs à mars 2019**

› **Résultat net d'exploitation (prévisions) : 2,26 milliards d'euros**

› **Chiffres d'affaires 2018/2019 de Daikin Europe : 2.8 milliards d'euros**

› **Effectif Daikin en Europe : 7 605 collaborateurs**

Le périmètre EMEA (Europe/Moyen Orient/Afrique) dirigé par Daikin Europe pèse 17,3 % dans le chiffre d'affaires global de Daikin Industries Ltd.

En 2018, Daikin a poursuivi son maillage géographique en Europe avec la création d'un bureau en Finlande et l'acquisition d'un distributeur norvégien.

En termes de chiffres d'affaires, Daikin France représente la seconde entité européenne derrière l'Italie.

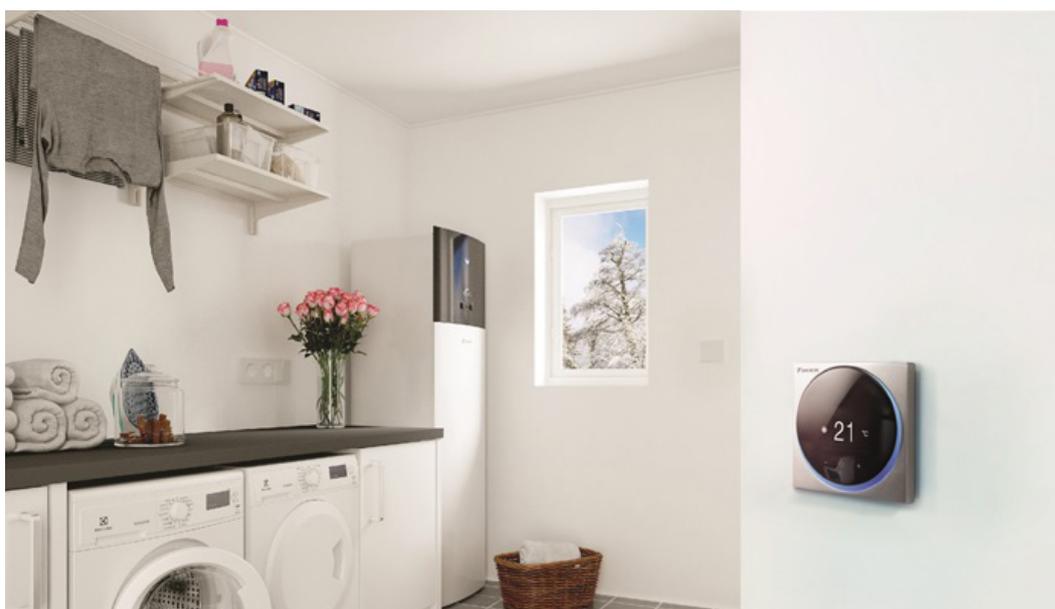


## OUVERTURE DE NOUVELLES LIGNES DE PRODUCTION POUR RÉPONDRE À LA FORTE DEMANDE DE SOLUTIONS DE CHAUFFAGE À ÉNERGIE RENOUVELABLE

En Europe, la demande de pompes à chaleur est telle que la direction européenne a pris la décision d'augmenter les capacités de production de ses usines.

1 nouvelle ligne de production de pompe à chaleur sera fonctionnelle dès octobre 2019. Ces lignes seront dévolues à la production de pompes à chaleur Daikin Altherma de nouvelle génération au R-32 sur circuit hydraulique pour le marché du résidentiel.

En parallèle, la capacité de production de la PAC Daikin Altherma Haute Température de l'usine de République Tchèque est augmentée (passage en 2x8).



## RÉFRIGÉRATION : OBJECTIF 10 MILLIONS D'EUROS EN 2021

Pour dominer le marché de la réfrigération, Daikin mise sur l'intégration de nouvelles marques par croissance externe et sur l'innovation produits/services.

L'acquisition en 2018 de Tewis, fabricant espagnol de solutions de réfrigération, et de la société autrichienne AHT, permis à Daikin d'intensifier sa présence et d'enrichir son offre dans la production de solutions de réfrigération au CO<sub>2</sub> et de vitrines réfrigérées autonomes sur le principe plug and play.

Daikin a pris le parti de développer la marque Tewis en France avec des centrales exclusivement au CO<sub>2</sub>. En 2018, Daikin en a vendu 13 pour des applications en grandes et moyennes surfaces, et en plateforme logistique.

Dans son plan stratégique 2021, Daikin ambitionne de porter à 10 millions d'euros son chiffre d'affaires réalisé sur ses ventes de solutions de réfrigération.



## R-32, CO<sub>2</sub>, HFO, VERS L'EMPLOI EXCLUSIF DE FLUIDES À FAIBLE PRP

**Daikin ne priorise pas un fluide par rapport à un autre, estimant qu'aucun fluide unique à faible PRP ne peut se substituer à tous ceux à forts PRP encore utilisés, en raison des performances énergétiques à préserver, des différences de pression, de fonctionnement ...**

Le groupe Daikin a été le premier fabricant à généraliser l'utilisation du R-32 dans ses pompes à chaleur air/air, allant même jusqu'à libérer plus de 90 brevets d'utilisation afin d'encourager les autres industriels à en faire de même.

Aujourd'hui, le catalogue de Pompes à chaleur air/air de Daikin est constitué à **73 %** de solutions au R-32. Le R 410-A disparaîtra totalement de l'offre PAC air/air 2020. La proportion des ventes de Daikin de PAC air/air au R-32 en France Métropolitaine **s'élève à 71 %**.

Pour le Chauffage, la 3<sup>e</sup> génération de PAC air/eau Daikin Altherma est intégralement passée au R-32. Les nouvelles PAC moyenne température et haute température commercialisées cette année s'installent désormais sur circuits hydrauliques afin de stoker le R-32 à l'extérieur du bâti supprimant ainsi les contraintes de taux de concentration intérieur.

Avec la publication du nouveau texte CH 35 **concernant les installations en ERP catégorie 1 à 4**, Daikin pourra lancer dès début 2020 son mini-VRV au R-32. Il y a 3 ans Daikin avait déjà été le premier à lancer une solution « tertiaire » au R-32: le Sky-Air Bluevolution.

**Concernant l'activité « Applied »**, de nouveaux groupes ont fait leur apparition dans le catalogue de Daikin : des refroidisseurs fonctionnant au HFO1234ze ou au R-32.

**Sur l'activité Réfrigération**, le déploiement de la marque Tewis en France avec ses centrales au CO<sub>2</sub> vise à basculer peu à peu son catalogue de solutions « réfrigération » vers le tout CO<sub>2</sub> et d'abandonner le R 410-A à moyen terme.

## UN RÉSEAU D'INSTALLATEURS RÉSIDENTIELS PARTENAIRES

Aujourd'hui constitué de plus de 200 installateurs partenaires, le réseau Expert Confort Habitat (ECH) dédié au résidentiel ne cesse de s'accroître depuis sa création en 2004 : un vrai témoignage de confiance des professionnels vis-à-vis de la marque Daikin.

Chaque année, Daikin France multiplie les opérations commerciales, marketing et les lancements de nouveaux services pour faciliter les démarches quotidiennes de ses partenaires installateurs.

L'adhésion des professionnels au réseau ECH ouvre droit à de nombreux avantages ainsi qu'à des exclusivités : des extensions de garanties pour leurs clients, des offres commerciales adressées aux particuliers, des kits de communication avec des outils « chartés » Daikin, des incentives et des outils digitaux très innovants.

**La plateforme Community** permet de rapprocher les installateurs ECH des particuliers ayant un projet d'acquisition d'une pompe à chaleur. Dès lors qu'un particulier renseigne un formulaire de demande de devis sur le site de daikin.fr, celui-ci est automatiquement traité par un service dédié de Daikin pour en préciser les attentes puis mis en ligne sur la plateforme community. Les installateurs reçoivent alors des alertes « contacts ».



## LA POLITIQUE « SERVICE » : UN AXE STRATÉGIQUE MAJEUR

Le « service » constitue un vivier d'innovations continues pour les équipes de Daikin et donc un vecteur de différenciation et de croissance notable.

Grâce à ses 55 recrutements depuis 2016, Daikin France s'appuie dorénavant sur un réseau de 360 techniciens sur la France entière, répartis entre des collaborateurs internes et un réseau de stations techniques (R2S) externes formées aux solutions Daikin. Ces techniciens sont spécialisés en fonction des références sur lesquelles ils sont amenés à intervenir : résidentiel / tertiaire-industrie / CO<sub>2</sub>, ...

Par soucis de qualité, Daikin France ne cesse de mesurer ses performances en termes de livraison. La proximité de ses usines européennes et d'une importante plateforme logistique basée en région lyonnaise, la marque permet de garantir un délai d'approvisionnement de pièces détachées dans un délai de 24h pour toute commande passée avant 12h.

**L'I-Net** pour la maintenance prédictive.

Le « Daikin Network Service System » (I-Net) est un service développé par Daikin qui permet de suivre à distance par internet les performances du système installé. Selon les configurations, il est possible de réaliser davantage d'économies d'énergie.

Une équipe de techniciens spécialisés surveille le fonctionnement du système 24h/24, 365 jours par an. L'objectif est de prévenir les dysfonctionnements et de prolonger la durée de vie des installations. Par ailleurs, grâce à l'option économies d'énergie (disponible uniquement sur les groupes VRV), il est possible d'optimiser le fonctionnement du système en réduisant les émissions de CO<sub>2</sub> et en diminuant les coûts de fonctionnement jusqu'à 25%.

**La plateforme Stand-by-Me** est sans doute l'outil le plus exhaustif et le plus riche existant sur le marché grâce à ses nombreux modules :

Daikin a créé un écosystème qui a pour **vocation de rendre l'expérience client professionnel et utilisateur unique**. **Stand By Me** est une **plateforme Web communautaire** qui agrège de nombreux outils afin d'aider les installateurs et les utilisateurs des produits Daikin.

La plateforme est composée de 3 briques principales :

1. StandByMe offre un **accès réservé aux professionnels** pour les accompagner tout au long du **processus de sélection** d'une solution de chauffage Daikin.



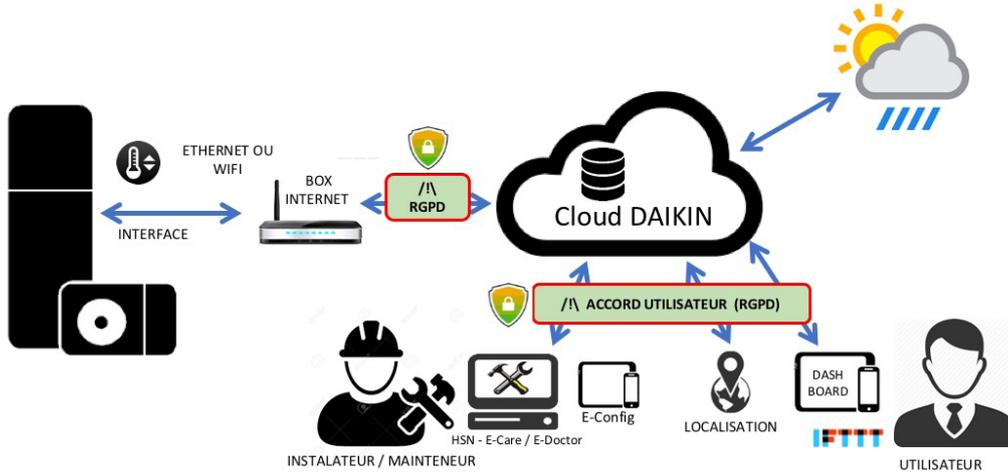
**STAND BY ME HEATING SOLUTIONS NAVIGATOR PRO**

, HSN permet d'utiliser de nombreux outils en ligne pour la **réalisation** de vos devis, pour la **préparation des chantiers**.

2. L'application **E-Care**, intègre des **outils de mobilité** tel que **E-Configurator** et **E-Doctor** qui permettront aux techniciens de **simplifier la mise en service** (en la pré-paramétrant depuis leur bureau, charger les paramétrages sur une clé USB qu'ils n'auront qu'à connecter sur la pompe à chaleur le jour de la mise en service), **d'activer la garantie** au moment de la mise en service et de trouver toutes les informations nécessaires aux dépannages des installations via leur smartphone (signification des codes erreur lors des opérations de dépannage, accès à toute la documentation technique).
3. Stand by Me permet de simplifier la gestion de la **garantie à la date de la mise en service**.  
Dès l'enregistrement de la PAC et **l'acceptation du client utilisateur** la garantie est activée.  
L'utilisateur dispose alors d'un carnet de bord numérique « partagé » de son équipement de chauffage.

# ECO-SYSTEMES DES SERVICES CONNECTES « STAND BY ME »

public



Avant vente	Après vente
<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: #0070C0;">HEATING SOLUTIONS NAVIGATOR PRO</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>E-CARE</b></p> <p><small>My Installations</small></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><small>E-configurator</small></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><small>E-doctor</small></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><small>Easy configuration</small></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><small>Advanced configuration</small></p> </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><small>Error &amp; symptom based troubleshooting</small></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><small>Component check</small></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><small>Component repair</small></p> </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantie à la MES</li> <li>- Contrats de Maintenance Daikin (uniquement si pas d'installateur)</li> <li>- Diagnostic à distance</li> </ul>

## UN ACCROISSEMENT CONSIDÉRABLE DES ESPACES DE FORMATION ET D'EXPOSITION

Daikin France, organisme évaluateur pour la délivrance d'attestations d'aptitudes à la manipulation des fluides frigorigènes, dispose de 5 centres de formations (Marseille, Bordeaux, Lyon, Nantes, Paris) pour couvrir toute la France. Le centre de Lyon est d'ailleurs conventionné EFFIQUAPAC.

En 2018, les formations proposées par Daikin ont été dispensées à plus de 2 000 professionnels.

En 2019, Daikin a lancé des projets de déménagement et de travaux de 4 de ses agences, à Tours, Nogent sur Marne (Paris Est), Marseille (Aix-en-Provence) et Nanterre (Paris Ouest qui a rejoint les locaux de Daikin France). Ce choix s'explique par la volonté d'offrir des locaux plus spacieux, confortables et modernes à ses collaborateurs mais également de bénéficier d'espaces supplémentaires pour aménager de grands showrooms et des centres de formation dans les locaux de Nanterre.



## UNE NOTORIÉTÉ EN HAUSSE AUPRÈS DU GRAND PUBLIC

En 2018, Daikin a déployé une nouvelle série de spots TV pour gagner en notoriété. Une saga de 3 mini films ont été diffusées sur les plus grandes chaînes hertziennes, enregistrant des audiences importantes.

Axés sur le thème de « *l'obsession de la précision* », Daikin a privilégié un ton décalé et humoristique pour concevoir ses spots et véhiculer les valeurs corporate de la marque basées sur le professionnalisme et la rigueur plutôt que de cibler un produit.

Ce plan a permis un gain de 4 points de notoriété.



## RETOUR SUR LE SALON INTERCLIMA POUR LA PROCHAINE ÉDITION DE NOVEMBRE 2019

En 2019, Daikin a multiplié sa présence sur les grands salons européens de l'équipement CVC et de la transition énergétique.

En novembre prochain, le groupe fera son retour sur le salon Interclima dans le Hall 1 avec un stand de plus de 500 m<sup>2</sup> imaginé de part et d'autre d'une allée centrale ; l'occasion de consacrer des espaces bien distincts pour représenter l'ensemble de ses activités.

Pour cet événement, Daikin a choisi de présenter une nouveauté produit dans chacune de ses offres, notamment la nouvelle pompe à chaleur haute température au R-32 fonctionnant sur circuit hydraulique et le VRV régénéré.



## FIDÉLISATION INTERNE : UN ARGUMENT DE POIDS POUR FAVORISER LE RECRUTEMENT

Depuis sa dernière vague de recrutement lancée en 2017, Daikin France a augmenté **de plus de 20 %** son effectif pour atteindre ses objectifs de développement.

Aujourd'hui Daikin France compte **477 collaborateurs**, prévoit encore **40 recrutements** jusqu'à la fin de cette année, dont **22 nouveaux postes**.

Il est à noter un **taux de turnover de 6 %**, par rapport au taux de turnover moyen de 15 % des employés en France.

En effet, Daikin France attache énormément d'importance à la fidélisation de ses collaborateurs dans un environnement professionnel où les offres d'emploi manquent cruellement.

Entre autre exemple, Daikin France a abondé **sa prime de cooptation**, passant de 500 € à **1 000 €** pour chaque nouvel entrant issu du parrainage d'un collaborateur interne.

Par ailleurs, la direction des Ressources Humaines multiplie les actions d'information et de sensibilisation sur le bel avenir de ces métiers auprès d'écoles spécialisées en génie climatique, sur des salons professionnels et étudiants.

### A PROPOS DE DAIKIN FRANCE :

Spécialisé dans la fabrication de solutions hautes performances de chauffage, de rafraîchissement, de ventilation et de réfrigération fonctionnant aux énergies renouvelables, le groupe DAIKIN intervient sur les marchés du résidentiel, du tertiaire et de l'industrie.

La filiale française du groupe, Daikin Airconditioning France, fondée en 1993, est basée à Nanterre (92).

Depuis 2000, Daikin est leader sur le marché des solutions de génie climatique en France. Daikin Airconditioning France couvre l'ensemble du territoire avec l'implantation de 12 agences commerciales, de 4 antennes locales, de 5 plateformes techniques et de formations et d'un important pôle logistique.

Dirigée par Christophe MUTZ, Daikin Airconditioning France a réalisé sur l'année fiscale 2018/2019 un chiffre d'affaires de 418 millions d'euros et compte un effectif de 477 collaborateurs.

**FP&A - Service de Presse DAIKIN France**  
Frédérique Pusey - Audrey Segura  
66 route de Sartrouville Bât.2 - Parc des Erables - 78230 LE PECQ  
Tél : 01 30 09 67 04 - Fax : 01 39 52 94 65  
e-mail : audrey@fpa.fr

**DAIKIN AIRCONDITIONING FRANCE S.A.S.**  
Z.A. du Petit Nanterre - 31, rue des Hautes Pâtures  
Le Narval Bâtiment B - 92737 Nanterre Cedex  
Tél. : 01 46 69 95 69 - Fax : 01 47 21 41 60  
[www.daikin.fr](http://www.daikin.fr)