

Accueil > Ils font la piscine > Industriels > Poolstar : « Nous entrons dans une nouvelle phase pour accompagner les attentes d'une...

ILS FONT LA PISCINE

INDUSTRIELS

Poolstar : « Nous entrons dans une nouvelle phase pour accompagner les attentes d'une piscine nouvelle génération, plus intelligente et plus durable »

10/07/2025

Par Sébastien Carensac



L'équipe de direction de Poolstar dont Raphaël Elbaz (directeur général), Neal Elbaz (directeur Commercial), Emmanuel Attar (directeur des Opérations), Olivier Chareyron (directeur R&D et qualité) et Violetta Jovanovic (Directrice Marketing & Communication).

Lors de l'édition 2024 du salon Piscine Global, le stand de Poolstar mettait en avant de nombreuses innovations et nouveautés produits. Pour mieux comprendre comment l'entreprise se préparait à relever les défis d'aujourd'hui et de demain, dans un contexte de marché difficile, nous sommes allés à la rencontre de son équipe de direction sur son site de Rousset (13), qui nous a présenté en détail la stratégie de Poolstar.

Poolstar aujourd'hui ?

Neal Elbaz : « Nous sommes concepteur- fabricant. Le métier de Poolstar est la détection des marchés, l'identification des opportunités offertes et la recherche de solutions. La connexion entre nos différents marchés ? L'eau.

Tous nos produits sont codéveloppés avec des fabricants partenaires qui s'engagent avec nous. C'est cette combinaison de maîtrise de la fabrication, de compétences techniques, de connaissance du marché et de capacités commerciales qui fait la force de Poolstar. Aujourd'hui, Poolstar, c'est 5 familles de produits, un chiffre d'affaires de près de 50 millions d'euros, avec 40 % réalisé à l'export (dont 85 %



fois notre site pour développer nos capacités et améliorer nos services. Nous disposons désormais de 24 000 m² dédiés à la logistique dont 2 000 m² réservés aux pièces détachées. Achats, R&D, marketing, commerce et SAV sont intégrés chez nous. Nous venons également d'inaugurer un nouveau showroom à Rousset pour accueillir nos partenaires export et nos clients professionnels, leur présenter l'ensemble de nos gammes et assurer des formations sur nos produits. »

“ Nous avons progressivement élargi notre offre vers les différentes technologies du local technique avec la volonté de les démocratiser ”

Comment a évolué l'offre Poolstar ?



Gamme Jet présentée dans le nouveau Showroom de Poolstar

« Après le brusque coup d'arrêt qu'a connu le marché, **l'année 2024 a été pour Poolstar une phase d'épuration des stocks et d'investissement dans l'innovation**, afin de revenir à l'avant-garde avec des produits novateurs, de qualité et proposés au juste prix. Historiquement reconnus pour notre expertise en pompes à chaleur, **nous avons progressivement élargi notre offre vers les différentes technologies du local technique avec la volonté de les démocratiser**. Nos prix ne sont donc pas simplement fixés en fonction de la valeur du marché, mais en fonction de la valeur réelle des produits. Notre électrolyseur Aqualyser en est le parfait exemple : un produit conçu pour sa simplicité d'usage et d'installation, et accessible en termes de prix.

La pompe à chaleur reste au cœur de l'offre Poolstar, avec 17 années d'expérience dans ce domaine. Nous avons **entièrement repensé notre offre à destination des professionnels et lancé la gamme Jet**, composée de trois familles de produits Full Inverter fonctionnant au gaz R32, connectables au cloud



collaborer avec des industriels capables de produire en grande série, tout en garantissant un taux de retour inférieur à 1 %.

Nous avons choisi de faire certifier notre gamme JetPro à la norme NF, particulièrement exigeante et plus rigoureuse que la norme TUV (ndlr : norme allemande), avec un contrôle qualité permanent. Cette certification nous engage à maintenir un niveau de qualité et de performance élevé, et à améliorer continuellement nos produits. »

“ Nous avons choisi de faire certifier notre gamme JetPro à la norme NF ”



Nous avons lancé deux nouvelles pompes à chaleur fonctionnant au gaz R290 : les modèles Airline 360 et Arctic Line. Ces produits ont été conçus spécifiquement pour les territoires où les températures sont plus basses. L'Arctic Line, tout comme le modèle Jet City, bénéficie de la technologie EVI (Injection de Vapeur Express), développée pour assurer un fonctionnement optimal dans une plage de températures allant de -10 °C à +38 °C, avec, à la clé, de meilleures performances et des économies d'énergie.

Pour le marché de la piscine collective, nous proposons la gamme Megaline, qui permet d'associer plusieurs unités pour atteindre la puissance nécessaire au chauffage de grands bassins, tout en réalisant un gain énergétique supérieur à 25 %.

Enfin, nos petites pompes à chaleur ont également évolué pour fonctionner toute l'année, avec la possibilité de refroidir l'eau en plus de la chauffer. Aujourd'hui, **l'offre Poolstar couvre l'ensemble des besoins du marché** : de la piscine hors sol à la piscine collective, en passant par le spa et le bain glacé.

“ Nous avons réalisé d'importants investissements pour développer ”



L'ensemble des équipements du local technique



Aqualyser en version compact « Total »

À partir de 2018, notre volonté a été de compléter l'offre PAC. Nous avons commencé en lançant la Variline, une pompe à vitesse variable pour optimiser les économies d'énergie de nos pompes à chaleur. Aujourd'hui, nous proposons **une gamme étendue de pompes de filtration** et allons développer notre propre offre de filtres.

En matière de traitement de l'eau, nous avons élargi notre offre. Après le Sel In et le Turbosalt, nous avons mis sur le marché **l'Aqualyser, un électrolyseur complet et adaptable avec chambre d'analyse et contrôle pH & ORP**. Aujourd'hui, 60 % des clients qui commandent un électrolyseur lui associent une régulation pH. D'où cette nouvelle solution connectée, développée pour faciliter l'installation, avec une version Flex, où boîtier et chambre d'analyse s'installent séparément, et une version compacte « Total », qui intègre tout dans le boîtier — les deux produits étant vendus au même prix. En cas de défaillance d'une sonde, il peut fonctionner en mode manuel pour continuer à produire automatiquement du chlore.



Dans le même temps, nous avons réalisé d'importants investissements pour **développer une solution qui connecte l'ensemble des équipements du local technique** : l'application Poollex connectée au cloud Poollex. En plus de permettre aux particuliers de piloter leur piscine posément et intuitivement, grâce au cloud Poollex mis en place cette année, elle **donne aux professionnels une vision d'ensemble de leur parc d'équipements**.

À terme, il permettra à notre SAV de renseigner nos clients concernant d'éventuelles pannes et/ou erreurs et **d'intervenir en premier niveau à distance afin de limiter leurs déplacements**. L'outil, en plus d'aider au diagnostic, au support et au SAV, remonte des informations anonymisées qui nous permettent tout à la fois d'améliorer nos produits et nos outils, et d'échanger avec nos clients professionnels avec des arguments chiffrés (exemple : impact sur la facture d'électricité du consommateur de la baisse de 1 °C



Le Poolican est la version compacte du local technique connecté. Présenté en 2022, une nouvelle version optimisée a été lancée fin 2024. Destiné tout particulièrement au marché tendance des mini piscines, il offre une gestion fiable et simplifiée de la filtration, du chauffage, du traitement et de l'éclairage de la piscine.

“**La consommation d'énergie est un véritable sujet au moment où le client choisit d'investir dans une piscine**”

Enfin, **la piscine représentant 20 à 25 % de la consommation énergétique d'un foyer**, nous avons décidé de développer une solution solaire. C'est un véritable sujet au moment où le client choisit d'investir dans une piscine.

Avec nos partenaires, nous avons mis au point une solution **compétitive face aux offres des grands opérateurs du marché : Apollohub**. Il s'agit d'un **kit tout-en-un, prêt à l'installation**, comprenant un onduleur hybride, une batterie et des panneaux solaires, permettant de fournir de 3 à 9 kWhc.

Il faut savoir qu'**avec 6 kW et une batterie, il est possible decouvrir jusqu'à 80 % des besoins énergétiques d'une piscine de 50m3**. Le piscinier peut ainsi apporter une expertise complémentaire, et Poolstar les accompagne dans cette démarche en les formant à la vente et à l'installation, et en les aidant à obtenir la certification QualiPV.

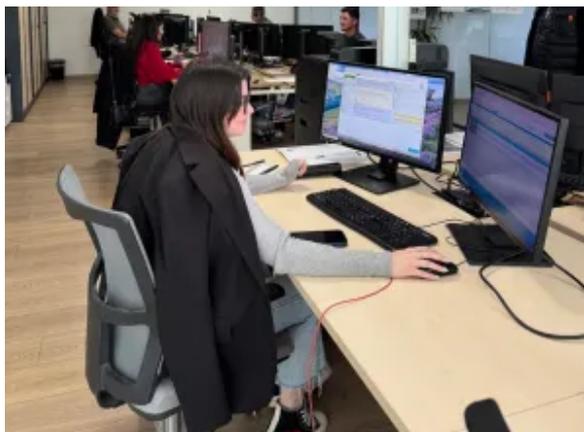
Et côté Wellness ?

« En 2015, nous avons lancé la marque de spas acryliques Holl's by Hanscraft, fabriqués par un partenaire européen établi en République tchèque. Nous avons constaté rapidement que **le spa étant utilisé davantage qu'une piscine, la question du coût du chauffage était encore plus importante**. Nous avons donc mis à profit notre expertise de la pompe à chaleur de piscine et créé **Spawer, une gamme de pompes à chaleur pour spas innovante et performante**. Elle permet de chauffer le spa en consommant 75% d'énergie en moins qu'une pompe à chaleur on/off classique. Conçue pour fonctionner jusqu'à -25 °C grâce à la technologie EVI, la IceSpa est le fleuron de cette gamme. **Une solution dans la tendance des Ice Baths**. À noter que **toutes nos PAC bénéficient d'un mode « chiller »** pour abaisser la température de l'eau.

Comment vous êtes-vous organisés pour accompagner les professionnels au quotidien ?

« Notre organisation commerciale est structurée autour de trois services : la France, l'export et les grands comptes. Nous comptons sept commerciaux sur le terrain en France dédiés aux professionnels, trois pour les grands comptes, et cinq personnes pour l'export.





Service après-vente

Nous avons développé un **espace pro en ligne à destination des pisciniers**, leur offrant un accès 24h/24 et 7j/7 aux catalogues, aux bilans thermiques et photovoltaïques, au suivi des commandes, au SAV (avec possibilité de visioconférence), aux pièces détachées, etc. Cet espace existe également en version mobile, adaptée aux besoins sur les chantiers. L'objectif de cet outil interactif, fruit d'importants investissements, est double : **permettre aux professionnels de répondre rapidement à leurs clients**, et **dégager du temps au SAV pour traiter les dossiers les plus complexes**.

Selon la saison, notre service après-vente est composé **de huit personnes, avec une ligne dédiée aux professionnels**. Nous disposons d'un stock permanent de pièces détachées regroupant 6 000 références, avec un engagement de disponibilité des pièces sur une durée de sept ans. **Chaque produit retourné pour réparation est systématiquement testé sur notre banc d'essai** avant réexpédition. Doté de cinq postes et de plusieurs bassins de test, ce dispositif nous permet également de contrôler les pièces à leur réception et de réaliser des essais sur les produits développés par notre service R&D.

Nous avons lancé **le Starclub, un programme de fidélisation** qui offre à nos clients un ensemble d'avantages, de services et de remises supplémentaires. Enfin, nous proposons des **modules de formation spécifiques**, dispensés à distance ou en présentiel, incluant la manipulation des produits. Nous insistons particulièrement sur l'argumentation commerciale, notamment pour les nouveaux produits. »

L'empreinte environnementale de Poolstar ?

« Nous menons un travail approfondi sur la **conception de nos produits, leur utilisation, ainsi que sur le choix des matériaux**. Certains modèles, comme ceux de la gamme JetPro, sont fabriqués sur des **chaînes de production alimentées en énergie verte**.

Le développement du **local technique connecté**, autour de nos différentes gammes de produits, s'inscrit également dans une logique de **réduction de l'empreinte environnementale** de la piscine.

Enfin, nous avons refondu l'emballage de nos gammes professionnelles en adoptant un carton kraft plus responsable, limitant l'usage du plastique et facilitant le recyclage. **Nos efforts ont été récompensés en 2024 par l'obtention de la certification Ecovadis au niveau « Engagé »**. Il y a quelques semaines, nous avons franchi un palier supplémentaire en obtenant **une médaille de bronze**, qui vient confirmer nos engagements RSE. »





Entrepôt de stockage



Zone de test des produits



Espace wellness dans showroom intérieur



Entrée du showroom extérieur



Présentation de la solution photovoltaïque ApolloHub