

ÉDITION 6 - JUIN 2017

AUTO INSIDE

Le magazine spécialisé pour les garagistes suisses

Le concept qui garantit la plus belle réussite à un garage

Pages 8 à 19

Les biens d'équipement qui améliorent la rentabilité

Pages 20 à 25

Ce que disent les banquiers du financement des garages

Pages 26 à 29

MOTOREX. ET ÇA ROULE.

**JOURNÉE PORTES OUVERTES
À LANGENTHAL, LE 24 JUIN 2017!**

Fêtez avec nous une journée inoubliable!
www.100-years-motorex.com

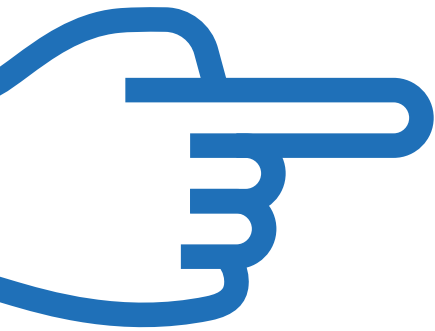


Le client d'aujourd'hui est intransigent. Conjuguer professionnalisme et efficacité maximum est donc un impératif pour tout atelier. Un assortiment complet de lubrifiants et de produits de nettoyage innovants, ainsi qu'un service et une assistance de premier plan font de MOTOREX le numéro un des garagistes les plus exigeants. Vous souhaitez donner le meilleur de vous-même? Faites confiance à un partenaire indépendant qui fait preuve d'un engagement sans faille. Plus: www.motorex.com

hostettler autotechnik ag



Le programme de formation 2017 est disponible.



Réservez maintenant une formation!

- Toutes les formations proposées figurent sur le site www.autotechnik.ch
- Pour les partenaires Autofit, les formations sont gratuites, à l'exception des formations signalées
- Début des cours à partir de février 2017

NEW

Inscription en ligne
www.autotechnik.ch/training

Avantages:

- Disponibilité immédiatement visible
- Simple, rapide, possible à tout moment
- Confirmation immédiate d'inscription

Hostettler Autotechnik AG

Telefon 041 926 62 35

Téléphone 021 644 21 60

E-Mail info@autotechnik.ch

Juin 2017



8 Nouveau concept de garage: AUTOINSIDE a rendu visite à l'un des premiers garagistes suisses à avoir adopté le concept Checkbox d'ESA.



26 La branche résiste à la conjoncture: les banques concèdent d'excellentes perspectives à long terme à la branche automobile suisse.



En couverture:
Grâce à Motorex, les rouages sont huilés depuis 100 ans.

Éditorial

5 Avec sagesse, sans affect

6 En bref

Concepts de garage

- 8 Portail sur de nouveaux clients
- 10 De la marque au concept
- 12 Ambiance internationale grâce au concept
- 14 La certification comme alternative
- 16 Le point de vue de la Commission des marques
- 18 Sélection de concepts

Biens d'investissement

- 20 Dealer Management Systems
- 22 Visite du chantier d'un atelier camions
- 24 Fréquentation accrue grâce au parc de lavage

Financement

- 26 Bonnes perspectives pour la branche
- 29 Financements sur mesure

Management et droit

- 31 Heures et temps supplémentaire

Vente

- 32 Vente de voitures au centre commercial

Atelier et service après-vente

- 33 Fidéliser le client avec l'huile maison
- 34 La protection pour peinture parfaite
- 35 La numérisation en architecture
- 36 Interview avec Edi Fischer, CEO de Motorex
- 40 Les réparations n'excluent pas la visibilité
- 41 Nouveau garage CEA du mois
- 42 Retour sur l'AG d'ESA
- 46 Portrait de Charles Blättler
- 48 Signalement de sinistres

Prestations

- 50 Passage à All IP

Profession et carrière

- 52 Business Academy
- 54 Formation continue dans les régions
- 56 Des apprentis top modèles d'un jour
- 58 Préparation aux WorldSkills

Politique

- 59 Motion de contrôle périodique des gaz

Association

- 60 Rétrospective des 90 ans de l'UPSA
- 61 L'UPSA aide au développement

Sections

- 62 Nouveau président à Genève
- 63 Suisse centrale/Argovie
- 64 Karting plaisir à Lyss
- 65 Un sponsoring en or

66 Garages

67 Impressum



Votre partenaire compétent pour une maison de l'auto conviviale

Planification et conseils lors d'une construction nouvelle ou d'une rénovation de garages et de maisons de l'auto, de stations d'essence, shops

Profitez de notre expérience. Nous nous tenons à votre entière disposition pour un entretien sans engagement.



AWS ARCHITEKTEN AG
Muristrasse 51
CH-3006 Bern
Téléphone 031 351 33 55
Téléfax 031 351 33 68
Homepage: www.aws.ch
e-mail: architekten@aws.ch



REPANET
REPANET
SUISSE

Nous ramenons rapidement vos véhicules de nouveau sur la route.

Repanet Suisse - Votre avantage pour...

Flottes et sociétés leasing:

- Coordination de vos exigences en cas de panne et accidents
- Un réseau de réparation
- Accomplissement de tous les critères de réparation pour flottes
- Optimisation des flux d'information

Compagnies d'assurances:

- Réalisation de réseaux d'entreprises certifiées
- Complément des réseaux existants
- Coordination de service-niveau-exigences
- Optimisation des flux de communication



Réseau indépendant de carrossiers
experts et certifiés



André Koch SA
Grossherweg 9
8902 Urdorf-Zürich
www.andrekoch.ch
www.repanetsuisse.ch

Avec sagesse, sans affect

Chère lectrice, cher lecteur,

Fin avril, le SonntagsBlick a publié un article intitulé « L'arnaque des pare-brise: les garagistes nous soutirent CHF 37 millions en trop! ». Selon son auteur, les garagistes remplaceraient trop facilement les pare-brise au lieu de les réparer. De nombreux garagistes ont été agacés, à juste titre. Bien que les opinions des uns et des autres puissent diverger concernant le remplacement de pare-brise, les mots « soutirer », « arnaque » et « millions » conviendraient plutôt au titre d'un vaudeville. Ils n'ont absolument rien à voir avec une enquête sérieuse. En guise de premier réflexe, nous aurions pu réagir en publiant un communiqué de presse. Ce faisant, nous aurions cependant donné encore plus de grain à moudre aux médias. Cela n'est pas dans l'intérêt de nos membres, du moins pas dans le cas présent. Ce n'est pas non plus le style de l'UPSA.

Nous ne pouvons pas simultanément nous exprimer politiquement par la « voix de la sagesse » et agir dans l'affect lorsque nous sommes victimes d'un traitement injuste.



« Presque aucune autre branche que la nôtre n'est aussi souvent présente dans les médias, et ce de manière majoritairement positive. »

C'est pourquoi nous avons présenté une nouvelle fois les faits notoires qui vont dans le sens d'un remplacement de pare-brise. Certains parmi eux sont d'ailleurs très pertinents. Vous trouverez l'article en page 40 de ce numéro. Nos membres peuvent s'appuyer sur ces faits dans leur argumentaire si leurs clients souhaitent en discuter. Ces arguments reposent non seulement sur les réalités techniques, mais aussi et surtout sur la confiance accordée au travail des membres de l'UPSA: travailler avec sérieux, professionnalisme et au service du client, comme le stipule notre code d'honneur commun. N'hésitez pas à en parler aux clients si le besoin s'en fait sentir.

Au cours des dernières années, l'UPSA a développé ses médias imprimés et en ligne et renforcé le partenariat avec les médias externes. Presque aucune autre branche que la nôtre n'est aussi souvent présente dans les médias, et ce de manière majoritairement positive, grâce à des dossiers tels que la formation, les expositions de voitures, la sécurité routière, les évolutions techniques ou les services. Nous aurons également besoin à l'avenir de cette attention de la part des médias pour évoquer la métamorphose du garagiste en prestataire de mobilité. Compte tenu de l'agacement suscité par l'article racoleur, il est conseillé d'éviter d'agir dans l'affect et de garder les yeux rivés sur les intérêts de notre branche.

Meilleures salutations

Urs Wernli
Président central

Une nouvelle collaboratrice au secrétariat de l'UPSA

Depuis le 3 mai 2017, Bianca Bürgy appuie la représentation de la branche en tant que collaboratrice de l'inspection des stations-service et de l'environnement. Outre cette activité, elle travaille également à l'accueil de Mobilcity. Parlant cinq langues, elle apporte son

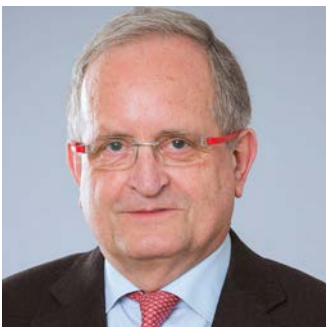


Bianca Bürgy travaille à l'inspection de l'environnement.

expérience du secrétariat et de l'accueil. L'UPSA lui souhaite la bienvenue et lui adresse tous ses vœux de réussite à son nouveau poste !

François Launaz reste aux commandes

Le président d'auto-suisse, François Launaz, conserve son



François Launaz a été confirmé dans ses fonctions de président d'auto-suisse.



Armin Schnellmann, Avia Autobahn-Service Forrenberg AG (à gauche) et Rainer Schöne, Energie 360°, sont ravis de la nouvelle station-service électrique.

mandat pour trois nouvelles années. Il a été réélu à l'unanimité lors de l'assemblée générale de l'Association d'importateurs suisses d'automobiles dans les locaux de Galliker Car Logistics, à Altishofen (LU). Dans le même temps, les membres présents d'auto-suisse ont adopté une nouvelle stratégie pour l'association, une stratégie qui se focalise sur les intérêts des automobilistes. De plus, la branche automobile doit à nouveau être bien représentée au Conseil national et au Conseil des États. « auto-suisse peut et doit jouer un rôle de plus en plus important sur la scène politique et administrative de notre pays », a souligné François Launaz.

Station-service électrique sur l'autoroute

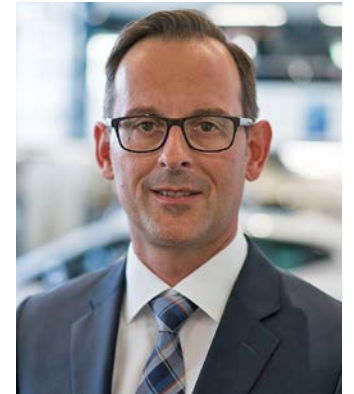
Sur l'aire d'autoroute de Forrenberg Nord sur l'A1 entre Saint-Gall et Winterthour, Energie 360° a ouvert une station-service pour voitures électriques. En 30 minutes, elle charge à environ 80 % de leur capacité deux voitures électriques capables d'être chargées rapidement, et ce

grâce à la mise en place des trois types de fiches disponibles à l'heure actuelle (CHAdeMO, CCS et Typ2). La puissance maximale de charge de la station-service électrique s'élève aujourd'hui à 80 kW. Il sera possible de la faire passer à 150 kW à l'avenir.

Wolgensing AG devient un Ford Flagship Store

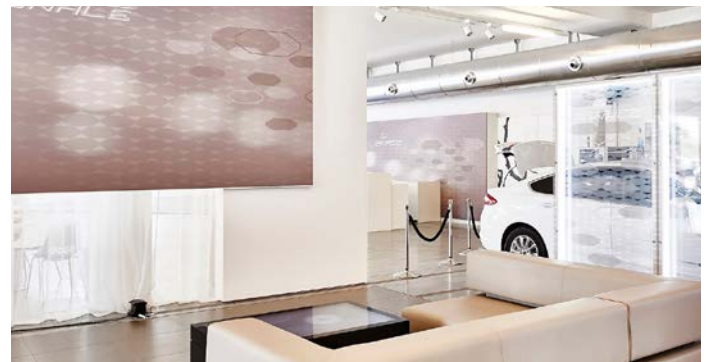
La société Wolgensing AG est non seulement une concession Ford, mais elle a également ouvert le premier FordStore de Suisse orientale. Le concept du FordStore offre une nouvelle expérience client, tant en matière d'accueil et de visite de la concession que sur le plan des outils numériques innovants. Le lounge Vignale, l'ensemble de la palette Ford Performance de la

Mustang à la Focus RS ainsi que le Transit Center en sont les points forts. « Nous sommes fiers que Wolgensing AG, une concession renommée et couronnée de succès, se soit engagée en faveur de Ford », déclare **Paul Fratter**, Managing Director, Ford Motor Company (Switzerland) SA. Wolgensing AG porte un regard rétrospectif sur un passé réussi dans la branche automobile. Fondée en 1936, elle est actuelle-



Daniel Wolgensing est le représentant de la troisième génération qui gère le garage.

ment gérée par **Daniel Wolgensing**, le représentant de la 3^e génération : « Nous nous réjouissons de collaborer avec Ford. Le concept de FordStore séduit car chez nous, le client occupe le devant de la scène dès son entrée dans l'établissement ».



Un coup d'œil dans le FordStore avec sa nouvelle expérience client.

Liberté d'entreprise

... un des nombreux atouts du partenaire le GARAGE !

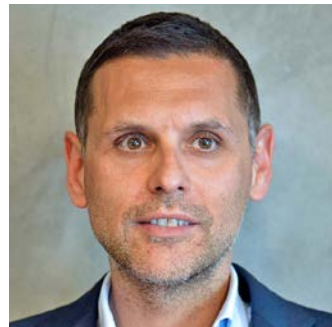


Schaeffler (de g. à dr.): Stefan Bratzel, directeur du Center of Automotive Management, Barbara Hahlweg, animatrice, Matthias Zink, CEO Automotive Schaeffler AG, Felix Kuhnert, responsable du service automobile chez PwC.

Schaeffler est le sous-traitant automobile le plus innovant

Schaeffler s'est imposée dans la catégorie « Entraînement » dans le cadre de l'Automotive Innovations Award qui est attribué depuis 2012 par le Center of Automotive Management (CAM) et par le cabinet d'audit et de conseil PricewaterhouseCoopers (PwC). Le jury a récompensé la combinaison Schaeffler innovante d'une boîte de vitesses CVT et d'une fonction hybride, c'est-à-dire un moteur électrique intégré. Celui-ci se distingue notamment par de faibles pertes d'énergie ainsi que par sa construction très compacte qui engendre un avantage significatif en termes d'encombrement et de poids. **Matthias Zink**, CEO Automotive de Schaeffler, a accepté le prix à Francfort.

C. Meola, nouveau Brand Country Manager Fiat Professional



Christian Meola remplace Arthur Schnyder.

Le 1^{er} mai 2017, **Christian Meola** a repris le poste de Brand Country Manager Fiat Professional au sein de FCA Switzerland. Outre sa longue et solide expérience de la branche des véhicules utilitaires dans le marketing et la vente, il a un passé international. Il a commencé sa carrière chez Iveco, en Italie, avant d'être continuellement actif notamment en France et en



En Suisse, les voitures au gaz sont approvisionnées par un mélange d'au moins 10 % de biogaz qui est totalement neutre en termes de CO₂.

Australie. Auparavant, il occupait le poste de Head of LCV Product Strategy and Planning au QG de Nissan Europe en Suisse. **C. Meola** remplace Arthur Schnyder qui quitte l'entreprise pour relever un nouveau défi professionnel.

Émissions d'oxyde d'azote : l'Empa recommande le gaz

Les derniers résultats de mesures de l'Empa, l'institut de recherche de l'EPF à Dübendorf, montrent que les voitures diesel modernes émettent bien plus d'oxyde d'azote que prévu. Les voitures fonctionnant au gaz ont atteint des valeurs exceptionnelles lors des courses d'essai de l'Empa. Elles étaient en effet 60 à 140 fois plus propres que les voitures diesel évaluées. L'oxyde d'azote pose tout particulièrement problème dans le cadre de l'accumulation d'ozone en été. « Rouler plus propre que ne

l'exige la loi est possible dès aujourd'hui », écrit l'Empa dans le dernier numéro du magazine « Empa Quarterly ». L'organisme recommande d'acheter un véhicule fonctionnant au gaz naturel ou au biogaz. Les voitures au gaz évaluées ont atteint des valeurs de mesures exceptionnelles : alors que des voitures diesel Euro VI émettaient jusqu'à 1400 mg/km d'oxyde d'azote, ce chiffre passait à moins de 10 mg/km pour les voitures au gaz. Les valeurs les plus élevées d'une voiture essence également testée dépassaient les 50 mg/km. Les voitures au gaz fonctionnent en Suisse avec une proportion de biogaz d'au moins 10 %.



Actualités quotidienne : www.agvs-upsa.ch

le GARAGE,
le concept de garage
partenarial de votre ESA



le GARAGE

La marque de votre choix

Checkbox: le nouveau concept de garage d'ESA

L'accès à de nouveaux clients



La clientèle du garage Thommen d'Ormingen est constituée en grande partie de passionnés de vieilles Volvo. Afin d'élargir le cercle de clients et de véhicules, Adrian Thommen a opté pour le nouveau concept de garage d'ESA, baptisé Checkbox. *Sascha Rhyner, rédaction*

■ Niklaus Huwyler pose devant le garage Thommen d'Ormingen, l'air radieux. Non pas à cause du magnifique ciel bleu, ni de la non moins sensationnelle Volvo Amazon des années 60. « Lorsque nous avons élaboré le concept, c'est exactement comme ça que je m'imaginai un garage Checkbox », explique le responsable Concepts garages & fidélisation de la clientèle d'ESA. « Du point de vue architectural, ce garage est unique : il ressemble un peu à une box. C'est aussi une entreprise typique, avec deux professionnels très bien formés. »

Adrian Thommen, propriétaire du garage et partenaire Checkbox à partir du 1^{er} juin, se réjouit de faire de la publicité pour une marque forte sur sa devanture. « Nous savons que bon nombre de clients viennent en premier chez nous dès lors qu'il s'agit de s'occuper de leur ancienne Volvo », déclare A. Thommen, qui possède lui-même dix Volvo

de collection. « Mais un jour, un client venant récupérer sa Volvo a réalisé que pour faire réviser son Opel, il se rendait dans un autre garage. » En fait, il ne savait pas qu'A. Thommen et son collaborateur Ueli Hunziker proposaient également ce type de prestation. « Grâce à Checkbox, nous espérons convaincre nos clients que nous sommes en mesure d'effectuer des révisions et des réparations sur n'importe quelle voiture, quelle que soit la marque. »

Peu à peu vers son propre atelier

Cette passion pour la marque suédoise (et plus tard pour le pays lui-même) est née pendant son apprentissage. « J'ai effectué mes quatre ans d'apprentissage en tant que mécanicien automobile au garage Ernst Buser AG d'Ormingen, un concessionnaire Volvo et Renault », explique A. Thommen. Il a ensuite travaillé dans différentes entreprises et pour

diverses marques telles que Ford, Nissan ou Jeep avant de rejoindre le centre d'occasions du garage F. Niggli de Liestal. « Et puis, je me suis rendu compte que je voulais faire autre chose. Pendant trois ans, j'ai travaillé au service extérieur chez Allianz Assurances. »

En 2010, Adrian décide de se mettre à son compte. « L'installation était déjà là et j'ai donc pu démarrer sans faire de gros investissements. Le bouche à oreille a rapidement fonctionné et l'atelier de Wittinsburg s'est révélé trop petit. » C'est ainsi que fin 2012, il a déménagé à Ormingen où il a transformé un ancien atelier mécanique en garage automobile. La proximité géographique avec son ancienne entreprise d'apprentissage (toujours concessionnaire officiel de Volvo) n'est pas un problème : « Nous entretenons d'excellentes relations et avons régulièrement des échanges. »

Il se réjouit du taux d'utilisation de l'ate-

lier. Seul le segment voitures d'occasion a connu un léger recul. « Au fil du temps, j'ai réalisé que je ne pouvais plus tout gérer tout seul: le téléphone, les visites des clients, les explications à donner, je ne faisais que ça », se souvient-il. Il a trouvé en Ueli Hunziker le collaborateur idéal. « Il a travaillé à la fabrique d'avions Pilatus puis a souhaité se recycler et a suivi une formation accélérée de mécanicien. Il en est sorti premier de sa promotion », souligne A. Thommen non sans fierté.

Un rapport coûts-bénéfices évident grâce à Checkbox

Adrian est également fier de son petit atelier, juste derrière le Restaurant Altavilla. « Je suis parti de rien. Aussi, ai-je longtemps hésité avant de me décider pour un concept. » Sans compter que les offres proposées sur le marché ne lui convenaient pas. « Pour un petit garage comme le mien, le rapport coûts-bénéfices n'était pas intéressant. » Ce n'est que très récemment que le concept de garage est revenu d'actualité. « Deux tiers de nos clients ont des anciens modèles Volvo. Nous souhaitons aujourd'hui qu'ils nous confient également leurs autres véhicules. Nous proposons aussi bien les révisions que les réparations. C'est pourquoi ce concept est un complément intéressant », déclare A. Thommen.

C'est pour des garages comme le sien qu'ESA a créé le concept Checkbox. « En tant que société coopérative, nous sommes tenus de proposer une solution à tous nos copropriétaires. Avec le concept Bosch, qui s'adresse plutôt à un segment premium et le Full-Service-concept « Le Garage », nous couvrons un vaste segment, mais pour

les petits garages, il manquait une offre adaptée », explique Huwyler. « Nous avons vraiment ressenti ce besoin. » Et force est de constater que le retour suite au lancement au Salon de l'auto, est plutôt positif: « Nous tablons sur 25 voire 30 garages Checkbox avant la fin de l'année. Ce concept a suscité un énorme intérêt, notamment en Suisse romande. »

Adrian se réjouit déjà de son inscription et nous montre le système de visualisation qu'il a déjà reçu d'ESA. « Il y aura un grand panneau rouge, portant les inscriptions « Checkbox » et « Garage Thommen », ainsi qu'un panneau énumérant les cinq principaux services que nous proposons. Je vais l'installer à l'accueil ». Un beachflag a été utilisé pour la séance photos avec AUTOINSIDE. Adrian Thommen et Niklaus Huwyler, radieux devant le garage Checkbox. <

« Chez ESA, nous sommes engagés envers tous les copropriétaires. »



Monsieur Huwyler, pour quels types de garagistes les concepts de garage sont-ils le plus appropriés ?

Niklaus Huwyler: En fait, pour tous les garagistes ayant une compétence multi-marques et qui souhaitent le faire savoir.

Sur quoi repose le concept Checkbox ?

En tant que société coopérative, ESA s'engage envers tous les copropriétaires, quelle que soit leur taille. Nous devons proposer des solutions pour tous les segments. Bon nombre de garages avaient ce besoin. C'est pourquoi nous avons créé un concept de garage adapté à chacun.

À qui s'adresse cette offre ?

Il est important pour nous que les garagistes Checkbox soient des professionnels bien formés dotés d'un atelier bien équipé. Le garage doit être ouvert tous les jours ouvrés. Le propriétaire doit également être un copropriétaire ESA. En résumé, il faut que ce soit un garage hautement professionnel.

Quelles évolutions avez-vous pu remarquer s'agissant des différents concepts ?

Il y a un changement structurel. Les marques resserrent leur offre et augmentent leurs exigences. Et de plus en plus de garagistes ne veulent plus ou ne peuvent plus répondre à ces exigences. En même temps, ils souhaitent se positionner autour d'une marque. L'ESA doit les aider à fournir des informations. Pour cela, il faut trouver un partenaire et dans le même temps, les garages peuvent conserver leur indépendance entrepreneuriale.

On constate de plus en plus que les garages possèdent à la fois une représentation de marque et un concept de garage...

C'est aussi ce que nous avons constaté. Les concessionnaires souhaitent avoir une deuxième activité afin d'augmenter le taux d'utilisation des garages. Ou bien il arrive parfois que la marque vende moins de voitures et dans ce cas, le garage souhaite maintenir le volume. Prendre une deuxième marque va devenir de plus en plus difficile et ce, également en raison des exigences des fabricants ou des importateurs.



Le travail administratif lui prenant de plus en plus de temps, Adrian Thommen a embauché un collaborateur.



Ueli Hunziker a suivi une formation accélérée pour devenir mécanicien automobile.



La passion d'Adrian Thommen pour Volvo et la Suède est palpable dans l'atelier.



Le garage Thommen s'est spécialisé dans les anciens modèles Volvo, comme cette Volvo Amazon.

Interview de Jakob et Carola Schlatter, garagistes carXpert

« Nous apprécions notre nouvelle liberté »

Depuis 2000, le garage Landgarage AG situé à Uhwiesen, dans le Weinland zurichois, est passé exclusivement à un concept d'atelier et compte désormais parmi les pionniers des garages indépendants. Dans une interview accordée à AUTOINSIDE, ses propriétaires, Jakob et Carola Schlatter, expliquent pourquoi ils ne se sont jamais aussi bien portés. **Mario Borri**, rédaction



Géré depuis 1998 par Jakob et Carola Schlatter : le garage Landgarage AG à Uhwiesen, dans le Weinland zurichois.

■ Jakob Schlatter, actuel président de la section UPSA Schaffhouse, gère depuis 1998 avec son épouse Carola le garage Landgarage AG, situé à Uhwiesen (ZH). Au début, l'exploitation était un concessionnaire Peugeot officiel. En 2000, les Schlatter sont passés au concept « Garage AD » de Technomag (aujourd'hui carXpert). Depuis cette date, c'est-à-dire depuis 17 ans, Landgarage AG est exclusivement un concept d'atelier.

Monsieur et Madame Schlatter, pourquoi avez-vous tourné le dos à la représentation de marque ?

Jakob Schlatter (JS) : Cela n'avait rien à voir avec la marque ! Peugeot, c'est en effet toute ma vie. J'ai fait mon apprentissage auprès du Français, qui construit toujours de super voitures.

Carola Schlatter (CS, souriant) : Oui, je le confirme. Mon mari s'est fait tatouer un lion dans le bas du dos.

JS : Cela s'est passé ainsi. Au début de l'année 2000, Peugeot Suisse a redistribué les secteurs parmi les concessionnaires et nous nous sommes vu attribuer le secteur entre Uhwiesen et Winterthour. Mais comme je suis de Schaffhouse et que ma base de clients est domiciliée entre Uhwiesen et Schaffhouse, je ne pouvais pas l'accepter.

Qu'est-ce qui vous a incité à passer au concept d'atelier de Technomag ?

JS : J'en avais entendu parler à plusieurs reprises et cela faisait un moment que je réfléchissais à passer à un concept d'atelier. Mais à l'époque, ces concepts étaient encore mal vus et il n'existait que trois fournisseurs reconnus : ESA avec Le Garage, Derendinger avec Garage plus et Technomag, justement, avec le garage AD. Nous avions déjà eu de bonnes expériences avec Technomag en tant que fournisseur

de pièces détachées et nous trouvions que le garage AD était le concept le plus représentatif et le mieux conçu. Il a par ailleurs pris de l'envergure en prenant le nom de carXpert en 2011.

Quels sont les avantages d'un concept d'atelier ?

CS : Nous sommes plus libres, plus indépendants et pouvons pratiquement tout faire. C'est ce qui rend le travail agréable.

JS : Être concessionnaire entraîne de nombreuses obligations, comme vendre un certain nombre de véhicules neufs. En tant que garagiste indépendant, nous n'y sommes pas tenus. Même le client est plus libre, il peut décider de ce qu'il veut. Je prends un exemple : si



Indépendants depuis 17 ans : Jakob et Carola Schlatter devant leur Landgarage.



De l'ancien et du neuf : l'expert automobile Adrian Cirillo prépare une nouvelle Peugeot 108 pour la livraison. La 205 GTI (1990) à côté est encore disponible.

un client arrive chez un représentant de marque avec une vieille voiture défectueuse, celui-ci doit rapidement le dissuader de la faire réparer et lui en vendre une neuve afin de remplir les quotas. Alors que chez un garagiste indépendant, il peut choisir, dans la majorité des cas, entre la réparation et l'achat d'un véhicule neuf. Il nous arrive évidemment de déconseiller une réparation coûteuse lorsque cela n'en vaut plus la peine. Mais il y a toujours des automobilistes qui sont prêts à investir dans leur vieille voiture et lorsque vous leur proposez ce choix, ils sont reconnaissants et vous restent fidèles.

CS : Il y a également des avantages financiers. Un représentant de marque doit par exemple payer lui-même les mises à jour régulières de l'identité d'entreprise. Ou encore les mesures publicitaires qui sont imposées par le constructeur ou l'importateur et qui sont très onéreuses. Avec carXpert, on choisit sa publicité dans un catalogue d'idées et on fait sa propre compilation. On prend seulement ce dont on a besoin, ce qui permet de faire des économies.

Y a-t-il également des inconvénients ?

JS : Toute médaille à son revers, mais nous sommes satisfaits ainsi. Par exemple, nous avons l'obligation contractuelle d'acheter les pièces détachées au fournisseur du concept. Mais il n'y a aucune contrainte temporelle comme dans les contrats de concessionnaires. Technomag nous laisse par exemple choisir à quel moment acheter les pièces.

Que s'est-il passé lorsque vous avez quitté la concession Peugeot ?

CS : Nous avons bien sûr informé nos

clients, qui ont continué de nous confier leur Peugeot. Puis d'autres automobilistes au village ont vu que nous réparions également des véhicules d'autres marques et sont venus nous voir. Cette nouvelle indépendance vis-à-vis de la marque nous a ainsi permis d'élargir nettement notre clientèle.

Sur votre bannière, on lit toujours « Votre spécialiste Peugeot ». Quel était votre rapport à la marque après ce changement ?

JS : Comme je l'ai dit, mon cœur battait et bat toujours pour Peugeot. C'est pourquoi nous continuons de vendre des voitures neuves de cette marque. Nous les recevons de concessionnaires suisses officiels avec qui nous entretenons de bonnes relations. Nous nous entendons également bien avec les autres garagistes de l'UPSA Schaffhouse. Il nous arrive parfois de vendre une voiture

neuve d'une autre marque. De temps en temps, des concessionnaires Peugeot officiels nous rendent visite et essayent de nous récupérer.

CS : Il nous faudrait inévitablement nous réengager et nous ne le voulons pas. Nous apprécions notre nouvelle liberté.

Qu'en est-il de la fourniture des données relatives aux véhicules ?

JS : Cela fonctionne très bien. Grâce à carXpert, nous avons un accès libre aux données de toutes les marques. Notre appareil de diagnostic de la marque Hella Gutmann nous permet de contrôler 70 à 80% des voitures. Il n'y a que les données des véhicules les plus récents que nous n'avons pas. Mais ce n'est pas si grave, car tant que les véhicules sont sous garantie, ils sont emmenés chez le garagiste de la marque en question.

Que recommandez-vous aux autres garagistes qui envisagent de quitter la concession de marque pour passer à un concept d'atelier ?

JS : Ce n'est pas simple, il faut bien distinguer entre une exploitation en ville ou à la campagne et de quatre ou 40 collaborateurs. Je ne peux m'adresser qu'aux petits garages de campagne comme le nôtre. Mon message : n'ayez pas peur de ne pas arriver à survivre sans la représentation de marque. Cela fait 17 ans que nous sommes indépendants et nous ne nous sommes jamais mieux portés !
CS : Il faut tout de même contribuer au succès de l'entreprise et apprendre à gérer cette nouvelle liberté. Lorsqu'il n'y a personne pour nous dire quoi faire, il faut faire preuve de plus d'initiative personnelle et de créativité et avoir la volonté de travailler dur. <



Peugeot, c'est toute sa vie : Jakob Schlatter doit mettre la main à la pâte ou le youngtimer ne démarrera pas.

Garage Auto Portmann GmbH à Engelberg

« Dans un endroit touristique, être inter

Autofit aura 20 ans cette année. Pour Daniel Portmann, qui en est partenaire, outre les formations gratuites et illimitées dont il peut profiter, le fait que le label soit connu aussi à l'étranger a compté dans son choix de s'affilier au concept de garage de Hostettler Autotechnik AG. **Sascha Rhyner**, rédaction

■ Le printemps est arrivé dans la vallée d'Engelberg. Le mètre de neige tombé au mois d'avril a fondu. Il n'en reste qu'au sommet des plus hautes montagnes. Les prés verdoyants dominent le paysage. Le ciel bleu invite les conducteurs de cabriolet à rouler cheveux au vent. Lequel reste frais, cependant, et rappelle que la saison froide s'est retirée de la station de sports d'hiver il n'y a pas si longtemps.

Un concept multimarques plutôt que plusieurs concessions

Le panneau Autofit du garage Auto Portmann GmbH, tout près de l'écrêteau d'Engelberg, se voit bien. Même en ce moment, pendant les travaux. Le garage construit une annexe sur le devant. On ne voit encore que la structure tubulaire et le toit ondulé sur des piliers d'acier de plusieurs tonnes. Le charpentier est occupé à couper les poutres en bois. Daniel Portmann, qui est aussi président de la section Suisse centrale de l'UPSA depuis le mois de mai, bâtit l'avenir du garage. « La Poste sera locataire de l'annexe dès le mois d'août », explique-t-il. Certes, le directeur perdra la vue qu'il a, et qui est grandiose, sur les montagnes environnantes, avec le Scheideggstock et le Salistock. Mais pas sa clairvoyance commerciale. « Avec le loyer supplémentaire que je toucherai, j'assure l'avenir. »

La clairvoyance de Daniel Portmann l'a fait s'affilier, fin 2012, au concept de garage Autofit : « Nous avons trois concessions : Suzuki, Opel et Isuzu. Or, pour un garage de notre taille, ce n'est pas viable. Alors nous nous sommes limités à Suzuki et avons conclu un partenariat avec un concept de garage ».

Une offre de formation gratuite et illimitée

Ce n'est pas par hasard que son choix s'est porté sur Autofit, de Hostettler. « La qualité est décisive : Hostettler est notre fournisseur de pièces depuis plus de 20 ans, et un partenaire compétent pour nous », explique Daniel Portmann. La livraison s'effectue deux fois par jour. « Ce que je commande avant 9h00, je le reçois le matin-même, et l'après-midi-même pour une commande jusqu'à 14h00. » Il est très satisfait de la disponibilité des pièces. « Un garagiste doit avoir la maîtrise de son stock, même pour les plus petites pièces. Grâce à ces livraisons, nous pouvons garder un petit stock et réduire ainsi nos coûts. »

L'offre gratuite et illimitée de formation lui paraît également un gros avantage : « Le temps passe très vite lorsqu'on est garagiste, et il faut continuer à se former en permanence pour rester à la pointe des connaissances. » Le concept de garage met également à disposition une hotline technique, gratuite aussi.



nationalement connu est un atout »

« Le fait qu'Autofit soit une marque connue à l'étranger a été un autre argument de poids pour nous, qui travaillons au cœur d'une région touristique. Cela augmente naturellement nos chances qu'un visiteur de passage reconnaisse la marque et nous accorde sa confiance. » Autre avantage aux yeux de Daniel Portmann : la possibilité de faire vérifier la solvabilité du client, même si « cela a sans doute moins d'importance encore à la campagne que dans les villes ».

Davantage de clients après le changement

La transformation de l'entreprise aux trois marques en un garage Autofit Suzuki s'est déroulée sans accroc. « Au début, nous avons même eu davantage de clients. Des conducteurs de Mercedes se sont tout à coup présentés chez nous », se souvient Daniel Portmann. Qui apprécie la présentation soignée d'Autofit : « L'image d'un garage est im-

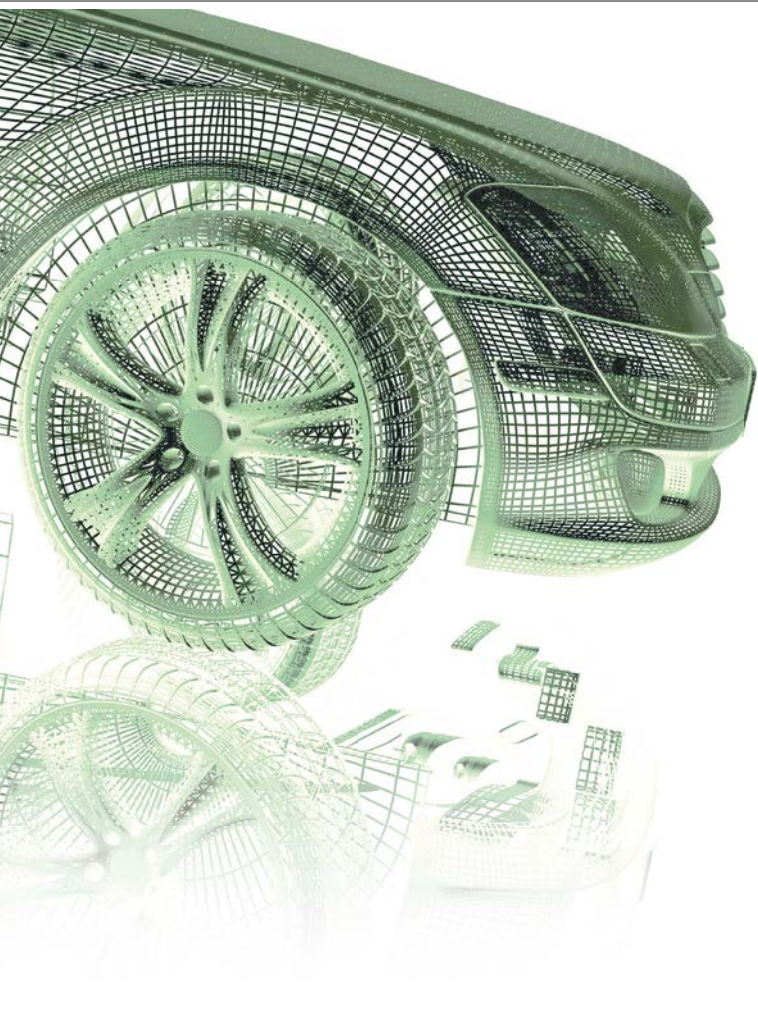


Dans son bureau, situé dans le showroom, Daniel Portmann fait preuve d'une grande clairvoyance.

portante, il faut pouvoir s'y identifier ». Le chef d'entreprise a par ailleurs conscience que dans une petite commune, il court d'autres risques qu'un garagiste urbain. « Si je commets une erreur, ici, le lendemain

toute la région est au courant », dit-il en riant.

Notamment grâce à son partenariat avec un concept de garage, Daniel Portmann est convaincu que son entreprise, que sa famille gère depuis deux générations déjà, et qui compte quatre collaborateurs, repose sur des bases solides. « Personne ne sait exactement ce que nous réserve l'avenir, et quelle technologie de propulsion prendra le dessus », concède-t-il. Mais le label multimarques est à ses yeux un atout pour perdurer. En même temps, il est sûr qu'« il y aura encore des concessionnaires forts dans 30 ans, parce que les constructeurs investissent dans la technologie ». Daniel Portmann, le regard rivé sur l'impressionnant paysage alpin, y croit dur comme roc, et pas seulement parce qu'il a lui-même choisi cette voie : « La clé, c'est d'avoir un concept de garage et une concession de marque ». <



Des données de première qualité sur les véhicules, depuis la Suisse, pour la Suisse

Des données sur les véhicules comme base décisionnelle: voici le cœur de notre métier. Nous répertorions dans notre base de données toutes les données relatives aux voitures, aux véhicules utilitaires et aux motos admis en Suisse qui remontent à 1980. Ceci constitue la base de notre vaste gamme des produits qui simplifient le travail quotidien de nos clients, et qui ont fait de nous le leader du marché suisse.

auto^[i]

Les données suisses des véhicules



Union suisse des grossistes libres en pièces détachées pour véhicules (UGS)

« Le souhait des garagistes »

L'Union suisse des grossistes libres en pièces détachées pour véhicules a présenté la certification UGS exclusive au Salon de l'automobile de Genève. AUTOINSIDE a demandé à son président Gregor Eckert comment cette idée a vu le jour, comment elle est perçue sur le marché et quels sont les avantages d'une certification pour un garagiste. **Sascha Rhyner**, rédaction

Le Garage Thomi AG à Granges est certifié UGS (de g. à dr.): Ramona Moser (assistante en maintenance d'automobiles), Marc Thomi (mécanicien), Beat Thomi (directeur) et Gregor Eckert (directeur adjoint de NS Autoersatzteile AG/président de l'UGS).

M. Eckert, l'Union suisse des grossistes libres en pièces détachées pour véhicules propose une certification depuis cette année. Comment en avez-vous eu l'idée ?

Gregor Eckert : Il y a quelques années, divers concessionnaires ont exprimé le souhait d'introduire un concept de garage au nom de l'UGS. Comme les concepts de garage vont à l'encontre de notre crédo consistant à ne pas bâillonner les clients avec des contrats et à leur permettre d'agir librement sur le marché, nous nous sommes mis à la recherche d'une alternative à un concept de garage.

À qui s'adresse cette offre en première instance et quels critères les garages doivent-ils remplir ?

L'offre est destinée aux garages, établissements de pneus, carrossiers et à d'autres établissements actifs dans la branche automobile. Ces entreprises doivent acquérir l'essentiel des pièces de rechange requises auprès d'un membre régional de l'UGS et elles doivent être inscrites au registre cantonal du commerce. Les collaborateurs de l'entreprise sont disposés à suivre des formations continues. De plus, l'entreprise candidate à la certification doit posséder les moyens techniques lui permettant de servir au mieux sa clientèle.

Quels sont les avantages de la certification ?

Comme je l'ai déjà évoqué, nous proposons aux établissements certifiés des formations continues que nous concevons soigneusement avec nos partenaires pour assurer des contenus de qualité. Les entreprises certifiées profitent de promotions, d'offres et de remises supplémentaires, de remboursements et d'autres avantages financiers réguliers et saisonniers. Elles bénéficient naturellement de matériel publicitaire ainsi que de pièces de rechange de première monte de qualité. Nous leur remettons par ailleurs une plaque en aluminium en guise de certificat qu'elles peuvent poser à l'entrée de leurs locaux.

Quelles sont les obligations du garagiste ?

Le garage doit remplir les critères cités précédemment. Ceux-ci peuvent éventuellement être considérés comme des obligations qui ne sont toutefois pas contractuelles. Nous voulons rester fidèles à notre credo et ne pas enchaîner les garages à des contrats afin qu'ils puissent continuer de jouir de leur liberté individuelle et de leur liberté d'entreprendre. Les parties signent un unique accord de fidélité, contenant les conditions et les critères déjà cités ainsi que diverses conditions administratives.

Les formations et les séminaires sont certainement des arguments de poids. Avec qui les proposez-vous ?

Les formations et les séminaires sont planifiés et réalisés spécifiquement avec nos fournisseurs partenaires de certification (Batteries Banner, Bendix, Rowe, Thule, FebiBilstein, Wix, Roadhouse et Zimmermann) dont les noms figurent aussi sur la signalétique. Pour le moment, nous offrons aux établissements certifiés des formations purement techniques. Il nous importe de les aider à se tenir au courant des évolutions du marché.

L'UPSA, les concessionnaires, les concepts de garage, l'UGS : comment l'automobiliste peut-il s'y retrouver ?

Nous ne nous comparons pas aux concepts de garage, car la certification n'en est pas un. Je vais vous donner un exemple : un restaurant peut par exemple être évalué ou certifié par le guide Gault&Millau. L'établissement reste indépendant et propose ses produits à ses clients selon le niveau de qualité habituel. Il soutient la région et connaît la plupart de ses clients personnellement. Une autre forme de collaboration consiste par exemple à intégrer une franchise en reprenant, comme pour la restauration, la représentation d'une chaîne

telle que McDonald's ou Marché, ce qui est susceptible d'entraver la liberté d'entreprendre de l'établissement. Il faut alors se poser la question de savoir quels domaines d'activité sont couverts.

D'après moi, les concepts de garage sont des solutions de franchise spécifiques assorties de niveaux contractuels et de prestations individuels, ce qui peut également se révéler avantageux. Je peux répondre à la question comme suit, par un clin d'œil: l'automobiliste doit décider entre un fast-food ou un restaurant servant des mets habituels, sains et de qualité (sourire).

La précieuse et innovante adhésion UPSA ne peut être comparée à ces deux produits. Elle indique toutefois également à l'automobiliste le rattachement de son garage de confiance à une institution établie et réputée. Notre certification est naturellement aussi compatible avec des représentations de marque ainsi qu'avec des concepts de garages implantés sur le marché, dès lors que le franchiseur ne s'y oppose pas.



Gregor Eckert, président de l'UGS

Combien de garages sont déjà certifiés et combien ont manifesté leur intérêt depuis le Salon de l'automobile de Genève ?

Nous avons lancé la certification deux semaines avant le salon et nous avons présenté le concept lors du salon, ce qui nous a permis d'engranger les signatures de près de 15 garages dès avant le début du salon. Ce chiffre a légèrement augmenté quelques jours après le salon. Nous sommes agréable-

ment surpris par l'intérêt porté à la certification et par son succès.

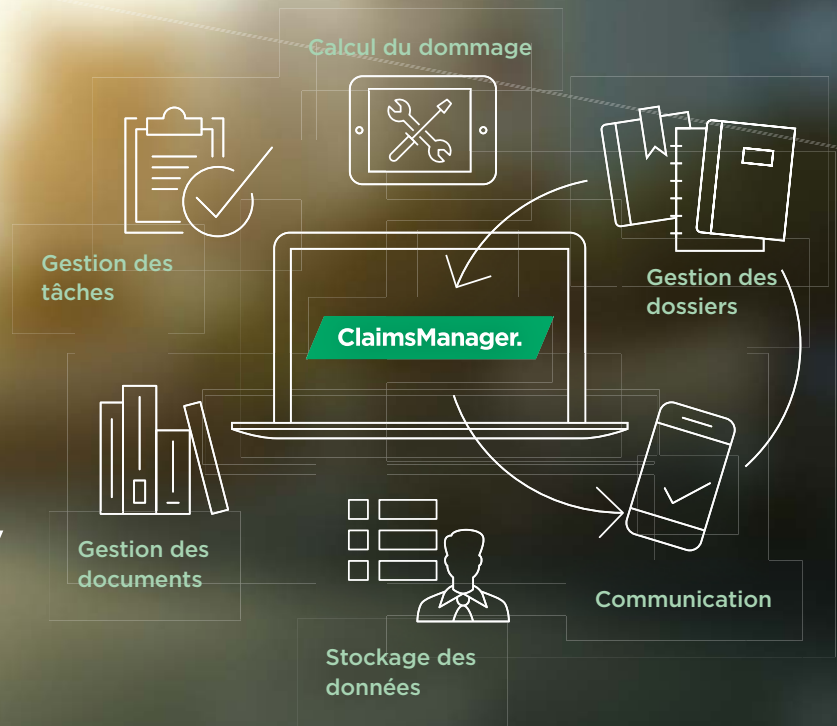
Quels sont les partenaires de l'UGS et quels critères vous permettent de les trouver ?

L'UGS collabore avec diverses marques réputées. Tous les partenaires en question sont énumérés sur la page d'accueil de notre site Internet. Un nouveau fournisseur partenaire de l'UGS présente son entreprise et ses produits devant une assemblée de concessionnaires. Si les deux parties y discernent une plus-value, le fournisseur verse à l'UGS des cotisations fournisseurs correspondantes pour couvrir les frais de marketing, de commercialisation des articles, etc. Il est alors référencé en tant que fournisseur UGS officiel. Par souci de fidélité, les concessionnaires s'engagent ensuite à soutenir et à prendre ces fournisseurs en considération. Nos membres entretiennent eux aussi des relations de fidélité avec leurs fournisseurs UGS, tout comme les membres avec leurs établissements certifiés. Telle est la recette du succès de l'UGS depuis douze ans. <

Nouveau avec VIN

EurotaxClaimsManager.

La gestion des sinistres complète tout-en-un.



Avec l'EurotaxClaimsManager il est plus facile qu'auparavant de traiter un cas de sinistre. De la gestion des dossiers en passant par le calcul des réparations jusqu'à la transmission à l'assurance - l'outil en ligne vous offre un service tout-en-un. Simple à utiliser avec un design clair, il permet un confort maximal, un gain de temps précieux et s'adapte à votre flux de travail. www.eurotax.ch

Interview de Markus Hesse, membre du comité central de l'UPSA

« Toute relation d'affaires recèle

Lorsqu'il est prévisible que le maintien d'une représentation de marque n'est plus tenable, s'engager auprès d'un concept de garage peut se révéler salubre, déclare Markus Hesse, responsable Commerce au sein du comité central de l'UPSA. Reinhard Kronenberg, rédaction



De nombreux garages décident de prendre en charge un concept de garage en plus de leur représentation de marque.

■ **M. Hesse, dans quelles circonstances un concept de garage peut-il constituer une alternative valable pour un concessionnaire ?**

Markus Hesse : Chaque entrepreneur doit évaluer sa propre situation. Cela peut être intéressant s'il est prévisible que le maintien d'une représentation de marque devient ou est déjà devenu une approche dépassée, pour quelque raison que ce soit. La prise en charge d'un concept de garage en complément d'une représentation de marque peut toutefois également se révéler judicieuse, en guise de seconde marque pour ainsi dire.

Quelles réflexions fondamentales doit mener le garagiste avant d'adopter un concept de garage ? Existe-t-il une «check-list» ?

Lorsqu'un entrepreneur se dégage d'un partenariat avec une marque, il doit décider lui-même s'il souhaite à nouveau s'engager avec une autre marque. Toute relation d'affaires, même avec les concepts de garages bien connus, recèle des opportunités et des risques.

Quelle est la position de l'UPSA vis-à-vis des concepts de garages ?

L'UPSA s'engage en faveur de tous ses membres de manière identique. En première

instance, elle tient à ce que notre code d'honneur soit respecté et elle favorise la disposition à la formation ainsi que la liberté d'entreprendre de l'établissement compte tenu de la vision de notre branche. Je suis convaincu que notre union a suffisamment de place pour accueillir aussi bien des représentations de marque que des établissements indépendants.

Le nombre de garagistes qui ne souhaitent ou ne peuvent plus rester liés à une marque augmente-t-il continuellement ?

L'avenir nous le dira. Les premiers signes dans ce sens se multiplient. Si nous nous fions aux murmures au sein de la branche, nous devrions nous en apercevoir rapidement. En la matière, je me tiens toutefois au dicton « Cela ne vaut pas la peine d'en faire tout un plat ».

D'après vous, quels sont les plus grands défis auxquels doit faire face l'exploitant d'un garage dans le cadre d'un concept ?

Pour moi, le défi réside plutôt dans l'approche stratégique. Même un garagiste sans représentation de marque doit s'orienter à moyen et à long terme. Il convient ici de tenir compte du concept et de la stratégie du pres-

tataire du concept en question. Ils sont en effet très différents les uns des autres.

Les concepts de garages sont-ils plus qu'un simple refuge pour les garagistes pour leur vie après une représentation de marque ?

Chaque garagiste a besoin de pièces et il n'est généralement pas fortuit que les prestataires de concepts soient également des fournisseurs des garages dans le cadre de leur concept. Outre la fourniture de pièces, ils peuvent également proposer des outils, de la documentation d'atelier, etc. Je ne parlerais pas de refuge, surtout pas si la reconversion a été bien planifiée et réfléchie et si elle est stratégiquement intéressante.

La liberté d'entreprendre dans le cadre d'un concept de garage est-elle en réalité plus grande qu'auprès d'une représentation de marque ? Ou les anciennes obligations sont-elles tout simplement remplacées par d'autres ?

La liberté d'entreprendre est souvent directement liée aux opportunités et aux risques. Si l'entrepreneur ne veut pas s'exposer à de gros risques, il ne peut s'attendre à des résultats économiques mirifiques. La forte pression économique de ces dernières

des opportunités et des risques »

années conduit d'office à une certaine insatisfaction. C'est d'ailleurs le cas dans de nombreuses branches, même si le dire est une maigre consolation.

Le soutien qu'un concessionnaire reçoit de son importateur est-il comparable à celui dont bénéficie le garagiste auprès de son franchiseur dans le cas d'un concept de garage ?

Non, il ne faut pas s'y attendre. Le garagiste de marque reste le commerçant absolu, car il est en prise directe avec le constructeur, si bien qu'il reçoit directement et intégralement toutes les informations de première main.

Vus de l'extérieur, les clients potentiels ont souvent l'impression qu'un atelier indépendant peut réaliser ses travaux à des prix



Markus Hesse, membre du comité central de l'UPSA

inférieurs à ceux pratiqués par une représentation de marque...

... Il s'agit là d'idées reçues tenaces qui circulent depuis longtemps. Le représentant de marque fiable facture toujours ses prestations d'après les prescriptions du constructeur, le fameux temps facturé. Le client bénéficie dans ce cas d'une véritable contre-valeur pour son argent.

Les clients devraient-ils plutôt apporter leur voiture à la représentation de marque pour des travaux sous garantie ?

Le représentant d'une marque dispose de l'équipement correspondant, emploie le personnel spécifiquement formé pour la marque et peut se fier, au besoin, au soutien de l'importateur. Pour répondre concrètement à votre question : j'apporterais ma voiture à un concessionnaire. <

The Real Car Wash Factory!
**Engineered for
 the future...**
 pour votre succès!

Be different, be better!

Tél. +41 56 648 70 80
 verkauf-ch@christ-ag.com
 www.christ-ag.com



Christ
 WASH SYSTEMS

Amag: stop+go

www.stopgo.ch

> Accès direct illimité à des pièces de rechange d'origine

pd. Lancé par Amag en 2008, le concept de garage stop+go compte actuellement 71 établissements partenaires en Suisse. Il permet aux garages d'entretenir et de réparer des véhicules conformément à un niveau élevé de qualité grâce au soutien d'Amag. Le concept se concentre sur des véhicules hors de la période de garantie construc-

teur officielle, c'est-à-dire des véhicules de plus de quatre ans, et s'adresse essentiellement à des garages gérés par leur propriétaire. Les établissements doivent compléter les représentations de marques, car le parc de véhicules issus du groupe VW se développe tous les ans en Suisse. Les partenaires stop+go peuvent proposer

les mêmes services qu'un établissement de marque à l'exception de travaux de garantie et de travaux relevant d'un geste commercial.

Autres avantages: soutien technique direct par l'importateur des marques du groupe Volkswagen VW, Audi, Seat, Skoda et des véhicules utilitaires Volkswagen; accès direct illimité à des

pièces de rechange d'origine à des prix attractifs; formation directe des collaborateurs par l'importateur des véhicules; offre de formation de l'Amag Academy; soutien au marketing du partenaire; présence Internet stop+go spécifique; accès à la logistique Amag; faibles coûts de systèmes; accès aux prestations intégrales d'Amag. <



André Koch AG: Repanet Suisse

www.andrekoch.ch

> Des normes harmonisées, des procédures coordonnées et centralisées

pd. Début janvier 2014, André Koch SA a commencé à travailler avec Repanet Suisse, le réseau suisse d'établissements reconnus de carrosserie et de peinture de véhicules. Grâce à ce concept, la société propose aux établissements de peinture intéressés des ateliers et des

séminaires pratiques, des conseils complets d'exploitation, du marketing et des offres de soutien sur mesure. Par ses normes strictes de qualité, Repanet s'assure que les établissements participants travaillent au meilleur niveau. Le réseau aide ainsi ses membres

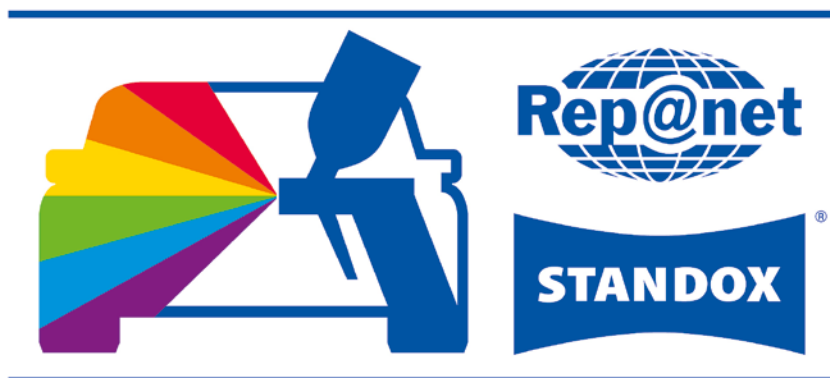
à renforcer leur position sur le marché et à convaincre durablement la clientèle par le biais d'une qualité irréprochable.

Repanet Suisse continue d'être étoffé tant qualitativement que quantitativement compte tenu des besoins du marché. Les établissements

qualifiés s'identifient comme parties prenantes d'un réseau de réparateurs unique et se positionnent à la perfection dans la branche de la carrosserie et de la peinture.

Du fait des normes strictes de qualité et de service, Repanet Suisse constitue le partenaire idéal des sociétés de leasing et de gestion de flottes, des assureurs et des garages.

Que la flotte soit déployée au niveau régional, national, voire international, Repanet Suisse répond aux strictes exigences. Des normes harmonisées ainsi que des procédures et une communication coordonnées et centralisées permettent de délivrer le service et la qualité attendus, dans toute l'Europe et la Suisse. <



Bosch Car Service

www.bosch-service.ch

> De nouvelles prestations atteignent de nouveaux secteurs

pd. Bosch présente une nouvelle solution télématique qui relie les gestionnaires de flottes aux garages Bosch Car Service. Grâce à la solution Bosch, les gestionnaires de flottes peuvent réduire les temps d'immobilisation de leurs véhicules et les établissements Bosch Car Service s'accaparent un segment important de clientèle à l'aide de l'offre de services complémentaire. Cette approche est rendue possible par une unité de communication à bord du véhicule. Celle-ci transmet de manière cryptée les données issues du fonctionnement du véhicule et l'état de diverses pièces d'usure à l'infrastructure informatique Bosch qui les évalue. Sur ce système, les gestionnaires de flottes et les Bosch Car Service correspondants peuvent accéder aux informations préconditionnées.



Les données du véhicule et l'état des pièces d'usure sont transmis de manière cryptée à l'infrastructure informatique Bosch par l'intermédiaire de l'unité de communication.

Les partenaires Bosch Car Service peuvent soumettre à leurs clients une offre individuelle sur mesure grâce au nouveau service. Celui-ci recouvre toutes les activités allant du montage de l'appareil de contrôle central à la prise en charge complète en ligne des véhicules. Les gestionnaires de flottes plus petites peuvent facilement déléguer la gestion technique à

l'atelier. Ce dernier détermine précocement la date d'échéance du prochain entretien et les éventuelles modifications techniques. Le véhicule concerné est ainsi convoqué au garage en temps voulu. Avec ce nouveau service, les établissements Bosch Car Service peuvent aborder de manière ciblée des entreprises disposant de plusieurs véhicules et les fidéliser, ce

qui leur permet de conquérir un nouveau secteur d'activité.

Au bénéfice des gestionnaires de flottes, la solution de flotte Bosch enregistre également une multitude d'autres informations qui dépassent le simple cadre de l'état technique du véhicule. Il est alors possible d'évaluer les sites, la consommation, le kilométrage, voire l'attitude de conduite. <

Derendinger: Garage Plus

www.garageplus.ch

> Garage Gschwend: le patron met les mains dans le cambouis !

pd. L'expression « mettre les mains dans le cambouis » sied parfaitement au patron du garage Gschwend d'Appenzell. Spécialiste passionné et mécatronicien d'automobiles, Kilian Gschwend exploite son garage de la Zielstrasse 50 depuis 2015.

Des appareils et des équipements parmi les plus modernes sont disponibles pour réaliser les travaux. « Dans mon établissement, je suis en mesure de rincer une boîte de vitesses automatique et de changer l'huile de transmission. De plus, je dispose d'un Multimaster Bosch qui me permet de lire les données de tous les types de moteurs », affirme le garagiste.

Avec son établissement, Kilian Gschwend est membre de Garage plus, la fédération indépendante des garages multimarques qui fait partie du groupe Derendinger, le plus important fournisseur de

pièces de rechange de la branche automobile suisse. À ce titre, les quelque 260 établissements Garage plus profitent d'un réseau exceptionnel et peuvent compter sur des formations continues régulières. Tous les jours, quatre à cinq

spécialistes sont sur le pied de guerre au siège pour prêter leur concours technique dans les cas difficiles. « Garage plus offre la structure optimale permettant à l'entrepreneur de rester libre tout en bénéficiant d'un accès rapide

et facile à des pièces de rechange d'origine et à un soutien technique », souligne Kilian Gschwend pour faire ressortir les avantages de la fédération. Il a d'ailleurs également mis en place sa présence Internet grâce au réseau. <



Kilian Gschwend devant une Austin Gordon 1927.

Dealer Management Systeme

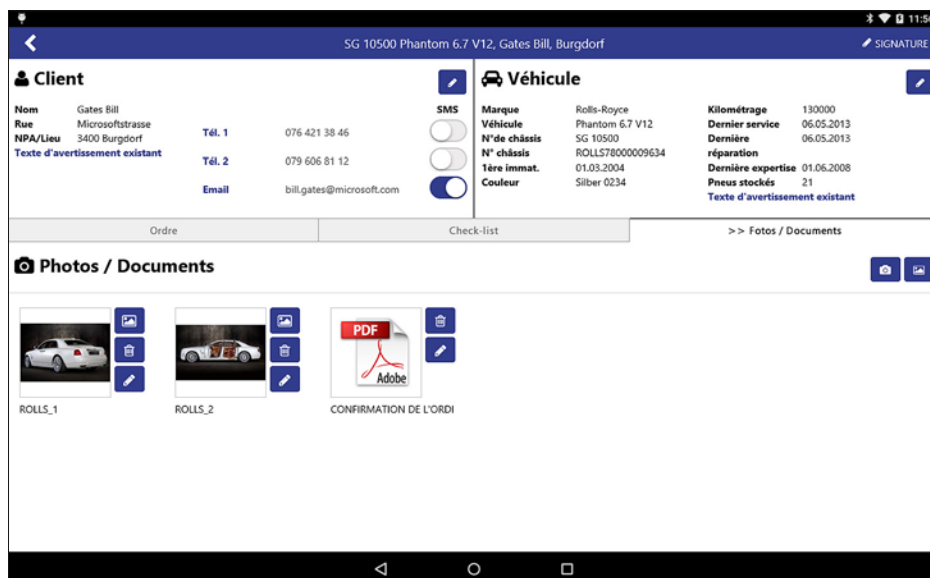
« Le système nerveux cen

Le choix d'un Dealer Management System (DMS) et son utilisation sûre sont actuellement décisifs pour maîtriser correctement le flot croissant de données auquel est confronté un garage. Les DMS modernes contribuent à une efficacité accrue et à des procédures rapides et simples. Ils sont donc directement à l'origine de la réussite commerciale de l'établissement. **Reinhard Kronenberg**, rédaction

■ « Un DMS soulage le garagiste et lui donne le temps de se consacrer à l'activité la plus importante en fin de compte : l'entretien des relations avec ses clients », déclare Stephan Rissi, responsable du marketing et des ventes chez Stieger Software. C'est pourquoi la vente de logiciels pour garages adopte une approche intégrale : « Nous ne nous contentons pas de vendre des logiciels. Nous stimulons en effet la réflexion numérique du client grâce à une analyse et à des conseils complets. » Il s'agit de plus en plus de montrer à quel point la réflexion interconnectée et l'influence de la numérisation comptent dès maintenant pour les garages. « Le degré de numérisation continue est constamment stimulé par l'intégration complète des différents outils dans le DMS Stieger et par leur interconnexion », explique S. Rissi.

Optimisation des processus de l'établissement

Alors que le DMS était initialement un simple programme de facturation, il consti-



Un bon Dealer Management System est devenu un outil de travail essentiel dans un garage. Le garagiste s'en sert pour passer ses commandes et traiter les garanties.

tue aujourd'hui le système nerveux central du garage : il permet aux utilisateurs de piloter au mieux leurs activités et l'utilisation des ressources nécessaires dans l'entreprise. « Chez Stieger, nous avons la pré-

tention de proposer à nos clients des solutions informatiques capables de leur fournir quotidiennement une véritable plus-value et des avantages inégalés pour leur établissement. Ce dernier fait ainsi état durablement de performances et d'une rentabilité accrues grâce à l'optimisation des processus», affirme S. Rissi.

Le défi de la sécurité des investissements

Deux mots-clés à ce propos : interfaces et neutralité de marque. Les interfaces sont la discipline reine pour tout fournisseur de DMS. Elles définissent la connexion du DMS du garage aux systèmes complexes des constructeurs et des sous-traitants. Dans cette discipline, le DMS Stieger est le champion incontesté : l'entreprise propose près de 850 interfaces, dont plus de 100 ont été développées par ses soins sur la seule année passée. Une telle prouesse nécessite un contact étroit avec les constructeurs et les sous-traitants. Il peut en effet souvent s'écouler entre 12 et 18 mois de l'obtention des informations à l'interface finale programmée et à sa certification fréquem-



Stephan Rissi, responsable du marketing et des ventes chez Stieger Software AG

tral de l'entreprise »

ment très sophistiquée par l'importateur ou le constructeur.

« Le garagiste en profite, car il conserve en permanence sa liberté de décision entrepreneuriale pour son développement futur grâce à l'offre diversifiée d'interfaces. Il est en effet pratiquement toujours en mesure d'exploiter toutes les affaires potentielles qui s'offrent à lui. Dans le même temps, il a la garantie que son investissement dans un DMS Stieger sera durable », affirme Stephan Rissi.

Des solutions résistantes à l'avenir

Tout comme la diversité des interfaces, la neutralité de marque d'un DMS joue elle aussi un grand rôle dans la sécurité des investissements : « Elle garantit que le garagiste pourra utiliser avantageusement notre DMS même si ses conditions commerciales générales évoluent ultérieurement, par exemple s'il intègre une nouvelle marque, s'il en

change ou s'il adopte un concept de garage. »

Un DMS, aussi complet soit-il en termes de fonctionnalités, n'est jamais totalement terminé : Stieger recense, évalue et, le cas échéant, intègre les retours et les exigences spécifiques des clients au développement continu du produit. « Ce faisant, nous nous assurons que tous les utilisateurs de notre DMS profitent des idées individuelles issues du marché », souligne Stephan Rissi. Le garagiste a accès sans surcoûts à de tels développements grâce aux mises à jour couvertes par la licence annuelle. Il en retire des avantages supplémentaires sans solliciter son budget.

Stephan Rissi envisage le lancement de « Premium Drive » en fin d'année prochaine : « Notre nouvelle génération logicielle. Elle constituera la base des logiciels pour garages du futur. Tout cela relève aussi du chapitre de la sécurité des investissements et de la résistance au futur. »

Attention : sauvegarde des données

Collecter, structurer et utiliser des données au quotidien pour la réussite de l'entreprise est une chose, les sauvegarder en est une autre. Indépendamment du choix du DMS, Stephan Rissi, de Stieger Software, conseille ardemment d'accorder l'attention requise à la sécurité des données : « Tous les ans, nous sommes confrontés à des cas de perte complète des données d'un utilisateur », affirme-t-il. Il conseille idéalement de sauvegarder les données quotidiennement, mais aussi hebdomadairement et mensuellement et de les stocker impérativement dans des endroits distincts. Et d'ajouter : « Perdre la totalité de ses données équivaut à un incendie dans le garage. Actuellement, les données forment le capital propre d'une entreprise. Leur perte compromet son existence même. » L'attribution claire de la responsabilité des données fait également partie de ce chapitre. Pour S. Rissi, « elle incombe au chef ».



Bosch Car Service
Une marque forte, un concept fort !

www.BoschCarService.ch



BOSCH

Des technologies pour la vie

Luginbühl Fahrzeug- und Werkstatttechnik AG

« Chez nous, la qualité est primordiale »

Le chef de l'entreprise Erhard Luginbühl et son équipe accompagnent leurs projets, lorsque c'est possible, de A à Z. Comme la construction du nouvel atelier de poids lourds de la société Hans Meyer AG, à Birr, dans le canton d'Argovie. AUTOINSIDE s'est joint à la visite du chantier. **Mario Borri**, rédaction

■ Depuis plus de trois ans, Erhard Luginbühl et son chargé de projet, Naim Shabani, s'occupent du nouvel atelier de Hans Meyer AG, spécialiste des travaux publics, du transport et de l'élimination des déchets. Le projet touche à sa fin et l'atelier sera mis en service en août avec tout son équipement technique. E. Luginbühl, mais aussi et surtout N. Shabani, se rendent presque tous les jours sur place pour surveiller les travaux finaux. Pendant la visite d'AUTOINSIDE, c'est l'alimentation électrique qui était sous la loupe. Les professionnels de l'atelier demandaient à l'électricien pourquoi l'installation d'aspiration des gaz d'échappement dans la fosse ne fonctionnait pas encore. Le problème a finalement pu être résolu en commun.

Des plans sur une base totalement neuve

« Naturellement, la trentaine de projets que nous gérons actuellement me tient à cœur, mais celui-ci en particulier », explique Erhard Luginbühl. C'est que premièrement, il réside dans le voisinage et connaît personnellement le chef de l'entreprise, et deuxièmement, Luginbühl AG a pris part très tôt à ce projet d'atelier. « Nous avons été impliqués avant même l'architecte et avons pu établir des plans sur une base totalement neuve, c'est très motivant. » Ainsi, les experts de Luginbühl peuvent prendre part aux décisions concernant les dimensions du bâtiment et les accès à l'atelier. Le collaborateur chargé du mandat, qui possède lui-même une formation de mécanicien de camions, avait pour mission de doter l'atelier du meilleur équipement possible.



La mission est bientôt finie pour N. Shabani (à g.) et E. Luginbühl, ici dans la fosse de réparation.



Le nouvel atelier pour poids lourds de Hans Meyer AG vu de l'extérieur. Derrière, le nouveau bâtiment des bureaux. Au fond, sur la colline, le château de Brunegg.

Un mandat pesant CHF 500 000.–

Lors de la visite guidée, le patron explique tout ce qui a été fait par l'entreprise Luginbühl dans le nouvel atelier: « L'approvisionnement global en air avec le compresseur de Blitz, l'installation centrale d'aspiration des gaz d'échappement et la fosse d'aspiration de stec, les installations de lavage à colonnes mobiles fonctionnant par batterie de Blitz, le banc d'essai de freinage de MAHA et les plaques à jeux d'Altus, les rouleaux de câble de Rapid sur les parois, les compresseurs et le système d'écoulement des huiles usées avec les réservoirs ad hoc: tout cela a été planifié, conçu, construit et monté par nous. » Le volume total du mandat pour l'entreprise s'élève, pour ce projet, à près d'un demi-million de francs. La plupart de ces produits sont importés par Luginbühl AG.

La solution au centre des préoccupations

Accompagner les projets de A à Z, lorsque c'est possible, fait partie des points forts de l'entreprise fondée par Walter Luginbühl en 1979. Son fils Erhard, arrivé dans l'entreprise en 1995 et qui en a pris les rênes en 2002, explique: « Nous plaçons la solution au centre de nos préoccupations et chaque projet est développé avec le savoir-faire de nos spécialistes et construit par nos monteurs expérimentés ». Un autre facteur de succès est l'offre de l'entreprise, très variée. Grâce à ses deux secteurs, la technique de véhicules et la technique d'atelier, l'entreprise possède un socle solide avec une offre de prestations variée et un grand savoir-faire en matière de produits. C'est ainsi que Luginbühl AG parvient à se maintenir avec succès sur le marché très concurrentiel de l'atelier du transport et des véhicules depuis près de 40 ans. <



Trouver une solution ensemble: N. Shabani et E. Luginbühl discutent avec l'électricien.



L'agrégat de pompage et le réservoir se trouvent au sous-sol.



Embrayages SACHS de qualité premium.



Démarrage en côte ou dans des parkings étroits, embouteillages et routes sinueuses – les exigences quotidiennes imposées au conducteur et à l'embrayage sont variées. Les embrayages SACHS sont le premier choix de nombreux constructeurs automobiles parmi les plus renommés. Vous aussi, faites confiance à la qualité allemande made by SACHS.

Installations de lavage

« Notre garage profite de la fréquentation accrue »

Les marges en recul issues de la vente de véhicules neufs dont souffrent de nombreux établissements poussent de plus en plus d'entrepreneurs de la branche automobile à rechercher de nouvelles sources de revenus afin de compenser, du moins en partie, la chute de leurs recettes. Les installations de lavage sont une solution. À l'aide de l'exemple du Garage M. Walter AG de Weinfelden, AUTOINSIDE met en évidence leurs avantages potentiels. **Reinhard Kronenberg**, rédaction



Le jeu en vaut la chandelle : M. Walter AG (Weinfelden) réalise une forte marge brute grâce à son parc de lavage bien fréquenté.

■ Avant de songer à construire une installation de lavage, le garagiste doit disposer du terrain ou de l'espace nécessaire. Grâce à la surface gazonnée attenante au bâtiment, cette condition était satisfaite pour le garage Walter AG de Weinfelden. La situation du garage sur la route la plus fréquentée du canton et la visibilité directe de l'installation de ce côté plaident en faveur de la transformation de la surface en parc de lavage. En revanche,

Weinfelden compte déjà plusieurs installations de lavage, dont une à proximité directe du garage. Gérée par le Landi de Weinfelden, cette station de lavage est certes peu attrayante, mais très fréquentée. Le garagiste, Martin Walter, s'est demandé s'il ne pourrait pas faire mieux.

Des idées précises sont avantageuses

Le choix d'un centre de lavage répondait à

la question du « quoi ». La question suivante était de savoir comment. « Nous avons déjà des idées précises. Nous voulions réaliser une installation à portique en plus d'un système en libre-service avec des lances et des aspirateurs », explique le propriétaire, Martin Walter. « Nous souhaitons proposer des innovations en matière de propreté tout en nous montrant exigeants sur l'architecture ». Il ajoute que l'affaire devait également être propre sur le plan

Moins de tracas pour les indépendants.

L'assurance des chefs d'entreprise de la Suva offre une protection financière unique en son genre aux personnes exerçant une activité lucrative indépendante en cas de maladies professionnelles et d'accidents du travail ou durant les loisirs. Les membres de la famille travaillant dans l'entreprise sans percevoir de salaire soumis à l'AVS peuvent également en bénéficier. Infos complémentaires: www.suva.ch/afc.

suvarisk
Couverture à toute épreuve

Demandez une offre:
0848 820 820



écologique en se réjouissant de son bon mot.

M. Walter est parti à la recherche d'un prestataire capable de satisfaire ces exigences. Entre alors en scène Otto Christ AG avec ses systèmes de lavage: « Avec Christ, nous avons rapidement trouvé le prestataire qui disposait de toutes les innovations que nous souhaitions intégrer à notre installation. » Le conseil professionnel personnalisé lors de la planification du chantier ainsi que la configuration de l'installation ont conforté M. Walter dans sa décision. L'enthousiasme était réciproque: « Pour nous, l'installation de Weinfelden constituait un projet de référence », déclare Jean-Philipp Kern, le chef de projet et conseiller commercial Christ.

L'état le plus récent de la technologie de lavage

La construction de l'installation a duré quatre mois pour un investissement de CHF 1,3 million, l'installation de lavage absorbant à elle seule CHF 500 000.-, une grosse somme que Jean-Philipp Kern justifie par le fait que l'installation est conforme à l'état le plus récent de la technologie de lavage, dans le monde entier. « Ce que vous voyez ici compte parmi les systèmes de lavage de voitures les plus innovants », ajoute-t-il. Et le succès valide entièrement le projet: « Depuis l'ouverture, la fréquentation s'accroît mois après mois », se réjouit Martin Walter. Les voitures forment même une file d'attente les samedis. Piloter la fréquentation d'un centre de lavage est toutefois délicat. « La météo détermine la fréquentation journalière », affirme M. Walter.

Des réactions étourdissantes

Un parc de lavage convient parfaitement à un garage établi, d'autant plus que M. Walter



Les nouvelles installations de lavage d'Otto Christ AG sont conformes à l'état le plus récent de la technologie de lavage.

exploite la fréquentation pour promouvoir les prestations et les pneus de son garage. « Aucune de nos expositions de voitures ne nous a jamais amené autant de visiteurs qu'un jour de week-end avec notre parc de lavage », affirme-t-il. Les réactions sont proprement étourdissantes et le taux de recommandation « énorme ». Partout en ville, Walter est sur toutes les lèvres, mais aussi sur Facebook où il fait également une publicité réussie pour sa station de lavage. Celle-ci est si moderne qu'elle permet même de payer avec Apple Pay.

Le jeu en valait la chandelle

Pour M. Walter, la prise de risque a été récompensée, le jeu en valait la chandelle. « Grâce au parc de lavage, nous avons réalisé une forte marge brute. De plus, l'installation anime toute l'enceinte de l'entreprise

et le garage profite sensiblement de la fréquentation supplémentaire. » La propreté est une affaire qui peut se révéler juteuse pour celui qui s'y prend correctement. M. Walter recommande à tous ceux qui disposent de l'espace requis d'étudier un tel investissement. « Les investissements élevés doivent toutefois convenir à la capacité financière de l'entreprise ». Le prestataire joue cependant ici aussi le rôle de partenaire: « Nous aidons le client à analyser le site et à calculer la rentabilité », affirme Markus Tschuran, chef de service et de filiale chez Otto Christ AG. Son entreprise jouit d'une longue expérience en la matière. Christ se refuse toutefois à financer les projets. « Mais nous nous faisons un plaisir de mettre le client en relation avec des partenaires compétents », conclut Jean-Philipp Kern. <

Tout pour garantir la sécurité et la protection.

petex



CHEMUWA



Chemuwa Autozubehör AG
info@chemuwa.ch, Tél. 055 256 10 10
LIVRAISONS JUSQU'AU 3 FOIS LE JOUR

Interview d'Urs P. Gauch, membre de la direction de Raiffeisen Suisse

« Tant que la population augmente,

Urs P. Gauch, directeur du département Clientèle entreprises de Raiffeisen Suisse, s'est entretenu avec AUTOINSIDE sur les rendements, les notations et les comptes. Il est persuadé que la branche automobile suisse bénéficie de très bonnes perspectives à long terme : « Elle est résistante aux fluctuations conjoncturelles. Et la mobilité reste un besoin universel. » **Sandro Compagno**, rédaction

■ **Monsieur Gauch, selon le reflet de la branche publié par la société fiduciaire Figas, le rendement moyen des capitaux propres d'un garage ne dépasse pas 4%, et les liquidités moyennes s'élèvent à 1,7% du chiffre d'affaires. Comment, en qualité de banquier, interprétez-vous ces chiffres ?**

Urs P. Gauch : Ils ne sont pas excellents. La branche est très concurrentielle, il y règne une pression constante sur les marges. Les chiffres clés mentionnés sont des valeurs moyennes, mais ils indiquent qu'une consolidation du secteur est nécessaire.

Autrement dit, les garages sont-ils trop nombreux en Suisse ?

En discutant avec les garagistes, on entend souvent les mêmes plaintes : la disparition des marges sur la vente de véhicules neufs et la constante augmentation des conditions imposées par les importateurs. On peut comparer la branche automobile à l'hôtellerie, où il règne une forte pression concurrentielle aussi et où il y a malgré tout un grand nombre d'entreprises de qualité. La branche automobile présente le gros avantage d'être relativement résistante aux fluctuations conjoncturelles. Une voiture a besoin d'entretien. Il en résulte une demande de prestations constante. Avant, le service se faisait tous les 10 000 kilomètres, aujourd'hui, c'est tous les 30 000 kilomètres. Certaines évolutions du marché ne sont pas encore entièrement prises en compte dans la structure des entreprises. Pourtant, les perspectives sont bonnes à long terme : la mobilité évoluera, mais elle reste un besoin.

La notation financière des garages est basse : concrètement, que peut faire un garage pour être positivement évalué par les banques ?

L'important est de se positionner clairement. Raiffeisen s'efforce d'être proche de sa clientèle. Nous connaissons nos clients et pouvons donc inclure des aspects qualitatifs dans la notation de crédit. Trois questions centrales se posent, la première étant celle de la stratégie. S'agit-il d'un garage indépendant ou d'une

concession de marque couvrant un segment de marché suffisamment étendu ? La deuxième se pose sur la base des chiffres : quelles sont les sources de revenus du garage ? La vente de voitures neuves, d'occasion, les réparations ? Le garage possède-t-il une carrosserie ou une station-essence avec une boutique rentable ? La troisième question qui se pose toujours pour un garage concerne son capital, car celui-ci est toujours important. À quelle vitesse s'effectue la rotation du parc automobile ? Une fois par an, quatre fois par an ? Le garage possède-t-il un bâtiment ? Est-il correctement porté en

compte ? Le garagiste pourrait-il mieux le rentabiliser ? Tels sont les éléments sur lesquels le garagiste peut et doit agir.

Quels sont les principaux critères retenus par une banque pour évaluer un garage ?

L'entrepreneur doit surtout avoir une stratégie cohérente. Nous avons accompagné et soutenu un client lors de son rachat de plusieurs petits garages. Il a repris ces entreprises et les a consolidées. Avec sa marque, il est maintenant clairement le numéro un dans sa région et peut ainsi réaliser des économies d'échelle. Un



Urs P. Gauch pense qu'une consolidation de la branche automobile est nécessaire.

la demande augmente aussi »

compte d'exploitation bien tenu et un budget réaliste sont également d'importants critères. Un horizon prévisionnel de deux à trois ans ne fait pas de mal non plus.

À quoi un garagiste doit-il faire particulièrement attention dans le cadre du financement de son entreprise ?

Au degré d'investissement. Il doit faire tourner rapidement son capital dans le parc automobile. Et ne pas prendre trop de risques. Nous avons connu cela en 2015, lorsque l'euro a soudainement perdu 20% de sa valeur face au franc. Les prix des voitures neuves ont chuté, entraînant avec eux ceux des occasions. Le calcul est vite fait : votre stock d'occasions vaut CHF 500 000.-. Si les prix baissent de 10%, votre perte est de CHF 50 000.-... Le garagiste doit aussi analyser avec précision ses biens immobiliers. Souvent, les garages sont très bien situés, proches du centre. Il faut alors savoir, d'une part, si un déménagement en périphérie libérerait des réserves latentes et, d'autre part, si le garagiste pourrait améliorer l'efficacité de son entreprise sur le nouveau site.

En tant que banquier, observez-vous des erreurs fréquentes qui compliquent inutilement la vie des garagistes ?

J'en reviens toujours au parc automobile : il est souvent géré de manière insuffisamment proactive. Si un garagiste garde une voiture en stock pendant six à douze mois et qu'il la comptabilise correctement, il verra qu'elle lui coûte cher.

Dans une telle situation, malgré des marges étroites, vous lui conseillez de baisser son prix.

Baisser son prix ou chercher une autre plate-forme de vente. Je suis expert bancaire, et non revendeur automobile, mais je vois ici du potentiel.

On entend souvent les garagistes dire que les banques ne coopèrent pas. Parallèlement, celles-ci semblent rencontrer des difficultés à trouver des preneurs de crédit. Pourquoi tout cet argent, qui maintient actuellement les taux d'intérêt si bas, ne va pas à l'industrie ?

Je ne peux pas généraliser. Chez Raiffeisen, 95% de toutes les décisions commerciales

sont prises au niveau local. Les banques Raiffeisen connaissent leurs clients et leurs entreprises. L'an dernier, par exemple, nous avons soutenu financièrement deux frères qui bâtissaient un nouveau garage : les deux entrepreneurs avaient un plan commercial soigné, un bon concept et une gestion proactive. On peut comparer la branche automobile d'aujourd'hui au secteur de la construction pendant la crise immobilière des années 1990 : il y a un excédent de capacités qui doit être réduit au fil des années. C'est un raisonnement purement économique, je ne parle pas ici des destins personnels souvent douloureux. Mais lorsque le marché est en situation de surcapacité, des entreprises doivent disparaître ou être vendues. Les banques telles que la nôtre souhaitent collaborer avec les garages. Mais nous scrutons la situation en détail.

Quels sont les plus grands risques que court une banque en collaborant avec une PME en général et la branche automobile en particulier ?

En général, on distingue quatre risques. Le premier concerne les développements disruptifs tels qu'on peut en observer dans le commerce de détail aujourd'hui : chaque année, 3 à 5% du chiffre d'affaires est ainsi perdu. Et ces pertes ne se rattrapent pas par une baisse des coûts. Le deuxième est le risque conjoncturel, mais ces dix dernières années, la situation économique a été favorable. Le troisième est le risque monétaire : c'est un éternel sujet de préoccupation dans une économie où les activités d'importation et d'exportation sont importantes. Le quatrième risque est celui du positionnement et de la stratégie : pour la branche automobile, une brève analyse SWOT permet de constater que ses atouts résident dans l'ancrage local et la croissance constante de la population. Tant que le pays grandit, la demande est stimulée. Les surcapacités et la saturation du marché, elles, sont des faiblesses. Selon moi, Internet et tous ses champs de possibilités, de la commercialisation au processus de facturation en passant par le diagnostic pour la réparation, sont des opportunités, tandis que des sujets comme l'électromobilité, le partage ou la future stratégie énergétique représentent des risques. <

Thème clé **Le garagiste — un entrepreneur qui a de l'avenir**

2017

UBS: « Pas de notation propre à la branche »

Interrogée par AUTOINSIDE, UBS a aussi conclu que les marges étaient « très limitées » dans la branche automobile et que « les risques du bailleur de fonds propres (même aujourd'hui, alors que les taux d'intérêt sont bas) sont insuffisamment couverts ». Au reproche selon lequel les garages reçoivent par principe des mauvaises notations, la plus grande banque suisse objecte : « Nous n'avons pas de notation propre à la branche. L'appréciation de solvabilité des garages dont nous occupons n'est pas très différente de l'ensemble du portefeuille. » Lors de la décision d'octroi d'un crédit, la banque s'appuie avant tout sur la rentabilité future d'une entreprise.

Et c'est là que les problèmes se trouvent, selon UBS : « Les exigences accrues des importateurs se reflètent en partie dans les demandes de prêt pour des travaux de construction et de transformation de garages dont la rentabilité n'est pas suffisante par rapport au nouvel endettement. D'un point de vue purement commercial, les projets sont parfois surdimensionnés et assurés par des fonds insuffisants. »

« Des obligations de rachat défavorables sur les contrats de vente de véhicules en leasing » sont parfois également sous-estimées. Selon UBS, l'un des plus grands défis est la mise à jour et la qualité des données chiffrées et, en particulier dans le cas des plus petites entreprises, la dépendance vis-à-vis du propriétaire/gérant. L'infrastructure, qui répond aux conditions générales d'aujourd'hui, alors que les tendances vont vers la voiture électrique, le commerce électronique et l'autopartage, « portera aussi un certain nombre de défis et devra être adaptée ».

MIDLAND.CH



Sponsored Content

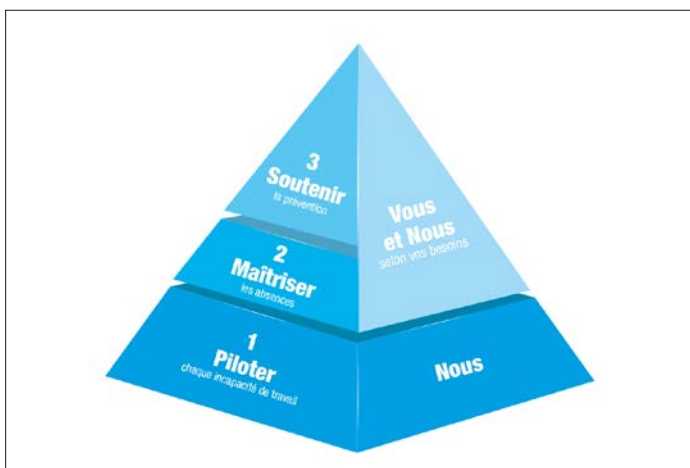
La gestion de la santé en entreprise

En tant que membre de l'UPSA, vous profitez de conditions très avantageuses auprès du Groupe Mutuel dans le domaine des assurances de personnes. De plus, vous bénéficiez du soutien professionnel du CorporateCare dans la gestion des absences et de la santé en entreprise. **Christian Feldhausen**, Groupe Mutuel

■ Le programme CorporateCare développé par le Groupe Mutuel Entreprise vous apporte des plus-values qui complètent les conditions avantageuses pour l'assurance perte de gain maladie et pour les assurances complémentaires LAA.

Des plus-values grâce au programme CorporateCare

Le taux d'absences et la santé de vos collaborateurs ont un impact direct sur la productivité, laquelle est indispensable au succès de votre entreprise. C'est là que nous agissons. Pour gérer les absences et promouvoir la santé en entreprise, le programme CorporateCare du Groupe Mutuel comporte trois niveaux d'intervention, comme l'illustre la pyramide ci-après.



Trois thèmes-clés en 2017

Pour 2017, nos spécialistes CorporateCare ont sélectionné trois thèmes-clés : la réinsertion, la présence performante des collaborateurs ainsi que l'ergonomie.

1. Piloter chaque incapacité de travail : la réinsertion au centre

Le premier niveau, le fondement de toutes les mesures du programme CorporateCare, se concentre sur la gestion optimale des absences annoncées à l'assureur par l'entreprise. En 2017, nos spécialistes consacrent une attention particulière à la réinsertion de vos collaborateurs après une absence prolongée. Il s'agit de prendre en compte toutes les mesures pour une reprise rapide et optimale du travail et d'intégrer au plus tôt les divers acteurs (collaborateur concerné, médecin traitant, employeur, AI, assureur). Car vos collaborateurs sont votre actif le plus précieux.

2. Maîtriser les absences : objectif présence performante

Au 2^e niveau, notre CorporateCare vous accompagne avec diverses interventions sur mesure pour une meilleure gestion des absences.

En 2017, la formation et l'engagement des cadres sont au centre pour atteindre l'objectif de la présence performante des collaborateurs. Il importe de se doter d'un processus efficace et transparent de gestion des absences et d'une systématique dans le traitement des cas. Nos expériences et chiffres le prouvent – une approche transversale permet de réduire le taux d'absences, de prévenir l'absentéisme et de contribuer à un climat de confiance au sein de l'entreprise.

3. Soutenir la prévention : focus sur l'ergonomie

Au 3^e niveau, nos spécialistes analysent vos besoins en termes de prévention des risques. Nous pouvons vous soutenir dans la réalisation de vos mesures et vous orienter vers les prestataires les plus compétents. En 2017, le thème fort est la promotion de la santé moyennant l'ergonomie. Plus concrètement, nous vous fournissons l'expertise nécessaire afin de prévenir les troubles de l'appareil locomoteur (dos, nuque, cervicales) concernant les gestes et postures ou le port de charges. Notre analyse vous permettra de mieux cerner vos risques quant à l'ergonomie et d'activer des mesures pour les éviter. A titre illustratif, citons l'adaptation peu coûteuse des postes de travail pour réduire les sollicitations excessives ou « néfastes ».

Un conseil compétent

Bénéficiez d'un conseil global et découvrez les autres plus-values du Groupe Mutuel :

- une large palette de produits LAMal et LCA
- un rabais de combinaison en cas de conclusion de plusieurs produits
- le fractionnement de la prime sans supplément
- la renonciation au droit de résilier sur sinistre
- des compléments d'avant-garde : solutions stop-loss, complément d'indemnité journalière pour 180 jours. <



Contact

Willy Lerjen, Key Account Manager
Tél. 058 758 31 80
E-mail : wlerjen@groupemutuel.ch

www.groupemutuel.ch/entreprise
www.groupemutuel.ch/fr/corporatecare



Pour une offre en ligne :
www.groupemutuel.ch/upsa



Cembra Money Bank

Financements sur mesure



■ pd. Cembra Money Bank est un partenaire compétent pour les financements automobiles. L'enseigne, qui compte parmi les plus grands partenaires de financement suisses, a plus de 50 années d'expérience à son actif. Forte de quelque 700 collaborateurs, la banque est très bien positionnée sur le marché des produits de financement automobiles.

Présence locale

21 collaborateurs du service externe vous conseillent sur le terrain en véritables professionnels. Les garagistes bénéficient d'un service dans leur langue régionale puisque les demandes sont traitées par les collaborateurs de la banque à Zurich, Bussigny et Camorino.

Une gamme complète de services

Hormis le leasing*, le financement et « Financement Plus », le produit qui offre un surcroît de flexibilité, Cembra propose d'autres services :

- **Pour les partenaires :** Cembra propose le leasing pour véhicules de démonstration et le financement des véhicules de stock. Un partenariat permet donc de budgétiser efficacement les coûts et la liquidité.

- **Pour les clients :** Avec l'assurance mensualités, vous proposez à vos clients un instrument abordable et judicieux pour assurer leurs paiements mensuels contre d'éventuelles difficultés financières en cas d'incapacité de travail ou de chômage involontaire.

« **Easy Fix** » est le service de financement sur mesure des réparations et accessoires proposé en exclusivité aux adhérents de l'UPSA.

En ligne – eConnect

Avec eConnect, Cembra Money Bank met à la disposition de ses partenaires une plateforme de calcul et une transmission en ligne des demandes à la fois moderne et simple. eConnect donne un aperçu complet des demandes non traitées et des contrats en cours et permet d'en avoir la maîtrise totale. eConnect est aujourd'hui déjà utilisé par plus de 3000 concessionnaires automobiles. <



Pour en savoir plus sur eConnect :
www.cembra.ch/econnect-info

Informations sur la coopération avec Cembra Money Bank :
www.cembra.ch/fr/partenaires/

* L'octroi de crédit est interdit s'il aboutit au surendettement de la consommatrice ou du consommateur.

CP MOBIL, la caisse de pensions pour UPSA ASTAG 2roues Suisse USIC

Pour les clients de
CP MOBIL, c'est Noël
toute l'année.

Taux d'intérêt LPP 2017 **+1%**

CP MOBIL	2%
Obligatoire	1%

Cotisations de risque 2018

Réduction de	15%
--------------	-----



PK MOBIL
CP

CP MOBIL Tél. +41 (0)31 326 20 19 pkmobil.ch

En route vers un avenir sûr

FIGAS – Votre professionnel de la branche
professionnel – discret – personnel



L'Auditeur d'entreprise

évalue l'équipement mobilier et les biens immobiliers de la branche automobile

établit des évaluations d'entreprise

accompagne les discussions lors de processus de succession

sert d'intermédiaire entre les exploitations de la branche automobile au niveau national

FIGAS Fiduciaire de la branche automobile suisse SA
Mühlestrasse 20 | 3173 Oberwangen
Téléphone +41 31 980 40 50 | www.igas.ch

Une entreprise du groupe OBТ

Contenu sponsorisé

SMART Deal, PAINT Deal, SOLUTION Deal : les contrats intelligents d'ESA

■ SMART Deal

En récompense de leur fidélité en matière de pièces de service et d'usure, les clients d'ESA peuvent recevoir gratuitement des équipements pour leur atelier ou des lubrifiants.



Les avantages du SMART Deal :

- Un assortiment sans équivalent :
 - Des marques haut de gamme comme TRW, BOSCH, ATE, VALEO, ZF, etc..
 - Des prix très avantageux, tous les jours et sur tous les articles
- Des produits et innovations de grande qualité :
- L'une des gammes les plus larges et qualitatives d'Europe
 - De la sécurité grâce à la qualité des pièces de

rechange d'origine fournies par les principaux équipementiers en première monte

- Vous choisissez votre prime de fidélité

Point fort : outre les ventes de pièces de service et d'usure, celles des lubrifiants ESA-Lube, SHELL et ELF sont également intégrées au SMART Deal.

SOLUTION Deal

Le SOLUTION Deal permet aux clients de bénéficier gratuitement de prestations d'ESA. Pour cela, vous vous engagez uniquement à acheter auprès d'ESA les pièces de service et d'usure ainsi que les lubrifiants dont vous avez besoin !

Autodata

ALLDATA
WITH YOU.

SHORE
manage your customers

HaynesPro

PAINT Deal

Le PAINT Deal permet aux carrossiers d'obtenir auprès d'ESA des biens d'équipement tels que des cabines de peinture ou d'autres appareils sous forme de prêts, à des prix définis par eux-mêmes. Pour cela, il leur suffit d'acheter une partie de la peinture dont ils ont besoin auprès d'ESA.



N'hésitez pas à nous contacter : votre responsable régional se fera un plaisir de vous informer en détail au sujet des deals ESA. <

QUALITY 1: À VOTRE SERVICE DEPUIS 15 ANS.



Nous profitons de notre 15e anniversaire pour remercier tous nos clients et tous nos partenaires de leur précieuse collaboration. Gageons que la réussite continuera d'être au rendez-vous pour Quality 1

© Quality 1 AG, Bubikon, 4/2017

QUALITY 1
A company of Allianz

Heures/temps de travail supplémentaire(s)

Dispositions relatives au contrat de travail

De manière générale, le volume de travail fourni par les travailleurs a augmenté au cours des dernières années. Une partie de ces heures ont été fournies en dehors du temps de travail « normal ». Ainsi, au sein des entreprises, la question de savoir ce que l'on entend réellement par heures/temps de travail supplémentaire(s) se pose souvent, ainsi que celle de savoir comment les traiter vus sous les angles juridique, financier et comptable. **André Frey, Figas**

■ Le présent exposé se base sur les dispositions générales des diverses lois et ordonnances applicables. Nous n'entrerons pas dans le détail des dispositions des conventions collectives de travail d'application obligatoire, ni de celles des différentes sections de l'UPSA.

tivement être compensé par du temps libre de même durée ou par le paiement du salaire de base augmenté de 25 % (excepté pour le personnel de bureau, les employés techniques et les autres employés, y compris le personnel de vente dans les grandes entreprises de vente au détail). La compensation par du

éventuelles dispositions impératives des CCT doivent être observées.

Mesures quant aux avoirs de temps de travail supplémentaire (vaut aussi pour l'avoir de jours de vacances)

Il nous semble important de prévoir des directives et des contrôles internes afin d'éviter une éventuelle prolifération des avoirs de jours de vacances ou de temps de travail supplémentaire et de garantir le respect des limites légales. L'employeur peut ordonner aussi bien la prise des vacances que la compensation du temps de travail supplémentaire au cours de l'année (selon les CCT d'application obligatoire). Il s'agit d'éviter ainsi qu'un collaborateur accumule des avoirs de jours de vacances et quitte très rapidement l'entreprise après une éventuelle résiliation des rapports de travail, avant même qu'un successeur ait pu être trouvé et ait pu être initié aux tâches. En outre, il est généralement dans l'intérêt de l'employeur d'éviter de devoir rémunérer d'éventuels heures/temps de travail supplémentaire(s).



Heures/temps de travail supplémentaire(s)

Les heures supplémentaires sont des heures de travail qui dépassent le temps de travail « normal », soit celui convenu, et qui ne dépassent pas le temps de travail maximum au sens de la loi sur le travail (LT). Selon la convention collective de travail (CCT), ce temps de travail « normal » peut varier. En principe, la durée hebdomadaire de travail est de 42 heures en moyenne par an, en Suisse. Selon la LT, la durée hebdomadaire maximale du travail ne saurait dépasser 45 heures pour les employés de l'industrie ainsi que pour le personnel de bureau, technique et les autres employés, y compris le personnel de vente des grandes entreprises du commerce du détail ; pour les autres travailleurs, le maximum est de 50 heures.

Le temps de travail supplémentaire est la durée du travail qui dépasse la durée hebdomadaire maximale du travail selon la loi (45/50 heures). Les consignes relatives au nombre maximal d'heures supplémentaires doivent être observées.

La différence entre ces deux catégories de travail supplémentaire est donc capitale : le temps de travail supplémentaire doit impéra-

temps libre doit en principe avoir lieu dans les 14 semaines suivantes. Cependant, une prolongation de ce délai à 12 mois au maximum peut être convenue contractuellement.

La compensation des heures supplémentaires peut être réglée différemment dans les limites de la loi ou de la CCT, voire être exclue. Par accord écrit, les parties peuvent exclure tout paiement en plus pour les heures supplémentaires, modifier le supplément de 25 %, ou encore exclure la compensation par du temps libre.

Contrôle du temps de travail

Le 1^{er} janvier 2016 est entrée en vigueur l'ordonnance révisée relative à la LT, réduisant la charge administrative des entreprises par rapport aux dispositions antérieures. Il est désormais possible de convenir, sous certaines conditions clairement définies, d'une dérogation à l'obligation de saisie détaillée du temps de travail. Nonobstant cela, on recommande aux parties au contrat de travail d'étudier les questions relatives au contrôle de la durée du travail lors de la conclusion du contrat, de consulter les dispositions légales et définir les marges de manœuvre de part et d'autre. Là aussi, les

Provisions pour les avoirs de jours de vacances non prises et de temps de travail supplémentaire, à la date du bilan

Les avoirs de jours de vacances non prises et de temps de travail supplémentaire des collaborateurs à la date du bilan doivent être calculés lors de chaque exercice et être régularisés dans les comptes annuels. En pratique, cette régularisation peut être calculée de façons variées. Nous recommandons la méthode suivante : salaire annuel brut prestations sociales comprises (cotisations des employés) divisé par 220 jours (nombre usuel de jours de travail par année), multiplié par l'avoir en jours de vacances et en temps de travail supplémentaire. Les principaux avoirs de jours de vacances et de temps de travail supplémentaire doivent impérativement être régularisés afin que les comptes annuels soient établis de manière complète et exacte. <

Nouvelle stratégie marketing

Faire ses courses et acheter une voiture

Seat est le premier constructeur automobile à devenir locataire dans un centre commercial suisse. Le Seat Store dans le Glattzentrum de Wallisellen (ZH), le plus grand temple du shopping du pays, a ouvert ses portes début mai. **Mario Borri**, rédaction



Entre Dosenbach et McCafé : le Seat Store dans le Glattzentrum de Wallisellen.

■ « Avec son Store à Glatt, Seat s'adapte aux nouvelles habitudes d'achat de la population. Ici, le client n'a pas à venir à notre rencontre : c'est nous qui venons à lui », explique Sandra Grau, responsable de la marque Seat, lors de la cérémonie d'inauguration, au sujet de la nouvelle stratégie marketing. La situation-type pourrait ressembler à ceci : après avoir fait ses courses hebdomadaires à la Migros et s'être offert une pause-café chez Starbucks, le client déambule dans le Seat-Store, une voiture neuve étant depuis longtemps sur sa liste de courses. Exposés sur 165 m², les modèles les plus récents invitent les visiteurs à venir se mettre au volant. Ils peuvent même effectuer une course d'essai sur le parking attenant. La voiture peut ensuite être configurée selon les goûts individuels de chacun grâce à un terminal informatique, le Product Genius, ou avec l'aide d'un conseiller. Lorsque tout est réglé, le client peut signer directement son contrat d'achat. Il a en outre la possibilité de prendre possession de sa nouvelle voiture directement à Glatt, une fois que celle-ci y aura été livrée.

Glaner de précieuses expériences

L'avenir nous dira comment les clients feront usage d'un tel service. Sandra Grau : « Avec ce premier Store au sein d'un centre commercial, nous souhaitons surtout glaner de précieuses expériences et renforcer

la notoriété de la marque Seat. » Si la clientèle adopte le showroom de Glatt, l'offre de services pourra être étendue. Jost Eggenberger, Managing Director d'Amag Retail : « Grâce à la proximité avec l'Amag-Autowelt de Dübendorf, nous pourrions même imaginer que les clients viennent déposer leur voiture au Store pour une révision ou un changement de pneus avant de venir la récupérer ensuite au même endroit. »

Doper les ventes

Le Glattzentrum pourrait lui aussi bénéficier de cette évolution. « Avec notre showroom automobile, nous espérons conquérir de nouveaux clients qui poursuivront ensuite leurs courses au sein du centre commercial. »

Les magasins de voitures pourraient également représenter un moyen d'aider à lutter contre le recul général des ventes dont souffrent les centres commerciaux. D'après Autoscout24, le prix moyen d'une voiture neuve en Suisse s'élève à 41 370 francs (en 2016). Rageth Clavadetscher : « Si les clients ont également la possibilité d'acheter des montres de luxe à Glatt, la vente de voitures représente naturellement un chiffre d'affaires particulièrement important. » <



Inauguration officielle (depuis la g.): Jost Eggenberger (Amag Retail), Sandra Grau (Seat Suisse) et Rageth Clavadetscher (Glattzentrum).



**VOTRE SPÉCIALISTE
4X4 POUR BOÎTES
DE VITESSES, DIRECTIONS
ET ESSIEUX.**

ZF Services Schweiz AG
8604 Volketswil
zf.com/services/ch



Des bouteilles d'huiles personnalisées pour les garages

De l'huile pour fidéliser les clients

Le commerce d'huiles est toujours très rentable pour les garagistes, Panolin en est convaincue. La marque offre aux garagistes leurs propres étiquettes pour les bouteilles d'huile. **Sascha Rhyner**, rédaction

■ C'est rapide comme l'éclair. Stephan Lämmle, responsable de la logistique de production chez Panolin, a pris le logo sur Internet et l'a placé sur une étiquette préexistante. Pas encore tout à fait satisfait du premier résultat, il déplace le logo, avec sa souris, un tout petit peu plus à droite, puis lance l'impression. Immédiatement, il colle l'étiquette sur une bouteille d'un litre : la bouteille d'huile AUTOINSIDE est prête.

Les étiquettes pour les garages prennent un tantinet plus de temps. « Nous leur offrons un service complet, conception par notre publicitaire comprise, et faisons aussi des propositions », explique le directeur de Panolin, Silvan Lämmle. « Ainsi, chaque garage peut avoir son huile moteur personnal-

sée, avec son propre logo, ses propres couleurs, et même son propre nom de produit. » Notons tout de même que se-

lon les circonstances et le nom choisi, le fabricant peut retirer ses homologations. « La plupart des clients souhaitent toutefois une combinaison de leur propre marque avec le label Panolin. »

C'est au Salon de l'auto 2016 que Panolin a présenté pour la première fois ce type de personnalisation de la marque. Mais un peu plus d'un an s'est écoulé jusqu'à la mise en œuvre concrète. « Nous en étudions alors la faisabilité. Et comme nous avons développé en même temps un nouveau design de bouteille, cela a eu une influence sur les étiquettes. Dans la foulée, nous avons également dû adapter le programme informatique », explique Silvan Lämmle.

Un voisin qui confond les huiles

Le directeur cite deux événements qui l'ont mis sur la piste des étiquettes individualisables et du litre d'appoint. Premièrement, une journaliste lui a rapporté qu'un jour son témoin d'huile s'était allumé alors que son garagiste n'était pas disponible. Deuxièmement, il a aperçu son voisin tentant de remplir sa voiture avec une huile pour moto 20W-50. « J'ai pu l'arrêter juste à temps pour lui expliquer le danger de son geste, raconte-t-il en riant. Une huile pour moto a une composition très différente, et elle est plus visqueuse. Je lui ai expliqué qu'il aurait des problèmes pour démarrer s'il l'utilisait. » Bien entendu, il lui a alors apporté sans tarder une huile moteur de son usine, située dans l'Oberland zurichois.

Les réactions des clients par rapport à cette personnalisation de la marque sont très positives. « Les garagistes sont heureux de posséder leurs propres bouteilles, et nous avons déjà étendu l'offre à d'autres récipients » complète Silvan Lämmle. Le commerce d'huile est toujours rentable pour les garagistes. Il permet aussi de fidéliser les clients, explique le directeur de Panolin, qui cite l'exemple du garage

Lerch AG, à Rothrist : « Lorsqu'il



Panolin possède sa propre imprimante pour créer les étiquettes personnalisables.



Le directeur de l'entreprise, Silvan Lämmle, présente l'huile AUTOINSIDE.

livre une voiture, neuve ou d'occasion, le garagiste dépose une bouteille d'un litre d'huile moteur dans le coffre (le litre d'appoint), et en informe le client. La bouteille est facturée avec le forfait de livraison. Lors du service, le garagiste utilise cette bouteille et en remet une nouvelle dans le coffre : donc aucun coût supplémentaire pour le client ».

Silvan Lämmle considère comme un avantage pour les garagistes le fait que Panolin ne puisse s'acheter ni en supermarché, ni aux stations-service, ni dans les magasins de bricolage. Le litre d'appoint ne peut s'obtenir que chez le garagiste. « C'est bien lui et consommateur final qui devraient en sortir gagnants », explique le directeur. <



Une meilleure protection grâce aux films

La protection pour peinture parfaite existe-t-elle ?

Une voiture, ce n'est pas qu'un objet utilitaire, c'est aussi le symbole de votre statut, un objet de prestige ou le « bébé » auquel on tient. Il est donc évident que la plupart d'entre nous accordent une grande importance au soin de leur voiture.

■ pd. Chaque jour, la peinture de votre voiture est exposée à différents dangers : les brosses des stations de lavage, les éraflures dues aux buissons en bord de route, les influences environnementales comme les rayons UV, le soleil en été, le sel et le froid en hiver. En principe, la peinture de votre voiture est conçue pour résister aux influences environnementales.

Il existe de nombreux produits d'entretien dans le commerce afin de protéger au mieux la peinture de ces influences.

Mais qu'en est-il des rayures ou des impacts de pierres ? Ce sont les ennemis de toutes les peintures automobiles. Les petits cailloux propulsés quand vous conduisez sont à première vue inoffensifs, mais ils provoquent de petites fissures dans la peinture pouvant atteindre la tôle et entraîner une corrosion.

Opter pour une conservation professionnelle peut s'avérer une aide précieuse. Si votre voiture est parfaitement conservée, la peinture gardera plus longtemps son aspect soigné.

Le moyen le plus sûr de protéger votre peinture, c'est d'utiliser des films de protection. Cela en vaut la peine. En 2015, Llumar a lancé un nouveau modèle de film de protection pour peinture sur le marché, capable de « guérir » les petites « blessures ». Qu'est-ce que cela signifie concrètement ? Les rayures se résorbent grâce à la chaleur solaire ou à l'eau chaude. Le film est hautement transparent et donc quasiment invisible. « Les peintures automobiles rayées appartiennent au passé », affirme Christian Steiner, directeur des ventes chez Chemuwa

Autozubehör AG, qui commercialise les films Llumar en Suisse. « Ce nouveau film protège le véhicule tout au long de l'année des petits impacts de pierres, des rayons du soleil, du sable et du sel de déneigement », poursuit-il.

Un film qui tient ses promesses

Les lois contraignent les fabricants automobiles à utiliser des peintures écologiques à base d'eau. De ce fait, la surface de la peinture n'est plus aussi dure et donc davantage sensible aux rayures et aux chocs. Le film Llumar est anti-rayures, ne décolore pas et résiste aux tâches. La surface brillante pratiquement invisible et la grande clarté de votre peinture équivalent à celle d'un véhicule neuf. Avec ce film de protection, vous pouvez laver votre voiture comme à l'accoutumée. Et grâce au polissage recommandé par le fabricant, votre voiture gardera son aspect du premier jour. Les films de protection protègent parfaitement la peinture et garantissent à votre véhicule un état impeccable. <



Plus d'informations sur :
www.chemuwa.ch



Un film protège la peinture des petits impacts de pierres, des rayons du soleil ou du sel de déneigement.



UPSA | AGVS

Union professionnelle suisse de l'automobile
Auto Gewerbe Verband Schweiz
SECTION/SEKTION FRIBOURG

BREVET FEDERAL DE DIAGNOSTICIEEN EN AUTOMOBILES

UNE NOUVELLE SESSION COMMENCE !
DEBUT DES COURS : AOÛT 2017

L'UPSA-FR organise un nouveau cycle de formation en vue de l'obtention du brevet fédéral de diagnosticien en automobiles de 2017 – 2020. Les cours débiteront par une information le

MARDI 29 AOÛT 2017 AU CENTRE PROFESSIONNEL CANTONAL A FRIBOURG

Inscription jusqu'au 30 juin 2017 au plus tard
Les cours seront donnés le mardi soir et le samedi matin durant 3 ans au Centre professionnel à Fribourg.

Renseignements :
sur le site internet : www.upsa-fr.ch
auprès de M. Martin Marthe : 079 / 436 81 38

Formulaire d'inscription :
site internet : www.upsa-fr.ch
secrétariat de l'UPSA-FR : 026 / 350 33 21

Planification d'un garage

« La numérisation est la tendance majeure »

Dans le numéro de mai d'AUTOINSIDE, l'architecte Aurel Toth expliquait comment l'esthétique et l'ambiance d'un garage peuvent stimuler l'envie d'acheter du client. Il ne s'est toutefois pas prononcé sur l'agencement du garage idéal. Nous lui avons posé la question. **Mario Borri**, rédaction

■ **M. Toth, vous ne nous avez pas dit par quel type d'architecture le garagiste peut stimuler l'envie d'acheter du client. Mais quelles sont les tendances architecturales qui prévalent pour les garages ?**

Aurel Toth: L'ambiance dans le showroom doit être agréable pour les clients. Les collaborateurs doivent eux aussi s'y sentir à l'aise. La lumière naturelle joue un rôle décisif à cet égard. À l'intérieur, tout est placé sous le signe de la numérisation. Chaque voiture exposée doit être raccordable au réseau électrique. Ce n'est qu'ainsi que les instruments numériques et les élégants feux de circulation diurnes LED pourront être mis en valeur. Les prix et les informations techniques du véhicule sont de plus en plus souvent indiqués sur des écrans qui nécessitent également du courant.

Pour ce qui est de la taille : les garages grandissent-ils avec les voitures ?

Difficile à dire à titre général. La taille d'un showroom n'est pas le critère le plus important. Il sera en effet bientôt possible de découvrir les voitures virtuellement. On n'aura donc plus besoin de recourir aux expositions géantes. Mais comme les voitures deviennent de plus en plus longues et larges, il faut construire des parkings en plein air et couverts plus grands pour un nombre identique de voitures.

Jetons un coup d'œil en arrière : en quoi les normes de construction ont-elles évolué ?

Dans le domaine de l'efficacité énergétique surtout. Le triple vitrage est aujourd'hui obligatoire et l'approvisionnement en énergie est régi différemment. Le bâtiment doit en outre résister aux séismes et être équipé d'un système de protection contre les incendies. La sécurité des collaborateurs doit également être prise en compte. Les sols brillants classiques, dont tout le monde se souvient, sont



Autocenter Bülach (ZH) : de grandes surfaces vitrées assurent une ambiance agréable à l'intérieur.

interdits. Et bien que cela ne soit pas obligatoire, nous construisons chaque garage pour qu'il soit accessible aux fauteuils roulants.

Et si l'on regarde au-delà de nos frontières : existe-t-il des différences générales dans l'aménagement des garages entre la Suisse et l'étranger ?

Oui. Comme les terrains sont moins chers à l'étranger, il est possible de construire des espaces plus grands. Et comme les salaires sont généralement légèrement inférieurs, qu'aucun sous-sol n'est nécessaire du fait de la superficie des terrains et que les normes de construction sont moins strictes, le projet d'ensemble est meilleur marché à l'étranger. De nombreux constructeurs automobiles ne le savent pas et sont surpris du coût élevé d'un garage en Suisse.

Une dernière question : à quoi un garagiste doit-il faire attention avant de construire un garage ?

À l'emplacement ! Le garagiste doit disposer d'un terrain bien situé, bien desservi et,

naturellement, facile d'accès. La taille de l'établissement doit correspondre au chiffre d'affaires et à l'effectif. Le garagiste doit pouvoir évaluer la charge financière et en parler à sa banque. Il doit également s'occuper de l'avenir et de la succession. Un tel investissement n'en vaut la chandelle que sur une période de moyen à long terme. En l'absence de potentiel de développement, il vaut mieux enterrer le projet. <



Aurel Toth dans son bureau à Berne.

Bucher AG Langenthal fête ses 100 ans

« Du sang vert coule dans les veines des collaborateurs de Motorex »

Bucher AG fêtera ses 100 ans en juin. Au cours de l'interview accordée à AUTOINSIDE, Edi Fischer, CEO de l'entreprise, nous raconte entre autres comment le petit fabricant de produits d'entretien du cuir, du bois et de sabots est devenu fabricant international de lubrifiants et nous dévoile des aspects de la fête du jubilé du 24 juin. **Mario Borri**, rédaction

■ **Monsieur Fischer, toutes nos félicitations pour ce jubilé. Comment une entreprise d'une petite ville suisse a-t-elle réussi à s'imposer un siècle durant face aux multinationales de lubrifiants ?**

Edi Fischer : Merci. D'une part, nous avons misé sur un excellent timing pour faire notre entrée dans le commerce de lubrifiants. Lorsque la motorisation a fait son apparition à la fin des années 1920, Bucher AG proposait déjà des huiles moteur. D'autre



clients n'ont plus amené leur cheval, mais leur voiture. À la fin des années 1920, les huiles moteur ont fait leur apparition dans notre offre de services. En 1938, l'entreprise a déménagé pour aller s'installer à Langenthal.

Qu'est-ce qui a poussé l'entreprise à se lancer en grande pompe dans l'industrie de lubrifiants ?

En 1942, l'entreprise passe aux mains de la deuxième génération avec Edy Bucher. Il a pris conscience du potentiel que les lubrifiants pouvaient apporter avec l'accroissement de la motorisation. En 1947, il change le nom de l'entreprise : Rex devint Motorex. Le lancement de Motorex-Grün dans les années 1950 et le changement de nom de l'entreprise ont marqué le début de notre ascension.

Et ensuite ?

Le miracle économique a succédé à la Seconde Guerre mondiale avec la prolifération des voitures, poids lourds, tracteurs et engins de chantier, contribuant de la sorte à accroître le potentiel des lubrifiants. Grâce à un travail fiable et prévoyant effectué en laboratoires, à l'usine et dans la distribution, Motorex a su gagner à sa cause toujours plus de clients.

Quand et comment l'entreprise a-t-elle réussi à percer sur le marché international ?

En se plaçant sur le segment de la moto et en saisissant la possibilité d'apparaître en qualité de sponsor dans le motocyclisme. Le logo Motorex a figuré pour la première fois en 1984 sur une moto de course, collé sur l'at-

part, nous devons notre succès à l'emplacement de notre site. Car la fabrication de lubrifiants devient de plus en plus un commerce de haute-technologie, il relève de l'industrie chimique et délaisse celle du pétrole. Dans le secteur chimique, la Suisse jouit d'une très bonne réputation dans la recherche et le développement. S'ajoutent à cela nos précieux conseils et notre assortiment qui ne cesse de s'enrichir pour atteindre aujourd'hui le nombre de 8000 produits de grande qualité technique. Nous pouvons montrer de façon claire et vérifiable au client les avantages que son entreprise retirera en faisant affaire avec nous.

Pouvez-vous nous résumer l'histoire de l'entreprise ?

Bucher AG a été fondée en 1917 à Bützberg par Arnold Bucher. À cette époque, l'entreprise fabriquait du cirage, des produits d'entretien du cuir et du bois, des graisses pour sabots et des produits chimiques techniques sous la marque Rex. Et puis un beau jour, les



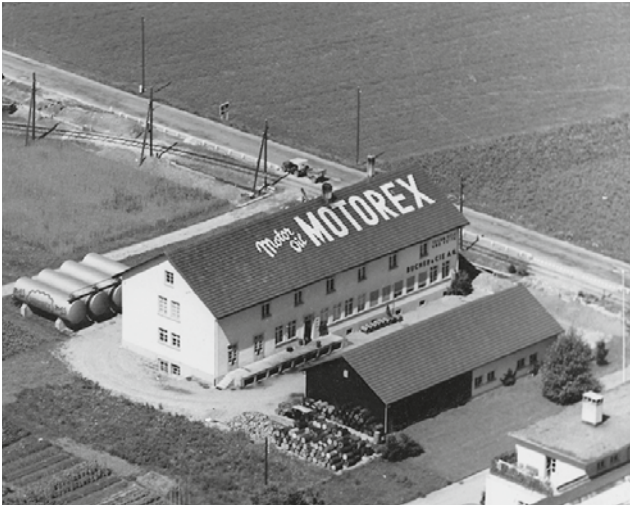
Edi Fischer est président de la direction depuis 2007.

Langwiesenstrasse 2 | CH-8108 Dällikon | Téléphone 044 847 64 64 | www.baumgartnerag.ch | garagen@baumgartnerag.ch

GRAND SERVICE

BAUMGARTNER SA – APPAREILS DE GARAGE ET D'ATELIER





70 ans séparent ces deux photos : Bucher AG, Bern-Zürichstrasse, Langenthal, en 1947 et 2017.

lage de l'équipe légendaire de side-car suisse Rolf Biland et Kurt Waltisperg. Grâce à notre engagement avec KTM dans le moto-cross et dans les séries de courses américaines, les pilotes de moto nous connaissent dans le monde entier.

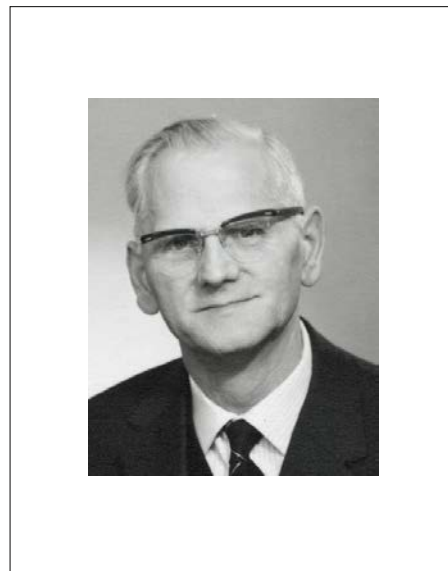
Jusqu'à quand Edy Bucher est-il resté aux commandes

En 1990, il a cédé la gestion opérationnelle à ses filles Helen Bucher et Monique Rege-nass-Bucher ainsi qu'à son époux Peter Rege-nass. Le trio a fait progresser l'entreprise de façon significative. Ils ont investi sur le site de Langenthal, ont apporté un nouveau regain en diffusant la marque de manière ciblée et ont mis en place une culture d'entreprise, faisant de Motorex un employeur attrayant pour de nombreux collaborateurs/-trices talentueux et motivés. Les membres de la famille se sont retirés de la gestion opérationnelle en 2007 et ce fut la première fois qu'une direction externe à la famille reprit les rênes de l'entreprise. En fondant Motorex Deutschland en 2009 et en exportant pour la première fois aux États-Unis, Motorex a franchi une étape supplémentaire. Motorex est aujourd'hui présent dans 85 pays. Nous avons des filiales dans six pays et un site de production dans trois pays. Avec ses 250 collaborateurs, Langenthal reste le site le plus grand et le plus important. Nous employons

340 collaborateurs à travers le monde. Avec David Bucher et Mirjam Stettler, la quatrième génération est déjà dans les starting-blocks. Motorex restera donc à l'avenir une entreprise familiale.

Quelle est la recette du succès de Motorex ?

D'abord, notre méthode de travail sérieuse et cohérente. Nous ne nous laissons pas déborder. S'ajoute à cela notre proximité au client. Avec nos commerciaux compétents, nous sommes proches des clients et comprenons donc ce dont ils ont vraiment besoin.



Fondateur de l'entreprise : Arnold Bucher.

De plus, nous sommes ravis de développer de nouveaux produits intelligents en collaboration avec nos partenaires et nos clients et d'améliorer ainsi le travail pour nos clients et nos utilisateurs. Et enfin, nos pratiques commerciales avisées et responsables nous distinguent de la concurrence. Nous sommes présents quand le client a besoin de nous.

Quelles sont les priorités de Motorex ?

Nous voulons rester un acteur majeur dans le développement de solutions aux problèmes de lubrification. Si quelqu'un nous propose une mission délicate, il faut que Motorex puisse lui fournir la solution. De plus, nous offrons un assortiment complet de lubrifiants. Nous ne livrons pas uniquement des produits volumineux, mais aussi des petites quantités, critère souvent décisif pour le client. Nous misons aussi sur l'évolution constante de nos lubrifiants, en collaboration avec les utilisateurs et les fabricants de véhicules, mais aussi en coopération avec les universités et les institutions de recherche. Car nous voulons que nos produits soient toujours officiellement homologués par les fabricants.

À propos de collaborateurs : comment parvenez-vous à attirer des professionnels du monde entier à Langenthal ?

Nous essayons d'être un employeur attrayant. L'esprit familial entretenu au sein de

BAUMGARTNER AG





C'est volontiers que les collaborateurs/-trices de Bucher AG Langenthal s'engagent pour l'entreprise, même pendant leur temps libre.

l'entreprise nous tient à cœur. La Suisse offre en outre une très bonne qualité de vie. Et la région rurale de Langenthal a beaucoup de belles choses à offrir tout en étant bien desservie par le réseau routier. Nous employons toute une série de collaborateurs venus d'autres pays et vivant à Zurich, Berne, Bâle ou Soleure. Ils font le va-et-vient chaque jour en voiture ou avec les transports publics. Bucher AG possède sa propre petite gare à proximité du site.

Quel rôle les garagistes jouent-ils pour Motorex

Un rôle décisif, car leur histoire est aussi la nôtre. Au début de l'ère motorisée, nous sommes passés de fabricant de cirage à fabricant d'huile moteur et les forges d'alors sont devenues des garages. L'évolution s'est faite en parallèle et il y a toujours eu des similitudes entre les deux activités. En 1998, nous avons été le premier fabricant de lubrifiants du marché suisse à fonder notre propre organisation de vente dédiée aux garagistes : la Carline. Car la concurrence est rude et la complexité grandissante de la technique fait qu'accompagner les garages, notamment des garages multimarques, devient de plus en plus important.

Restons sur ce sujet : comment va évoluer le marché des lubrifiants ?

La quantité de lubrifiants est en recul depuis les années 1970. Le marché des lubrifiants suisse s'élève actuellement à un volume d'environ 43 000 tonnes contre 80 000 à 90 000 tonnes en 1990. Mais on aura encore besoin de lubrifiants à l'avenir. La technique est de plus en plus exigeante et nécessite des produits plus performants. Ces

points concernent surtout la protection de l'environnement : les lubrifiants contribuent fortement à réduire les frottements. Moins de frottements, cela signifie une moindre consommation énergétique et un meilleur bilan carbone. Ils concernent aussi le respect de l'environnement : aujourd'hui, les lubrifiants doivent être biodégradables dans de nombreux domaines, ce qui revient à tourner en partie le dos au pétrole. La protection des travailleurs, toujours plus stricte, est aussi un thème important. Ceci dit, Motorex est en très bonne posture concernant tous ces points. Mais le recul continuera à se creuser. En étendant son offre (Motorex comptait six huiles moteur VP différentes à son actif en 2003 contre 28 aujourd'hui) et en perçant sur les nouveaux marchés, nous sommes prêts à faire face à l'avenir.

Mais qu'en est-il de l'électrification croissante de la mobilité ?

Les effets vont se faire sentir, aussi bien pour nous que pour les garagistes. Car moins de réparations, cela signifie la chute des ventes d'huiles. La quantité d'huiles moteur va fortement chuter. Mais les huiles moteur ne sont qu'une catégorie de lubrifiants, même si elle n'est pas des moindres. Les lubrifiants ont d'autres champs d'application. Qui dit mouvement, dit lubrification. Nous continuerons donc à produire des lubrifiants et n'allons pas nous lancer dans la fabrication de confitures (sourire). Mais il va nous falloir percer dans d'autres secteurs et cela ne sera pas facile.

Chez Motorex, les valeurs familiales sont capitales. Comment parvenez-vous à unifier tradition et modernité, ancrage régional et

dimension internationale ?

Notre objectif est d'être un employeur attractif pour nos collaborateurs engagés et talentueux. Nous cultivons en outre un esprit de famille, une communication respectueuse et amicale et montrons de la compréhension à nos collaborateurs, même au-delà du cadre professionnel. Il en a toujours été ainsi et nous avons réussi à maintenir cet esprit en tant que cadres externes au cercle familial. Mais nous exigeons aussi un certain esprit sportif, un engagement vis-à-vis de l'entreprise. Celui ou celle qui travaille chez nous doit avoir du sang vert qui coule dans ses veines. Je vais vous démontrer ce point en prenant un petit exemple : notre personnel a été très serviable pour préparer les festivités liées au jubilé. Quand il a fallu distribuer des tâches, il y en avait toujours plusieurs pour se porter volontaire. Tous se sont montrés prêts à sacrifier leur temps libre et cela me touche beaucoup. Je suis très fier de mes collaborateurs.

À propos du centenaire. Qu'est-ce qui attend vos invités le 24 juin ?

Dix heures de plaisir, de divertissement, d'action et de musique. Il y aura par exemple un spectacle de cascades à moto, la pilote de course Jasmin Preisig fera office de chauffeuse de taxi à bord de son bolide, il y aura une grande exposition de véhicules anciens et aussi un programme complet pour les enfants avec un petit train et un atelier de maquillage. Le concert en plein air débutera en soirée, avec le célèbre groupe suisse Baba Shrimps en tête d'affiche. <



Plus d'informations sur :
www.100-years-motorex.ch

N'attendez pas pour collecter vos points. www.extra-praemien.ch

Le système de primes extra: participez dès maintenant!

De nouveaux partenaires, encore plus d'avantages: **Le système de primes extra.**



Acheter et collecter des points – c'est vraiment facile avec extra, l'un des systèmes de primes les plus réputés du secteur automobile. Les participants ont de quoi se réjouir. En effet, les fournisseurs d'équipement Bosch, Motul et Hazet récompensent la fidélité des participants au programme extra en leur proposant primes et offres spéciales. Et ce dès maintenant, en continu et avec une gamme toujours renouvelée. Partez à la découverte de notre univers de primes: **www.extra-praemien.ch**.

Un article polémique dans le SonntagsBlick source d'agacement

La réparation n'entrave pas la visibilité

« L'arnaque des pare-brise : les garagistes nous soutirent CHF 37 millions de trop », tel est le titre racoleur du SonntagsBlick. L'UPSA n'a aucune intention de laisser passer cette déclaration scandaleuse. **Mario Borri**, rédaction

■ Les taux de réparations chez les garagistes sont inférieurs à ceux des spécialistes des vitrages. La raison en est simple : comme de nombreux spécialistes des vitrages ont passé des accords avec les assureurs, les forfaits bris de glace, ils ne gagnent de l'argent que sur les réparations et les encouragent donc en conséquence. « Par exemple par des opérations publicitaires à la télévision ou devant les centres commerciaux, des opérations qu'aucun garagiste ne peut se permettre », explique Markus Peter, responsable Technique et Environnement à l'UPSA.

En règle générale, les assureurs exigent également que l'assuré paie une franchise lorsque le pare-brise est réparé ou remplacé par un garagiste.

Il n'est pas rare que des problèmes au contrôle technique soient la cause du taux élevé de remplacements de pare-brise chez les garagistes. Il arrive en effet que des dommages de pare-brise réparés soient rejetés lors du contrôle

du fait du champ de vision déformé. Et Markus Peter d'ajouter : « Les clients apportent surtout des voitures récentes dont le pare-brise est endommagé. Les conversations avec les clients portant sur un pare-brise impeccable sont naturellement plus fréquentes dans de tels cas. »

Proposer des réparations dans la mesure du possible

Le taux de réparations chez les garagistes pourrait être plus élevé comme le montre l'exemple du Sonnmatt-Garage Frei AG à Grosshöchstetten (BE) : « Nous évaluons chaque dommage individuellement, indique le propriétaire, Marcel Frei. Si une réparation est possible et si les conditions réglementaires sont remplies, c'est-à-dire si le dommage n'est pas trop grand, s'il ne se trouve pas dans le champ de vision et s'il est à au moins 6 cm du bord du pare-brise, nous proposons systématiquement une réparation au client. »

Les clients devraient d'abord appeler leur garagiste

Il existe de nombreux arguments en faveur d'une réparation. « Si le dommage est réparable, la sécurité n'est nullement compromise bien que le pare-brise assure une fonction structurale dans la carrosserie » déclare Markus Peter, l'expert UPSA. Les propriétaires de véhicules considèrent les garagistes UPSA comme des interlocuteurs compétents qui s'efforcent de trouver des solutions respectueuses du budget de leurs clients. D'après Marcel Frei, une telle approche donne lieu à d'autres avantages : « Les clients savent que le garagiste s'occupe aussi du pare-brise, si bien qu'ils n'appellent pas leur assureur en première instance, ce dernier les envoyant souvent directement chez un spécialiste des vitrages. Au bout du compte, cela renforce aussi la fidélité des clients. » <

Financement de véhicules

eConnect Tout en un coup d'œil



Grâce à la demande en ligne, le calcul des offres est désormais encore plus rapide et plus simple. www.cembra.ch/enligne



eConnect vous permet de transmettre vos demandes tout simplement, en quelques clics, sans devoir saisir à nouveau vos données.



Le portefeuille eConnect vous donne une vue d'ensemble et le contrôle total de toutes vos affaires, depuis la demande jusqu'à la conclusion du contrat.

Demandez
votre accès ici:
[cembra.ch/
econnect-info](http://cembra.ch/econnect-info)



Nouveau garage CEA du mois d'avril : Auto Bucher AG, Buochs (NW)

« Une satisfaction accrue de la clientèle n'a pas de prix. »

Le nouveau garage CEA Auto Bucher de Buochs a réalisé 32 checks, si bien qu'il entre d'emblée dans le Top 10 des meilleurs garages. Félicitations pour avoir décroché le titre de « Nouveau garage du mois »! **Mario Borri**, rédaction



L'équipe d'Auto Bucher AG (de d. à g.): Safter Gashi, Fredy Henseler, Urs Durrer, Katja Durrer, Daniel Christen, Nicolas Mahrow, Fitim Zeneli.

■ « Depuis 27 ans, nous sommes l'un des concessionnaires officiels de Toyota, le pionnier des hybrides. Nos clients sont généralement très conscients des questions d'écologie. Pour leur offrir quelque chose de plus tout en œuvrant davantage pour l'environnement, nous avons lancé le CheckEnergieAuto en mars », explique Urs Durrer, le propriétaire et directeur.

L'excellent résultat de 32 checks en un mois a pu être atteint grâce à l'équipe de l'atelier qui a offert le CEA aux clients en avril pour chaque changement de pneus ou chaque révision. Urs Durrer : « Les clients ont réagi tout à fait positivement au CEA. »

Présents à « Clever Mobil »

Le timing du lancement du CEA par le ga-

rage de Buochs n'aurait pas pu être mieux choisi. En effet, Auto Bucher AG a pu informer les habitantes et les habitants à propos du CEA à l'occasion de la journée « Clever Mobil », organisée à la mi-mai dans la cité de l'énergie, voisine, Stans, et y a distribué des bons d'achat CEA. Urs Durrer : « Des solutions de mobilité respectueuses de l'environnement ont été présentées pendant la manifestation. Nous avons pu accroître la notoriété aussi bien du CEA que du parc de véhicules hybrides de Toyota, ce qui nous a amené quelques nouveaux clients potentiels. »

Le temps passé à un CEA est limité

M. Durrer recommande le CEA à d'autres garagistes, même en l'absence d'événement à la cité de l'énergie. « Le temps de travail du

check est gérable, surtout s'il est associé à une révision. Et le résultat, c'est-à-dire l'amélioration de la satisfaction de la clientèle, n'a pas de prix. » <



Clever Mobil : Katja et Urs Durrer lors de la journée organisée mi-mai dans la cité de l'énergie, à Stans.



AQUARAMA®
SWISS
CAR WASH SYSTEM
ferrum
WASCHTECHNIK

... le partenaire tout désigné pour des stations de lavage auto profitables !

AQUARAMA Swiss AG · 5036 Oberentfelden · 062 738 3100 · www.aquaramaswiss.ch

Assemblée générale d'ESA

Une année de transition caractérisée par un chiffre d'affaires record



Un nouveau président du CA, Markus Hutter, a dirigé l'AG d'ESA alors que Giorgio Feitknecht, le nouveau CEO de la coopérative, a procédé à la reddition des comptes. Malgré ces nouveautés, le succès de l'entreprise est resté au rendez-vous. Sandro Compagno et Reinhard Kronenberg, rédaction

■ Près de 1000 copropriétaires et invités issus de la branche ont fait le déplacement à Interlaken à l'occasion de la 86^e assemblée générale d'ESA, l'organisation d'achat de la branche suisse de l'automobile et des véhicules à moteur. « Interlaken vaut toujours le déplacement », a déclaré Markus Hutter, le président du conseil d'administration, dans son allocution de bienvenue. Par cette remarque, il ne faisait pas seulement allusion aux nombreux touristes asiatiques qui font désormais partie des lieux, tout comme l'Eiger, le Mönch et la Jungfrau. Pour M. Hutter, les liens qui unissent la branche automobile à ESA expliquent que 1000 participants aient accepté l'invitation à se rendre dans l'Oberland bernois.

Une « année peu spectaculaire »

L'exercice 2016 était une « année peu spectaculaire », a annoncé le président du CA, comme s'il souhaitait excuser le chiffre d'affaires record de CHF 341,7 millions (+2,2%). La conjoncture était pourtant plutôt morose. Et elle devrait le rester. M. Hutter a cité les voitures autonomes ou les limites d'émissions de CO₂ en guise d'exemples de la mutation qui affectera toute la branche. « ESA doit d'ores et déjà se saisir de cette mutation à venir. » ESA est toutefois bien placée et M. Hutter a bien résumé la situation stratégique en confirmant que la forme juridique d'une coopérative reste stable et judicieuse et qu'aucune discussion au sujet de salaires élevés des dirigeants n'a lieu. « En toute humilité, force est de constater qu'ESA est une organisation unique au monde », a-t-il affirmé avant de conclure son discours : « Nous pouvons être fiers d'ESA, surtout par ces temps orageux. »

Été tardif, autonome chaud, absence de neige

Giorgio Feitknecht s'est lui aussi montré fier à l'occasion de sa première apparition à l'assemblée générale en tant que CEO. Compte tenu de l'évolution du chiffre d'affaires et du résultat financier, il a

déclaré que 2016 était une « année de transition » suite à la dépréciation de l'euro l'année précédente. Le nouveau patron a estimé que l'exercice n'a pas été simple sur les plans économique et météorologique. « L'été tardif, l'autonomie chaude et l'absence de neige » se sont révélés pour le moins décevants pour l'activité pneumatiques si importante. Malgré ces conditions défavorables et bien que l'ensemble du marché ait stagné, l'entreprise a tout de même enregistré une hausse de 4% du nombre d'unités vendues : « Nous souhaitons stimuler l'activité pneumatiques dans les garages. Les pneus et les roues constituent le moyen le plus simple et le plus avantageux de fidéliser la clientèle. » ESA a réussi le tour de force d'augmenter son chiffre d'affaires malgré des prix de pièces de service et d'usure en baisse alors même que l'hiver doux a inhibé les ventes d'accessoires et de produits chimiques. Compte tenu des circonstances, les objectifs de chiffre d'affaires n'ont néanmoins pas été atteints. Giorgio Feitknecht a lui aussi semblé chercher à excuser le chiffre d'affaires record. Le résultat avant amortissements s'est élevé à CHF 6,935 millions, soit légèrement moins qu'en 2015 (CHF 6,947 millions). Les amortissements de CHF 6 millions sont toutefois largement plus généreux qu'il n'est nécessaire sur le plan économique.

La nouvelle année s'est bien déroulée

Giorgio Feitknecht ne s'est pourtant pas contenté de résumer 2016, il s'est aussi tourné vers l'avenir : la nouvelle année a très bien démarré, aussi bien en termes de parts de marché que de chiffre d'affaires et les autres perspectives s'avèrent prometteuses. Toutes les propositions du conseil d'administration ont été approuvées unanimement par les quelque 500 sociétaires jouissant d'un droit de vote. Après 80 minutes et une allocution d'Urs Wernli, le président central de l'UPSA, Markus Hutter, a conclu sa première AG en tant que président du conseil d'administration d'une entreprise affichant une santé insolente. <



Giorgio Feitknecht et le nouveau président de la direction d'ESA.

Giorgio Feitknecht, président de la direction d'ESA

De nombreux parallèles avec l'alpinisme extrême

Vous avez invité l'alpiniste de l'extrême Dani Arnold en qualité d'intervenant. Quels parallèles voyez-vous avec votre travail de président de la direction d'ESA ?

Giorgio Feitknecht (rit) : Oh, j'en vois quelques-uns ! Dans les deux activités, il est nécessaire ou conseillé d'aborder le problème avec motivation, engagement et allégresse. Dans les deux activités, il s'agit également de développer des idées et une vision, de définir des objectifs puis de mettre en œuvre des projets et des mesures tout en évaluant les risques et les opportunités du mieux possible. Naturellement, il faut également communiquer avec les membres de l'équipe, les clients, les sponsors, les collaborateurs, les observateurs, les administrateurs, les proches et les convaincre du bien-fondé des idées, des objectifs et des démarches, de susciter les enthousiasmes et de les motiver.

En 2016, quel a été le plus grand défi entrepreneurial pour ESA selon vous ?

Suite à la dépréciation de l'euro en 2015 qui avait conduit à un effondrement monumental des prix et à une forte chute des recettes, l'année 2016 était une période de transition. Les prix du marché devaient à nouveau se stabiliser. L'environnement conjoncturel n'était pas simple et la branche était marquée par une certaine incertitude et de la circonspection. Sans oublier l'hiver qui s'est fait attendre et qui n'a pas favorisé l'évolution du chiffre d'affaires et du résultat.

Êtes-vous satisfait des performances de l'exercice écoulé ?

Compte tenu des conditions générales économiques et météorologiques non optimales, j'estime tout de même que l'exercice s'est révélé positif et réussi. Nous avons très bien clôturé l'exercice 2016 grâce à un chiffre d'affaires total record et à un bénéfice conforme aux attentes.

Qu'attendez-vous de l'exercice 2017 ?

Pour l'année en cours, nous nous montrons confiants sur la base de l'évolution satisfaisante du chiffre d'affaires au premier trimestre, des excellents contacts avec nos clients ainsi que des ventes réalisées lors de l'édition 2017 du Salon de l'automobile de Genève. Après l'année de transition 2016, nous nous attendons à une stabilisation sur l'ensemble du marché. Il va de soi que nous espérons pouvoir à nouveau compter sur un véritable hiver cette année. Une vraie météo hivernale viendrait en effet soutenir significativement l'activité de cette saison dans toute la branche.



Markus Hutter a mené pour la première fois l'AG d'ESA.

Markus Hutter, président d'ESA

« Je suis très satisfait »

Markus Hutter, de votre point de vue de président d'ESA, quel a été le plus grand défi de 2016 au niveau stratégique ?

Markus Hutter : Sans aucun doute l'adaptation aux rapides évolutions technologiques et à la mutation qui en découle dans tout le domaine des technologies de l'information. ESA a pris le problème à bras le corps et avec un certain succès, car l'entreprise est davantage présente sur ce créneau grâce à garagino.ch.

Êtes-vous satisfait de l'exercice 2016 en votre qualité de président d'ESA ?

Je suis très satisfait. Avec un chiffre d'affaires record de CHF 341,7 millions, j'estime en avoir le droit. Nous avons été en mesure de proposer à nos copropriétaires une rémunération du capital social de 2,5%, un bon niveau sur le marché actuel. La proposition a été approuvée à l'unanimité. Le résultat annuel montre également à quel point ESA est bien implantée et confirme son ancrage sur le marché.

Comment avez-vous vécu le passage de témoin de Charles Blättler à Giorgio Feitknecht ?

La passation des pouvoirs s'est déroulée comme prévu : facilement et dans de bonnes conditions. Avec Giorgio Feitknecht, nous savions exactement à quoi nous attendre au poste de président de la direction. Charles Blättler avait déjà largement renforcé notre coopérative. Il ne fait aucun doute que Giorgio Feitknecht poursuivra son œuvre.

Quels sont les plus grands défis que devront relever les garagistes dans les années à venir ?

Toute une série : d'une part, la pression sans cesse croissante sur les marges. Certains garagistes en souffrent beaucoup. Les dépendances vis-à-vis des importateurs de voitures figurent aussi sur la liste. À cela s'ajoutent les évolutions techniques rapides des véhicules, notamment dans le cadre de la numérisation en cours. Enfin, les exigences légales telles que la législation sur le CO₂ auront un impact prononcé sur toute la branche.



Samuel Rabenstein et Laurenz Wüthrich d'Automall à Dierikon : pour eux, ESA marque des points par sa compétence, sa fiabilité et sa proximité.



Joël Souchon, Chief Operating Officer de SAG invité chez la concurrence : il apprécie ESA en tant que « concurrent loyal ».



Rolf Döbeli du garage Döbeli avec sa fille Hanna : il apprécie ESA en tant que fournisseur principal.



Le garagiste Martin Zimmermann avec son épouse Esther : son établissement est copropriétaire d'ESA depuis 49 ans.



Louis Zünd, directeur de Zünd MobilCenter à Widnau : membre du comité d'ESA et partenaire actif.



Roger Meier d'Auto Hebler AG avec sa conjointe Priska Hurni : il apprécie qu'ESA soit son fournisseur unique couvrant presque tous ses besoins.



Stephan Tschaggelar, directeur du Garage Sägesser AG : pour lui, ESA est un partenaire qui agit dans l'intérêt des garagistes.



Kurt Aeschlimann d'Autohaus Thun-Nord AG : il est étroitement lié à ESA depuis des décennies.





Le président d'auto-suisse François Launaz: pour lui, ESA est à la fois un concurrent et un partenaire. Il l'apprécie aux deux titres.



Charles Blättler (à dr.) avec sa conjointe Sarah Burgdorf et Daniel Steinauer d'ESA.



Silvan Züger et Fabio Stadler de Züger Rep. Werkstatt à Flüelen: ils apprécient le « super service » d'ESA.



Le conseiller national Walter Wobmann (UDC SO): il est lié à ESA depuis l'époque où il était garagiste.



Peter Stadler de HH Taxizentrale GmbH avec son amie Martina Gwerder: il apprécie la large gamme d'ESA.

Charles Blättler à l'honneur

sco/kro. La 86^e assemblée générale d'ESA a été l'occasion de rendre hommage à Charles Blättler, le CEO de longue date de la coopérative, qui avait passé les rennes de l'entreprise à Giorgio Feitknecht le 1^{er} janvier 2017. Markus Hutter a trouvé curieux de prendre congé de l'ancien CEO, pourtant resté jeune, en sa nouvelle qualité de pensionnaire. M. Hutter, ancien conseiller national PLR, n'a pu s'empêcher de faire passer un message politique à ce propos: « Charles Blättler a-t-il raccroché les gants prématurément? Ou l'âge de départ à la retraite est-il trop bas en Suisse? Probablement les deux. » Au cours des 13 dernières années, Charles Blättler a représenté et incarné ESA avec succès et il a mené notre coopérative sur le chemin d'une croissance constante, a ajouté M. Hutter. « ESA a enregistré une croissance de 30 % sur la décennie écoulée. Ses ventes ont augmenté de CHF 100 millions. »

Charles Blättler a toutefois également développé ses collaborateurs et constitué une équipe de direction compétente, une équipe qui inclut son successeur. « Nous nous souviendrons de Charles Blättler comme d'un gentleman plein d'humour », a déclaré M. Hutter pour conclure son panégyrique.

M. Blättler en a pris acte, s'est félicité de ces « mots sympathiques, mais peut-être trop flatteurs » et a demandé à Markus Hutter de lui remettre le discours sous forme écrite: « J'aimerais beaucoup le montrer à ma maman de 93 ans pour qu'elle voie que son troisième enfant, sur les cinq qu'elle a eus, est devenu quelqu'un d'honorable... »



Portrait de Charles Blätter

« Je sais déjà travailler »

De fils de paysan de Hergiswil, commune du canton de Nidwald, Charles Blätter est devenu président de la direction d'ESA. En retraite depuis avril 2017, il a fait ses adieux lors de l'assemblée générale d'ESA à Interlaken et a été honoré comme l'une des principales personnalités de la branche automobile suisse.

Reinhard Kronenberg, rédaction

■ Enfant, aucun métier ne le faisait rêver : « Les mercredis et samedis après-midi sans école, moi et mes frères travaillions à l'exploitation de nos parents à abreuver les veaux, enlever le fumier, tondre, faner le foin, récolter les fruits ou faire du jardinage », dit-il. « nous ignorions tout des métiers de rêve ». Son père mourut des suites d'un accident alors que Charles Blätter était âgé de quinze ans. À seize ans, il débuta un apprentissage commercial dans la branche du négoce du fer, sa première formation. Son maître d'apprentissage le renvoya auprès de son chef dès son premier jour en lui signifiant : « il te montrera comment travailler ». Ce à quoi le jeune homme répondra, sûr de lui : « Je sais déjà travailler. »

À peine cinquante ans plus tard, Charles Blätter prend sa retraite, alors président de la direction de la plus grande organisation de la branche automobile suisse. Mais il ne veut pas en entendre parler : « Je ne suis plus aussi tendu ni sollicité », dit-il, « mais je ne suis pas en retraite pour autant ».

« C'est toujours le travail collectif qui fait la réussite d'une entreprise »

En treize ans passés au sommet, Charles Blätter a profondément modifié la perception interne et externe d'ESA, l'organisation d'achat de la branche suisse de l'automobile et des véhicules à moteur, tout en augmentant significativement le chiffre d'affaires : l'année passée, celui-ci s'élevait à CHF 342 millions. Et d'ajouter avec humilité : « Une personne seule n'a jamais fait la réussite d'une entreprise, seul le travail collectif en est capable. Sans collaborateurs compétents et motivés, tout cela n'aurait jamais été possible. » C'est avec chacun d'entre eux qu'il a trouvé l'équi-

libre et Giorgio Feitknecht, son candidat favori pour prendre sa suite, est aujourd'hui en charge de le maintenir : il s'agit de trouver le juste milieu entre une coopérative de garagistes suisses qui ne soit pas axée en priorité sur le profit et une entreprise compétitive capable de faire face à une rude concurrence. Rien que cela est d'une exigence hors-norme, car la concurrence ne dort pas et se bat également pour gagner des parts de marché.

Une poigne de fer dans un gant de velours

Après l'annonce de son départ à la retraite, les premiers jours et semaines ont été difficiles pour Charles Blätter, « bien que j'ai toujours été conscient qu'il y avait aussi une vie après ESA ». Avant d'entrer dans la branche automobile, il a toujours travaillé en temps que membre ou président de la direction dans des groupes nationaux et internationaux, notamment dans la branche alimentaire et d'agréments. Les années qui ont suivi, il a profité de ces expériences et de ses études à la Haute école d'économie de Lucerne : « Cela a élargi mon horizon et m'a permis d'aborder différemment mes interlocuteurs. » Par « différemment », il entend « ouvertement ». Cela a également toujours été de mise pour ses collaborateurs : une grande marge de manœuvre contre un étroit dialogue. Il a toujours dirigé de cette façon. Il a certes une poigne de fer, « mais enfermée dans un gant de velours ». C'est sur cette base qu'il a instauré dans ESA une culture d'échange, « dans laquelle on parle les uns avec les autres et non pas les uns sur les autres ». Il a encore instauré autre chose : « Chez nous, il n'y a pas de « monsieur Je sais tout » ». Les donneurs de leçons et les pré-

tentieux le rebutent plus que tout. Cela vaut aussi pour les étourdis et ceux qui manquent du sens d'appartenance, car « s'identifier aux besoins du client est la base la plus importante de la réussite commerciale ».

Il y a eu toute une série d'importantes décisions à prendre. Même si Charles Blätter a l'air conciliant et aimable, il ne s'est jamais dérobé face à de telles décisions. Mais c'est sa raison qui les lui a dictées et il les a menées à bien tant que possible dans l'intérêt général, en particulier quand il s'agissait de décisions concernant le personnel.

Il va continuer à suivre très attentivement l'évolution de la branche automobile, car d'une part, c'est celle qui lui « tient le plus à cœur » et d'autre part, il vient de recevoir une offre pour faire partager son expérience au sein du conseil d'administration d'une entreprise familiale « intéressante » qui possède deux garages dans la région de Zurich. Il reste ouvert à toute offre concernant ce genre de tâches dans la branche automobile ou dans la branche économique en général.



Impact sur la création de valeur

La tendance politique du moment le pousse à intervenir sur le marché au profit de systèmes d'entraînements alternatifs. « Notre branche va devoir s'y préparer parce que cette évolution va fortement influencer la chaîne de création de valeur dans les garages. » Il y a en effet encore un large parc de véhicules à entraînement conventionnel devant être révisés jusqu'à la fin de leur cycle de vie. « C'est inévitable, les fabricants vont aussi garantir aux garagistes une marge assurant leur survie et la couverture des frais pour la vente de véhicules neufs. »

Le bonheur de « planifier son agenda »

Il va bien sûr « garder ESA à l'œil ». Il est parti en retraite sur de très bons rapports avec la direction d'ESA, le conseil d'administration et le comité et il dialogue « toujours de façon simple et agréable avec les représentants d'ESA, notamment avec son successeur ». Il n'est pas mélancolique, « bien au contraire ». Depuis qu'il a pris sa retraite il y a deux mois de cela, il a réalisé comme il lui tient à cœur de planifier lui-même son agenda. Il trouve plus de temps à consacrer au sport, aux voyages, à la culture et à la nature et surtout à sa fille de 31 ans ainsi qu'à sa compagne, qui elle, n'a pas encore atteint l'âge de la retraite. Et il a enfin plus de temps à accorder à sa mère qui, à 93 ans, a encore toute sa tête. Il peut désormais lui rendre au moins un peu de ce qu'elle a donné lorsqu'elle est devenue subitement veuve avec cinq enfants traversant l'âge difficile de la puberté ou de la prépuberté à sa charge. <

Même après sa retraite, Charles Blätter restera lié à la branche automobile (charles.blaettler@bluewin.ch).



Retrouvez les événements marquants d'ESA sous Charles Blätter : www.upsa-agvs.ch

Déclarations de sinistres

e-Service4, de l'idée à la

Par le passé, il fallait du temps et des nerfs solides pour déclarer un sinistre aux assurances. auto-i-dat AG a commencé il y a dix ans à améliorer ce processus fastidieux par le biais de son e-Service. Aujourd'hui, le logiciel est quasiment la norme dans le secteur de la réparation parce que les trois parties prenantes en tirent avantage : l'entreprise chargée des réparations, l'assurance et le client. **Reinhard Kronenberg**, rédaction

■ Tout commença, comme dans beaucoup d'histoires à succès, par une vision : il y a dix ans, Bernadette Langenick se rendit compte que les déclarations de sinistres de véhicules étaient une pratique démodée. Tout s'y opposait, comme le temps qu'un carrossier ou un garagiste passait au téléphone jusqu'à ce que le collaborateur désiré du côté de l'assurance soit disponible, qui pouvait prendre des heures. Le temps était apparemment moins rare à l'époque, mais on disait déjà « Le temps, c'est de l'argent ».

Premières réactions : timides

La fondatrice et désormais présidente du CA d'auto-i-dat était convaincue que les déclarations de sinistres pouvaient être transmises plus rapidement, simplement et avec une meilleure qualité de manière électronique. Elle a donc mis au point la première version du e-Service. En dépit de tous les avantages qu'elle avait déjà identifiés, il semble que personne n'attendait cette évolution. Les premières présentations furent décevantes, seul un sourire était délivré dans le meilleur des cas. Les garagistes et les carrossiers étaient encore en majorité d'avis qu'un coup de fil avec le collaborateur était plus rapide et efficace. On n'accordait aucun crédit à la forme électronique de la déclaration de sinistres.

L'équipe d'auto-i-dat, sensiblement moins nombreuse qu'aujourd'hui, ne se laissa pas impressionner et continua à travailler résolument, persuadée que les avantages de sa solution étaient si clairs qu'elle finirait par s'imposer tôt ou tard. Ce fut effectivement le cas un peu plus tard.

Aujourd'hui, e-Service est parvenu au niveau d'évolution 4 et est devenu de fait la norme dans le secteur. Mais le chemin a été long et ardu. Ce sont les assurances qui ont finalement aidé la solution à percer, ce qui n'est finalement pas étonnant, car les assurances et les banques ont fait partie des secteurs à anticiper très tôt la numérisation pour optimiser leurs processus, dans un souci

de confort pour leurs clients, mais aussi de réduction des coûts.

Les assurances se sont lancées

Ce fut Helvetia Assurance qui identifia la première le potentiel du e-Service. Elle fut donc incluse dès le développement de l'application, ce qui envoya un tel signal au marché que l'Union Suisse des Carrossiers (USIC) fut impliquée dès le deuxième niveau d'évolution. « Ce fut ce que l'on appelle le « tipping point », soit, le point à partir duquel tout le monde finit par comprendre clairement que l'e-Service était sur le point de percer », constate rétrospectivement René Mitteregger, responsable de produit d'auto-i-dat qui a accompagné toute l'évolution depuis le début.

Avec la décision d'AXA-Winterthur d'intégrer l'e-Service dans ses systèmes, de recommander aux ateliers partenaires la plate-forme de déclaration des sinistres et de mettre en place un numéro payant pour les déclarations téléphoniques, le projet e-Service bénéficia enfin du soutien requis. L'opinion selon laquelle les déclarations électroniques de sinistres apportaient un véritable plus qualitatif était définitivement établie. Vinrent s'ajouter des autorisations de réparations plus rapides, qui poussèrent à leur tour les entreprises chargées des réparations à envoyer sous forme électronique les déclarations de sinistres non seulement à AXA-Winterthur, mais aussi aux autres assurances.

L'évolution se poursuit

Ainsi, ce que Bernadette Langenick avait compris à l'époque s'est imposé sur un large front : sa solution a également prouvé, dans la pratique quotidienne, que la qualité des transmissions des sinistres était sensiblement meilleure que par téléphone. Cela simplifie aux compagnies d'assurance le contrôle des couvertures et la détermination des franchises. D'où un flux d'informations largement plus rapide entre les garages resp. les entreprises

de carrosserie et les assurances dans le cadre duquel l'entreprise en charge des réparations obtient non seulement l'autorisation de réparer, mais aussi des données spécifiques au cas. Pour une entreprise de réparation, l'e-Service présente encore d'autres avantages : elle peut créer et envoyer ses déclarations de sinistres indépendamment des heures de bureau et recevoir directement une réponse.

« Nous en sommes au développement de l'étape suivante », annonce R. Mitteregger, « la facturation électronique ». Elle constituera « un nouvel avantage considérable pour chaque entreprise de réparation, non seulement en termes d'économies de frais de port, mais également de réduction massive du processus de paiement et donc du temps de règlement de la facture ». <



Plus d'informations sur :
www.auto-i-dat.ch

norme sectorielle



MARTRES
STOP & GO[®]



LES EXPERTS
ANTI-MARTRES

**HAUTE TENSION
EN UN TEMPS RECORD**

Vissez-vous
encore ou
cliquez-vous déjà?



Disponible dès à présent!

L'innovation haute tension
STOP&GO
avec technique
auto-dénudante sophistiquée.



www.stop-go.fr

Passage à la téléphonie All IP Swisscom

La conversion est indiquée

Swisscom a lancé la dernière phase permettant de passer à la téléphonie fixe IP. Quatre grandes régions basculeront entièrement à All IP au début de l'année 2018. Les garagistes doivent se préoccuper de ce changement dès maintenant. **Mario Borri**, rédaction

■ La numérisation n'épargne pas non plus la téléphonie. Un filtre pour éviter les appels publicitaires, l'affichage du nom de l'appelant, le blocage individuel de numéros indésirables : l'ancienne téléphonie fixe, vieille de plus d'un siècle, ne permet plus de répondre aux besoins actuels des clients. C'est pourquoi Swisscom passe à la technologie IP et exploite une seule méthode de transmission pour le téléphone, Internet et la télévision. La technologie IP est éprouvée et utilisée partout dans le monde.

Swisscom ne désactivera toutefois aucune ancienne ligne fixe. Beat Döös, responsable All IP Transformation : « Swisscom informera personnellement tous les clients à l'avance et les accompagnera lors du passage à l'IP. » Par ailleurs, aucun investissement supplémentaire ne sera normalement nécessaire : « Dans la plupart des cas, les anciens appareils pourront toujours être utilisés. Il suffira de brancher le téléphone au routeur que nous fournissons gratuitement ».

Utiliser le réseau fixe depuis son portable

Celles et ceux qui continueront d'utiliser



Après le basculement, le téléphone ne sera plus branché comme avant sur la prise murale. Il devra être directement relié au routeur Internet.

Qu'est-ce que la téléphonie IP ?

La téléphonie IP (Internet Protocol) permet de téléphoner par l'intermédiaire de réseaux informatisés structurés selon les normes d'Internet. Les informations typiques d'appels téléphoniques sont transmises sur un réseau de données. La liaison entre abonnés est établie au moyen d'un ordinateur, de terminaux téléphoniques IP spécialisés ou de téléphones classiques branchés sur un adaptateur spécial. La téléphonie IP permet de remplacer la technologie téléphonique traditionnelle, ISDN et tous les composants compris.

l'ancienne installation analogique/ISDN ne pourront bénéficier de toutes les innovations offertes par la téléphonie IP. Grâce à All IP, les entreprises comme les garages pourront alors travailler et communiquer indépendamment du site et quel que soit l'appareil. Le téléphone fixe deviendra mobile, car le numéro fixe pourra également être utilisé sur un smartphone. Le numéro de portable restera ainsi secret et l'utilisateur évitera les appels indési-

rables le soir et le week-end. All IP permet en outre de protéger la téléphonie fixe et l'accès à Internet avec le réseau mobile, ce qui améliore la disponibilité.

Quelques « applications spéciales » devront faire l'objet d'une attention particulière : les systèmes d'alarme, téléphones dans les ascenseurs, machines d'affranchissement, systèmes de commande à distance et dispositifs de télésurveillance qui communiquent

Vous avez les voitures, nous les pièces détachées.

Chez nous vous recevez des pièces détachées d'origine de 14 marques de véhicules - tout d'une seule source. Produits de qualité à des prix honnêtes - livrés dans toute la Suisse jusqu'à trois fois par jour.

via une ligne téléphonique fixe traditionnelle (analogique/ISDN). Il importe désormais d'aborder le passage à All IP, car le basculement intégral de régions entières commencera bientôt. Le fournisseur ou le fabricant de l'installation ou de l'application existante connaît les différentes solutions possibles et se fera un plaisir de vous conseiller.

Le basculement s'effectue région par région

Swisscom convertit d'ores et déjà des régions isolées. Le passage complet à All IP commencera progressivement au début de l'année 2018 dans les grandes régions suisses. Une fois la migration achevée, il sera possible d'entamer le démantèlement de l'ancienne infrastructure de réseau. Le processus commencera par les quatre grandes régions Soleure/Bienne/Jura, Schaffhouse/

Winterthour/Frauenfeld, Balsthal/Olten/ régions en Argovie/Haute-Argovie ainsi que par le grand espace Rapperswil/Jona/Glaris. D'autres régions font partie du plan actuel et seront dévoilées en temps voulu. Swisscom prendra contact avec tous les clients dont la ligne n'aura pas encore été convertie d'ici là et les accompagnera étroitement. Il est conseillé aux professionnels d'adopter la technologie IP dès avant la fin de l'année 2017.

Nouvelle option pour la téléphonie d'urgence

Dès juin, Swisscom Line basic et l'option Protection contre les pannes protégeront doublement les clients en cas de coupure de courant et de défaillance du réseau. Une batterie permet au routeur de fonctionner pour la ligne fixe même en cas de coupure de cou-

rant. La protection contre les pannes sur le réseau mobile assure la continuité des appels en cas de défaillance du réseau en les faisant passer sur le réseau mobile. Il sera donc possible de passer des appels même en cas d'urgence. Cette solution a notamment été développée pour la téléphonie d'urgence analogique. Avec cette solution, les clients peuvent continuer à utiliser aisément leurs appareils d'appel d'urgence analogiques. <



Plus d'informations sur:
www.swisscom.ch/IP

Les principales questions et réponses sur All IP

Quels sont les avantages de la téléphonie IP pour mon entreprise ?

Concrètement, une PME profite d'une meilleure qualité de son et de services complémentaires tels que le blocage des appels indésirables, l'affichage du nom de l'appelant, l'utilisation du réseau fixe depuis un smartphone de n'importe où et la tenue de deux conversations simultanées.

Faudra-t-il de nouveaux appareils (téléphone, téléviseur, fax) après la conversion ?

Dans la plupart des cas, les anciens appareils pourront toujours être utilisés. Les routeurs utilisés pour l'accès à Internet et/ou la télévision serviront désormais également de branchement téléphonique. Après le basculement, les fax, tout comme les téléphones fixes analogiques, devront être reliés à la prise analogique (ATA) sur le routeur. Il n'est toutefois pas possible de garantir un fonctionnement irréprochable du fax dans tous les cas. C'est pourquoi Swisscom recommande de passer à des solutions basées sur IP.

L'entrepreneur doit-il faire preuve d'initiative et prendre directement contact avec Swisscom ?

Swisscom contactera tous les clients utilisant la téléphonie ordinaire et les conseillera au sujet de la conversion.

Dans notre établissement, nous utilisons ISDN pour téléphoner. Pourrons-nous continuer ?

All IP offre les mêmes avantages qu'ISDN. Lors de la conversion, une solution permettant de poursuivre l'utilisation de l'infrastructure et des appareils existants, du moins partiellement, sera recherchée. Le conseiller clientèle PME Swisscom peut présenter des solutions individuelles.



Beat Döös, responsable All IP Transformation, avec un circuit d'un ancien central téléphonique.

GOODYEAR - JEEP - LANCIA - LEXUS - MG - MICHELIN - MOBIL - MOTOREX - NOKIAN - OSRAM - PANOLIN - PIRELLI - ROVER - THULE - TOYOTA - VREDESTEIN - WYNNIS - YOKOHAMA



Commandez maintenant:

- > E-Shop: shop.fibag.ch
- > E-Mail: orders@fibag.ch
- > Hotline: 062 285 61 30

FIBAG

Fibag SA
Lischmatt 17
4624 Härkingen

GOODYEAR - JEEP - LANCIA - LEXUS - MG - MICHELIN - MOBIL - MOTOREX - NOKIAN - OSRAM - PANOLIN - PIRELLI - ROVER - THULE - TOYOTA - VREDESTEIN - WYNNIS - YOKOHAMA



AGVS Business Academy

JUIN

Steigerung der Produktivität und Rentabilität im Aftersales-Geschäft

Am Ende dieses Kurses sind die Teilnehmer in der Lage, mit den wichtigsten Kennzahlen zu arbeiten und Massnahmen zur Steigerung der Produktivität umzusetzen. Umsätze und Erträge sollen durch mehr Effizienz und damit verrechenbare Stunden im Aftersales-Geschäft erhöht werden. Zu Ihrer Unterstützung erhalten Sie Checklisten, Beispiele und ein einfaches Excelsheet zur Berechnung und Überwachung der wichtigsten Kennzahlen.

> 1. Juni 2017 und 14. Juni 2017, Bern

Facebook, Xing, Twitter und WhatsApp im Autoverkauf, 1 Tag

Der Workshop «Facebook, Xing, Twitter und WhatsApp im Autoverkauf» zeigt neuartige Möglichkeiten auf, wie Sie die verschiedenen Plattformen für sich selber einsetzen können, um noch erfolgreicher zu verkaufen. Dieser Workshop ist speziell für die Automobilbranche konzipiert.

> 30. Juni 2017, Bern

AÛT

Basisseminar 2017 für Automobilverkäufer/innen, 12 Tage

Das-Basis-Verkaufsseminar für Neueinsteiger vermittelt die notwendigen Grundkenntnisse für den Autoverkauf. Die Teilnehmer wissen, was vom ersten Kundenkontakt bis zum Abliefern des Fahrzeuges oder zum Service après-vente

zu tun ist. Sie sind in der Lage, die Kunden kompetent und zuvorkommend zu beraten.

> 17. August 2017 bis 1. September 2017, Bern

Berufs- und Praxisbildnerschulung Kaufmann/-frau EFZ (BiVo 2012), 1 Tag

Einführung in die kaufmännische Grundbildung in der Branche Automobil-Gewerbe (BiVo 2012) für Ausbildungsverantwortliche.

> 17. August 2017, Winterthur

> 28. August 2017, Bern

MWST-Grundkurs, 1 Tag

Der Grundkurs ist eine aktuelle, praxisnahe Einführung in die Mehrwertsteuer im

Automobilgewerbe unter Anwendung von Fallbeispielen. Der Tageskurs soll den Teilnehmern einen Überblick über die Mehrwertsteuer verschaffen. Es werden die wichtigsten Elemente der Mehrwertsteuer behandelt, damit in der Praxis die korrekte Anwendung gesichert ist.

> 23. August 2017, Bern

Workshop Mitarbeitergespräch, 1 Tag

Wie läuft das bei Ihnen als Führungskraft ab? Wollen Sie Ihre Mitarbeitergespräche noch effizienter und erfolgreicher gestalten? Sind Sie bereit, sich intensiv mit der wirksamen Mitarbeiterentwicklung auseinanderzu-

Automobil-Verkaufsberater/in mit eidg. Fachausweis

Die Weiterbildung umfasst 8 Module:

- Verkaufspsychologie und Persönlichkeitsbildung
- Verkaufsmethodik und Verkaufskommunikation
- Administration und Informatik
- Arbeits- und Betriebsorganisation / Occasionshandel
- Rechnungswesen
- Recht und Versicherungen
- Verkaufsbezogene Produktekenntnisse
- Marketingpraxis und Automobilmarkt

Verkaufsberater sind gefordert. Sie wirken als Mobilitäts- und Finanzberater in einer Person. Eine persönliche Weiterbildung ist deshalb unabdingbar. Diese branchenspezifische Weiterbildung unterstützt Sie dabei, in der täglichen Arbeit verkaufs-, marktorientiert und betriebswirtschaftlich zu denken und zu handeln. Der Lehrgang umfasst acht Module, die einzeln abgeschlossen werden. Sind alle Module erfolgreich bestanden, steht der Weg offen, den eidgenössischen Fachausweis zu erlangen.

> Start Lehrgang am 17. August 2017 in Bern, Dauer: drei Semester, berufsbegleitend

setzen? Dann sind Sie in diesem Workshop genau richtig!

> 24. August 2017, Bern

Facebook, Xing, Twitter et WhatsApp dans la vente automobile

Les différentes plateformes des réseaux sociaux comme Facebook, Xing, Twitter et WhatsApp nous offrent des nouvelles possibilités pour communiquer avec nos clients, en gagner de nouveaux et les fidéliser sur le long terme. Cet atelier est spécialement conçu pour la branche automobile.

> 6 septembre 2017 à Paudex

SEPTEMBRE

Cours d'introduction « Orfo 2012 » employé(e)s de commerce, 1 journée

Cette formation a pour objectif d'informer les personnes responsables de la formation des employé(e)s de commerce de la branche automobile sur la nouvelle ordonnance sur la formation professionnelle initiale (Orfo 2012) ainsi que les initier à l'utilisation de la plateforme time2learn.

> 8 et 12 septembre 2017 à Yverdon

MWST-Fortsetzungs- und Vertiefungskurs, 1 Tag

Der Fortsetzungs- und Vertiefungskurs MWST soll bei den Teilnehmern die korrekte Anwendung der MWST fördern. Anhand von kurzen, praxisbezogenen Fallbeispielen und im Dialog mit dem Referenten kann das Wissen vertieft werden. Voraussetzung: Grundkurs. Ziel ist es u.a., die Neuerungen im Zusammenhang mit dem revMWSTG ab 1.1.2018 zu kennen und zu wissen, welche Abklärungen und Massnahmen im Jahr 2017 vorzunehmen sind.

> 20. September 2017, Bern

NOVEMBRE

Occasionsmanagement, 1 Tag

Für Automobilverkaufsberater, Geschäftsführer und Inhaber: Ausstellung sowie Präsentation der Occasionen, Erarbeiten

des gesamten Eintauschprozesses, Bestandsmanagement von Occasionen, dynamische Preisstrategie anhand von Beispielen auf den Internetplattformen aufzeigen und erarbeiten, CRM: Kunden gewinnen und Kundenbindung.

> 7. November 2017, Bern

Séminaire de gestion des occasions, 1 journée

Groupes cibles: propriétaires, directeurs, vendeurs automobiles. Contenu: expositions et présentation des occasions, élaborer toute la procédure de reprise, gestion des stocks de véhicules d'occasions, montrer et élaborer une stratégie tarifaire dynamique à l'aide d'exemples sur les plateformes Internet, CRM: gagner et fidéliser les clients.

> 9 novembre 2017 à Paudex

Die Kurse sind in der jeweiligen Kurssprache ausgeschrieben. Les cours sont proposés dans la langue correspondante. D'autres cours seront proposés ultérieurement. Mise à jour sur www.agvs-upsas.ch.

EDUQUA



www.agvs-upsas.ch, rubrique: Formation/UPSA Business Academy



Protégez vos apprentis et vous-même avec un Safety Bag!

Action valable 3.7.2017-4.9.2017

Safety Bag **sans** chaussures de sécurité:
Prix membre SAD 59.- 89.- | non-membre 89.- 114.-

Safety Bag **avec** chaussures de sécurité:
Prix membre SAD 114.- 139.- | non-membre 164.- 189.-

Safety Bag

Le set sécurité / Safety Bag comprend l'équipement de protection individuelle (EPI) qui est prescrit par la loi comme une paire de lunettes de sécurité, chaussures de sécurité, bouchons d'oreilles de sécurité, gants de sécurité ainsi qu'une brochure sur la sécurité au travail. Fourni dans un sac à dos pour tout transporter pratiquement. Vous pouvez commander le Safety Bag avec ou sans chaussures de sécurité.

Vous trouverez sur www.safetyweb.ch des informations complémentaires ainsi qu'un formulaire de commande.



UPSA | AGVS

Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile
Auto Gewerbe Verband Schweiz





Formation initiale et continue dans la branche automobile : événements régionaux à venir

AARGAU

Infoveranstaltung Automobildiagnostiker

Donnerstag, 22. Juni 2017, 18.00 Uhr

Lehrgangstart: 6. September 2017

Weiterbildungszentrum Lenzburg

> www.wbzlenzburg.ch

BASEL

Lehrgang Automobildiagnostiker

August 2017 bis September 2019

Anmeldeschluss: 30. Juni 2017

AGS Basel, GIB Liestal, AGVS Sissach

> www.agvsbsbl.ch

BERN

Infoveranstaltung Automobil-Verkaufsberater

Donnerstag, 1. Juni 2017, 18.00 Uhr

in der Mobilcity Bern

Start Lehrgang: 17. August 2017

Anmelden unter:

> www.agvs-upsas.ch/node/18550

FutureDay 2017

19. bis 23. Juni 2017

Für alle Lernenden im dritten Ausbildungs-jahr der Mobilitätsberufe

Laborzentrum, Automobiltechnik in Vauffelin

> www.ti.bfh.ch/futureday

Werkstattkoordinator/in Zertifikat oder BP

Vorbereitungskurs auf die eidg. Berufs-

prüfung resp. Zertifikatsprüfung

Start am Freitag, 18. August 2017

> www.gibb.ch/Weiterbildung

Lehrgang Automobildiagnostiker

am IDM Thun und im BZ Emme

Kursstart: August 2018

Informationsabende:

- BZ Emme Burgdorf, Montag, 13. November 2017, 18.30 Uhr, Mensa
- IDM Thun, Dienstag, 16. November 2017, 18.30 Uhr, Zimmer 118

> www.idm.ch

Workshop Jugendliche & Eltern Berufswelt Automobil und Transport

Mittwoch, 15. November 2017

14.00 bis 17.30 Uhr

Mobilcity Bern, Wölflistrasse 5, Gebäude

Nummer 9, Bern

Anmeldung unter:

> www.fokus-technik.ch/anmeldung

Workshop für Jugendliche, Eltern, Lehrpersonen & Laufbahnberater/innen

Berufswelt Automobil und Transport

Donnerstag, 16. November 2017,

14.00 bis 17.30 Uhr

Mobilcity Bern, Wölflistrasse 5, Gebäude

Nummer 9, Bern

Anmeldung unter:

> www.fokus-technik.ch/anmeldung

HORW

Infoveranstaltung Automobildiagnostiker und Automobil-Werkstattkoordinator

Start Vorbereitungskurs im August 2017

AGVS Ausbildungszentrum Horw

> www.agvs-zs.ch

ST. GALLEN

Lehrgang Automobildiagnostiker

Start Lehrgang 2017 – 2019: im August 2017

AGVS Ausbildungszentrum St. Gallen

> www.agvs-abz.ch

Pickup +  = poule aux œufs d'or

Le N° 1 des dispositifs d'attelage qui vous mènent plus loin. www.hirschi.com

HIRSCHI AG
Ça tient.

THURGAU

Lehrgang Automobildiagnostiker/-in mit eidg. Fachausweis Fachrichtung Personenwagen 2017-2019

Lehrgangsstart: Dienstag, 15. August 2017
Gewerbliches Bildungszentrum Weinfelden
Weitere Informationen:

> eb.gbaw.ch (Lehrgänge, Automobildiagnostiker)

WINTERTHUR

Infoveranstaltung Kundendienstberater im Automobilgewerbe

Montag, 12. Juni 2017, 19.00 bis 20.30 Uhr
Lehrgangstart: 13. Januar 2018
STF Winterthur

> www.stfw.ch/akb

Infoveranstaltung dipl. Betriebswirt im Automobilgewerbe

Montag, 12. Juni 2017, 19.00 bis 20.30 Uhr
Lehrgangstart: 23. August 2017
STF Winterthur

> www.stfw.ch/abwa

**Infoveranstaltung Automobildiagnostiker
Infoveranstaltung Automobil-
Werkstattkoordinator**

Montag, 12. Juni 2017, 19.00 bis 20.30 Uhr
Lehrgangsstart: 4./5. September 2017
STF Winterthur

> www.stfw.ch/ad
> www.stfw.ch/adwo

**Infoveranstaltung Automobil-Verkaufs-
berater**

Montag, 12. Juni 2017, 19.00 bis 20.30 Uhr
Lehrgangsstart: 22. August 2017
STF Winterthur

> www.stfw.ch/aavb

ZÜRICH

**Infoveranstaltung Automobildiagnostiker,
Automobil-Werkstattkoordinator und
Betriebswirt**

Mittwoch, 7. Juni 2017, und Donnerstag,
15. Juni 2017, 18.30 bis 20.30 Uhr
TBZ Zürich

> www.tbz.ch/weiterbildung/automobil-technik

ROMANDIE

Brevet fédéral de coordinateur d'atelier automobile UPSA

Prochaine session : 11.9.2017 – 30.6.2018
Romandie Formation, Paudex
> www.romandieformation.ch

Brevet fédéral de conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile

Prochaine session : 12.9.2017 – 26.9.2019
Romandie Formation, Paudex
> www.romandieformation.ch

Brevet fédéral de conseiller de vente en automobile

Séance d'information : 14.11.2017, 18 h 00
Prochaine session : 25.4.2018 – 27.11.2019
Romandie Formation, Paudex
> www.romandieformation.ch

Les sections nous informent

Pour une publication dans AUTOINSIDE, envoyez-nous vos informations sur les événements et formations à venir dans la branche automobile à l'adresse myfuture@agvs-upsa.ch. Vous trouverez les informations relatives à toutes les formations continues sur www.agvs-upsa.ch/fr/formation/formation-professionnelle-superieure



WEKA Formations pratiques

Perfectionnement professionnel – issu de la pratique pour la pratique



L'orientation pratique est au centre de nos préoccupations. Nos formations vous permettent d'étendre vos compétences professionnelles et personnelles, mais aussi vos qualités de dirigeant. Vous profitez dans ce contexte du savoir-faire et de la longue expérience pratique de nos intervenants.

Nous considérons qu'il est de toute première importance de vous proposer des offres qui vous permettent de maîtriser avec compétence et à tout moment les défis auxquels vous êtes confronté au quotidien et de vous adapter aux changements constants.

Notre offre complète de séminaires et de congrès comprend aujourd'hui **plus de 60 thèmes différents** dans les domaines suivants:

- ✓ Droit du travail
- ✓ Salaires
- ✓ Assurances sociales
- ✓ Ressources humaines
- ✓ Communication
- ✓ Management et gestion
- ✓ Comptabilité
- ✓ TVA
- ✓ Contrôle de gestion
- ✓ Training Excel

CONSEIL!

Vous profitez de rabais avantageux pour des inscriptions multiples le même jour!

Nous sommes à votre disposition au 044 434 88 35.

Tout le détail des formations sous: www.workshoppratique.ch

De nouveaux visages dans la branche automobile

De GNTM aux prises de vues pour un nouveau visuel clé

Poudre ? Laque ? Rouge à lèvres ? Des produits de beauté sont rarement associés à un atelier automobile. Il en va autrement dans ce récit, et pour cause. **Sandro Compagno**, rédaction, **Olivier Maeder**, UPSA, (texte) et **Viva** (photos)



Inspiré par « Germany's Next Topmodel » : Alain Morand pose pour le photographe Peter Fuchs.

■ La raison ? Peter Fuchs, photographe professionnel. Originaire de Suisse orientale, il est responsable des photos qui seront utilisées dès cet été pour promouvoir la branche automobile auprès des jeunes, futurs professionnels potentiels. Le visuel clé, ou plus simplement le sujet, doit remplacer dès l'été « Car Stars », le concept de présence qui sert de base à la publicité auprès des jeunes depuis six ans (voir AUTOINSIDE 04/2017). Un groupe de travail de l'UPSA complété et encadré par l'agence de communication Viva a développé le concept. Les apprentis en sont les modèles, comme pour « Car Stars ».

Une sortie de A à A

Le garage Binelli Zürich AG, en face du Letzigrund. L'odeur de la poudre et de la laque se mélange aux arômes typiques d'un garage. De grands projecteurs éclairent chaque détail. Alain Morand pose patiemment, un appareil de diagnostic à la main. Le Zurichois a décidé d'entamer un apprentissage de mécanicien d'automobiles après sa maturité. Le but ? Un cursus d'ingénieur automobile sur le campus biennois de la Haute école spécialisée bernoise. Il ne s'intéresse du reste pas qu'aux dernières évolutions techniques : « Je suis fasciné par les voitures anciennes. Les gens veulent aller de A à B avec leur voiture. Ce n'est pas mon cas : je veux rouler de A à A... » Alain Morand n'avait aucune expérience de modèle jusqu'à présent. « Je participe par pure curiosité. Ma copine et moi en avons eu l'idée en regardant 'Germany's Next Topmodel'. »

Dans cette émission, c'est bien Nursin Tatli, une vendeuse débutante, qui aurait eu les meilleures chances, elle qui sourit à l'appareil photo dans le showroom BMW à 200 mètres de là. « Je me tiens normalement derrière l'appareil photo. Je suis photographe amatrice et

je me suis dit que je voulais découvrir l'autre côté. » Dans le cas de Nicola Spieser, mécanicien d'automobiles pour véhicules utilitaires (VU) en 4^e année d'apprentissage, c'est la fierté professionnelle qui l'a propulsé devant l'appareil photo. « Je représente ma profession et je montre que j'en suis fier. »

Alors que Nicola Spieser vise une formation continue de diagnosticien d'automobiles après son apprentissage, sa consœur Noemi Papst souhaite prendre son temps. Elle souhaite en effet « accumuler deux à trois ans d'expérience professionnelle » bien qu'elle envisage également une formation continue : « Sûrement dans le domaine des véhicules utilitaires. » Il est rare qu'une jeune femme mise sur des véhicules utilitaires lourds. Dans le cas de Noemi Papst, les raisons sont d'ordre familial : « J'accompagne régulièrement mon père au travail depuis l'âge de 7 ou 8 ans. » Mon père est chef d'atelier dans un garage de VU à Saint-Blaise, dans le canton de Neuchâtel. La décision d'entrer dans la branche automobile relevait aussi du contexte familial pour Luana Cefarelli, apprentie gestionnaire du commerce de détail en logistique de pièces détachées chez ESA à Bussigny (VD). « Mon père est garagiste. Mon métier était donc relativement facile à choisir. »

Outre Binelli AG à Zurich, Nutzfahrzeug AG Zentralschweiz à Kägiswil (OW) et Küry Parkside AG à Rüschlikon (ZH) ont servi de décors naturels pour la séance photos. Huit apprentis ont pris la pose en avril et en mai pour le nouveau visuel clé. Ils sont tous fascinés par l'automobile et se réjouissent de l'opportunité de travailler dans une branche d'avenir. Nicola Spieser, qui terminera son apprentissage cet été, a confiance en l'avenir, conscient de son rôle futur : « Je veux devenir l'un des meilleurs dans ma profession. » <



Le dernier bateau : Nursin Tatli sous le masque...



... et arborant un sourire de pro dans le showroom de Binelli Zürich AG.



Des apprentis des deux spécialités (voitures particulières et véhicules utilitaires) étaient sous les feux de la rampe.



Elle aime le bruit des moteurs : N. Papst, mécanicienne VU.



L'œil pour les détails : le photographe Peter Fuchs.

Préparation et entraînement aux WorldSkills 2017

Riet et Flavio se préparent pour Abou Dhabi

Le compte à rebours a commencé : le mécatronicien d'automobiles Riet Bulfoni (21 ans) représentera la Suisse aux WorldSkills d'Abou Dhabi du 14 au 19 octobre. Les préparatifs de la compétition s'accroissent peu à peu et Riet s'entraîne en compagnie de son expert Flavio Helfenstein. **Mario Borri**, rédaction

■ « Plus la compétition approche, plus l'entraînement s'intensifie », explique Flavio Helfenstein. L'expert en chef sait de quoi il parle puisqu'il a lui-même traversé la phase de préparation aux championnats du monde des métiers en tant que compétiteur. F. Helfenstein et son expert en chef de l'époque, Michel Tinguely, ont si bien travaillé qu'ils ont remporté le titre de Champion du monde pour la Suisse en 2011. Flavio Helfenstein : « Nous nous exerçons actuellement aux bases de la recherche de défauts. Nous élaborons ensemble le mode opératoire qui permettra à Riet de s'en sortir au mieux. Il l'applique ensuite de manière autonome jusqu'à ce qu'il fasse mouche. »

Une confiance aveugle

Riet Bulfoni et tous les participants suisses aux championnats du monde des métiers ont également le soutien de SwissSkills. Les participants aux championnats d'Abou Dhabi sont préparés lors de quatre week-ends en équipe, dont le dernier se tiendra en Suisse romande les 8 et 9 juillet. Le thème de la collaboration entre les compétiteurs et leurs experts, par exemple, a déjà été abordé. Celle-ci étant essentielle au succès, les équipes ont appris à se faire aveuglément confiance.

De bonnes conditions préalables

D'après Flavio Helfenstein, Riet Bulfoni est en bonne voie : « Les préparatifs se dé-



Riet Bulfoni (à g.), participant aux WorldSkills, et son expert Flavio Helfenstein

Photo: SwissSkills

roulent comme prévu et, en plus de ses capacités techniques, Riet fait preuve de nombreuses qualités indispensables au succès. Il agit avec circonspection, garde son calme même en situation de stress et n'est pas enclin à la nervosité. » Quant à Riet, il a lui aussi le moral. Lors d'une interview avec SwissSkills, il définissait son objectif en ces termes : « Je veux gagner. » Lorsqu'on lui demande si les conditions climatiques et autres particularités de la métropole désertique

qu'est Abou Dhabi auront un impact sur la compétition, le jeune homme âgé de 21 ans répond calmement : « Pas vraiment, les outils sont partout sensiblement les mêmes. Seuls les appareils de test électroniques risquent de poser quelques difficultés, car ils s'utilisent un peu différemment. »

La WorldSkills Competition 2017 aura lieu du 14 au 19 octobre à Abou Dhabi. AUTOINSIDE et upsa-agvs.ch vous tiendront informés. <

KW combinés filetés



UNE PARFAITE SUSPENSION
POUR CHAQUE UTILISATION!



Contrôle/enquête périodique des gaz d'échappement

La motion exige la réintroduction du contrôle des gaz d'échappement

Le Conseil fédéral doit s'engager en faveur de la réintroduction des contrôles périodiques des gaz d'échappement pour toute la durée de vie du véhicule. Une motion de Tiana Moser l'exige. **Sascha Rhyner**, rédaction

■ Les contrôles périodiques des gaz d'échappement ont été supprimés en Suisse en 2014. La conseillère nationale vert'libérale Tiana Moser en demande désormais la réintroduction. « La fraude et les manipulations d'émissions de substances polluantes issues de véhicules automobiles ont fait les gros titres ces derniers temps », indique-t-elle pour motiver sa demande qui a notamment été signée également par Ulrich Giezendanner. D'après Mme Moser, la passation de la responsabilité au constructeur sans aucune vérification s'est révélée source d'abus. « Dans ce contexte, un contrôle périodique des gaz d'échappement permettrait de repérer les véhicules motorisés qui dépassent les valeurs limites à la suite de défauts ou de manipulations; il en découlerait le respect des normes et une considérable diminution de l'ensemble des émissions », selon les termes de la motion. « Un contrôle périodique des gaz d'échappement aurait un grand effet préventif. »

La conseillère nationale zurichoise écrit dans sa motion que les garages joueraient également un rôle important en cas de réintroduction : « Une partie de l'infrastructure nécessaire ainsi que le savoir-faire sont déjà

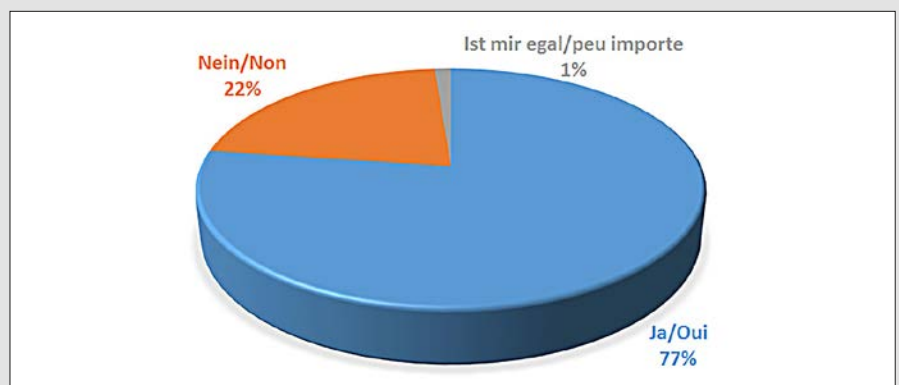
détenus par les laboratoires d'essai (par ex. Empa, les hautes écoles spécialisées), les services automobiles ou les garages suisses. Les mécaniciens d'automobiles suisses sont formés aux mesures des gaz d'échappement et aux réparations et peuvent s'en occuper facilement. »

Le conseil de première instance sera le Conseil national. La motion a de bonnes

chances d'aboutir, car elle allie différents intérêts comme le montre l'appartenance partisane des signataires : outre le conseiller national UDC Ulrich Giezendanner, il s'agit de Jürg Grossen, de Thomas Weibel (tous les deux vert'libéraux), de Regula Rytz (Verts), de Viola Amherd (PDC), de Jürg Hardegger (PS) et de Duri Campell (PBD). <

Sans équivoque en faveur du contrôle des gaz d'échappement

Dans un sondage sur agvs-upsa.ch, les lecteurs et les lectrices se sont prononcés en très grande majorité pour la réintroduction de contrôles périodiques.



90 ans de l'UPSA

L'occasion de se congratuler !

Voilà 90 ans que l'UPSA se tient au service de ses membres. Aujourd'hui comme hier, l'Union professionnelle suisse de l'automobile s'investit pour les progrès entrepreneuriaux de ses membres. Nous félicitons l'UPSA et lui souhaitons un joyeux anniversaire ! **Sandro Compagno**, rédaction

Il faut se replonger dans le passé pour saisir toute la force visionnaire qui accompagna la création de l'association de protection de la branche automobile le 29 juillet 1927. On n'avait le droit de rouler en voiture dans toute la Suisse que depuis deux ans : l'été 1925, lors de la dixième (!) consultation sur le même sujet, les hommes du canton des Grisons avaient levé l'interdiction cantonale des automobiles privées en vigueur depuis 1900. Et un mois avant la fondation de l'association, la première course automobile s'était tenue sur le nouveau circuit du Nürburgring, dans l'Eifel : c'est le célèbre Rudolf Carracciola qui la remporta, au volant d'une Mercedes-Benz.

L'économie était en plein boom, toute l'Europe profitait de ce qui entra dans l'histoire sous le nom des « années folles », jusqu'à ce jeudi noir d'octobre 1929, qui plongea le monde entier dans une profonde récession. Mais avant cela régnait une atmosphère de renouveau, y compris dans la branche automobile suisse. Chaque année, le nombre de nouveaux véhicules immatriculés augmentait de 20 à 30%. La branche automobile était jeune, et peu organisée. En dehors des grandes villes, peu de garages professionnels existaient au début des années 1920. « Des automobilistes remontés se plaignaient fréquemment de factures complètement fantaisistes ou de réparations mal faites », lit-on dans une brochure commémorative consacrée au 75^e anniversaire de l'UPSA.

Seize membres fondateurs

Seize garagistes de Bâle, Lucerne, Stans et Zurich avaient capté l'air du temps et réagirent aux changements et aux défis de l'avenir en fondant l'association de protection de la branche automobile, fidèles au principe toujours d'actualité selon lequel « l'union fait la force ».

En 1929, le monde entier s'enfonça dans une crise économique qui déboucha en fin de compte sur la Seconde Guerre mondiale. La priorité était la lutte pour la survie, y compris



chez les garagistes suisses. La protection du crédit fut un sujet de la première heure. Mais l'UPSA, dès le début, comptait aussi faire entendre sa voix sur la scène politique : ainsi, en 1936, la section vaudoise déposa une résolution pour demander notamment une « division par deux des tarifs ferroviaires et une réduction du prix de l'essence à 15 centimes le litre ». L'objectif était de stimuler le tourisme.

Une aide dans les temps difficiles

Les bons contacts avec le monde politique et la Berne fédérale aidèrent, économiquement parlant aussi, les membres de l'UPSA pendant les dures années de la guerre : l'ancien président central de l'Union, Oskar Moosmann, adopta en collaboration avec des instances fédérales toute une série de mesures pour créer des emplois, par exemple des actions de réparation subventionnées par la Confédération et les cantons. Trois priorités de l'époque nous paraissent aujourd'hui particulièrement intéressantes. L'UPSA s'engagea ainsi avec ardeur dans la politique rela-

tive à l'essence. La fondation d'un groupe spécialisé dans l'importation, qui regroupait tous les importateurs automobiles, est elle aussi digne d'être relevée. Entre 1958 et 1977, la Suisse faisait partie des rares pays dans le monde dans lequel les constructeurs et les importateurs automobiles collaboraient avec les concessionnaires, au sein de la même organisation professionnelle.

La formation était également un sujet d'actualité : en 1935, le premier règlement sur la formation des apprentis et les exigences minimales pour les examens finaux des mécaniciens et des réparateurs d'automobile furent approuvés. Et en 1943, le premier contrat collectif de travail vit le jour, avec l'aide de l'UPSA.

Défense de la branche, formation, communication : l'UPSA avait 16 membres en 1927, elle en compte près de 4000 aujourd'hui. Les missions qu'elle se donne n'ont toutefois pas beaucoup changé en 90 ans. <

Source : 75 Jahre Autogewerbe-Verband Schweiz (AGVS), octobre 2002

Des visiteurs du Kosovo

L'UPSA aide au développement

À l'initiative du président de la chambre de commerce Suisse-Kosovo, Stefan Sarkany, et du président de la section vaudoise de l'UPSA, Nicolas Leuba, le vice-ministre des transports du Kosovo, Fehmi Mujota, accompagné d'une délégation, a visité le centre de formation d'Yverdon-les-Bains et celui de Mobilcity à Berne. **Alain Kyd, UPSA**

■ L'objectif de la visite était d'échanger des informations dans le domaine des transports et de sensibiliser les autorités kosovares à la formation professionnelle dans la branche automobile. La formation professionnelle duale, unissant cours à l'école et pratique professionnelle, a fait ses preuves dans la branche en Suisse.

Soutien de la section vaudoise

Le projet se propose de mettre sur pied un système de formation similaire pour les jeunes Kosovars en investissant dans des centres de formation destinés à la branche automobile afin qu'ils puissent suivre une formation professionnelle dans leur pays. La section vaudoise de l'UPSA est disposée

à accompagner à l'avenir les autorités kosovares dans la création de centres analogues au Kosovo. Le jeune État pourrait alors devenir indépendant sur le plan de la formation professionnelle et des connaissances techniques.

À Mobilcity, centre de compétence pour l'automobile et le transport, la délégation kosovare a également eu l'occasion de découvrir le travail de l'UPSA et de ses partenaires dans le domaine de la formation initiale et continue. Les visiteurs ont ainsi pu faire connaissance avec Heiko Zumbrunn (le champion suisse de la carrosserie) lors de sa préparation pour les WorldSkills 2017 à Abou Dhabi et écouter un apprenti mécanicien d'automobiles pour véhicules utili-

taires expliquer le fonctionnement d'un frein à air comprimé en albanais.

En albanais grâce à l'UPSA

La délégation a pu découvrir un tas de choses. Notamment les travaux des experts examinateurs. Werner Bieli, président de la commission d'assurance de la qualité pour les diagnosticiens d'automobiles, a présenté avec passion les différentes responsabilités des experts à la délégation. L'interprétation simultanée compétente assurée en albanais par Arjeta Berisha, une collaboratrice de l'UPSA, a permis d'abattre toutes les barrières linguistiques. La visite s'est achevée par un bon repas de midi au restaurant de Mobilcity. <



La délégation devant Mobilcity, à Berne. Avec Arjeta Berisha, qui a officié en tant qu'interprète, Werner Bieli (2^e à dr.) et Olivier Maeder (à dr.).

Section Genève

> Changement de président: Denis Picard succède à Albert Bonelli

■ **Jean-Pierre Pasche**, Une AG dans un palais, voilà qui ne manque pas de charme. Pour sa passation de pouvoir, Albert Bonelli avait choisi le Palais de l'Athénée. Denis Picard, actuel directeur des concessions Citroën de Genève et Lausanne, a été choisi pour le remplacer. Ainsi, les jeunes prennent les relais et les anciens goûtent à un repos bien mérité.

Le changement de président est accompagné d'un changement de vice-président. Léo Galati se retire après 19 ans de bons et loyaux services et Adrian Fischer, ayant changé de canton, se voit contraint de démissionner. Avec Albert Bonelli, ce sont trois piliers qui s'éloignent de la direction de la section Genève de l'UPSA.

Thierry Bolle, directeur du garage de La Marbrerie, prend la vice-présidence. Et deux jeunes candidats se sont annoncés pour compléter l'équipe du comité: Béatrice Galati, Galati Centre Poids Lourds SA Vernier, et Giancarlo Bove, garage Bove SA Versoix. Leur candidature a été acceptée

à l'unanimité et, fait rare dans l'automobile, une femme entre dans un comité de l'UPSA. L'assemblée se termine avec le discours du nouveau président Denis Picard, puis les personnes présentes sont cordialement invitées à participer à l'apéritif dînatoire qui suit la dernière assemblée du président Bonelli. <

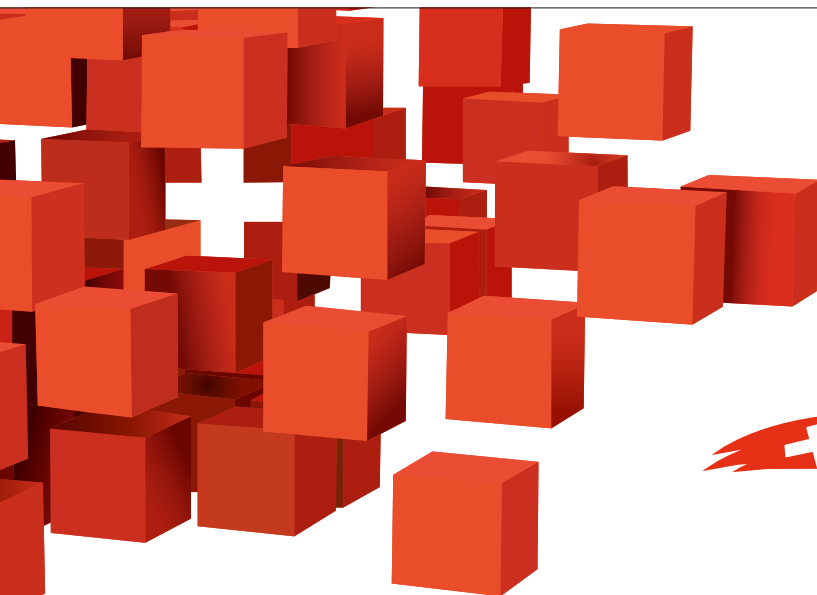


Le nouveau président Denis Picard.

Laudatio pour Albert Bonelli

de Pierre-Daniel Senn, vice-président central et président de la section Neuchâtel de l'UPSA

Si la formation est l'élément de base des sections de l'UPSA, la formation continue est plus difficile à mettre en place. Et pourtant, c'est cela qu'a réalisé Albert Bonelli à Genève. Il a relevé ce défi. Tout comme celui de la mise en place du Salon de la Voiture d'Occasion ou encore la soirée du second jeudi au Salon de l'automobile de Genève. Un moment pour se retrouver entre collègues des divers cantons romands. Albert Bonelli sait créer l'événement, ainsi, en 2014, il a créé le « buzz » en présentant des apprentis au conseiller fédéral Didier Burkhalter. Ce fut une très belle fête. Albert Bonelli ne compte pas son temps pour participer à de nombreuses rencontres et séances. Il mérite le respect pour son engagement total et souvent innovant. Et puis, trouver un successeur à la présidence d'une section n'est pas chose aisée, je suis bien placé pour le savoir en tant que président de la section Neuchâtel, et pourtant Albert Bonelli a su trouver, en la personne de Denis Picard, un digne héritier. Je présente à Albert Bonelli toutes mes félicitations à titre personnel et à celui de l'UPSA Centrale et que mes meilleurs vœux l'accompagnent pour la suite.



SUISSE PUBLIC

Exposition professionnelle suisse pour
les collectivités publiques et les grandes entreprises

Berne, 13–16 juin 2017

www.suissepublic.ch

Billet combiné RailAway CFF à tarif réduit.



Nouveau:
parc de démonstration

Organisateur

BERNEXPO
GROUPE

Partenaires de patronage

Schweizerischer Städteverband
Union des villes suisses
Unione delle città svizzere



Association des
Communes Suisses



Kommunale Infrastruktur
Infrastructures communales
Infrastruttura comunali

Section Suisse centrale

> Changement de direction en Suisse centrale



Patrick Schwerzmann (à droite) passe le flambeau de la section Suisse centrale à Daniel Portmann. (Photo: apimedia)

■ ds. Lorsque la section Suisse centrale tient son assemblée générale, elle choisit la plupart du temps un lieu inhabituel. Cette année, les garagistes se sont réunis au cinéma Bourbaki de Lucerne. La 89^e AG était placée sous le signe des changements de personnel. Adrian Eicher a rendu un hommage appuyé à Patrick Schwerzmann, son collègue du comité, qui cède son mandat après neuf ans de bons et loyaux services en tant que président. M. Schwerzmann continuera de siéger au comité pendant une année en tant qu'ancien président.

L'assemblée a unanimement élu Daniel Portmann au poste de président. Âgé de 45 ans, M. Portmann, engagé au comité depuis 2014, est directeur et copropriétaire d'Auto Portmann GmbH à Engelberg. Peter Wyder, qui était membre du comité pendant 18 ans, en prend lui aussi congé.

Augmentation des salaires des apprentis

L'exercice associatif écoulé, que M. Schwerzmann qualifie « d'année de consolidation », s'est révélé une réussite financière. Le bénéfice de CHF 59 000.– a permis à l'association de prendre des provisions pour l'année 2017 qui sera vraisemblablement moins rose. Indépendamment de cette prévision, il a été décidé d'augmenter les salaires des apprentis de CHF 100.– à partir de 2018 pour que la branche reste compétitive dans la recherche difficile de jeunes destinés à prendre la relève. Markus Aegerter a transmis les vœux de l'association nationale. Il a montré que les plates-formes de réparation en ligne poussent actuellement comme des champignons et qu'elles rendront la vie des garagistes encore plus délicate à l'avenir.

Le récit du voyage de l'ancien président Beppi Dillier, qui a participé au rallye Pékin-Paris avec son frère Chris l'an dernier, constituait une découverte inhabituelle. Les photos et les vidéos impressionnantes ont été très bien mises en valeur sur l'énorme écran de cinéma. <

Section Argovie

> L'AG devient de plus en plus une rencontre de branche

■ crc. La 90^e assemblée générale de la section Argovie s'est tenue au Seerose de Meisterschwanden. Tous les membres du comité ont été réélus pour un nouveau mandat.



Le président de la section, Martin Sollberger, et Petra Klingler, championne du monde de bloc, une discipline de l'escalade. (Photo: Chris Regez)

La branche se présente comme une composante innovante de l'économie. Dans sa rétrospective annuelle, le président de la section, Martin Sollberger, a évoqué le nombre constamment élevé de véhicules vendus. « L'intérêt manifesté a un effet positif sur les expositions automobiles de l'UPSA et sur ses centres d'essais. Nous avons pour la première fois franchi la barre des 42 000 véhicules testés. Nous affectons une partie des recettes au développement de notre

centre de cours interentreprises de Lenzburg afin d'investir dans la relève. » André Hoffmann, le responsable de la formation professionnelle, a informé l'assistance de cette thématique: « Pour maintenir la qualité des cours interentreprises, nous avons embauché un nouveau responsable. Cela nous permettra de garantir une formation optimale aux apprentis même après l'ouverture des nouveaux espaces de formation. » Grâce à la participation d'invités issus de la politique et de l'économie ainsi qu'au programme général intéressant, l'assemblée générale argovienne devient de plus en plus une rencontre incontournable de la branche. <



Votre spécialiste de l'engrenage

Révisions de boîtes automatiques et manuelles, boîtes de transfert, différentiels et convertisseurs.



AUTOMATEN-MEYER AG

6014 Luzern · Téléphone 041 259 09 59 · www.automaten-meyer.ch

Journée karting à la section bernoise de l'UPSA

Attraction principale : une course de karting

La section bernoise a réalisé une opération de séduction réussie en direction des jeunes sur le circuit de karting de Lyss. La combinaison présentations des métiers de l'automobile et pilotage de karts s'est révélée une recette gagnante. **Bruno Sinzig**, rédaction

■ Plus de 70 jeunes ont en effet décidé de passer le mercredi après-midi sur le circuit de karting de Lyss. Accompagnés d'un de leurs parents ou d'un accompagnateur majeur, ils ont notamment beaucoup appris au sujet des métiers de l'automobile et de leur environnement. Répartis en cinq groupes, les jeunes devaient suivre une sorte de parcours à étapes.

Informations sur les métiers de l'automobile

L'étape « Technique automobile » revêtait fatalement une importance majeure pour le choix de carrière. Des apprentis des métiers techniques de l'automobile et des formateurs ont réalisé des travaux sur des véhicules et des modèles d'apprentissage, travaux qui doivent de temps en temps être effectués à l'atelier. De plus, les participants qui en ont exprimé le besoin ont obtenu des renseignements détaillés au sujet des formations initiales et des profils d'exigences correspondants. L'offre complète de formations continues a naturellement aussi fait l'objet de discussions. À un autre stand, Solène Grosjean et Fabio Keller ont présenté le Mechatnixclub. Bien évidemment, les cadeaux publicitaires ont été bien accueillis par le public éventuellement visé pour l'avenir.



Le passage est très étroit ici ! Les 25 coureurs au départ de la finale.

Des voitures de course qui attirent tous les regards

À l'étape « Sports mécaniques » à laquelle différentes voitures de course étaient exposées, attirant ainsi tous les regards, Roland Leibundgut, le représentant de l'Association Auto Sport Suisse (ASS), a informé l'assistance sur les sports mécaniques liés au karting (catégories, circuits, etc.) et a abordé des questions générales relevant du sport automobile. Comme les participants avaient déjà effectué leur tour de qualification en kart de location

ou étaient sur le point de l'achever, ces informations ont suscité un vif intérêt.

Une course de karting, point d'orgue de la manifestation

Bien que les jeunes aient particulièrement apprécié la collation offerte lors des pauses Power, la course en kart de location était toutefois le point d'orgue de cette journée (à renouveler !), qui selon la plupart des participants, était parfaitement réussie. <



Les trois coureurs les plus rapides de la finale, avec Ursula Grütter et Beat Künzi.



Roland Leibundgut (ASS) aborde des questions générales relevant du sport automobile.



Les jeunes (et leurs accompagnateurs) observent avec intérêt les démonstrations techniques.



Le nombre considérable de personnes grâce auxquelles la journée s'est déroulée comme sur des roulettes (à droite à l'extérieur Hans-Peter Ruchti, le directeur du circuit de karting de Lyss).

Swatch Rocket Air 2017 à Thounne

Un sponsoring en or

Avec plus de 10000 visiteuses et visiteurs, les organisateurs du Swatch Rocket Air à Thounne ont pu enregistrer un nouveau record de fréquentation. La section UPSA du canton de Berne était également présente en tant que sponsor Silver. Bruno Sinzig, rédaction

■ L'élite mondiale des vététistes Freeride a fait un détour à Thounne pour la huitième fois. Les spectateurs ont été séduits par les performances exceptionnelles des acrobates sur deux-roues et par le programme général de l'événement sous les auspices d'une météo idéale.

La section UPSA du canton de Berne était également présente à la manifestation couronnée de succès, en tant que sponsor Silver. Grâce à son stand attractif, placé idéalement à l'entrée, les responsables ont eu l'occasion d'attirer l'attention des visiteurs sur l'offre diverse de formations de la branche automobile. Des concours intéressants et la piste de slot racing, elle aussi physiquement exigeante, à laquelle l'énergie

électrique devait être fournie en pédalant sur les vélos d'appartement convertis à cet effet, ont rencontré un vif succès auprès du public.

Le dévouement exceptionnel dont ont fait preuve l'équipe de la sous-section de l'Oberland bernois et les apprentis des garages régionaux a sans aucun doute porté ses fruits. La présence marquée par la sympathie a en effet permis de nouer de nombreux contacts avec des candidates et des candidats potentiels à un apprentissage. Développement positif supplémentaire, la branche automobile a dans le même temps pu se rapprocher d'un public qui est majoritairement peu attaché à l'automobile. <



Celles et ceux qui souhaitent décrocher un billet pour la manifestation lors du concours ont dû se montrer futés et rapides.



La piste de slot racing construite au centre de formation de Mülenen a attiré le public en masse au stand de l'UPSA.

AUTOScout24 YOUNG
DRIVER
Challenge
POWERED BY SEAT

FOLLOW US!
AUTOScout24.CH/YDCHALLENGE



AUTO
SCOUT 24

Carbesa AG

www.carbesa.ch

> Concept de réparation Miracle: la base de réparations de la coque de carrosserie en acier et en aluminium



L'entreprise Galliker de Bellach utilise quotidiennement le système de réparation Miracle.

pd. Grâce au système de redressement Miracle, une remise en état de la paroi latérale ou des tôles extérieures est une intervention minimaliste et peu onéreuse. Tout est tiré et redressé de l'extérieur pour recouvrer la forme originale sans démontage ni remontage excessif. L'original reste original. Ce qui est positif pour la charge de travail et les bénéficiaires.

Le carrossier pose le dispositif

Miracle sur l'endroit endommagé. Par pressions et tractions ciblées, la tôle est ramenée dans son état original en douceur. Cela nécessite du doigté et de l'expérience, car la plupart des bosses doivent être déformées dans leur état original à partir de divers points de traction par des pressions différenciées. Marc Casagrande, chef de l'atelier de peinture du garage Galliker de Bellach, déclare que les col-

laborateurs apprécient grandement le travail et la remise en état avec le système Miracle.

Les travaux de peinture se révelent généralement moins importants à cause de la surface réduite. Le démontage et l'acquisition de pièces neuves, deux opérations habituelles, disparaissent avec ce système de débossage. Le gain de temps peut aller jusqu'à 60% par rapport à la méthode classique.

Et Marc Casagrande de compléter: « Cette méthode de réparation correspond à nos exi-

gences strictes et nous fait gagner beaucoup de temps. 60% de toutes les réparations de tôles sont effectuées chez nous avec le système de réparation Miracle. Nous économisons ainsi environ un tiers de temps de travail. »

Carbesa AG utilise le système de réparation Miracle de la société Carbon depuis 2011. Les nombreux retours positifs valident ce concept de réparation. Sur www.carbesa.ch/Schulungen, Carbesa propose diverses formations liées au système de réparation. <

Nouveau: FGS, la remorque avec essieu élévateur et 100% d'équilibrage

Poids utile à 2,9t

Remorques pour le transport de voitures, carrosseries
Visitez notre exposition ou demandez une démonstration. Disponible également en modèle communal.

T&W Technik
Dammstr. 16, 8112 Otelfingen
tél. 044 844 29 62
www.fgs-fahrzeuge.ch

Rameder

www.kupplung.ch

> Rameder installe des attelages de remorque à prix fixe en Suisse

pd. Avec les accessoires adaptés, chaque voiture devient un compagnon fiable et polyvalent qui peut relever presque tous les défis du quotidien. Les accessoires ne fonctionnent toutefois pas toujours selon le principe du « Plug and Play ». C'est pourquoi Rameder propose à ses propres clients ainsi qu'aux at-

eliers suisses le montage d'attelages de remorque dans l'un de ses quatre points de montage du pays. Deux techniciens qualifiés utilisant l'équipement le plus moderne sont présents en permanence sur place.

Dans ses points de montage, Rameder associe son savoir-faire interne de plus de 20 ans dans la



Un point de montage Rameder, également pour les garagistes

depuis 1964

CORTELLINI & MARCHAND AG

061 312 40 40
Rheinfelderstrass 6
4127 Birsfelden

Le plus complet des services de réparation de boîtiers électroniques pour auto de Cortellini & Marchand AG

www.auto-steuergeraete.ch

Vous cherchez, nous trouvons –
Votre service de recherche pour pièces automobiles d'occasion

www.gebrauchte-fahrzeugteile.ch

vente d'attelages de remorque aux kits électriques pour VP à monter chez le client. En outre, l'entreprise met ses propres capacités à la disposition d'autres ateliers qui recherchent un partenaire compétent et expérimenté pour le montage professionnel d'attelages de remorque.

Afin de répondre à toutes les exigences, l'équipement des points de montage est parfaitement adapté à la pose d'at-

telages de remorque, par exemple grâce à des appareils de diagnostic de validation d'attelages, à l'identification des défauts et à la remise à zéro des indicateurs de service, permettant ainsi de gagner un temps précieux. En choisissant Rameder comme partenaire de service, les ateliers peuvent se fier aux points de montage parfaitement équipés et profiter des prix fixes attractifs. <

André Koch AG

www.andrekoch.ch / www.repanetsuisse.ch

> Nouveau guide Standothek pour les peintures spéciales

pd. Une peinture spéciale permet souvent aux constructeurs automobiles d'attirer davantage l'attention sur un nouveau modèle. Les experts des nuances Standox sont sollicités dans de tels cas : certaines de ces nuances spéciales sont si complexes qu'elles représentent un défi même pour des peintres chevronnés. Avec sa nouvelle Standothek, Standox propose un guide comprenant de nombreux exemples et conseils pratiques sur le sujet.

Dans bien des cas, l'intensité de la couleur, l'effet ou le degré spécial de brillance d'une peinture ne peuvent être obtenus que par une structure spéciale de

peinture. La nouvelle Standothek « Peintures spéciales » de 28 pages montre clairement, à l'aide d'exemples concrets, comment réparer diverses peintures spéciales afin d'obtenir un résultat impeccable de peinture. Les effets liquide-métal, les peintures bicouches avec vernis incolore intégré, les peintures tricouches avec couche d'effet, les peintures quadricouches et les vernis incolores mats font l'objet d'explications parlantes.

Harald Klöckner, responsable formation chez Standox Europe, Moyen-Orient et Afrique, le sait d'expérience : « Dès que des vernis



La Standothek « Peintures spéciales » montre comment obtenir parfaitement des nuances complexes.

de base multicouches, des pulvérisations d'effets lasurants ou des vernis incolores intégrés sont nécessaires pour reproduire précisément une nuance, les réparations de peintures impeccables et invisibles constituent des défis même pour des professionnels de la peinture expérimentés. Des échantillons de tôle correctement élaborés

représentent un outil important en la matière. Bien que la création de nuanciers demande un peu plus de temps, elle permet d'aboutir plus rapidement à une finition optimale et moins onéreuse », explique-t-il. « Pour nos partenaires de l'artisanat, la Standothek, avec ses données précises, est un support fiable et pratique. » <

APERÇU DE L'ÉDITION 7/8 D'AUTOINSIDE – JUILLET/AOÛT 2017

Le prochain numéro paraîtra le 3 juillet 2017 et sera consacré aux thèmes suivants :

**AD de l'UPSA à Soleure**

Articles détaillés sur les décisions les plus importantes de la 40^e assemblée des délégués de l'UPSA. Nous parlerons en outre de l'avenir du garagiste en tant qu'entrepreneur avec des exposants.

**Huile/lubrifiants**

Les spécifications des huiles sont de plus en plus complexes. Les fabricants suisses font partie du peloton de tête international. Nous avons demandé aux garagistes quels avantages ils en tiraient.

**Chimie/élimination**

Les substances dangereuses issues des garages sont assorties d'un risque dont la responsabilité incombe au garagiste. AUTOINSIDE montre où se situent les pièges et comment les négocier.

**AUTO
INSIDE****Le magazine spécialisé au plus fort tirage de la branche automobile suisse**90^e année, 11 numéros en allemand et en français

Tirage par Octobre 2016 certifié REMIP : 11 882 exemplaires dont 8947 en allemand et 2935 en français

ÉditeurUnion professionnelle suisse de l'automobile (UPSA)
www.agvs-upsa.ch**Éditions**AUTOINSIDE
Wölflistrasse 5, case postale 64
CH-3000 Berne 22
Téléphone : +41 (0)31 307 15 15
verlag@agvs-upsa.ch, www.autoinside.ch**Administration et gestion des abonnements**Abonnement annuel
CHF 110.– (TVA incluse)
Numéro à l'unité
CHF 11.– (TVA incluse)
Contact: Alain Kyd
Téléphone : +41 (0)31 307 15 15
alain.kyd@agvs-upsa.ch, www.agvs-upsa.chS'abonner maintenant!
www.agvs-upsa.ch/fr/abo**Rédaction**Supports médiatiques de l'UPSA
Flurstrasse 50, CH-8048 Zurich
Téléphone : +41 (0) 43 499 19 81
newsdesk@agvs-upsa.chRédaction : Mario Borri (mbo, rédacteur
mobilité en chef), Sandro Compagno (sco,
responsable Gestion du contenu), Reinhard
Kronenberg (kro, responsable Journalisme),
Sascha Rhyner (srh, rédacteur mobilité),
Jean-Pierre Pasche (jpp, correspondant
Suisse romande), Bruno Sinzig (bsi, domaine
spécial Formation), Raoul Studer (rst,
domaine spécial Politique)Autres articles de: Christian Feldhausen,
André Frey, Alain Kyd, Olivier Maeder,
Urs Wernli

Conception : Robert Knopf, Christoph Pfister

CommercialisationSupports médiatiques de l'UPSA
Flurstrasse 50, CH-8048 Zurich
Contact: Erich Schlup, Key Account Manager
Téléphone : +41 (0) 43 499 19 83
Portable : +41 (0) 79 256 29 23
vermarktung@agvs-upsa.ch**Responsabilité générale**Rédaction et commercialisation
Georg Gasser
Supports médiatiques de l'UPSA
Flurstrasse 50, CH-8048 Zurich
Téléphone : +41 (0)43 499 19 99
ggasser@agvs-upsa.ch**Impression/envoi**galledia AG
Burgauerstrasse 50, CH-9230 Flawil
www.galledia.ch
Contact: Michael Rottmeier
Téléphone : +41 (0)58 344 97 44
michael.rottmeier@galledia.chRéimpression ou reproduction d'articles,
même partielle, uniquement avec l'accord
des médias de l'UPSA. Nous déclinons toute
responsabilité pour les manuscrits et les
photos envoyés spontanément. L'administra-
teur des pages auxquelles renvoient les
liens est seul responsable de leur contenu.imprimé en
suisse**UPSA | AGVS**Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile
Auto Gewerbe Verband Schweiz

Derendinger

matik

TECHNOMAG

présentent

SWISS AUTO MOTIVE SHOW

15-16.09.2017
NIEDERBIPP

Les meilleures marques de pièces de rechange, d'équipements et de consommables pour l'atelier

De nombreuses nouveautés des principaux fournisseurs de l'industrie automobile

Des offres exclusives – à ne pas laisser passer

