

ÉDITION 11 - NOVEMBRE 2017

AUTO INSIDE

Le magazine spécialisé pour les garagistes suisses

En quoi la mobilité du futur recèle d'opportunités pour les garagistes et les concessionnaires.

Pages 10-14

Comment le garagiste peut laisser une carte de visite numérique positive avec son site Internet.

Pages 16-17

Le vécu du mécatronicien d'automobiles Riet Bulfoni aux championnats du monde des métiers.

Pages 76-79



Nous ne TE laissons pas tomber
bme – le software
pour l'industrie automobile
est TON avenir



Le **plus grand** assortiment de batteries ...

Depuis plus de 100 ans, Exide fournit des batteries plomb-acide aux constructeurs automobiles, développe des technologies nouvelles hautement sophistiquées et a été le premier en 2004 à introduire les batteries start-stop sur le marché européen. Les constructeurs automobiles font confiance à la qualité de nos produits et à nos compétences de manufacturiers. Exide travaille en collaboration avec les leaders des constructeurs automobiles.

... et le service de livraison le **plus rapide**



TECHNOMAG

Technomag SA
www.technomag.ch

Plus de **250'000** articles livrables de suite

Novembre 2017



10 « La politique doit maintenant passer à la vitesse supérieure » : des experts issus de la science, de l'économie, des garages et de la politique souhaitent saisir les opportunités de la mobilité du futur.



26 Une entreprise possédant une histoire et des ambitions : Thomann Nutzfahrzeuge est parvenue à devenir un grand garage, et à stimuler et à encourager ses collaborateurs et apprentis.



36 « De l'essence coule dans mes veines » : l'apprentie Noemi Bapst sait s'y prendre avec les véhicules utilitaires lourds, mais aussi avec ses 20 collègues masculins.



Couverture:
BME AG – votre partenaire logiciel compétent dans l'industrie automobile. La solution complète des garagistes, pour les garages.

Éditorial

5 Les garagistes influencent la mobilité du futur

6 En bref

Numérisation/logiciels

10 Pleins gaz vers la conduite totalement autonome
16 Les sites web de garage : des cartes de visite numériques
18 Dealer Management Systems
20 BME Coire: du garage à l'informatique

Véhicules utilitaires

26 Une visite chez Thomann Nutzfahrzeuge
30 Comment la mobilité stimule l'économie
32 transport-CH: pourquoi le salon est incontournable pour la branche
34 Matik: sans formation continue, l'industrie automobile perd du terrain
36 Noemi Bapst est à sa place en tant que mécanicienne d'automobiles
38 Safia: la fierté des équipements d'ateliers

Association

44 BAK Economics: les pronostics pour la branche automobile suisse en 2018
46 Un vent frais souffle sur la rencontre interprofessionnelle Eurotax
50 Le moteur du futur: plaidoirie pour le diesel

Politique

53 Le oui à l'initiative anti-embouteillages a un effet de signal
54 Protection des données: la nouvelle loi et la nouvelle charge administrative

57 Sections

Atelier et service après-vente

60 Du soutien pour le CheckEnergieAuto
61 Nouveau garage CEA de septembre

Profession et carrière

64 UPSA Business Academy
66 Recherche de talents à l'Auto Zürich
67 Outils pédagogiques électroniques
68 Réjouissant: 36 brevets délivrés
70 Cours régionaux
73 Séminaire de base pour conseillers de vente automobile
75 Formula Student: rétrospective de la saison
76 WorldSkills 2017: Riet Bulfoni tire son bilan

Management et droit

81 Prévoyance à la caisse de pension

82 Garages et Impressum



Votre partenaire compétent pour une maison de l'auto conviviale

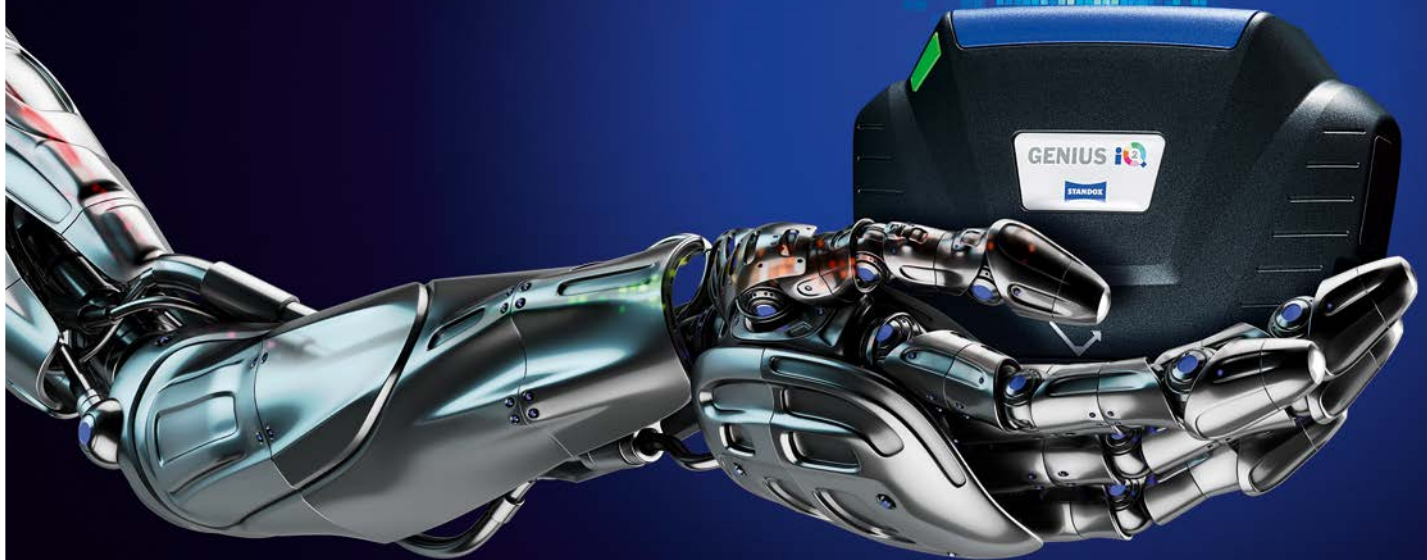
Planification et conseils lors d'une construction nouvelle ou d'une rénovation de garages et de maisons de l'auto, de stations d'essence, shops

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

LE PROGRES DANS LA RECHERCHE DES TEINTES



BIENVENUE DANS LE FUTUR DU SPECTROPHOTOMETRE

Avec le nouveau Genius iQ amélioré vous optimisez vos recherches de teintes à un niveau supérieur. Ce n'est pas seulement la technologie futuriste qui est innovatrice. Grâce à un design progressiste et ergonomique il est incroyablement simple d'utilisation.

Genius iQ mesure non seulement la teinte mais aussi l'effet de celle-ci. Vous pouvez de suite envoyer les résultats des mesures par Wi-Fi directement au département des mélanges. En combinaison avec le logiciel des teintes ultra moderne Standowin iQ vous avez plus de 200.000 formules. Etant connecté à un Cloud, vos données sont constamment actualisées.

Le futur – c'est maintenant !

STANDOX

L'art du métier.

Les garagistes influencent la mobilité du futur

Chère lectrice, cher lecteur,

Les gens veulent être mobiles. Ils veulent décider eux-mêmes quand, où et comment ils se déplacent. C'est la raison pour laquelle l'automobile nous sera encore plus nécessaire à l'avenir. Les progrès techniques et les possibilités presque infinies de la numérisation rendront la mobilité de demain encore plus confortable et sûre. Une nouvelle ère a débuté, et nous sommes à l'aube de changements comparables à ceux qui se sont produits il y a 125 ans avec l'invention de la voiture.

À cette époque comme aujourd'hui, l'évolution technologique entraînait dans son sillage de grandes incertitudes : quelles conséquences auront les bouleversements qui nous attendent ? Toutefois, l'histoire montre que ce n'est pas un hasard si cette révolution a donné naissance à de nouvelles activités, de nouveaux métiers, de nouvelles existences et, en fin de compte, à davantage de prospérité. Par exemple, l'ancien maréchal-ferrant, qui assurait la mobilité en calèche, est aujourd'hui le propriétaire d'un atelier de réparation automobile polyvalent.

Aujourd'hui comme demain, pour rester dans la course lors d'un tel processus évolutif, ce qui compte est le socle de confiance des clients vis-à-vis de leur garagiste, interlocuteur doté de la clairvoyance nécessaire pour savoir identifier les nouvelles opportunités. Mieux



«Aujourd'hui comme demain, ce qui compte est le socle de confiance des clients vis-à-vis de leur garagiste.»

comprendre le rôle du garagiste dans la mobilité de demain est une étape cruciale pour maîtriser l'avenir d'une entreprise. C'est pourquoi le comité central a décidé de faire du thème de la mobilité la mission de l'UPSA. Car en tant qu'association sectorielle et professionnelle, l'UPSA a pour tâche première d'interpréter les évolutions et leurs conséquences sur l'univers professionnel des garagistes ainsi que d'indiquer des voies à suivre. Profitons donc de la « Journée des garagistes suisses », qui se tiendra au Kursaal de Berne le 17 janvier 2018, pour nous emparer de cette grande question de la mobilité en compagnie d'intervenants et de participants compétents. Nous nous concentrerons sur le futur rôle du garagiste, qui devra

savoir reconnaître ce qui change, mais aussi ce qui reste. À l'aide d'exemples pratiques de certains de leurs collègues, les participants seront encouragés à exploiter tout le potentiel du numérique. Car les garagistes influencent considérablement la mobilité du futur : malgré la numérisation, ils sont tous les jours au cœur des multiples changements qui se suivent à un rythme toujours plus effréné. Les garagistes restent les prestataires de confiance pour tout ce qui touche à l'automobile.

Malgré les obstacles, restons optimistes sur le fait qu'il vaut la peine d'être entrepreneur ; qu'il vaut la peine de s'investir pour la prospérité de la société, mais aussi, bien sûr, pour celui de nos collaborateurs et de nos entreprises. Ensemble, nous sommes plus forts. La solidarité entre membres, partenaires, amis et au sein de l'Union est importante pour rester sur la bonne voie. Une place non négligeable doit aussi être faite à la convivialité, ce qui sera le cas lors de la « Journée des garagistes suisses » 2018, tant au cours des débats qu'au « Dîner des garagistes » qui suivra. J'ai hâte de pouvoir vous accueillir à cet événement et vous souhaite une bonne dernière ligne droite jusqu'à la fin de l'année.

Cordiales salutations

Urs Wernli
Président central

 UPSA | AGVS 

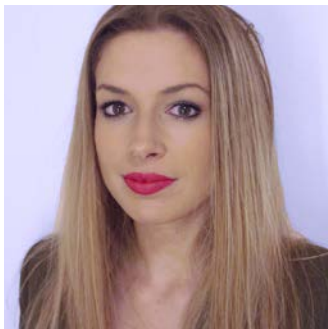
La formation continue est la route qui nous permet de rouler vers notre avenir

L'offre de formations continues de l'UPSA est certifiée et de haute qualité. Profitez-en !
www.agvs-upsa.ch, Rubrique : Formation/UPSA Business Academy

Nouveaux techniciens chez « Cromax »

Fabio de Giorgi, jusqu'alors en poste chez Amag, passera dès le 1^{er} décembre 2017 technicien chez Axalta Coating Systems Switzerland GmbH, plus exactement auprès de la marque de peintures « Cromax ». Âgé de 53 ans, il marche dans les pas de **Laurent Bignolas**, lequel est parti relever un nouveau défi en entrant dans une école professionnelle de pédagogie après avoir passé 20 ans au même poste. Fabio de Giorgi est père de deux filles adultes, fan de oldtimers et carrossier-ferblantier de métier. Maîtrisant l'allemand, l'italien et le français, le technicien a complété son apprentissage avec une formation de peintre. En outre, Axalta lancera dès 2018 le « Cromax Webshop ».

Nouvelle directrice marketing chez Yokohama



Sandrine Rotzetter.

Après avoir passé quatre ans en tant que coordinatrice marketing chez Yokohama (Suisse) SA, Carola Barth a décidé de relever un nouveau défi. Sandrine Rotzetter prend sa suite. Originnaire de Suisse romande,



Les médaillés de bronze suisses : (de g. à dr.) Markus Siebrecht (Audi AG), Philipp Lüchinger, Antonio Mezzaucella (tous deux Audi/Amag), Samidin Elshani (Garage Gautschi), Bernd Moedl (Audi AG), Victor Boljancu, Herve Santos Pedrosa, Matthias Lack, Marco Borer, Silvio Küffer (tous Garage Gautschi), Pascal Wild (Audi/Amag), Audi-Hostess Maria, Viviane Geppert (animatrice).

la jeune femme de 29 ans a pu engranger de l'expérience au cours de sa carrière dans le marketing et a entre autres travaillé dans un bureau d'ingénieurs et dans le commerce de détail. Munie d'un bachelors en sciences des médias et de la communication, elle apporte également le bagage nécessaire d'un point de vue culturel afin de positionner au mieux Yokohama sur le territoire national, dit-on du côté de l'entreprise.

Fiat Suisse honore une légende italienne de la télévision

Acteur, scénariste et comédien, **Totò** a considérablement marqué l'Italie du 20^e siècle. L'artiste italien ayant eu pendant des années un rapport particulier à la marque Fiat, Fiat Suisse s'est déclaré sponsor principal de l'exposition « Totò Genio à Lugano », qui aura lieu dans la Villa Ciani de Lugano et durera jusqu'au 10 décembre.

Troisième place aux championnats du monde du service

Service haut de gamme dans l'allée des stands du Circuito Montebalco de La Palma del Condado : qualité de réparation, travail d'équipe et exactitude comptaient parmi les atouts demandés lors de la finale de l'Audi Twin Cup sur le circuit situé à proximité de Séville. Sur les 65 équipes des entreprises partenaires, l'équipe allemande a remporté la victoire, devançant les USA et la Suisse. Le **Garage Gautschi Langenthal** s'était qualifié lors des présélections nationales suisses. L'équipe technique compte : **Marco Borer, Matthias Lack et Victor Boljancu. Samidin Elshani, Silvio Küffer et Herve Santos Pedrosa** formaient l'équipe service.

Repanet et auto-i-dat s'associent

« auto-i-dat ag a décidé de soutenir activement le premier

réseau d'établissements haut de gamme de carrosserie et de peinture automobile, Repanet Suisse, en tant que partenaire », indique le spécialiste suisse en matière de données de véhicules. La grande majorité de ces établissements utilisait déjà le calcul SilverDAT avec la plateforme de dommages e-Service : « La collaboration entre Repanet Suisse et auto-i-dat devrait donner lieu à de nouveaux produits et services pour les membres de Repanet Suisse à l'avenir. » Repanet représente le réseau de garages d'André Koch AG.



Nouveau partenariat : (de g. à dr.) Wolfgang Schinagl (CEO auto-i-dat ag), Enzo Santarsiero (CEO André Koch AG) et Tony Tulliani (directeur des ventes André Koch AG).

Liberté d'entreprise

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

Nouveau directeur après-vente/ services chez Audi Suisse

Philipp Lüchinger est le nouveau directeur après-vente/ services d'Audi Suisse. Il succède à **Hugues Chatelain**, qui souhaite se réorienter en dehors de l'Amag. Âgé de 40 ans, P. Lüchinger est ingénieur diplômé en technique automobile et dispose d'un Executive Master



Philipp Lüchinger.

of Business Administration, spécialisation Service Excellence. Des connaissances de la langue française et anglaise complètent son profil. Le père de famille travaille au compte de la marque aux quatre anneaux depuis janvier 2007 déjà et a pu engranger de l'expérience en tant que responsable du développement des produits et épauler le réseau commercial avec ses connaissances.

La nouvelle Miss Yokohama vient de Spreitenbach

À l'occasion de la 16^e édition de l'élection d'une ambassadrice de la marque, Yokohama (Suisse) SA a invité les prétendantes à participer fin septembre au club « Soho » de



Mariangela Logozzo.

Wangen an der Aare. Douze femmes se sont lancées dans la quête désormais traditionnelle de la jeune femme à même de prêter son visage au fabricant japonais de pneus sur le marché suisse. **Mariangela Logozzo** a su s'imposer. Originaire de Spreitenbach, la jeune femme de 22 ans sillonnera désormais les routes de Suisse pendant son année de Miss à bord d'une Fiat 500C 60th Anniversary: un modèle spécial limité à 60 exemplaires à l'occasion du 60^e anniversaire de la Fiat 500.

Nouveau responsable technique chez Audi Sport

Oliver Hoffmann (40 ans) endosse depuis le 1^{er} octobre la fonction de responsable du développement technique d'Audi Sport GmbH. Il prend la suite de **Stephan Reil** (52 ans) et est désormais responsable de l'offensive produit à venir de la filiale Audi. Le nombre de modèles Audi de la série sport augmentera d'ici 2020, passant de 11 à 16. Oliver Hoffmann travaillait auparavant au département développement moteur chez Audi AG. Voici quelques pans de sa carrière professionnelle nationale et internatio-

nale : gestion de la qualité chez Automobili Lamborghini et à l'usine Audi de Győr (Hongrie) ainsi que développement des moteurs V10 ultrapuissants sur l'Audi R8.

Porsche renforce sa compétence classique

Situé à Schlieren, le centre Porsche de Zurich fait un pas en avant en matière de compétence classique. **Ruedi**



Marco et Ruedi Brack.

Brack, expert classique estimé depuis de nombreuses années chez Porsche, vient renforcer l'équipe de Schlieren. Ruedi

Brack était à la recherche d'un successeur pour son garage d'Urdorf. C'est alors que deux amoureux Porsche se sont rencontrés. Porsche intègre Brack Autogarage, lequel avait son siège à Urdorf depuis 1980. Aux côtés du spécialiste des oldtimers Brack, son fils **Marco Brack** fait également son entrée au centre Porsche. Il travaille en tant que coordinateur d'atelier à Schlieren.

« Tacho » et « Auto Bild Schweiz » coopèrent

« Tacho » et « Auto Bild Schweiz » collaborent dès à présent. Les deux formats ont entamé une coopération et s'entraident l'un l'autre avec leur savoir-faire. Ils ont entre autres prévu de réaliser des histoires communes. Diffusée sur SRF, l'émission « Tacho » retrace en 25 minutes les histoires les plus palpitantes du monde de l'automobile. Auto Bild Schweiz est produit et édité par A&W.



L'équipe de « Tacho » (de g. à dr.): Ruedi Schwarz, Nina Vetterli, Salar Bahrampoori, Ändu Pauli.

le GARAGE,
le concept de garage
partenarial de votre ESA



le GARAGE

La marque de votre choix



Renzo Blumenthal présente son nouveau Renault Koleos.

Renzo Blumenthal roule à bord du Koleos 4x4 Initiale Paris

Depuis son couronnement au rang de Mister Suisse 2005, **Renzo Blumenthal** compte parmi les célébrités suisses les plus appréciées. Grison, le paysan bio aux multiples facettes roule depuis douze ans en Renault, de la Mégane Cabriolet au tout dernier modèle: il pilote depuis le mois d'octobre le nouveau Koleo 4x4 Initiale Paris. « Il est parfait! Je parcours près de 50 000 kilomètres par an. Confort et sécurité sont donc les maîtres mots. Je dois pouvoir

me fier à mon véhicule aussi bien sur neige, sur glace que sur mes trajets pour me rendre à mes rendez-vous. Il doit être en mesure de tirer ma bétailière tout en laissant bonne impression lors de manifestations et pour honorer mes devoirs de représentation. Et désormais, il me faut également de l'espace pour ma famille... »

Fête de fin de travaux au nouveau centre de compétences

Maserati Mittelland, Zbinden AG Hägendorf a franchi grâce à sa fête de fin de travaux une

étape supplémentaire dans la construction du bâtiment de représentation officielle de Maserati pour les cantons d'Argovie et de Soleure. Doté de deux étages, il se dresse directement face à Zbinden AG Hägendorf au cœur d'une importante zone stratégique. « Je caresse depuis un certain temps déjà l'idée d'exposer les modèles exclusifs de Modène et voilà que nous pourrions proposer dès janvier 2018 l'ensemble de notre gamme de véhicules dans notre région sur près de 500 m² », affirme d'un air réjoui **Adrian S. Kiefer**, président du CA.

Marc Langenbrinck élu au Comité directeur

Dans le cadre d'une Assemblée générale extraordinaire, les membres présents d'auto-suisse ont complété le Comité directeur de l'Association des importateurs suisses d'automobiles. **Marc Langenbrinck**, président de **Mercedes-Benz Suisse**, a été élu à l'unanimité au comité. **Kurt Egloff, CEO de BMW (Suisse) SA** et déjà membre du Comité directeur, prend désormais la fonction d'un Vice-président. L'élection d'un nouveau membre au Comité directeur en remplacement de Marcel Guerry nommé au poste de président de Mercedes-Benz Italia S.p.A. au 1er octobre. Son successeur en tant que CEO de Mercedes-Benz Suisse siègera désormais aussi dans le Comité directeur d'auto-suisse. Les représentants présents des importateurs



François Launaz (gauche, Président Auto-Suisse) et Marc Langenbrinck.

ont témoigné leur confiance en **Marc Langenbrinck**, citoyen franco-allemand de 48 ans et auparavant chef de Mercedes-Benz France SAS, en le nommant au comité sans opposition.

Nicole Sahlmann fait ses débuts chez SsangYong



Nicole Sahlmann.

Nicole Sahlmann vient de reprendre les rênes de la direction opérationnelle de SsangYong Schweiz AG en tant que General Manager. Elle succède à Robert Stoepman, lequel quitte l'entreprise. Nicole Sahlmann (46 ans) connaît la branche automobile depuis plus de onze ans, ayant travaillé dans les secteurs du marketing, de la vente, du leasing et du Fleet Management.



Une formation quotidienne: www.upsa-agvs.ch



Ils attendent avec impatience le mois de janvier: Michael Kiefer, membre de la direction/Vente, Adrian S. Kiefer, propriétaire/président du CA, et Matthias Kiefer, membre de la direction/Administration.

CAPDA
Suisse SA

Distribution de pièces d'origine multimarque
+41 79 634 88 90, +41 78 895 75 60, www.capda.ch

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



extra.

Votre programme de fidélité

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**.

Pleins gaz vers la conduite totalement autonome

Lorsque l'automobile devient automatiquement mobile

Maintenir soi-même sa trajectoire, faire attention aux autres utilisateurs de la route, réagir en cas d'urgence : la circulation et donc la voiture doivent devenir plus sûres et plus intelligentes. Le grand bond en avant vers la conduite totalement autonome devrait être accompli dès 2030. Mais quel rôle joue l'être humain dans cette évolution ? Et le plaisir de conduire se perd-il avec la numérisation croissante ? **Tatjana Kistler**, rédaction

SÉRIE LE MOTEUR DU FUTUR

■ « Qui sera aux commandes des voitures ? Le conducteur ou la technologie ? L'homme ou la machine ? Et qui définit notre mobilité ? » : des mots mémorables de Markus Hutter sur un thème omniprésent dans la branche automobile. Le garagiste et propriétaire de Hutter Dynamics, installée à Winterthour et Schaffhouse, a invité à réfléchir à haute voix sur la conduite automobile de demain.

Des voitures ou des conducteurs autonomes ?

Une invitation que des invités en vue de l'économie et de la politique ont acceptée. « La conduite totalement autonome est une révolution », d'après Markus Hutter, un représen-

tant de BMW. Une révolution qui a un impact tant sur les flux de circulation que sur le comportement de conduite de tout un chacun et qui ne s'arrête pas pour le garagiste ni pour le concessionnaire : « Le plaisir de conduire est-il donc un sentiment obsolète, si bien que je dois communiquer à mes 103 collaborateurs un nouveau modèle d'activité et de vente ? »

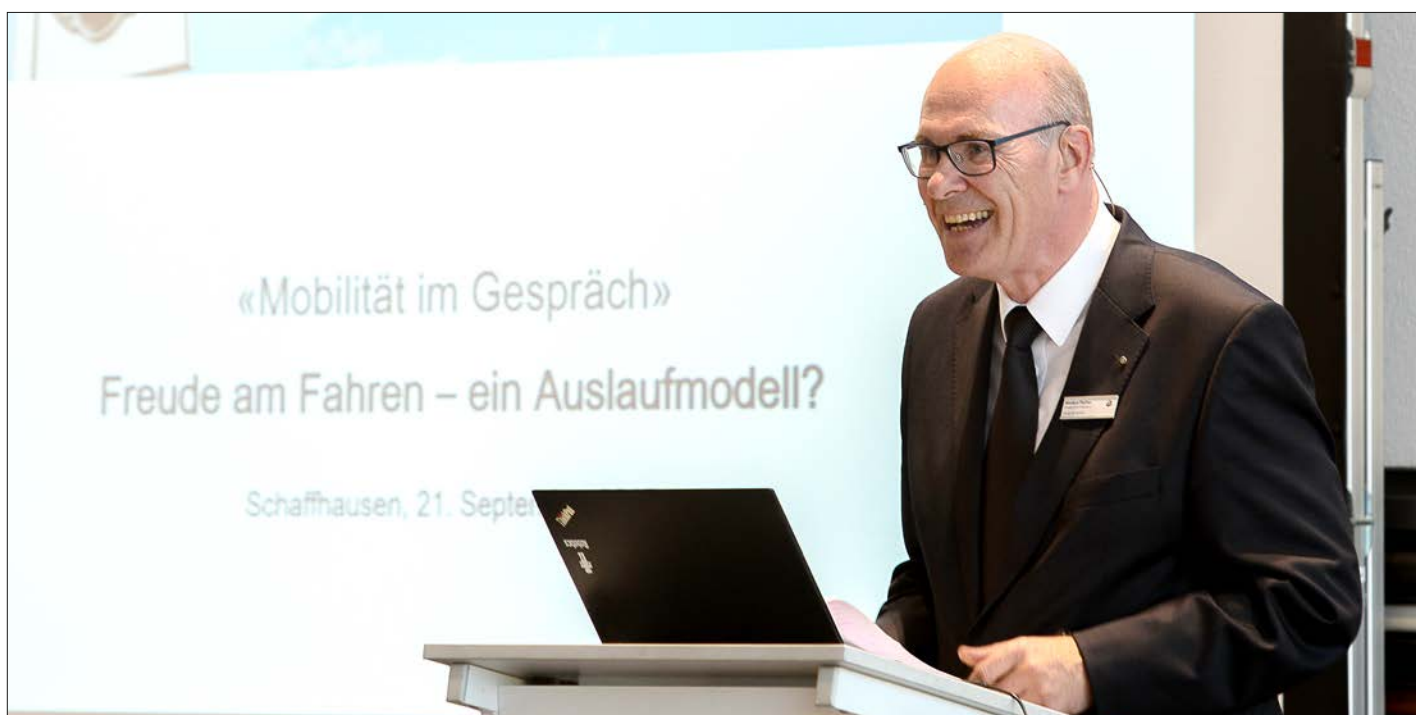
« Le plaisir de conduire est-il donc un sentiment obsolète, si bien que je dois communiquer à mes collaborateurs un nouveau modèle de vente ? »

Markus Hutter, propriétaire de Hutter Dynamics

Il reste du temps pour se pencher sur ces questions. « La conduite totalement autonome ne deviendra pas une réalité aussi vite qu'on le croit », souligne M. Hutter.

Poser des jalons dès maintenant

Il s'agit de poser des jalons dès maintenant pour ne pas perdre les avantages compétitifs suisses en matières économique et scientifique. Le professeur de robotique Roland Siegwart de l'EPF Zurich et le professeur Giorgio Behr de ZF Friedrichshafen ont présenté les orientations possibles à l'aide d'études actuelles. Thomas Hurter, conseiller national UDC schaffhousois, pilote de ligne et président central de l'Automobile Club de Suisse (ACS) depuis 2016, a dévoilé le cadre politique. <



Markus Hutter, garagiste et propriétaire de Hutter Dynamics, a invité à un échange d'idées sur la « Mobilité en question ».

Politique

Le plaisir de conduire se heurte à des limites de capacité

Le réseau de transport suisse est saturé aux heures de pointe. Il n'y a toutefois presque aucune solution. Thomas Hurter, président central de l'ACS, conseiller national UDC et pilote de ligne, explique pourquoi.

■ Qui voyage malin, voyage en train : une façon de parler qui ne garantit plus d'arriver sur son lieu de travail à l'heure. « Nous nous heurtons aux limites de notre mobilité, tant sur rail que sur route », affirme sans ambages Thomas Hurter, président central de l'ACS, tout en pilonnant les illusions d'une solution politique. « Ni les augmentations de prix des billets dans les transports publics ni les extensions de voies sur les grands axes routiers n'atténueront l'urgence durablement. »

« Il reste deux à trois ans de répit »

La seule issue serait de créer des synergies entre les transports publics et la mobilité individuelle (voir encadré) ou de solliciter le portemonnaie des uns et des autres : « Nous devons nous efforcer d'utiliser au maximum l'infrastructure existante, ce qui est difficile politiquement. » Et la situation est urgente. T. Hurter : « Il ne nous reste que deux à trois ans de répit. »

Limites de capacité de la mobilité

Le progrès technologique dans l'industrie automobile tourmente non seulement les garagistes du fait d'une moindre clientèle dans les ateliers, mais aussi les milieux politiques. « Les voitures sont de plus en plus efficaces, si bien que les politiciens ne peuvent investir autant qu'ils le voudraient dans les infrastructures routières du fait des recettes fiscales en berne issues des

carburants », déclare T. Hurter pour décrire le cercle vicieux. Mobility Pricing (voir encadré) est l'une des solutions privilégiées actuellement à Berne.

Cesser de diaboliser le diesel

Outre la tentative de réduire les pics d'utilisation sur la route et le rail, l'État devrait miser sur la transparence des coûts et encourager la concurrence entre les technologies. « Il est tragique de se borner politiquement à une trajectoire réglementaire au lieu de stimuler la concurrence économique et scientifique », indique M. Hurter. Il convient pour cela de garder à l'œil toutes les formes de motorisation et « de ne plus diaboliser le diesel ».

Les transports en constante mutation

Le plaisir de conduire devrait rester intact. Or celui-ci est aussi varié que les formes de la mobilité. L'ACS fait la distinction entre deux types de trajets : « Pour des trajets de A à B, l'efficacité doit être le maître mot. Un modèle sur lequel travaillent déjà des entreprises à l'aide de modèles de pooling de voitures ou grâce à la conduite autonome. » Pour les trajets de loisirs, le plaisir de conduire doit et peut en revanche continuer d'occuper le devant de la scène.

La branche automobile doit davantage encore jouer sur les émotions suscitées par une merveille à quatre roues : « Sur le plaisir de conduire d'une part, sur la fascination

pour la technologie et le progrès ainsi que sur l'utilisateur soucieux d'écologie et d'efficacité d'autre part. » <



Thomas Hurter, conseiller national UDC, pilote de ligne et président central de l'ACS.

Les CFF et l'industrie automobile se rapprochent

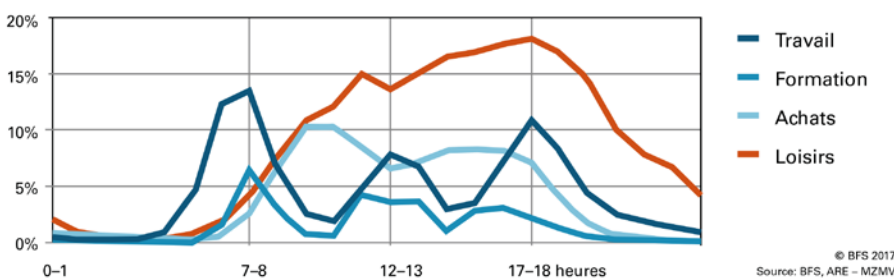
tki. « Les deux leaders de la mobilité se rapprochent dès à présent ». C'est avec ce slogan que les Chemins de fer fédéraux et VW ont fait la publicité de leur promotion mobilité début octobre. Le géant automobile allemand délivre un bon d'achat CFF de CHF 1000.– pour tout achat d'un véhicule en stock d'ici fin novembre.

Les chiffres de la mobilité en Suisse

- M. et Mme Helvète parcourent 37 km par jour en moyenne.
- Les gens passent 90 minutes par jour en déplacement.
- En moyenne, chaque habitant fait 10371 km par an.
- 65 % de cette distance est parcourue en voiture privée.
- La plupart des kilomètres VP sont parcourus pour les loisirs.
- Tendance : les distances parcourues s'allongent continuellement pour un temps de trajet de plus en plus court.

Personnes mobiles au quotidien par but, 2015

Part de la population en déplacement, en Suisse



Les loisirs représentent de loin la majeure partie des kilomètres parcourus en voiture en Suisse.

Briser politiquement les heures d'affluence

pd. Le Mobility Pricing cherche à briser les heures d'affluence et à uniformiser l'utilisation des infrastructures de transport. Il s'agit d'un concept multimodal qui recouvre la route et le rail. Il se distingue du Road Pricing, qui se focalise entièrement sur la route (comme à Londres et à Stockholm). Pour la Confédération, le Mobility Pricing est essentiellement un instrument permettant de résoudre les problèmes de capacité et non de financer l'infrastructure de transport.

Science

Tous à bord en Suisse

« Toute mutation renferme d'immenses opportunités, mais nous devons monter à bord à temps » : Roland Siegwart, roboticien et professeur dans une haute école, conseille à la Suisse de ne pas rater le coche de la conduite totalement autonome.

■ « La Suisse pourrait être le premier pays à adopter le transport autonome », constate Roland Siegwart, patron de l'Autonomous Systems Lab (ASL) à l'Institut für Robotik und Intelligente Systeme (IRIS) de l'École polytechnique fédérale (EPF) de Zurich. Pour cela, le progrès technologique menant à la conduite totalement autonome doit encore surmonter un obstacle de taille : les robots doivent savoir où ils se trouvent, être capables d'identifier des situations complexes et pouvoir comprendre leur environnement.

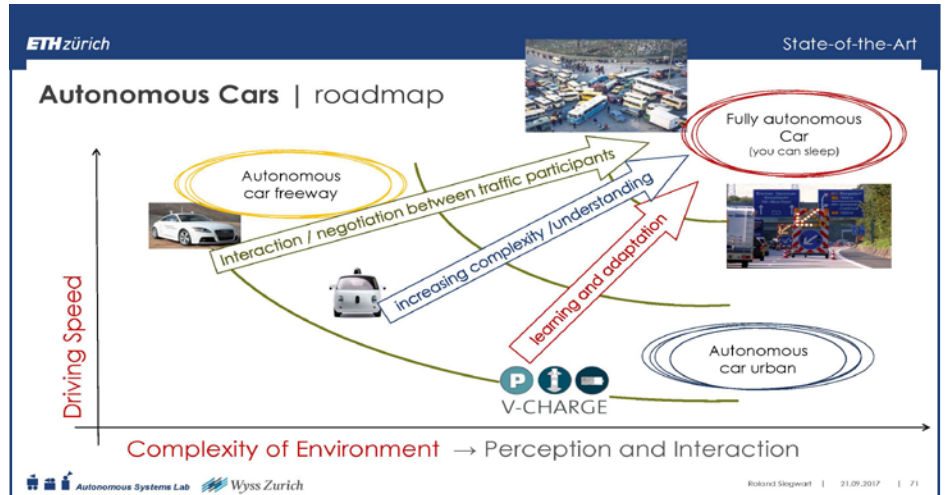
Les chantiers de la recherche

Brouillard, travaux, déplacements à l'improviste des utilisateurs de la route les plus faibles ou animaux sur la chaussée : la circulation routière dépend de la capacité d'adaptation, de la vitesse de réaction et de la fiabilité des conducteurs dans les endroits où le trafic normal de type autoroutier ne règne pas. « Bien que nous nous rapprochions de plus en plus du sens de l'identification humain grâce au laser et au GPS, les robots n'ont pas encore atteint le même niveau qui leur permettrait de traiter des informations incertaines », déclare M. Siegwart pour indiquer les chantiers qui jalonnent le développement de véhicules autonomes.

Bien que la « vision » soit désormais possible jusqu'à 30 images par seconde à 360° à l'aide de rayons laser pulsés et qu'elle soit transférable en 3D, une difficulté technique demeure : comment transmettre le gigantesque volume d'informations au véhicule en temps réel ?

Une dimension est perdue

Un défi en termes de données que la caméra peut partiellement relever. « En 2020, il y aura vraisemblablement cinq fois plus de caméras que d'individus. Nous avons donc des images, mais le véhicule totalement autonome se déplace dans une réalité tridimensionnelle déroutante pour laquelle nous ne disposons que de clichés bidimensionnels. » Identification des voies, reconnaissance de la signalisation, mécanismes de perception des autres véhicules (voir l'infographie) : les



Les exigences qui pèsent sur une voiture totalement autonome s'accroissent lorsque la vitesse augmente et que l'environnement devient plus complexe.

modèles basés sur des caméras ont réussi depuis longtemps leur examen en conduite partiellement autonome. « Tout cela fonctionne parfaitement sur autoroute, mais à la sortie ou dans un embouteillage, le conducteur doit reprendre le volant. »

En résumé : l'homme est imbattable lorsqu'il s'agit de prendre les bonnes décisions dans des situations complexes, « mais les ordinateurs sont plus performants pour prendre des décisions simples et rapides comme nous le montrent tous les jours l'ABS, l'ESP, etc. ».

Les politiciens doivent se préoccuper des homologations

Google a fait un pas de plus en matière de conduite totalement autonome à l'été 2015. 20 exemplaires de la voiture autonome Google sont depuis à l'œuvre. Le scepticisme concernant la sécurité est toutefois important. M. Siegwart met en lumière la contre-position : « Les États-Unis enregistrent 1,09 décès sur la route pour 100 millions de miles parcourus. En comparaison, les véhicules totalement autonomes doivent faire état d'un niveau de sécurité irréaliste : pour obtenir une homologation, 100 véhicules autonomes d'essai devraient circuler sans s'arrêter pendant 12,5 ans à une vitesse moyenne de 25 mph.

Le problème concerne les mentalités

En dépit de la fiabilité, l'obstacle entre la conduite autonome partielle et totale est insurmontable pour la science. « Il n'y a pas d'étape intermédiaire. L'humain a tendance à conduire les systèmes partiellement autonomes comme s'ils étaient à maturité, cela rend la technologie actuelle dangereuse. »

Il n'en reste pas moins que les véhicules autonomes engendreront d'autres problèmes de capacité sur les routes. « Les pendulaires se déplaceront sur des distances de plus en plus longues du fait de la commodité de la conduite totalement autonome. » <



Roland Siegwart, roboticien et professeur dans une haute école.

Des solutions par compromis

tki. Nissan souhaite désamorcer des situations délicates sur route pour les véhicules totalement autonomes grâce à une approche par compromis entre l'homme et la machine. L'entreprise réfléchit à un organe qui reprend la commande à distance des véhicules dans les situations délicates.

Économie

« Nous serons prêts en 2019 pour la conduite totalement autonome »

Giorgio Behr estime que les chances que la Suisse puisse tirer un avantage compétitif de l'évolution de la mobilité sont intactes. Le débat devrait toutefois se focaliser davantage sur les modèles de propulsion combinés.

■ « La politique doit maintenant passer à la vitesse supérieure ». L'appel du professeur émérite Giorgio Behr, président du conseil de surveillance de ZF Friedrichshafen AG, est clair. C'est un coup de semonce de la part du troisième équipementier automobile allemand, l'une des entreprises leaders de la technologie d'entraînement et de châssis dans le monde, en direction des politiciens : « Au cours des douze prochaines années, l'industrie automobile connaîtra de profonds bouleversements, des marques de premier plan aux petits garagistes en passant par les politiciens réglementateurs », affirme M. Behr (voir l'infographie).

En finir avec le ni-ni

Il est déterminant de savoir si l'e-mobilité et la conduite autonome sont une évolution ou une révolution. Le débat sur la structure future du secteur constitue une conséquence de l'évolution de la mobilité. Encore trop peu d'équipementiers y participent. « Un exemple : des investissements de plusieurs milliards s'annoncent pour les stations-service en cas d'électrification croissante. Alors que le secteur actuel du transport de carburant s'effondre, les exploitants de stations-service doivent faire de la place et dégager des ressources pour les bornes

de charge électriques, envisager des durées d'immobilisation plus longues et réfléchir à des sources de revenus secondaires », déclare l'entrepreneur.

En outre, l'électricité doit être plus verte pour préserver l'environnement. « Des questions sur d'autres questions qui pourraient être jugulées en s'éloignant d'une approche en noir et blanc », exhorte M. Behr. La solution : « une approche et/et lors de la sélection du mode de propulsion. » La campagne actuelle de critique du diesel omet ainsi de préciser que l'usure des pneus et des freins ainsi que les tourbillons au sol représentent 85 % des causes de production de particules fines. « Seuls 15 % proviennent des gaz d'échappement », constate le professeur émérite.

Le carburant synthétique préserve l'infrastructure

M. Behr propage l'utilisation de carburants alternatifs, plus précisément de piles à combustible et de carburants synthétiques. Notamment la propulsion grâce à l'hydrogène, qui, associé à une batterie, n'affecte ni la logistique et l'infrastructure existantes du réseau de stations-services ni les habitudes des conducteurs et la volonté d'utiliser des énergies renouvelables.

La conduite totalement autonome possible dès 2019

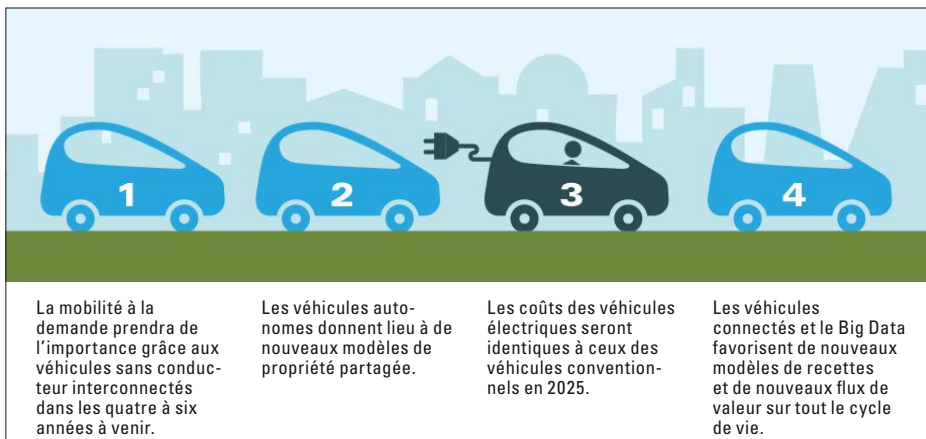
Cette évolution de la mobilité ne devrait pas retarder la conduite autonome malgré le débat ambiant sur les scrupules éthiques (voir le texte en page 12), souligne Giorgio Behr. La technologie est dans les starting-blocks : « Pour ZF Friedrichshafen, les conditions selon lesquelles des véhicules utilitaires entièrement autonomes pourraient circuler sur nos routes dès 2019 sont remplies. » Des évolutions techniques face auxquelles les politiciens ne font pas le poids.

Suite à la page 14

Amag est à la recherche d'un véhicule autonome avec une « start-up » allemande

tki. Amag s'est tournée vers l'avenir en matière de conduite autonome : « Une solution en vue de déployer des voitures autonomes en Suisse » doit être trouvée en coopération avec la start-up allemande Kopernikus, comme l'a annoncé l'entreprise à la mi-septembre. Pour Amag, Kopernikus étudie la manière d'aménager l'avenir des voitures autonomes en Suisse en toute sécurité. Pour cela, le partenaire allemand travaille avec des start-ups de la Silicon Valley. Le but : équiper les véhicules encore incapables de circuler de façon autonome d'un « logiciel intermédiaire ».

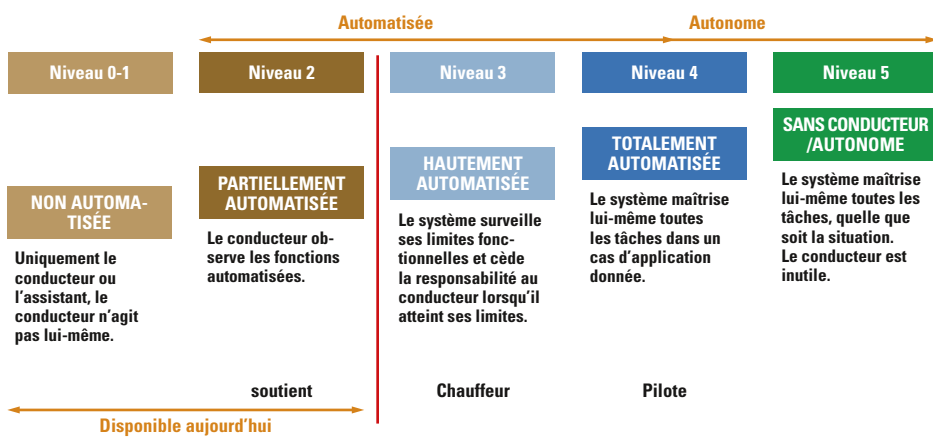
Chamboulement : profondes mutations dans l'industrie automobile d'ici 2030



Le pilote d'embouteillages Audi transforme le conducteur en exécutant

tki. Le premier système au monde qui permet la conduite hautement automatisée de niveau 3 : c'est par ces mots qu'Audi a présenté en septembre le pilote d'embouteillages qui doit équiper l'A8. « La voiture se charge de conduire dans les embouteillages et au ralenti, jusqu'à 60 km/h sur autoroute », déclare le groupe. Le conducteur n'est ainsi plus obligé d'être en permanence sur le qui-vive. Il lui suffit de « rester prêt à agir » pour reprendre la main dès que le véhicule l'y invite.

Niveau de conduite autonome



« Nous sommes en train d'abandonner notre avantage compétitif scientifique et économique en Suisse », se plaint M. Behr. Il faut pourtant bientôt s'attendre à des prouesses de pionnier de la part des Chinois en matière de conduite totalement autonome et d'e-mobilité, tant sur le plan politique que chez les constructeurs automobiles.

La Suisse, vecteur de savoir-faire

Une poussée sur le marché mondial à laquelle la Suisse peut à peine tenir tête mal-

gré son savoir-faire technologique ? « Absolument ! Le marché automobile chinois dépend de nos composants. Il s'agit donc d'éviter de perdre notre avance technologique dans leur conception. » <



Giorgio Behr, prof. ém., président du conseil de surveillance de ZF Friedrichshafen AG.

Dépasser les vélos en toute sécurité avec l'assistant de freinage

tki. Bosch a présenté fin août un nouveau système de freinage d'urgence en présence de cyclistes. Cette fonction d'assistance doit permettre à une voiture privée de s'arrêter automatiquement en cas de collision imminente avec un vélo à une vitesse de 40 km/h. Le système de freinage basé sur des capteurs vidéo et radar s'appuie sur l'amplificateur d'effort de freinage électromécanique iBooster qui active la conduite de frein en moins de 190 ms.

Jaguar passe les commandes au volant

tki. En matière de mobilité, Jaguar Land Rover adopte une autre approche avec « Sayer », le « volant du futur doté d'une intelligence artificielle ». La recherche sur la Jaguar Future Type est telle que l'automobiliste ne devra à l'avenir posséder qu'un volant qui lui permettra d'accéder à une voiture autonome. « Le volant du futur est basé dans le logement de son propriétaire et pourra s'acquitter de diverses tâches dans le foyer en plus des fonctions de volant de voiture », déclare l'entreprise. À l'avenir, le volant sera la seule pièce que l'automobiliste possèdera encore.

La sécurité, une question de réglage



Des phares mal réglés constituent un véritable risque pour la sécurité des conducteurs – mais aussi une source de revenus pour le garagiste. À condition que vous ayez un outil simple à utiliser, capable de donner rapidement des résultats fiables. Les réglophares de la série SEG d'Hella Gutmann correspondent exactement à ces critères : en suivant les instructions étape par étape et les conseils de réglages, vous obtiendrez au plus vite des phares parfaitement réglés. Conformément aux dernières normes en vigueur, ils sont aussi rigoureusement en phase avec les diagnostics et documentations de la série mega macs. Découvrez la série SEG d'Hella Gutmann pour votre entreprise et pour vos clients chez votre distributeur Hella Gutmann ou sur notre page internet.

Tel.: 041-630 45 60
E-Mail: swiss@hella-gutmann.com
Votre partenaire commercial Hella Gutmann :



S O L U T I O N S

Swisscom

Une sécurité IT optimale pour les PME

Les données d'entreprise sont exposées à une menace permanente. Dorénavant, les attaques de pirates informatiques ne sont plus des événements isolés. Les événements naturels peuvent aussi provoquer des pannes et des dommages importants dans l'exploitation. Par conséquent, il est essentiel de prendre les mesures de sécurité nécessaires à temps.

■ pd. Les ransomwares (« rançongiciels ») sont actuellement au centre des inquiétudes des entreprises et départements informatiques : par une feinte, les pirates déploient des chevaux de Troie sur les PC de l'entreprise et cryptent les données enregistrées pour les rendre inexploitable. Ils peuvent ensuite demander une rançon à l'entreprise pour racheter les données concernées. Les PME sont également exposées à d'autres menaces comme le vol de données, les attaques DDoS (surcharge ciblée des serveurs Web) ou toute autre forme de logiciels malveillants. Pour protéger l'exploitation et les données, il est alors indispensable de faire preuve de bon sens et surtout d'opter pour des solutions de stockage et de mise en réseau adaptées.

Enregistrer les données dans le cloud en toute sécurité

Le cloud est certainement l'endroit le plus sûr pour stocker les données d'entreprise. Notamment lorsque le fournisseur héberge ses serveurs dans des centres de calcul en Suisse. Une fois sur le cloud, les données sont en effet soumises à la loi sur la protection des données actuelle.

En outre, le centre de calcul du fournisseur répond à des exigences très élevées en matière de sécurité et de protection physique des données. Tandis qu'une salle de serveurs ou d'archives dans la cave est exposée au risque d'incendie, les données hébergées dans un centre de calcul professionnel sont protégées contre les événements naturels, tels que les tremblements de terre, les inondations ou encore la foudre. Les pannes d'alimentation, ou d'électricité, peuvent également être court-circuitées. Les propriétaires de PME n'ont donc plus besoin de

créer ou d'exploiter leur propre serveur. Qu'il s'agisse de sauvegarde ou de mémoire de données, le cloud garantit le stockage sécurisé des données d'entreprise.

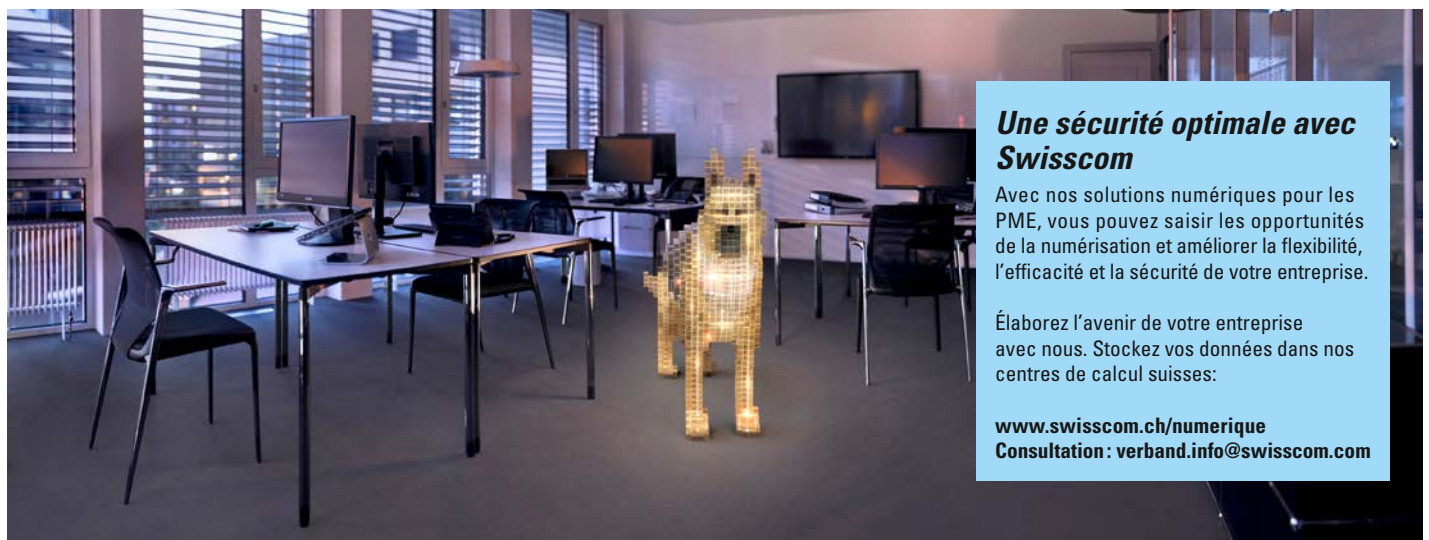
Accéder aux données en toute sécurité

En matière de stockage ou encore de gestion des accès aux données, il convient de prendre en compte certaines mesures de sécurité, comme définir un mot de passe sûr pour tous les appareils offrant aux collaborateurs un accès aux données d'entreprise ou encore installer un pare-feu professionnel. Si l'entreprise dispose de plusieurs sites et de collaborateurs qui travaillent depuis leur domicile ou chez les clients, une mise en réseau sécurisée de tous les lieux d'accès est également indispensable. Dans ce cas, une mise en réseau par VPN offre une protection optimale. En effet, cette solution permet de transférer les données de manière cryptée sur le réseau d'entreprise. Les collaborateurs qui se trouvent hors du réseau d'entreprise (service extérieur ou Home Office) bénéficient d'un accès « Remote Access Service » (RAS). Dans l'idéal, celui-ci

répond à une authentification à deux facteurs (un mot de passe et un ID mobile, par exemple).

Chaque entreprise, indépendamment de sa taille, du type de prestations fournies et de sa branche, peut être victime d'une attaque réseau ou d'un événement naturel imprévisible. Les entreprises doivent donc prévoir une stratégie de protection et prendre des mesures de sécurité adaptées. <

Une salle de serveurs ou d'archives est exposée aux incendies et au vol. Dans un centre de calcul professionnel, les données sont protégées contre les événements naturels et accès indésirables.



Une sécurité optimale avec Swisscom

Avec nos solutions numériques pour les PME, vous pouvez saisir les opportunités de la numérisation et améliorer la flexibilité, l'efficacité et la sécurité de votre entreprise.

Élaborez l'avenir de votre entreprise avec nous. Stockez vos données dans nos centres de calcul suisses:

www.swisscom.ch/numerique
 Consultation : verband.info@swisscom.com

Guide

Le site Internet : carte de visite numérique et information au client

« Quand avez-vous visité votre site Internet pour la dernière fois ? », demande Beat Jenny, expert pédagogique de l'UPSA. Car toute entreprise qui se respecte a considérablement fait évoluer sa carte de visite numérique au cours de ces dernières années. « C'est surtout l'utilisation qui a changé », explique-t-il. « La preuve : 70 % des utilisateurs se rendent aujourd'hui sur le site Internet d'une entreprise afin de se faire une idée de celle-ci et de ses prestations ». *Tatjana Kistler, rédaction*

■ **Monsieur Jenny, de quelle façon les garagistes peuvent-ils acquérir de nouveaux clients avec les sites Internet ?**

Imaginons un instant la façon dont les éventuels nouveaux clients s'informent sur Internet. Ils ont peut-être déjà vu au préalable l'offre d'un garage via une plate-forme d'annonces et s'y intéressent sans encore connaître l'entreprise. C'est en visitant brièvement son site Internet qu'ils gagneront confiance. Si l'impression numérique correspond à la première image qu'il s'en était faite grâce à l'offre postée, le client est rassuré. C'est au plus tard à cet instant qu'il attrape son combiné ou utilise son clavier pour prendre contact avec elle.

Un site Internet contribue donc avant tout à créer une relation de confiance ?

Tout à fait. Les bons sites parviennent à créer une relation de confiance, sont techniquement à jour et convainquent avec une structure simple, mais efficace et un design plaisant. L'individu est un facteur central. Ce sont en effet les garagistes et leurs collaborateurs qui personnalisent le site Internet et le rendent ainsi plus abordable. On a plus vite fait de quitter les sites dépourvus de photos de l'équipe ou des collaborateurs. Mon conseil aux garagistes : facilitez la prise de contact au client. Il vous faut impérativement afficher vos adresses e-mail et vos numéros de téléphone.

Vous abordez un sujet primordial : être trouvé sur Internet. À quel point est-ce important ?

Un bon site Internet doit sans cesse faire en sorte d'être trouvé par Google. Il lui faut pour cela les critères de recherche adéquats, les mots clés, qui sont intégrés au site. Les garagistes doivent se mettre à la place du client potentiel. Quels sont les critères de recherche utilisés ? Conduisent-ils le client sur mon site Internet ? Mon conseil : essayez vous-même, entrez vos mots clés et vérifiez si vous êtes dans les résultats de tête. Si votre site n'apparaît qu'en deuxième ou troisième page, il vous faudra rapidement envisager d'améliorer vos mots clés. Car soyons

honnêtes, qui se donne la peine de consulter la deuxième page ? En cas de problèmes de mots clés, il est judicieux de consulter l'agence partenaire et de s'informer sur l'optimisation des moteurs de recherche (SEO).

Un site a cependant vite fait de disparaître dans le bouillon informationnel d'Internet. Comment me distinguer de la masse ?

Si le client potentiel trouve chez vous plus d'informations qu'ailleurs, vous êtes parvenus à vous différencier et à gagner sa confiance. C'est justement la difficulté à laquelle font face les concessionnaires. Ils doivent utiliser le site Internet officiel sans pouvoir faire de réelles adaptations. Il s'agit alors de compléter au mieux les directives à l'aide de textes et de photos afin d'accorder à votre site un visage personnel. L'investissement en vaut la chandelle.

Quid des concessionnaires multimarques ?

Cela devient vraiment ardu lorsque chaque marque revendique son propre site Internet. La mise à jour du site est volontiers reléguée au second rang. Il faut alors voir s'il est rentable de créer un propre site Internet central afin de gérer soi-même tous les contenus et de décider des sujets que le garage souhaite faire siens. La richesse des directives relatives aux marques peut s'avérer une réelle opportunité. Les garagistes ont en effet les cartes en main. Ils se doivent de veiller à être dans le peloton de tête lors de la recherche Google, ceci quelle que soit la marque.

Comment le garagiste peut-il contrôler son succès ?

Google Analytics mesure notre trafic d'affluence en ligne. Cet instrument gratuit indique le nombre de visiteurs s'étant rendus sur le site, la régularité des visites, de quelle partie de la Suisse les visiteurs sont originaires, la durée passée sur les sujets respectifs et le moment auquel la personne intéressée a quitté le site Internet. Les garagistes devraient solliciter ses statistiques auprès de leurs agences web ou de leurs gestionnaires ou réclamer l'accès au système Analytics. Ainsi, ils sauront si leurs contenus reçoivent de l'attention.

Sites Internet vs Facebook : nous faut-il désormais les deux ?

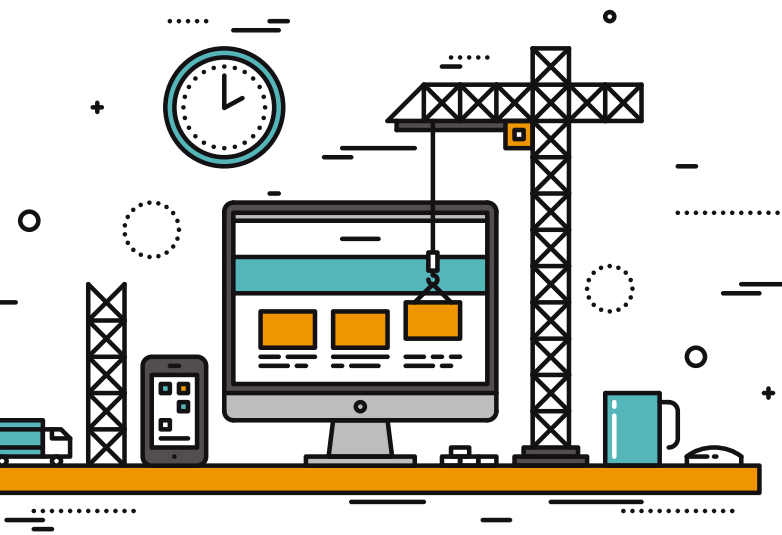
Oui, car il y a là une différence existentielle. Un site Internet est une source d'informations statique et techniquement fermée. Il a pour but d'informer et d'être trouvé par Google. Sur Facebook, vous parlez de votre quotidien. C'est comparable à un magazine interne empreint de photos, de vidéos, de textes succincts et d'informations pratiques. D'un point de vue technique, Facebook nous facilite le téléchargement de vidéos et l'intégration de photos. Tous les prospects ont en outre la possibilité de laisser un commentaire, de



Beat Jenny

Le responsable marketing en ligne travaille en tant qu'entraîneur, coach et conseiller exclusif au sein de l'industrie automobile. Il s'appuie sur son expérience de longue date en matière de marketing et de communication. Mélanger les approches de vente classiques aux nouveaux médias est une de ses spécialités. B. Jenny est en outre formateur réseaux sociaux et marketing vidéo pour l'UPSA.

www.trepos.ch / www.beat-jenny.ch



partager des vidéos et de liker le garage. De manière générale, les publications Facebook sont introuvables par Google.

Quelle est la différence entre le « magazine interne » de Facebook et un blog ?

Elle réside dans le fait que les publications de mon blog sont trouvable sur Google, car elles sont directement publiées sur mon propre site Internet. Un blog est une sorte de journal intime dans lequel on transmet des conseils et des astuces sur le thème de l'automobile à l'aide de textes, de photos et de vidéos illustratives. Cela n'empêche pas de réutiliser ces publications pour Facebook et Co. Ce genre de nouveautés permet de fidéliser les lecteurs intéressés à un site Internet. Si cela exige un lourd investissement, en particulier dans une époque où les sites de marques se ressemblent de plus en plus, cela n'en reste pas moins une formidable opportunité de se distinguer. Celui qui saura trouver chez vous quantité et qualité en matière d'informations fera de vous son n° 1.

Existe-t-il d'autres possibilités pour aborder personnellement un client potentiel en dépit de la barrière numérique ?

La prise en charge en ligne est de plus en plus souvent complétée par des tchats en direct. Ils aident le visiteur à résoudre ses problèmes et offrent une nouvelle occasion de prendre directement contact avec le commerçant en toute simplicité. Concrètement, lorsqu'un client entre dans notre showroom en ligne, une fenêtre s'ouvre en bas à droite de l'écran et un collaborateur du garage l'aborde, tout comme dans un véritable showroom. En cas de questions, le client peut les poser directement dans la fenêtre de chat et prendre ainsi contact.

La prise en charge en ligne se répercute aussi sur la prise de rendez-vous.

Elle correspond à l'air du temps. Il s'agit de simplifier le plus possible la prise de rendez-vous en ligne au client. Le maître mot: plus la procédure est simple, plus les demandes de rendez-vous s'accumuleront. Le garagiste devrait lui-même tester son outil. Des lacunes imposent-elles malgré tout la prise de contact téléphonique avec le client? Dans ce cas, le client doit avoir la possibilité de saisir sans difficulté toutes les caractéristiques pertinentes du véhicule via l'outil d'inscription. Ce n'est qu'alors que l'inscription en ligne prendra tout son sens.

Que dois-je faire pour fidéliser à long terme les visiteurs de mon site Internet ?

Donnez à vos visiteurs la possibilité de s'inscrire à une newsletter envoyée par e-mail: les informations actuelles contribuent à renforcer les connaissances du lecteur, à vous concrétiser en qualité d'expert et à bâtir une relation de confiance avec votre entreprise. Une newsletter

ne doit en aucun cas se contenter de faire office de réservoir à promotions commerciales. Montrez-moi que vous êtes exactement le partenaire qu'il me faut.

Toutes ces mesures impliquent de disposer d'un site Internet soigné et fonctionnel sur le modèle d'une Ferrari, pas d'une Fiat Panda. Ce n'est pas donné !

À l'époque d'Internet, qu'êtes-vous prêt à investir afin d'être considéré à long terme comme une entreprise intéressante et chevronnée? Comparé à une annonce papier, un site dispose de bien plus de capacités. Il est interactif, riche et varié. Jimdo met par exemple à disposition une solution simple et pratique. Armés du temps, de la conception design et de la patience nécessaires, un tel site Internet revient à environ CHF 200.-. Renseignez-vous également auprès de votre clientèle. Peut-être y trouverez-vous un bon webdesigner, la personne apte à rendre votre site parfait et en mesure de mettre à votre disposition son point de vue d'utilisateur. Les frais d'agence en matière d'élaboration et de mise à jour d'un site Internet s'élèvent aux environs de CHF 4000.-. <

De l'idée à la vidéo, une nouvelle offre pédagogique de l'UPSA

« Entraînement vidéo à la vente automobile » – Le cours pilote en allemand aura lieu le 1er février 2018 à Mobilcity, à Berne. Inscrivez-vous dès maintenant, les places sont limitées ! Vous trouverez d'autres offres pédagogiques telles que « Les réseaux sociaux dans la vente automobile » dans l'UPSA Business Academy (voir pages 64 et 65).



Plus d'informations sur : www.agvs-upsa.ch/fr/formation/upsa-business-academy

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

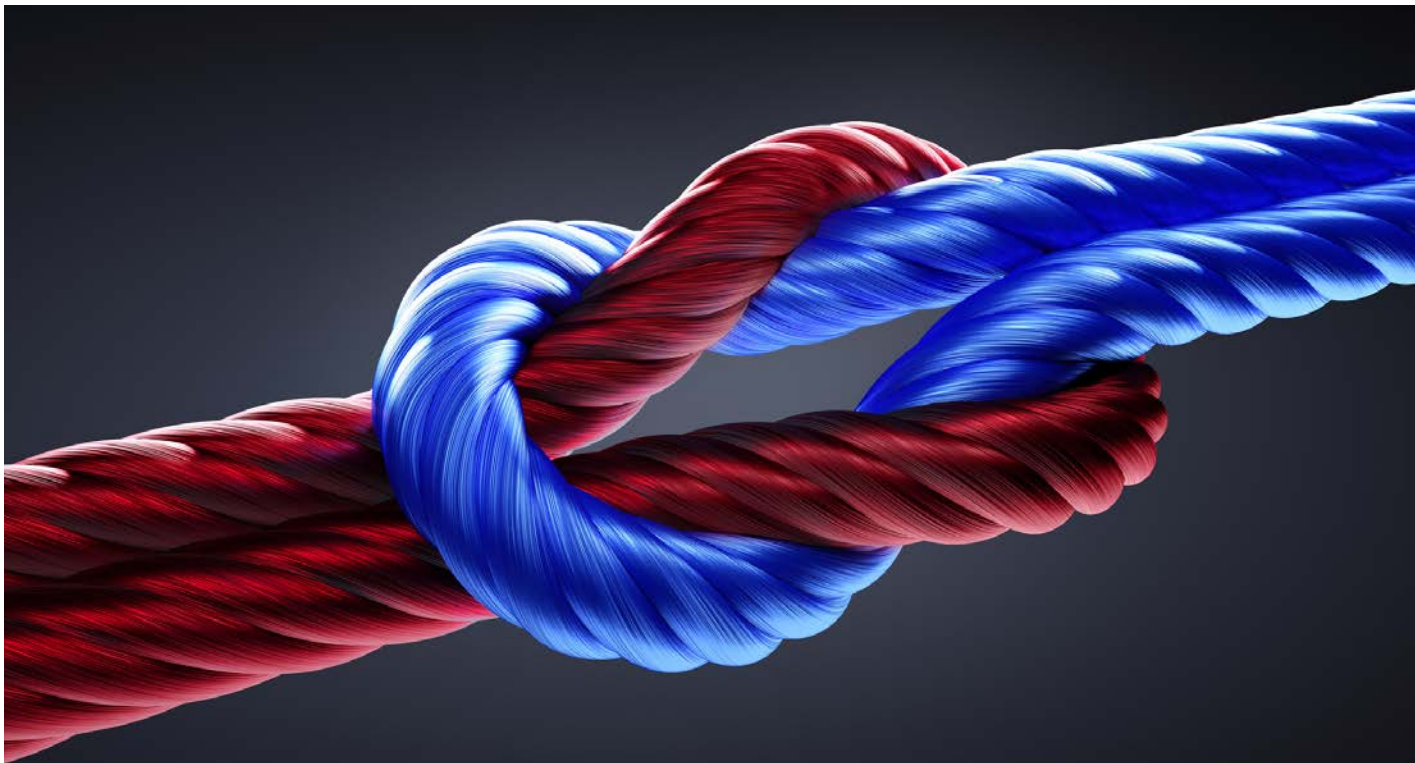
Un bouquet d'avantages pour les clients de la CP MOBIL

Taux d'intérêt LPP 2017 +1%	
CP MOBIL	2%
Obligatoire	1%

Cotisations de risque 2018	
Réduction de	15%

PK MOBIL CP
En route vers un avenir sûr

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



Dealer Management Systems

Le développement d'interfaces, discipline reine

L'utilisation d'applications logicielles au-delà des limites du système constitue un aspect central de la numérisation. Les interfaces permettent de résoudre ce problème. Elles font figure de discipline reine dans le développement de logiciels, car elles doivent rapprocher les univers les plus différents. AUTOINSIDE s'est informé à ce propos auprès de Stieger Software, un éditeur de DMS qui dispose d'une longue expérience du développement d'interfaces.

■ kro. Des interfaces sont nécessaires pour garantir les échanges de données entre divers logiciels (d'un importateur, d'un analyste automobile ou d'un fournisseur de pièces détachées) et celui d'un garagiste. Elles veillent à ce que des interfaces de tous types se connectent entre elles simplement et à ce qu'elles puissent être pilotées à partir d'une plate-forme unique, le DMS du garagiste dans notre exemple.

Simplifier le quotidien au garage

Il s'agit essentiellement d'assurer un échange rapide d'informations et des transferts de données dépourvus d'erreurs. « Cela simplifie grandement le travail du garagiste », déclare Stephan Rissi, responsable marketing et ventes chez Stieger. « Mon

garage serait perdu sans possibilités de connexion harmonieuse aux constructeurs automobiles ou à mes partenaires commerciaux. » Ce n'est qu'à ce prix que le garagiste est en mesure d'accomplir sa tâche avec efficacité et de gagner un temps précieux, qu'il peut investir dans ses clients.

Optimisations des processus

Les interfaces offrent toutefois bien d'autres avantages pour que le garage puisse déployer au mieux sa propre solution informatique dans le cadre de l'optimisation des processus commerciaux. Grâce à la connexion entre les divers modules du logiciel pour garages, tels que le planificateur d'atelier, les données ne doivent être saisies qu'une fois, si bien qu'elles sont disponibles

à tout moment dans l'ensemble du système. Par ailleurs, l'association intelligente de données au moyen d'interfaces offre au garagiste de précieuses informations sur son activité courante, par exemple d'importants indicateurs d'exploitation.

Le constructeur de ponts

Concernant la collaboration harmonieuse, c'est-à-dire la construction de ponts entre différentes applications externes complexes et le DMS de Stieger, l'éditeur de logiciels suisse implanté près du lac de Constance dispose d'une expérience remontant à plusieurs décennies. Avec plus de 850 liaisons, Stieger propose le catalogue le plus riche d'interfaces parmi les prestataires de DMS.

La capacité élevée d'interfaçage de son lo-

giciel offre au garagiste de la flexibilité et sécurise son investissement à bien des égards. Le logiciel s'adapte ainsi de manière simple et sûre à toutes les évolutions et tous les développements futurs de l'établissement. En outre, il laisse le garagiste libre de prendre ses décisions quant à l'utilisation de l'offre diversifiée disponible au sein de la branche automobile suisse. Et celle-ci ne cesse d'augmenter.

De l'importance d'un contact étroit avec les partenaires

Quels défis doit relever un éditeur de logiciels dans le développement d'interfaces ? Stephan Rissi : « Ils peuvent être variés. Le nombre d'interfaces souhaitées chaque année est à lui seul un défi. » La planification et le développement nécessitent un contact étroit entre les partenaires et sont donc très chronophages. « Par exemple, c'est à moi qu'incombe la coordination sommaire, alors que la planification détaillée fait appel à la direction de notre développement. Nos chefs de projets sont également impliqués dans l'installation et la formation, sans oublier nos collaborateurs du support en fin de chaîne », explique Stephan Rissi. Le raccour-

cissement des cycles de développement, dû au nombre croissant d'interfaces demandées de plus en plus fréquemment, représente un autre défi. « L'an dernier, nous en avons développé cent nouvelles à nous seuls. La certification sophistiquée, en particulier par l'importateur ou le constructeur, absorbe la majeure partie du temps. De 12 à 18 mois s'écoulent rapidement entre le démarrage et l'implémentation dans le système. Bien entendu, nous nous impliquons comme partenaire à part entière dès le début pour répondre aux questions liées au bien-fondé ou à l'utilisation et aux avantages d'une interface », continue le spécialiste.

Le bien-être du garagiste en ligne de mire

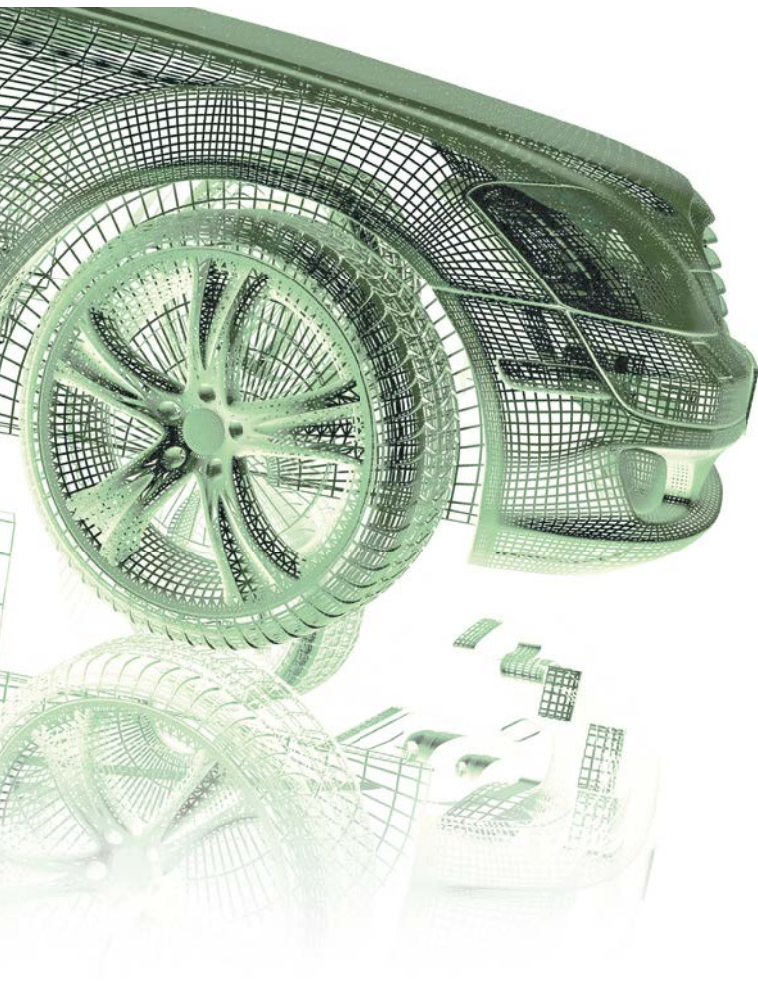
En fin de compte, il ne faut pas négliger les coûts : « Le garagiste doit en effet pouvoir payer et amortir les interfaces exigées par le constructeur. L'introduction de nouveaux véhicules et de mises à jour de la part des constructeurs joue en revanche un moindre rôle pour nous, car ce sont avant tout nos partenaires Eurotax et auto-i qui sont sollicités à cet égard », ajoute S. Rissi. Ces derniers doivent injecter les nouvelles données

de véhicules dans leurs systèmes qui sont déjà reliés au DMS grâce aux interfaces développées par Stieger.

Favoriser la numérisation

Les interfaces sont pour ainsi dire les fenêtres donnant sur le monde numérique. Que peut faire Stieger pour faire progresser la numérisation dans les garages ? S. Rissi : « Sur la base des interfaces, nous nous engagerons massivement dans ce secteur en tant que développeur de logiciels et nous investirons dans des possibilités de connexion nouvelles et étendues. Le garagiste aura l'assurance de pouvoir se fier à sa solution de branche Stieger. »

Des solutions complètes auprès d'un seul fournisseur sont également visées : « L'interconnexion de nos outils pleinement intégrés, qui accroît le degré de numérisation dans le garage selon le nombre et le type d'outils, permet de concevoir des processus plus légers, plus rapides et plus propices aux bénéfices et d'améliorer ainsi davantage l'efficacité et la rentabilité de l'entreprise. » <



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

Un DMS conçu par un garagiste pour les garagistes

Un air de Silicon Valley au

Cela a débuté il y a quinze ans par un problème récurrent dans la comptabilité. Aujourd'hui, c'est une start-up qui a le vent en poupe dans le secteur des technologies de l'information. Si bien que Walter Rageth a vendu le garage familial pour se consacrer entièrement à son entreprise de logiciels. **Sandro Compagno**, rédaction



Après avoir représenté Volvo pendant 60 ans à Coire, Walter Rageth a vendu deux de ses trois garages. Il utilise le troisième comme un « laboratoire de test » pour ses logiciels.

■ Non, la rue Rossboden, à Coire, n'a pas grand-chose en commun avec la Silicon Valley. En toile de fond se dresse le Calanda, comme un mur qui bouche la vue vers le sud. Si l'on se retourne au nord, en direction du centre, les silhouettes de deux nouveaux HLM s'impriment sur le ciel bleu. Le commerce et l'artisanat dominent la ville, qui ne possède presque pas d'industries et dont les plus gros employeurs sont l'administration publique, les Chemins de fer rhétiques et la banque cantonale. Au pied du Calanda, juste à côté de l'A13, toute une série de garages se font suite. Parmi eux : le garage Rageth. Il a été en mains familiales pendant 70 ans ; à Coire et dans les environs, il était presque devenu synonyme de Volvo. Le « Rageth » représente en effet la marque suédoise depuis six décennies. Aujourd'hui, l'entreprise porte toujours le même nom, mais ses 27 collaborateurs travaillent depuis le mois d'octobre sous l'enseigne du groupe Emil Frey.

Du tableau Excel au système logiciel en quinze ans

« Lorsque le nouveau propriétaire s'est penché sur nos comptes, avant le rachat, ses financiers ont été étonnés de voir le chiffre d'affaires que notre petite équipe était capable de réaliser », explique Walther Rageth non sans fierté. Le garagiste est le fondateur et le propriétaire de l'entreprise IT BME AG, dont le Dealer Management System (DMS) simplifie les processus dans les entreprises et leur permet ainsi d'augmenter leur efficacité et leur rendement. BME (Business Management Easy) est une solution complète pour les garages dans le domaine des technologies de l'information. « Conçu par un garagiste pour les garagistes », souligne Angelo Piga, responsable de la gestion des processus et de la qualité, en insistant sur le caractère unique du DMS créé à Coire.

Tout commence en 2002, où la comptabilité de l'entreprise s'effectue au moyen d'un tableau Excel. « À chaque fois que notre comptable repartait, toutes les liaisons

pied du Calanda

avaient disparu », se souvient W. Rageth. Il charge alors un programmeur de développer un outil de controlling efficace et convivial. Le résultat est si convaincant que l'entrepreneur le fait breveter pour la Suisse, l'Allemagne et l'Autriche et ne tarde pas à trouver des acheteurs.

« Les clients veulent une solution tout-en-un »

Mais le logiciel ne se cantonne pas longtemps au controlling. « Nous avons rapidement constaté une évolution des exigences du marché. Les clients veulent une solution tout-en-un. » Quinze ans plus tard, BME propose à ses clients garagistes une solution complète, qui colle à la pratique et englobe tous les processus de l'entreprise, de la gestion des mandats à la planification des travaux d'atelier. L'utilisation du logiciel BME est envisageable pour toute entreprise comptant au moins cinq collaborateurs, complète Angelo Piga. Et une version « light » est en préparation pour les plus petites entreprises.

Forte de 23 collaborateurs, dont six programmeurs, la start-up s'installera cette année dans de nouveaux bureaux modernes à Maienfeld. « Nous aurons tout sous un même toit. La communication sera plus rapide et plus simple ». Les programmeurs travaillent actuellement de chez eux.

« Les garagistes ne voient pas que leur rentabilité fond »

Pour les responsables de BME, il est important que leur outil soit programmé en Suisse, et non à Bangalore ou à Delhi. « La programmation du système est trop complexe, cela ne fonctionnerait pas à distance », explique l'entrepreneur, qui s'entretient chaque jour avec les développeurs du logiciel. La priorité est toujours l'efficacité pour les garagistes. « La chaîne de valeur des garagistes ne cesse de se raccourcir. D'une part, des recettes disparaissent, notamment du fait de l'électronisation. D'autre part, les exigences et les instructions des producteurs et des importateurs ne cessent de croître. Bon nombre de garagistes ne remarquent même pas que leur rentabilité fond. » L'écart se creuse toujours plus entre le travail productif pour les clients et les travaux administratifs non productifs.

« Comment le garagiste peut-il améliorer encore son efficacité ? En simplifiant ses processus et en utilisant une solution IT complète pour ses travaux administratifs. », explique l'entrepreneur. Un système dans lequel les interfaces entre les programmes de différents fournisseurs disparaissent, qui supprime la saisie redondante de données identiques et dans laquelle tous les modules peuvent être combinés entre eux. « Souvent, le garagiste jongle d'un programme et d'un système à l'autre, copie des données çà et là et a besoin d'un mot de passe

différent pour chaque application », constate Angelo Piga.

Un « laboratoire de test » à Vaduz

Avant que les logiciels ne soient lancés sur le marché, ils sont testés par BME. C'est pourquoi Walther Rageth est resté un peu garagiste quand même et qu'il a conservé l'une de ses trois sociétés d'origine, à Vaduz : tous les logiciels fraîchement développés y arrivent sur le banc d'essai. Angelo Piga : « Quelle autre entreprise de logiciels a la chance de posséder son propre laboratoire de test ? »

BME ne se contente pas de développer des systèmes, mais propose aussi des services de conseil. « Nous aidons nos clients à se familiariser avec le logiciel », indique Walter Rageth en citant un exemple : « Imaginez que vous passez le permis aujourd'hui et que demain vous faites l'acquisition d'une Bugatti Veyron. Vous pouvez vous entraîner vous-même jusqu'à ce que vous contrôliez la voiture ou alors vous engagez quelqu'un qui vous apprend à la maîtriser. »

Près de 80 garages ont déjà opté pour le système de BME. Mais avec la vente du garage et le déménagement à Maienfeld, Walther Rageth souhaite inaugurer une nouvelle ère : « Nous voulons augmenter la cadence et étendre notre rayon d'action. Y compris au-delà des frontières. » L'entreprise a de l'ambition. Pourtant, elle ne vient pas de la Silicon Valley, mais de Coire, dans la vallée du Rhin. <



Le garage Rageth, à Coire, est le deuxième concessionnaire Volvo à avoir fait son apparition en Suisse. Depuis le 1^{er} octobre, l'entreprise appartient au groupe Emil Frey.

Auto-Informatik AG

www.auto-informatik.ch

> La ligne de logiciels INCAFactura pour les garages, les ateliers de carrosserie et le commerce d'automobiles

pd. INCAFactura représente le résultat de plus de 20 ans de développement logiciel pratique. La solution se distingue par sa convivialité unique pour l'utilisateur et sa structure modulaire. Nous ne vous fournissons pas une solution standardisée, mais un logiciel conçu sur mesure pour la taille de votre entreprise. Grâce au module de base d'INCAFactura, la gestion de vos mandats, des données de vos clients et des véhicules deviendra un jeu d'enfant, que vous travailliez dans un petit garage indépendant ou dans un grand établissement.

Une longueur d'avance sur l'avenir numérique

Le module tactile et le planificateur d'atelier en ligne constituent les ajouts les plus

Auftrag	Kontrollschicht	Fahrzeug	Km. Stand	Kunde	Erfasst	Bringdatum	Auftragsart
S 1054	RE 45228	Opel Agila	8555 km	Autoblum AG	21.04...	03.05.20...	Serv, Rep, Pneu
S 1053	SO 58360	SEAT ATECA 1.4 Style 150PS 4D	112000 km	Meier Katja	21.04...	02.05.20...	Rep, Pneu
S 1052	BL 58436	FORD FOCUS	212000 km	Kipfer Jonas	21.04...	01.05.20...	Serv, Pneu
S 1051	SO 245463	FORD FOCUS	51203 km	Iten Carlo	21.04...	27.04.20...	Rep
S 1050	SO 141888	Ford Galaxy 2.3	89224 km	Müller Anna	21.04...	28.04.20...	Serv, Rep
S 1049	BL 87952	VW Sharan 4 MOTION	50856 km	Tobler Marcel	21.04...	28.04.20...	Rep
S 1047	RE 254635	SEAT Ibiza FR 1.8 20V	150000 km	Schmid Sophie	21.04...	26.04.20...	Pneu
S 1046	RE 786245	VW Golf	62546 km	Camenisch Claudio	21.04...	26.04.20...	Rep
S 1045	BL 365987	Audi A6	87516 km	Zuberbühler Hanspeter	21.04...	25.04.20...	Rep
S 1044	RE 36548	Opel Astra	126300 km	Schär Christian	21.0...	21.04.2...	Rep

La gestion des mandats, des données des clients et des véhicules devient un jeu d'enfant avec le module de base complet INCAFactura.

récents de la ligne de logiciels INCAFactura. Le module tactile a été spécialement développé pour le poste de travail du mécanicien. Sa fonction centrale est la numérisation du mandat d'atelier. De la prise en charge du véhicule jusqu'à l'achèvement du mandat, le mécanicien

enregistre directement toutes les informations au garage. Les travaux et les articles sont directement saisis ou numérisés facilement à l'aide d'un scanner de codes-barres. La numérisation du mandat d'atelier réduit l'effort administratif. Le planificateur d'atelier en ligne permet

à vos clients de prendre rendez-vous à tout moment en ligne et de consulter leurs factures et les données de leur véhicule. Grâce à ce service client haut de gamme disponible 24h/24, vous vous tenez aux côtés de vos clients même en dehors de vos horaires d'ouverture. <

Softmotive

www.softmotive.ch

> Le spécialiste des logiciels qui propose des solutions individuelles destinées à la branche automobile

pd. Softmotive représente l'alliance de solutions d'entreprises éprouvées (software) et de connaissances solides de la branche automobile (automotive). Partenaire fiable des détaillants et des grossistes de la branche automobile, l'entreprise se concentre depuis plus de 15 ans sur l'introduction et l'accompagnement de solutions d'affaires intégrées pour ce secteur. Softmotive dispose d'une équipe expérimentée et dévouée, et de solutions efficaces, éprouvées et véloces qui constituent un véritable moteur pour les entreprises.

Miser sur incadea

incadea, une marque de Cox Automotive, est le partenaire stratégique international de Microsoft pour les détaillants et les grossistes automobiles.

incadea crée des applications de branche innovantes sur la base de la solution d'entreprise éprouvée Microsoft Dynamics NAV. Softmotive se concentre depuis le début sur les solutions d'entreprises incadea destinées à la branche automobile et prend seule en charge le marché suisse depuis 2001. Les Dealer Management Solutions incadea

ont fait leurs preuves auprès de plus de 100 000 utilisateurs dans 100 pays aux quatre coins du monde. Un nombre sans cesse croissant de clients suisses ont également été séduits par le concept unique et les avantages déterminants des solutions incadea. Le portefeuille de produits complet de Softmotive inclut son produit principal, la

Dealer Management Solution incadea.dms.

Les clients peuvent également utiliser au besoin des applications complémentaires telles qu'incadea.bi pour faciliter la prise de décisions, ou les applications mobiles incadea pour le commerce de véhicules ou l'après-vente. L'application incadea.fastfit trouve son utilité dans le commerce de pneus et les ateliers indépendants.

Avec Softmotive et les Dealer Management Solutions incadea, les clients bénéficient de l'assurance que derrière ces solutions innovantes et le réseau international de l'éditeur se trouvent des partenaires solides et fiables. Softmotive se révèle ainsi le partenaire idéal : aussi local que possible, aussi international que nécessaire. <



incadea crée des solutions de branche innovantes sur la base de la solution d'entreprise éprouvée Microsoft Dynamics NAV.

CDK

www.cdkglobal.ch

> La transformation numérique pour les prestataires informatiques

CDK Global, en tant que principal fournisseur de DMS (Dealer Management System) pour les concessions, se positionne comme partenaire technologique pour la transformation numérique à laquelle sont confrontées actuellement les concessions. Il y est pris en compte la diversité et la différence de niveau de processus des applications données par les constructeurs automobiles ainsi que les exigences des concessions ou des réseaux de concessions.

Dietmar Weinförth, directeur R&D et Gestion produit DACH chez CDK Global explique : « Notre stratégie autour des applications mobiles aura recours à l'avenir à une plateforme indépendante DMS et comprend à la fois des applications Web en ligne et des applica-

tions réelles. Notre objectif de DMS dans la région DACH est « Autoline » et « Dracar+ ». » CDK procède pour ce faire à des investissements considérables en recherche et développement pour pouvoir identifier les défis auxquels sont confrontées les concessions du monde entier, et encourage de manière ciblée le développement de nouvelles technologies qui permettront aux concessionnaires de suivre les changements permanents de comportement du consommateur. À moyen terme, CDK prévoit que le DMS avec un modèle CRM soit le cœur du service à la clientèle et ce, dans tous les domaines de la concession. Il est pour ce faire possible d'intégrer de nouvelles solutions qui vont bien au-delà de l'utilisation interne dans la concession et d'augmenter les

solutions partenaires. CDK est active dans plus de 100 pays sur 26 000 concessions avec des solutions intégrées pour l'IT et le marketing numérique pour la concession automobile. CDK Global (Switzerland) GmbH,

dont le siège est situé à Rütli, assiste le client et l'utilisateur dans la concession constructeur avec les DMS « Autoline » et « Dracar+ » ainsi qu'avec des solutions complémentaires. <



Des centres d'hébergement ultramodernes de CDK soutiennent le service numérique pour les garages.

CEMO

CEMO-SHOP.CH

Gasoil

AdBlue

STATIONS SERVICE POUR GASOIL & ADBLUE®

UNIMAX SA | 5606 Dintikon | Téléphone 056 616 70 30 | info@unimax.ch | unimax.ch

UNIMAX®

ESA

www.garagino.ch

> garagino.ch : offre de services étendue désormais avec une fonction de devis

pd. L'offre de service se présente sous un jour nouveau avec la dernière version de garagino.ch, la plate-forme en ligne des garagistes suisses. Les attributs consacrés aux travaux à l'atelier ont été étoffés tant sur le plan du contenu que de la fonctionnalité. Il existe désormais trois types de services. Comme par le passé, l'automobiliste peut acheter directement et à prix fixe sur garagino.ch des services indépendants du véhicule tels qu'un changement de pneus.

fidéliser sa clientèle. Si le prix de la prestation doit d'abord être calculé à l'aide des données techniques du véhicule, le client final peut immédiatement formuler une demande de devis.

Contrairement à d'autres plates-formes, une telle demande n'est envoyée qu'au garage préalablement sélectionné. De nouveaux services nécessitant une expertise du véhicule sur place sont également disponibles. Dans de tels cas, garagino.ch permet à l'utilisateur d'envoyer une demande de rendez-vous.

garagiste d'enregistrer des données de base telles que les coordonnées ou des photos, de traiter les demandes de rendez-vous et de devis et de calculer les prix de vente en quelques clics. La structure du site, récemment remaniée, assure une utilisation encore plus intuitive au quotidien. Vous

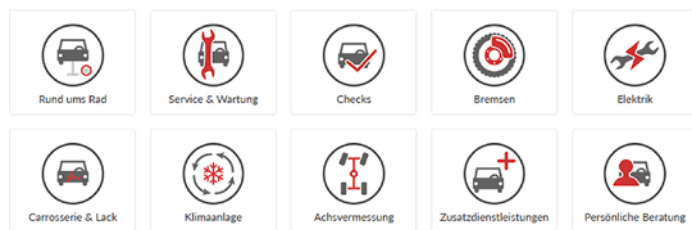
souhaitez recevoir bientôt vos premières demandes de travaux d'entretien rémunérés sans payer les moindres frais d'intermédiation ? Inscrivez-vous gratuitement sur esashop.ch/myaccount ! <

Avantage pour le garage et le client

Certains services sont même proposés gratuitement, par exemple si le garage réalise systématiquement certains travaux dans le but de conquérir de nouveaux clients ou de

Utilisation intuitive

La gestion de la présentation individuelle des garages est assurée de manière centralisée par le backend Garagino. L'espace administratif permet au



garagino.ch : la plate-forme en ligne des garagistes suisses. Les attributs consacrés aux travaux à l'atelier ont été étoffés tant sur le plan du contenu que de la fonctionnalité.



soft-nrg (Schweiz)

www.soft-nrg.ch

> Rendez-vous en ligne

pd. De nouvelles solutions d'organisation et de traitement des données sont nécessaires pour pérenniser la compétitivité et le succès économique de toute entreprise. Le contrôle et la coordination des rendez-vous de service et une gestion com-

plète de l'information constituent des facteurs essentiels en matière d'utilisation de l'atelier, de déploiement efficace du personnel productif et d'exploitation de la capacité des postes de travail. Le client exige de la qualité et ce, du premier

contact amical et compétent lors de la prise de rendez-vous jusqu'à la gestion fiable du mandat conformément au devis, en passant par l'accompagnement professionnel sur toutes les questions d'entretien. soft-net, de soft-nrg (Schweiz) AG, est

utilisé comme module complémentaire de planification des rendez-vous et de la capacité pour satisfaire à ces exigences de qualité.

Externaliser la réception en ligne

soft-net est un programme de prise de rendez-vous en ligne qui compare en temps réel les créneaux souhaités par les clients avec les capacités de l'atelier. Le client bénéficie ainsi d'une flexibilité totale à tout moment et de n'importe où. Les ateliers externalisent leur réception en ligne, ce qui assure une planification optimale, réduit les processus internes et conduit à des gains de temps.

Des renseignements sur les caractéristiques des autres modules sont disponibles sur www.soft-nrg.ch. <



Externaliser la réception en ligne et réduire les processus internes avec soft-net pour gagner un temps précieux.

KM-U AG

www.km-u.ch

> « Werbas » : la solution leader pour les garages

pd. Solution logicielle leader pour les garages, « Werbas » vient en aide aux clients, de la prise de commande à la facturation. Comptent parmi les groupes cibles les ateliers VP et VU, entreprises de service, concessionnaires, carrosseries et ateliers de peinture, ateliers de parcs automobiles et de réparation, agences mobiles de voyage et entreprises de restauration d'automobiles de collection.

La garantie d'un large accès au marché

Solution logicielle neutre et modulaire, « Werbas » offre aux clients un large accès au marché des plates-formes commerciales, fournisseurs de pièces, systèmes d'informations et de calcul des dommages. Il existe

aujourd'hui des interfaces pour plus de 270 systèmes. Werbas développe en permanence les solutions, interfaces comprises, et est continuellement à la recherche de nouveaux avantages et de possibilités d'élargissement afin de satisfaire plus de 3500 clients.

« Werbas Blue » : l'avenir numérique

« Werbas Blue » représente l'avenir Web du logiciel « Werbas », permettant d'accéder aux données et informations actuelles et de les saisir directement dans le système. Avec « Werbas », la réception des véhicules, le relevé des dommages ou les photos sont directement effectués près du véhicule.

Les données client et véhicule sont accessibles sur le

serveur de l'atelier. Le système fonctionne via smartphone ou tablette.

Le conseiller Service a la possibilité de discuter avec les clients de tous les sujets pertinents concernant le véhicule directement près de ce dernier. La saisie manuelle des données

devient caduque, ce qui permet de gagner du temps. <



« Werbas Blue » représente l'avenir Web, permettant d'accéder aux données et informations actuelles et de les saisir directement dans le système.

Autocomp AG

www.autocomp.ch

> WSCAR, le logiciel suisse pour garages

pd. Autocomp AG emploie une équipe de douze personnes qui accompagnent près de 550 entreprises utilisant WSCAR dans toute la Suisse alémanique. Autocomp AG développe des logiciels depuis plus de 30 ans. Une bonne compréhension des besoins

des clients et la proximité avec les garages ont permis à Autocomp AG de s'ancrer durablement dans la branche. L'éditeur de logiciels collabore étroitement avec ses clients, si bien qu'il peut se tenir constamment informé des dernières tendances au sein de la

branche automobile.

Garage, concessionnaire, atelier de réparation, carrosserie, spécialiste des deux-roues ou entreprise similaire : le client doit être en mesure de traiter toutes ces tâches administratives avec le logiciel, de la planification des rendez-vous à la comptabilité financière et salariale, en passant par la saisie des mandats, la gestion du matériel et la facturation.

L'éditeur assiste ses clients par téléphone au quotidien. Les collaborateurs du support technique offrent des conseils exhaustifs qui dépassent largement le simple cadre de l'aide à l'utilisation du logiciel. Ils répondent ainsi tous les jours par téléphone à des questions concernant la comptabilité, la TVA, les salaires ou des incidents particuliers liés à l'activité, élaborant des solutions avec le client afin de lui simplifier le travail. <



Avec le logiciel WSCAR, Autocomp AG met tout en œuvre pour proposer une solution globale pour les tâches administratives.

De l'importance de la formation

Autocomp AG tient à ce que ses clients bénéficient d'une formation solide, car seule une bonne connaissance du logiciel permet de l'utiliser de façon optimale. Le client peut également étoffer ses connaissances pendant les cours.

Thomann Nutzfahrzeuge AG

« Nous pouvons être fiers de notre métier »

De 6 à 200 collaborateurs en l'espace de 22 ans, Thomann Nutzfahrzeuge AG met les gaz. AUTOINSIDE s'est rendu au siège à Schmerikon (SG), dans la région du haut-lac de Zurich, et a voulu connaître la recette du succès de l'entreprise. **Sascha Rhyner**, rédaction

■ Certaines histoires vous marquent pour la vie, tout comme celle que Luzi Thomann nous raconte à la petite table de réunion de son bureau : « Au lycée, je voulais devenir médecin. Mais Père Albert m'a dit alors que je ferais mieux d'apprendre un vrai métier. J'ai donc décidé de devenir mécanicien poids lourds. » À travers cette anecdote, l'entrepreneur souhaite montrer que mécanicien poids lourds comptait autrefois parmi les métiers de rêve. « À l'époque, 50 à 60 candidats se présentaient pour dix places d'apprentissage. Aujourd'hui, nous pouvons nous estimer heureux de trouver des candidats, quels qu'ils soient. » Pour lui, il serait contre nature de faire fi de sa devise annuelle « Des actes à la place des mots » : « Nous voulons compter parmi les meilleures entreprises formatrices. »

Camp d'apprentis de Savognin

Les apprentis ne sont pas les seuls en ligne de mire. « La méthodologie a fortement changé », explique M. Thomann. « De nos jours, les apprentis veulent découvrir par eux-mêmes et apprendre de leurs erreurs. C'est pourquoi nous devons leur offrir des formations continues



Thomann Nutzfahrzeuge AG ne mise pas que sur les grands véhicules lourds.

adéquates. » Sur les salons professionnels, l'entreprise suit là aussi sa propre voie : « Nous avons fait participer les apprentis à la conception de notre stand et nous voulons qu'ils nous y représentent en majorité. Ils sont les mieux placés pour comprendre comment les jeunes fonctionnent et quelles sont leurs attentes. »

Le camp d'apprentis de Savognin, région d'origine de Luzi Thomann, est un événement

incontournable. « Les apprentis profitent de cette semaine pour apprendre à se connaître », explique Sepp Zraggen, responsable des apprentis. « Nous disposons de cinq sites. L'idéal est que nos apprentis se connaissent avant même de rentrer à l'école professionnelle. » Dès la deuxième semaine, les nouveaux apprentis se rendent dans les Alpes grisonnes pour préparer le bois de chauffage pour le mayen. Les collaborateurs peuvent y loger gratuitement pendant quelques jours en hiver. De plus, un enseignant spécialisé de l'école professionnelle de Wetzikon présente un aperçu du programme pédagogique et passe la journée avec les apprentis. M. Zraggen est épaulé par deux ou trois élèves en fin d'apprentissage.

Distinctions internationales, motivation de l'entreprise

Thomann Nutzfahrzeuge AG ne se contente pas de se classer parmi les « meilleures entreprises formatrices ». Elle s'est hissée pour la quatrième fois consécutive, et pour la cinquième fois en tout, à la première place au concours de service Omnipus Bus League face à 600 autres entreprises européennes ! « Savoir que nous répondons à tous les critères est motivant pour notre entreprise », affirme M. Zraggen, lui-même champion du monde





Aperçu de l'atelier du siège à Schmerikon.



Le camp d'apprentis de Savognin compte parmi les temps forts de la formation.

des techniciens en systèmes de suspension en 2011. L'entreprise se devant de répondre aux critères de qualité, les clients profitent bien entendu directement des bons résultats obtenus aux concours internationaux.

Satisfaction des clients : qualité, amabilité et flexibilité

Tels sont les maîtres mots. « Les clients n'étant pas satisfaits à 100 % ne paient pas le montant total. » Variant entre CHF 2000.- et 4000.- par an, ces déductions restent « minimes ».

Thomann Nutzfahrzeuge AG adapte également d'autres offres et prestations à l'évolution des besoins de la clientèle. « Le client souhaite obtenir tout auprès d'un seul et même prestataire et avoir le moins possible à s'occuper du service ou des pneus », explique Luzi Thomann. Les offres telles que la location au mètre ou un service de piquet 24/24 disponible tout au long de l'année répondent à ses exigences. « Nous offrons deux modèles tarifaires : dans le cadre du modèle pour petits budgets, il se peut que la réparation prenne plus de temps, car nous y travaillons dès que nous avons une minute. Dans le cadre du modèle premium, le client fixe son rendez-vous, même s'il souhaite changer ses pneus à 22 heures. »

40 modèles de temps de travail

Un tel service global à la clientèle exige différents mo-

dèles de temps de travail. On en compte 40 chez Thomann Nutzfahrzeuge AG. Luzi Thomann : « Cela fait certainement de nous un employeur attractif. » C'est le portrait de l'entreprise qui a été tiré en 2007 dans le manuel PME « Travail et famille » du Secrétariat d'État à l'économie (SECO). M. Thomann avait alors présenté le modèle novateur et adapté aux familles en présence de la conseillère fédérale Doris Leuthard. « Une personne célibataire de 24 ans a des besoins différents de ceux d'un père de famille de 50 ans. » Il y a toutefois des restrictions légales, par exemple en cas de pauses de midi plus courtes.

Luzi Thomann est conscient du fait que proposer un service 24/24 constitue « un exercice d'équilibriste entre les intérêts des clients, des collaborateurs et ceux de l'entreprise ». De toute évidence, le quinquagénaire s'en sort bien. L'actuelle Thomann Nutzfahrzeuge AG a été fondée en 1995 avec six collaborateurs sous le nom d'Obersee Truck AG. Depuis, outre à son siège de Schmerikon, l'entreprise est présente à Frauenfeld (2012), Arbon (2015) et sur deux sites de Coire (2005 et 2014) et emploie 200 collaborateurs, dont 40 apprentis.

Le déménagement pour la ville voisine d'Uznach est pré-

vu pour 2020, où un nouveau siège prend forme sur environ 10 000 mètres carrés, monnayant plusieurs dizaines de millions de francs. « La croissance est aussi un facteur de vitalité de l'entreprise », affirme Luzi Thomann. L'instauration de processus plus efficaces lui permet de quasiment doubler la surface de travail du nouveau site pour les départements service et entretien. Les mots clés, raccourcis et recettes numériques : « Dans la branche automobile, nous ne pouvons faire de profit que si nous gagnons en efficacité. » Il ne s'agit pas seulement d'espace. « Je souhaite rapidement mettre en place la passation. De cette façon, tout n'arrivera pas en une fois lors du déménagement. »

« Nous disposons d'un énorme potentiel »

srh. À l'occasion d'une table ronde organisée pour la Journée des garagistes suisses le 17 janvier 2018, Luzi Thomann discutera avec Peter Goetschi (président central de TSC) et Bettina Schmid (co-proprétaire du Garage B. Schmid AG) de la façon dont les entreprises florissantes font face à la concurrence et ce qu'elles prennent en compte dans leur travail quotidien pour rester au top. « Nous disposons certes de produits de haute technologie, mais nous en sommes nous-même encore très loin. À ce jour, notre branche ne prend pas la numérisation assez au sérieux », déplore-t-il. « Le fait d'avoir un code-barres et une saisie électronique du temps de travail nous donne le sentiment d'être les champions du monde. Néanmoins, nous avons encore un énorme potentiel. »

www.agvs-upsa.ch/fr/colloque2018





Le propriétaire et directeur Luzi Thomann (à gauche) avec le responsable des apprentis Sepp Zraggen.

Fiers de l'employeur

« Nous recevons constamment des candidatures sans que nous ayons publié d'annonce », explique M. Thomann. Preuve que nous sommes un employeur intéressant : « Les gens sont fiers de travailler chez nous. Et qui travaille avec plaisir, contribue à forger une bonne image. » Sepp Zraggen constate la même chose au sein de son département : « Nos apprentis s'entendent dire sans arrêt : « Waouh, tu as décroché une place d'apprentissage chez Thomann ! » » La transmission d'une bonne estime de soi en fait partie : « Nous pratiquons un métier très passionnant et exigeant, nous pouvons en être fiers. » <



Plus d'informations sur : www.thomannag.com

«Jobtausch» sur SRF

Aventure au Kenya

■ srh. Le 27 octobre 2017, Thomann Nutzfahrzeuge AG faisait une apparition remarquée à la télévision suisse. Deux collaborateurs ont passé une semaine au Kenya dans le cadre de l'émission « Jobtausch ». En contrepartie, deux mécaniciens kenyans sont venus à Schmerikon. « Ce fut une semaine intense », se remémore Luzi Thomann, qui a lui-même déjà travaillé deux ans en Namibie. Il a ressenti un enthousiasme extrême de la part des deux hôtes kenyans. « Cela a été une nouvelle expérience incroyable pour eux de constater que nous nous réunissions pour la pause de dix heures. »

Stefan Eberhard et Thomas Gut rient en pensant à leur aventure au Kenya. « L'atelier était en fait une arrière-cour et le sol, de la terre glaise imprégnée d'huile », raconte S. Eberhard. « Le stock de pièces détachées était une cabane en tôle ondulée où les pièces étaient disposées sur les étagères, les anciennes à côté des nouvelles. » Les outils étaient une denrée rare. « Chaque mécanicien avait sa boîte à chaussures, qu'il verrouillait. C'était la prunelle de leurs yeux », d'après T. Gut. Privilège indéniable, ils ont pu utiliser le multitset du chef : « C'était un honneur et on nous a regardés avec de grands yeux. »

Point de vue ordre, Thomas Gut et Stefan Eberhard ont là aussi vécu certaines histoires cocasses : « Ils ont démonté une boîte automatique en la faisant tomber trois fois. Ils l'ont remontée on ne sait comment et ça a marché. » Deux moteurs en pièces détachées sont en outre restés au sol pendant toute la semaine. « Nous les avons remontés le vendredi et ils marchaient », raconte T. Gut en riant.

Essai sur route en centre-ville

Il n'y a pas que l'atelier et l'équipement qui étaient aventureux. Une partie de l'équipe de tournage a été arrêtée à deux reprises. « La première fois sur le trajet de l'aéroport à la ville : nous étions sur la voie de dépassement pendant que la police parlait à notre chauffeur. La deuxième fois, nous sommes passés devant un poste de police, caméra au poing, et les policiers se sont jetés sur nous avec leurs armes.

Nous leur avons montré notre autorisation de tournage et tout est rentré dans l'ordre. » Ils se remémorent leur essai sur route en centre-ville avec un sentiment étrange : « Nous roulions à plus de 100 km/h et avons doublé la police. Le chef dit simplement : « C'est une voiture de rallye, il faut rouler vite. »

Leur hospitalité leur est restée en mémoire. « Nous logions chez la directrice, qui nous a libéré sa chambre pour dormir sur le canapé. » Et ils n'avaient pas le droit de partir sans petit-déjeuner. Le dernier jour, ils ont visité un parc safari sans équipe de tournage à proximité de Nairobi. « Cela tenait à cœur au chef », explique Thomas Gut. <



Ils ont de quoi rire : Thomas Gut et Stefan Eberhard dans l'atelier kenyan.

Publipostage par carte postale

Attirer l'attention de façon sympathique

Changement de pneus, opérations promotionnelles ou expositions : les garages ont de nombreuses occasions de se rappeler au bon souvenir de leurs clients et ainsi, de renforcer leur loyauté. Les réponses à cinq questions fréquentes expliquent pourquoi les publipostages par carte postale sont particulièrement recommandés et comment on peut les réaliser le plus facilement possible.

■ Pourquoi les cartes postales sont-elles le bon choix pour la communication avec les clients ?

pd. Elles attirent immédiatement l'attention, jouissent d'une grande sympathie et expriment clairement le message. Un avantage supplémentaire : la carte postale fait à la fois office de support publicitaire et de bon. Les garages peuvent par exemple proposer à leurs clients d'apporter la carte postale lors de leur prochaine visite et ainsi, de profiter d'une réduction sur les accessoires ou sur l'entretien du véhicule.

Pour quelles autres occasions les cartes postales conviennent-elles ?

Premièrement, comme invitation à des rendez-vous réguliers, comme le changement de pneu ou le contrôle antipollution. Deuxièmement, elles permettent de présenter de nouveaux modèles, d'annoncer des opérations promotionnelles ou des événements clients. Troisièmement, les garages peuvent remercier les clients de leur fidélité et leur souhaiter une bonne route. De tels gestes sympathiques surprennent et renforcent la fidélité des clients.

Comment les garages peuvent-ils concevoir leurs propres cartes postales ?

Cela fonctionne rapidement et simplement avec le service en ligne PostCard Creator de la Poste. Un garage n'a pas besoin de connaissances spécialisées en graphisme pour concevoir individuellement des cartes, mais seulement d'une image appropriée.

Comment fonctionne PostCard Creator ?

Ce service en ligne accompagne les utilisateurs étape par étape dans la conception. Ceux-ci choisissent le format souhaité, chargent une ou plusieurs images en même temps, rédigent les textes et ordonnent le tout par clic de souris. Une fois les adresses chargées, les cartes postales peuvent être personnalisées très simplement pour interpeler directement les clients et sont munies d'une image qui fait office de timbre-poste. Les utilisateurs peuvent sauvegarder à tout moment une ébauche et la retravailler ultérieurement. Dès que la carte est terminée, la Poste se charge de l'impression, de l'adressage et de l'expédition.

Quelles sont les autres possibilités qu'offre PostCard Creator ?

Les garages peuvent produire des cartes postales avec des bons perforés ou des cartes-réponses préaffranchies. Le service en ligne leur permet même de concevoir des flyers ou de petites affiches. La Poste se charge, ici aussi, de l'impression et de l'expédition des imprimés directement aux garages. Grâce à PostCard Creator, il n'est plus nécessaire de recourir au graphiste et à l'imprimeur. <

Monsieur,

L'hiver approche à grands pas. Prenez dès maintenant rendez-vous en ligne pour le **changement de pneus** de votre voiture dans notre garage.

Il vous suffit d'entrer votre **code en ligne personnel xj6PM78** sur www.garage-dupont.ch sous la rubrique «Changement de pneus» pour réserver le rendez-vous souhaité.

Le changement de pneus dure au plus 30 minutes. Pendant ce temps, dégustez un **café gratuit** dans notre showroom.

Nous serons heureux de vous accueillir.
L'équipe du garage

P.-S.: Prenez soin de votre véhicule.
Informations complètes sur www.garage-dupont.ch

A
pro clima
pro-ventilateur
pro-ventilateur
pro-ventilateur

PP
CH-1099 Rosemont
1000-30177
PostCard Creator

GARAGE DUPONT SA
1099 Rosemont

Monsieur Pierre Muller
Grand-rue 104
1099 Rosemont

Fixer maintenant un rendez-vous en ligne!

Il est grand temps

Rabais spécial pour les membres de l'UPSA

En tant que membre de l'UPSA, vous profitez du partenariat avec la Poste. Vous bénéficiez d'une remise de 10 % sur le prix de production des publipostages que vous réalisez via PostCard Creator. Il vous suffit, à l'étape « envoi », de saisir le code promotionnel suivant : **agvs311217**

À tester maintenant :
www.poste.ch/postcardcreator

De nombreux automobilistes oublient de faire monter à temps leurs pneus d'hiver. Une carte postale le leur rappelle de façon sympathique tout en attirant leur attention sur les services complémentaires du garage.

Entretien avec Dominique Kolly, membre du comité central de l'UPSA et président de transport-CH

« Une économie florissante est tributaire d'une grande mobilité »

Dominique Kolly est responsable des véhicules utilitaires au sein du comité central de l'UPSA. Le fondateur et président du Salon suisse du véhicule utilitaire transport-CH parlera des garages du futur à l'occasion de la Journée des garagistes SUISSES. Sandro Compagno, rédaction

■ **Monsieur Kolly, l'Office fédéral du développement territorial a calculé les évolutions du trafic à venir en Suisse jusqu'en 2040. Le trafic des marchandises devrait augmenter de 37%. La branche des véhicules utilitaires est-elle à l'aube d'un âge d'or ?**

Ces projections sont très intéressantes, mais je ne parlerais pas à vrai dire d'âge d'or, car les conditions économiques du secteur ne sont pas vraiment dorées. Par contre, je confirme qu'une économie prospère nécessite une mobilité accrue (mobilité des marchandises comme des personnes). Et pour répondre à cette demande de mobilité, le transport routier est et restera un acteur de premier ordre.

Quels sont les plus gros défis qui attendent la branche des véhicules utilitaires dans les cinq à dix ans qui viennent ?

Les défis sont nombreux. Économiques tout d'abord avec des charges toujours plus lourdes, des contraintes affectant tant l'efficacité que la hausse inexorable des heures de bouchons alors que les marges se réduisent, ce qui entraîne une situation financière délicate pour les entreprises de la branche. Technologiques également avec les entraînements alternatifs qui rendent les choix d'investissements plus complexes et la télématique interconnectée qui joue et jouera un rôle toujours plus dominant.

Le débat qui fait rage autour du diesel secoue le secteur des voitures de tourisme. En revanche, les camions équipés de la technologie AdBlue sont, eux, très propres. Combien de temps le diesel restera-t-il le carburant n° 1 dans le trafic des marchandises ?

La motorisation diesel a encore de beaux jours devant elle, mais elle va perdre progressivement sa position de leader et le parc roulant sera à l'avenir certainement composé de nombreuses alternatives, hybrides, électriques, à gaz et j'en passe. Je pense que le diesel restera par contre encore longtemps dans la course.

Nombre d'entreprises de logistique rêvent de drones ou de robots pour la distribution urbaine. D'autres scénarios prévoient des transporteurs électriques légers pour la distribution fine. Ces technologies sont-elles une menace ou au contraire une chance pour la branche ?

Les deux à la fois. Une menace pour ceux qui ne voudront pas et ne sauront pas s'adapter, et une opportunité pour les autres.

Quelles initiatives ou réponses à ces questions attendez-vous du Salon transport-CH ?

transport-CH est une exposition professionnelle faite par des professionnels. Un grand nombre de réunions, colloques et assemblées nationales y sont organisés. Par exemple le mobility-forum ou Automotive

Day y organise son congrès avec en point de mire « la mobilité en pleine évolution – tout est en mouvement ». Une visite à transport-CH répondra certainement à ces questions. Une participation à l'un des nombreux meetings permettra à chacun de donner ses propres impulsions.

Quelle est l'importance de ce salon pour la branche ?

En tant que fondateur et président de transport-CH, je ne suis pas sûr de pouvoir vous répondre objectivement (rires). Plus sérieusement, je pense vraiment que cette exposition professionnelle répond à une attente de la branche, sans quoi 270 exposants n'investiraient pas une partie de leur budget marketing dans cet événement. Pour ma part, j'ai toujours eu la conviction que l'homme a besoin de rencontres, d'échanges et d'informations, et peut-être encore plus aujourd'hui qu'avant l'ère de la communication numérique et des réseaux sociaux.

Quelle influence ont la mise en réseau croissante et la conduite autonome sur les garages de véhicules utilitaires et sur la formation des mécaniciens d'automobiles VU ?



Dominique Kolly au Salon transport-CH il y a deux ans.

Nos métiers évoluent à une vitesse fulgurante et nous devons adapter nos compétences tout comme nos formations. À ce propos, une révision des formations initiales vient d'aboutir et son entrée en vigueur est prévue pour l'automne 2018. Nous sommes déjà en réflexion afin d'entamer la prochaine révision.

Au Salon transport-CH, l'UPSA mettra la formation à l'honneur et s'adressera à la relève en s'associant à d'autres associations du secteur. Êtes-vous plutôt optimiste ou pessimiste quant au recrutement de talents pour notre branche à l'avenir ?

Je suis très optimiste, mais il faut que chaque membre UPSA se donne la peine de rendre nos métiers attrayants. Dans mon entreprise, nous formons des apprentis depuis 38 ans et nous avons actuellement 9 jeunes en formation. Un formateur en entreprise est partiellement occupé à suivre ces jeunes. Un engagement et une responsabilité qui sont parfois lourds à porter, mais qui nous obligent à nous remettre en question et à suivre les changements de génération.

Que peut faire un garagiste pour attirer les meilleurs apprentis ?

Ouvrir ses portes aux enfants lors des journées découvertes ou des passeports-vacances, proposer des stages professionnels, démontrer à chaque occasion les énormes débouchés de nos métiers de manière positive et surtout offrir une formation professionnelle de premier ordre aux jeunes qui s'y intéressent, afin qu'ils propagent autour d'eux leur satisfaction et leur fierté de faire une formation de qualité dans un garage qui verra ainsi grandir sa renommée.

Depuis le 1^{er} juillet 2017, les deux premiers contrôles périodiques effectués sur les poids lourds ne doivent être réalisés que tous les deux ans. Vous avez dit un jour qu'il fallait attirer l'attention de la branche du transport sur ses propres responsabilités. Quels moyens possédez-vous pour le faire ?

Notre seul moyen est de communiquer à notre clientèle que si les entretiens sont aujourd'hui très espacés, ils sont néanmoins toujours nécessaires. Un contrôle périodique annuel le rappelait systématiquement et mon expérience me montre que les utilisateurs négligent souvent l'entretien, ce qui nous amène à voir des cas qui nous laissent parfois perplexes. <

JOURNÉE DES GARAGISTES SUISSES 2018

Le mercredi, 17 janvier 2018 au Kursaal Berne

MISSION MOBILITÉ

Le rôle du garagiste, ce qui change – ce qui est maintenu.

Soyez de la partie !

Informez-vous, écoutez
**Ferdinand Dudenhöffer, Marc Walder,
Mario Illien et Norbert Haug,**
rencontrez des collègues et profitez des
spécialités culinaires.

N'oubliez pas de vous inscrire !



KOLLYgram
SWISS MADE

La success story du Kollygram

L'entreprise G. Kolly SA est spécialiste des véhicules utilitaires Iveco, Scania et Fiat Professional. Elle dispose en outre de 25 ans d'expérience dans les systèmes mobiles de pesage. Le système Kollygram a été développé en 1992 dans ses propres ateliers du Mouret (FR). Certifié par l'Institut fédéral de métrologie (METAS), il est conçu pour le transport et le pesage des déchets et se complète d'un système d'identification pour conteneurs.

Les données collectées sont ensuite transmises au portail en ligne de Kollygram, sur lequel 200 à 250 véhicules de collecte des déchets, camions, grues et silos sont recensés. Les clients peuvent consulter ces informations en temps réel. Ainsi, Kollygram permet une facturation des déchets transparente et efficace. Le système est utilisé dans toute la Suisse, notamment par les aéroports internationaux, par plusieurs villes ainsi que par diverses associations communales chargées du traitement des déchets.

transport-CH

« E-motions » au Salon suisse du véhicule utilitaire

La neuvième édition de transport-CH, qui se tiendra du 16 au 19 novembre à Bernexpo, promet beaucoup d'« e-motions », avec entre autres la présentation de technologies de propulsion alternatives. L'UPSA sera de la partie avec sa nouvelle image consacrée à la relève. Sandro Compagno, rédaction



Les véhicules utilitaires légers et lourds seront à l'honneur du 16 au 19 novembre à Berne. Tous les exposants importants seront sur place.

■ L'UPSA sera présente à Berne aux côtés de l'Union suisse des carrossiers (USIC), des Routiers Suisses, d'auto-suisse, de l'Association suisse des transports routiers (ASTAG) et du Swiss Automotive Aftermarket (SAA). L'UPSA y apparaîtra avec sa nouvelle image, consacrée à la relève et présentée pour la première fois au mois de septembre. Dans le grand « village des unions », sur une surface de 14 mètres sur 28, chacune des six institutions possédera sa propre « tour » sur laquelle inscrire ses messages clés.

Au centre du stand d'exposition, le parcours Transport: comme en 2015, les visiteurs auront la possibilité d'assembler un modèle réduit de poids lourd, de le peindre et de

le faire circuler sur le parcours. À la fin, ils pourront l'emporter comme souvenir. « Nous cibons les jeunes visiteurs, bien sûr, de manière à attirer leur attention sur nos métiers », explique Sandra Nutzi, responsable de transport-CH à l'UPSA.

Plus d'exposants, plus de surface

Lors de la dernière édition de transport-CH, il y a deux ans, 33 864 visiteurs étaient venus à Bernexpo, battant un nouveau record d'affluence. Le salon comptait alors 249 exposants (également un record). La neuvième édition promet de faire encore plus fort. Les exposants sont désormais au nombre de 270 et la surface d'exposition a augmenté de 4000 m² pour s'établir à 48 000

17^e Automotive Day au Salon transport-CH

Un des moments forts du Salon des véhicules utilitaires de quatre jours, à Bernexpo, sera le 17^e Automotive Day, consacré à « la mobilité en pleine évolution – tout en mouvement ». La liste des intervenants est impressionnante et comprend des noms comme Jürg Röthlisberger (directeur de l'Office fédéral des routes), Christoph H. Onder (professeur à l'EPF de Zurich) ou encore Martin Kyburz (CEO de Kyburz Switzerland). Le congrès ouvrira des perspectives à la fois sur l'évolution du trafic des marchandises et sur les actuelles activités de recherche et de développement. Naturellement, le réseautage ne sera pas en reste. Dans la partie du programme intitulée « Jeunesse et avenir », un des intervenants sera Riet Bulfoni: il parlera de sa participation aux WorldSkills 2017 à Abu Dhabi en tant que mécatronicien d'automobiles.



Au Salon transport-CH, la convivialité ne doit pas être négligée.



L'organisateur, Jean-Daniel Goetschi.

Horaires et prix

Heures d'ouverture

Jeudi 16 novembre	9 h 00 - 18 h 00
Vendredi 17 novembre	9 h 00 - 18 h 00
Samedi 18 novembre	9 h 00 - 18 h 00
Dimanche 19 novembre	9 h 00 - 16 h 00

Prix d'entrée

Adultes	CHF 22.-
AVS, apprentis, étudiants, soldats en uniforme	CHF 15.-
Groupes (dès 12 personnes, par personne de plus de 16 ans)	CHF 15.-
Visiteurs avec bon d'entrée	gratuit
Enfants jusqu'à 16 ans accompagnés d'un adulte	gratuit

m². Une centaine des exposants travaillent dans le domaine de l'après-vente, deux halles leur sont même entièrement dédiées. Ce chiffre fait non seulement de l'ombre au nombre d'exposants de la halle 7 du Salon de l'auto, mais il promet aussi, en particulier pour les garagistes, une exposition passionnante. L'afflux record de visiteurs de 2015 pourra-t-il être battu ? « Il est difficile de le prévoir », indique Jean-Daniel Goetschi, CEO d'Expotrans SA, l'organisateur du salon : « Le jeudi et le vendredi, les pourvoyeurs et les décideurs seront présents. Le week-end, nous saluerons les chauffeurs et les fans. Nous nous réjouissons de recevoir les deux groupes de visiteurs. »

Piste d'essai pour les propulsions alternatives

Avec la construction des halles d'exposition temporaires, la piste d'essai de transport-CH se voit déplacée. Une piste de près de 500 mètres de long et d'une inclinaison allant jusqu'à 10 % sera installée près des rampes d'accès aux halles du salon. Là, les exposants pourront faire circuler des véhicules utilitaires lourds et légers dotés de technologies de propulsion alternatives. La palette s'étend « du transporteur urbain au 40 tonnes, du moteur électrique à celui au gaz naturel », indique Jean-Daniel Goetschi.

Malgré ces nouveautés, le cœur du salon reste intact : tous les acteurs importants du secteur des véhicules utilitaires lourds et légers, y compris les carrossiers, y seront présents. L'édition 2017 fera également, comme de coutume, bonne place à la convivialité. Jean-Daniel Goetschi : « transport-CH est aussi une plate-forme de rencontre pour la branche. De tous les côtés, les gens me disent qu'ils ont hâte de venir au salon. » <



Plus d'informations sur : www.transport-ch.com



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

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





**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

Matik AG

« Le principal, c'est la formation continue »

La numérisation et les nouvelles technologies représentent d'importants défis également dans la branche des véhicules utilitaires. AUTOINSIDE s'est entretenu avec René Wasem, responsable du marketing et de la gestion de produits chez Matik, au sujet de transport-CH et de ses attentes en la matière. **Sascha Rhyner**, rédaction

■ **Monsieur Wasem, le Salon transport-CH arrive après le Swiss Automotive Show. Quels sont pour vous les temps forts du Salon du véhicule utilitaire ?**

Nous présenterons la nouvelle boutique en ligne que nous ouvrirons à tous nos clients dès la date du salon. Nous avons

aussi des choses intéressantes dans le domaine des équipements d'atelier : outre des appareils destinés au levage et à l'entretien de la climatisation et des pneus, nous exposerons des dispositifs d'étalonnage pour les systèmes d'assistance modernes Texa munis de caméras et d'un laser. Nous présenterons également, sur notre stand, une nouvelle marque d'outils à main : KS-Tools complète idéalement la gamme de Hazet. Nous donnerons aussi un aperçu de toute notre gamme de produits d'éclairage, de freinage, de composants à air comprimé, etc.

Quelle est l'importance de transport-CH à vos yeux ?

transport-CH est le salon de référence de notre branche. Tous ses

principaux acteurs y sont soit exposants, soit visiteurs. Nous nous y retrouvons tous les deux ans pour nous informer des nouveautés et échanger avec nos confrères. Clients, partenaires, tous les acteurs du marché sont présents !

Une partie de vos clients vous ont rendu visite à Niederbipp en septembre. Qui seront vos invités à Berne ?

À Berne, nous rencontrerons tous nos clients car comme je l'ai dit, tous les acteurs de la branche se rendront à transport-CH. Nous tombons également toujours sur de nouveaux clients qui ne nous connaissent pas encore, si bien qu'une collaboration y trouve sa source. C'est ce qui rend ce salon si précieux : nous pouvons non seulement toucher des clients existants, mais aussi des clients qui ne travaillent pas encore avec nous. Cela n'est malheureusement possible que de manière limitée au Swiss Automotive Show, qui s'est par ailleurs révélé un succès. Nos clients nous y ont rendu visite et nous avons pu y présenter une grande partie de notre gamme dans un cadre idéal. Les clients ont en outre pu se renseigner sur les produits directement auprès du fabricant et ainsi confirmer, voire approfondir leurs connaissances. Ils ne se sont pas privés et ont apprécié l'opportunité.



René Wasem, responsable du marketing et de la gestion de produits chez Matik, en entretien avec AUTOINSIDE.

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



Vous avez présenté votre nouvelle boutique en ligne au Salon de l'auto. Comment celle-ci s'est-elle développée au cours des six premiers mois ? Comment les clients ont-ils réagi ?

En mars, au Salon de l'auto, nous avons présenté une première version de la boutique en ligne, avec laquelle nous voulions investir le marché. Nous avons octroyé un accès d'essai à la boutique à quelques clients, ce qui nous a permis de la développer davantage sur la base des expériences glanées. Nous sommes maintenant en mesure de déployer la boutique pour tous les clients et donc prêts pour son véritable lancement à transport-CH.

La partie consacrée aux remorques n'était pas encore intégrée à l'époque. Quand le ferez-vous ?

Les semi-remorques constituent un gros défi que nous devons encore mieux maîtriser. Cela dit, il est trop tôt pour évoquer une échéance.

La numérisation et les nouvelles technologies touchent également les véhicules utilitaires : en quoi influencent-elles le travail dans les ateliers ?

Cette évolution se fait à une vitesse incroyable. La grosse difficulté pour les ateliers consiste à rester dans la course avec leur savoir-faire. Le principal, c'est la formation continue. Au demeurant, nous proposons une vaste palette de formations sous le nom de « TechPool » en collaboration avec nos partenaires. Cela vaut pour les ateliers comme pour le commerce des pièces de rechange. Chacun doit se maintenir à la hauteur des évolutions et se montrer suffisamment curieux pour s'armer pour l'avenir.

Dans le même temps, nous offrons toujours nos prestations à des personnes qui fournissent elles-mêmes un service avec leur véhicule. Notre savoir-faire doit nous permettre de travailler rapidement pour que le véhicule ne reste pas immobilisé plus longtemps que nécessaire. C'est pourquoi nous investissons beaucoup dans les nouvelles technologies et la formation continue de nos collaborateurs.



Toujours aux côtés des clients: le local commercial de Matik AG sur la Fischmättelistrasse à Berne est ouvert depuis 2014.

Que conseillez-vous aux ateliers de véhicules utilitaires pour qu'ils puissent offrir le meilleur service à leurs clients, et comment les soutenez-vous ?

Mes conseils ne sont ni novateurs ni révolutionnaires. Le véhicule utilitaire doit être considéré comme un tout : la remorque, mais aussi l'aménagement et tous les dispositifs installés, tels que les appareils de refroidissement pendant le transport ou les pièces pour hayons élévateurs, font partie du véhicule. Les ateliers s'en sont rendu compte et se sont adaptés. Ils offrent aujourd'hui les services concernant tout le véhicule, remorque et structures incluses. Nous nous considérons nous aussi comme un prestataire global, non seulement de pièces de service et de réparation, mais aussi de pièces de remorques, de pièces de structures et d'accessoires. Un VU comporte de nombreux composants qui nécessitent de la maintenance, des réparations ou des pièces de rechange lorsqu'il est utilisé intensivement. Or, un véhicule utilitaire l'est tous les jours.

Si le client nous considère comme un partenaire en approvisionnement de pièces, je peux fournir le meilleur service en tant que négociant en pièces. Nous pouvons ainsi développer conjointement le portefeuille et nous tourner au mieux vers les besoins individuels des clients, de manière à leur fournir

les pièces dans les meilleurs délais pour que leurs véhicules puissent reprendre la route.

Nous poursuivons cet objectif avec notre service externe et assistons ainsi le client dans son cœur de métier. Nous disposons également de neuf sites dans toute la Suisse, employant des spécialistes chevronnés des VU qui conseillent et soutiennent les clients dans le cadre de leurs problèmes quotidiens.

Quels seront les prochains défis dans la branche des VU, d'après vous ?

Nous avons déjà parlé d'un défi : tenir le rythme des développements. Nous devons également rester attractifs en termes de prix avec un bon service, tout en travaillant plus rapidement, le tout dans un contexte numérique mondialisé dans lequel les clients peuvent faire leurs achats dans le monde entier. Rester compétitifs par rapport aux pays voisins est et reste très délicat compte tenu de l'infrastructure et des coûts qui en découlent en Suisse. Nous nous lançons ce défi tous les jours et le relevons avec brio. <



Plus d'informations sur :
www.matik.ch

BAUMGARTNER AG



Mécatronicienne d'automobiles VU

Noemi Bapst est à sa place

Elle ne passe pas inaperçue : au milieu des appareils lourds et des véhicules de plusieurs tonnes, Noemi Bapst, jeune femme longiligne, zigzague à la recherche de l'appareil de mesure de batteries dans l'atelier d'A. Reinhard Nutzfahrzeuge AG à Kallnach (BE). Portrait d'une apprentie mécatronicienne d'automobiles VU pleine d'entrain. **Tatjana Kistler**, rédaction

■ « Je trouve génial que des femmes s'intéressent aux véhicules lourds », affirme un collaborateur d'A. Reinhard Nutzfahrzeuge AG en regardant sa collègue alors qu'elle s'affaire sur un Iveco. « Oui, elle est à sa place », déclare-t-il.

Et Noemi Bapst, qui termine sa formation de mécatronicienne d'automobiles VU l'été prochain, sait quoi faire. Par des mouvements délicats, des commentaires factuels et les bonnes questions sur le véhicule et la mécanique, elle démontre à ses quelque 20 collègues masculins que de l'« essence coule dans ses veines ».

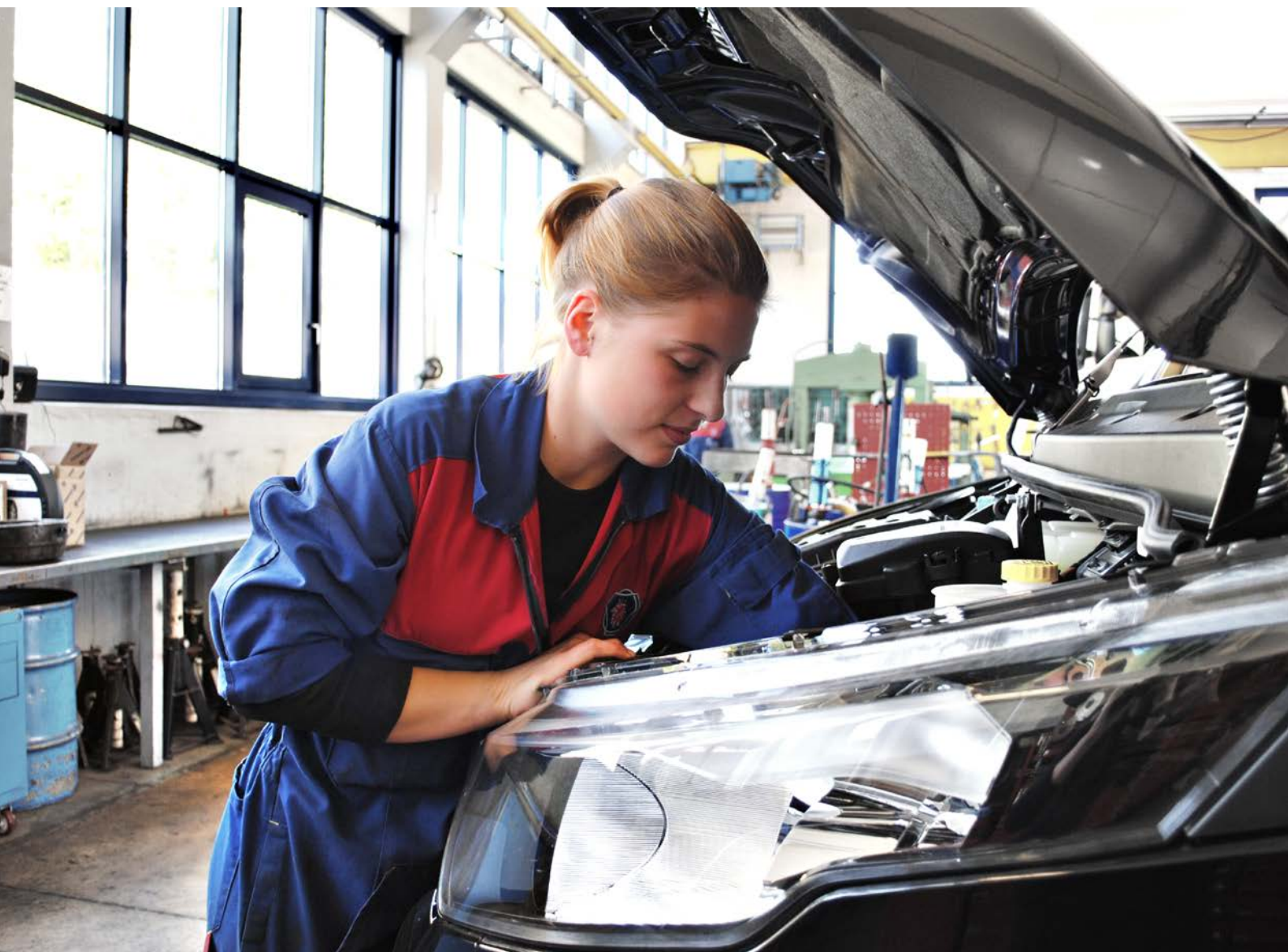
L'étincelle dès l'enfance

Une passion qui lui a été communiquée dès le berceau : « Mon

père, qui est chef d'atelier ici, m'emmenait toujours avec lui au travail le samedi. » Un moment incomparable : rouler à bord d'un engin de près de 15 tonnes et regarder la route du haut du siège panoramique. « Je suis encore surprise aujourd'hui que cette machinerie incroyablement complexe fonctionne sans difficulté », déclare l'apprentie de 19 ans pour expliquer sa fascination pour les camions.

Il faut aussi des hommes forts

Il était donc « normal » pour Noemi de vouloir transformer son hobby en profession. « Mais ce n'était pas normal pour mes camarades à l'école secondaire », se souvient-elle en riant. Mais le fait de décrocher une formation d'avenir et qui n'est jamais immobile au



sens premier du terme a poussé la bernoise du Seeland à concrétiser son projet il y a bientôt trois ans. « Je ne crois pas qu'une femme mécanicienne d'automobiles soit désavantagée », médite-t-elle tout en affirmant de manière autocritique : « Je suis toutefois convaincue que je ne pourrais pas maîtriser le quotidien au garage sans les hommes. »

Qu'il s'agisse d'un volant d'inertie qui doit être soulevé ou d'une vis qui ne peut être serrée à la seule force de ses muscles, de nombreux obstacles attendent la menue apprentie tous les jours. Elle les relève néanmoins en toute décontraction avec le respect requis et l'aide de ses collègues. « Je me préoccupe actuellement bien plus de mes examens finaux. »

L'épuisement cède à la routine

Alternateur, frein pneumatique, charge d'essieu : il faut parfois faire appel à ses connaissances de l'école professionnelle. « C'est comme pour l'examen de conduite : tu le veux à tout prix, mais une fois que tu y es, tu es pris de panique », explique Noemi en guise de comparaison avec sa fin d'apprentissage à venir. « C'est pourquoi je

recommande à tout le monde de mettre de l'ordre dès le début dans les notes et faire des résumés. » En effet, l'énergie nécessaire fait souvent défaut après une journée physiquement éreintante.

« Pendant les premières semaines d'apprentissage, je m'effondrais dans mon lit le soir », dit-elle de ses débuts en formation. Cet épuisement a depuis longtemps cédé à la routine et au plaisir de travailler. Une chose est claire pour Noemi Bapst : « Je veux rester dans le métier et passer le permis poids lourds dès que possible. » En effet, « il faut savoir conduire ce qu'on répare ».

Arrivée au garage

« Il faut d'abord de la confiance en soi », donne à réfléchir l'apprentie mécanicienne d'automobile, « mais la nervosité recule avec le temps et on s'habitue au quotidien parmi des hommes ». Et elle tient ces derniers aux creux de sa main grâce à son sens de l'ordre, mais aussi à son « approche différente des problèmes ». « Noemi est un vrai chenapan, au féminin bien sûr », selon le lapsus d'un collègue, qui affirme que les femmes sont entrées de plain-pied dans le monde des métiers de l'automobile. <



Noemi Bapst donne un visage au métier

Les métiers techniques de l'automobile ainsi que ceux du commerce et de la vente au détail sont illustrés sur 22 pages dans un **nouveau visuel clé**. Les modèles des photos sont tous les apprentis de la branche automobile, parmi lesquels figure **Noemi Bapst** d'A. Reinhard Nutzfahrzeuge AG, qui donne un visage au métier de mécanicienne d'automobiles VU.

www.agvs-upsa.ch/fr/formation/formation-professionnelle-initiale



Safia Garage- und Industriebedarf AG

« Nous sommes très fiers de nos produits »

Safia est l'un des principaux équipementiers d'ateliers de la branche suisse de l'automobile. Avant transport-CH, nous nous sommes entretenus avec son propriétaire, Louis Huwyler, à propos du salon et des défis à venir. **Sascha Rhyner**, rédaction

■ M. Huwyler, concrètement, quels sont les temps forts au stand Safia au salon transport-CH ?

Nous avons un modèle de banc d'essai de freinage pour camion et nous présentons le logiciel qui est au cœur du système ainsi que l'affichage. Nous montrons également un modèle de fosse. Le pont élévateur surmonté d'un camion que les visiteurs peuvent essayer constitue assurément le point d'orgue du stand. Je trouve qu'il est important de pouvoir toucher et ressentir les produits lors d'une exposition.

Quelle est l'importance de transport-CH pour Safia ?

Nous sommes présents au salon depuis le début, c'est une excellente plate-forme. Il s'agit du rendez-vous de la branche suisse des transports. Et en tant que Bernois, c'est comme jouer à domicile (rires). Nous sommes ravis et très fiers qu'un salon aussi fantastique se déroule à Berne et qu'il attire autant de visiteurs. Au salon, le contact avec les visiteurs occupe le devant de la scène. Nous pouvons y présenter nos nouveautés. Nous ressentons les réactions directes des clients, ce qui est très précieux.

La numérisation et les nouvelles technologies touchent également les véhicules utilitaires. Quel est l'impact sur les équipements de garages ?

En général, les poids, les forces et les véhicules sont plus grands dans le domaine des utilitaires. Il s'agit là d'un défi en soi. Les véhicules fonctionnant aux gaz doivent être protégés contre les explosions, cela représente un défi particulier. Les capacités doivent être augmentées dans le transport de proximité de voyageurs. Les grandes villes ont recours à des bus articulés pour répondre à cette exigence. Il faut pour cela des ponts de levage à 4 colonnes dans l'ate-



Louis Huwyler dirige Safia, entreprise de 40 collaborateurs.

lier pour lequel nous travaillons avec une tolérance maximale de 15 millimètres pendant le levage. C'est techniquement très délicat et fascinant. À Genève, des bus électriques sont chargés pour la première fois par induction aux arrêts. Sur les véhicules utilitaires, les batteries sont toutefois moins problématiques pour les équipements d'ateliers que pour les VP.

Quel est l'impact de l'électrification dans le domaine des VP ?

Notre fournisseur Stenhoj a développé des ponts de levage spécialement pour les véhicules électriques. Avec ces véhicules, il n'est plus nécessaire que le moteur soit bien accessible puisqu'il n'y a plus de mo-

teur. Un véhicule électrique est équipé de deux à quatre moteurs électriques. Le remplacement aisé des roues ou des patins de freins occupe toujours une place centrale. Mais il est encore plus important que les mécaniciens puissent remplacer facilement les batteries et que celles-ci ne soient pas trop longues, larges et hautes. Nous suivons ces développements avec intérêt et nous collaborons également avec les constructeurs pour savoir dans quelle direction nous nous dirigeons.

Nous avons parlé de la numérisation il y a quelques instants. Quel est son impact sur votre entreprise ?

Lorsque j'ai repris l'entreprise à mon

père en 2010, nous avons consenti de gros investissements informatiques, pas seulement pour que mon père puisse comprendre. Nous avons lancé une boutique en ligne qui fonctionne très bien. Je suis surpris que les clients achètent aussi des produits onéreux en ligne. Mais nous avons également mis à niveau l'informatique de l'entreprise. Nous tenions absolument à ce que chaque technicien d'entretien ait accès à notre serveur de n'importe où et à tout moment. Ces investissements ont porté leurs fruits. Mon père est désormais d'accord avec moi au demeurant (rires).

Quelle est l'importance du conseil pour Safia ? Combien de temps investissez-vous, vous et vos collaborateurs, à cet effet ?

Les équipements d'ateliers sont très complexes, ce que les garagistes sous-estiment souvent eux-mêmes. Nous constatons toutefois depuis peu que les clients se préoccupent à nouveau de la qualité. Or la qualité a un prix qui correspond au temps passé. Le conseil revêt donc une importance capitale pour nous et nous ne gagnons de l'argent que si nous conseillons bien nos clients. Figurez-vous que nous sommes très fiers de nos produits. Nous n'intégrons un produit à notre gamme que si nous estimons qu'il est cool. Nous sommes tous des mordus. Nos clients le ressentent. Et nous voulons des clients qui ressentent la même fierté.

Qu'est-ce qui compte à vos yeux dans la relation avec le client ?

Le service clientèle constitue l'essence même de notre métier, car même le meilleur produit peut tomber en panne. Je constate parfois que les acheteurs y attachent trop peu d'importance. C'est pourquoi il m'importe que nos techniciens

soient parfaitement équipés. Je compare cela à un pompier en intervention. Il sait à peu près ce qui l'attend, mais pas précisément et il doit tout de même être en mesure de régler le problème sur place sans devoir retourner à la caserne parce qu'il lui

manque quelque chose. Nous avons investi du temps et de l'argent pour que nos techniciens puissent en faire autant que possible sur place. Mieux la voiture de service est équipée, plus la productivité est élevée. <

Safia Garage- und Industriebedarf AG

La Safia (Société anonyme industrielle et automobile) a été fondée en 1907 à Genève. En 1985, la société a été reprise par Willy Huwyler du propriétaire de l'époque et transmise depuis en Suisse alémanique. Son fils, Louis Huwyler, a pris la direction en 2010 et gère depuis lors la société. L'expansion en Suisse française est actuellement encouragée avec de nouveaux employés locaux. En plus de l'équipement d'usine pour les ateliers de voitures et de camions, Safia vend également des biens d'investissement pour l'industrie et est un fournisseur leader de roulements et de courroies trapézoïdales pour l'industrie.

« Les garages de marque et les garages indépendants sont nos spécialités », affirme L. Huwyler. « Nous avons le plus grand respect pour le travail des petits garages et des garages indépendants. » Safia occupe également une position forte auprès des représentations de marques : « Les constructeurs exigent de plus en plus de ponts élévateurs homologués et nous pouvons les proposer. » Dans le domaine des utilitaires, Safia fournit des équipements de levage à l'armée et à de nombreux ateliers des transports publics tels que ceux de Zurich, La Chaux-de-Fonds, Lucerne et Winterthur. Une installation géante est actuellement en construction pour les transports publics fribourgeois. La fosse préfabriquée de 48 mètres de long est installée chez Thomann Nutzfahrzeuge AG à Schmerikon (SG).

www.safia.ch



MIDLAND, MARQUÉ
PAR 130 ANS
D'EXPÉRIENCE. MIDLAND.CH



ESA

L'ESA au salon transport-CH

L'ESA participera pour la deuxième fois avec son propre stand à transport-CH, le plus grand salon suisse du véhicule utilitaire.

■ pd. De nombreux produits phares de l'ESA proposés pour les véhicules utilitaires seront présentés aux visiteurs sur le stand A002 de la halle 1.1 du site de Bernexpo.

Paguro, l'équilibreuse

Un grand moment : Paguro, l'équilibreuse CEMB par excellence, qui a remporté le prix de l'innovation. Serrée sur les griffes du démonte-pneus, voilà que l'opérateur se retrouve face à une parfaite équilibreuse. De surcroît, l'ESA présentera, en direct sur le stand, son équilibreuse entièrement électronique C212 de CEMB.

La technique de levage sous les feux de la rampe

Les visiteurs du stand de l'ESA trouveront également leur bonheur au bar Nussbaum. Les experts les renseigneront avec plaisir sur les innombrables possibilités de levage d'utilitaires et sur les produits de leurs partenaires Nussbaum, Finkbeiner et Blitz en matière de technique de levage.

Les compacts de JohnBean

Le démonte-pneus T8026 pour jantes camions de 13 à 26 pouces : idéal pour les travaux de maintenance des pneus pour camions et bus, avec et sans chambres à air sur les jantes à base creuse et anneau d'arrêt. Les experts de l'ESA se feront un plaisir de démontrer les raffinements techniques et le fonctionnement de la machine.



Démonte-pneus T8026 pour jantes de camions de 13 à 26 pouces.

Banc d'essai de freinage Sherpa pour camions

Avec plus de 20 ans d'expérience à son actif, Sherpa produit des bancs d'essai pour camions et VP. Le banc d'essai de freinage BPS Twin 18.7 est non seulement conçu pour les camions présentant une charge d'essieu de 18 tonnes, mais aussi pour les VP. Le banc d'essai comprend deux jeux de rouleaux zingués au feu et est combinable avec diverses possibilités d'affichage.

Diagnostic Bosch: nouveautés sur le stand de l'ESA

Parallèlement aux chargeurs de batteries BAT 645 et BAT 690 pour batteries de 12 et 24 volts de Bosch, un professionnel démontrera les avantages du nouvel appareil de diagnostic KTS. L'ESA présentera ensuite le Leakfinder SMT 300 de Bosch, un appareil servant à effectuer les contrôles d'étanchéité et à détecter les fuites au niveau des véhicules.



Bosch BAT 690.

L'ESA vous aide

Ce ne sont-là que quelques-uns des temps forts de transport-CH. Les visiteurs pourront bien entendu s'informer et se faire conseiller en matière de stations de lavage, d'appareils d'entretien de climatiseurs, d'outils et de biens de consommation. <

avec
ESA+ **TECAR**
pour être plus forts

Würth

www.wuerth-ag.ch

> Clé dynamométrique mécanique avec entraînement de trois quarts de pouce

pr. La clé dynamométrique mécanique en acier robuste dispose d'une plage de mesure de 160 à 800 Nm ou de 120 à 600 lbf. Elle est équipée d'une double échelle qui affiche les Nm et lbf de manière très lisible. Une échelle supplémentaire permet de parfaitement régler le couple de rotation en incréments de 40 Nm. Il suffit pour cela de tourner très légèrement la poignée. La perception acoustique et perceptible du déclenchement du couple

de rotation empêche de trop serrer les vis.

L'entraînement à 4 pans constitue une caractéristique supplémentaire du produit. La clé peut ainsi être utilisée pour un serrage à droite et à gauche. La clé dynamométrique dispose d'un certificat d'étalonnage.

La gamme au service de tous
Avec son siège à Arlesheim (BL), Würth AG Suisse fournit les professionnels de toutes

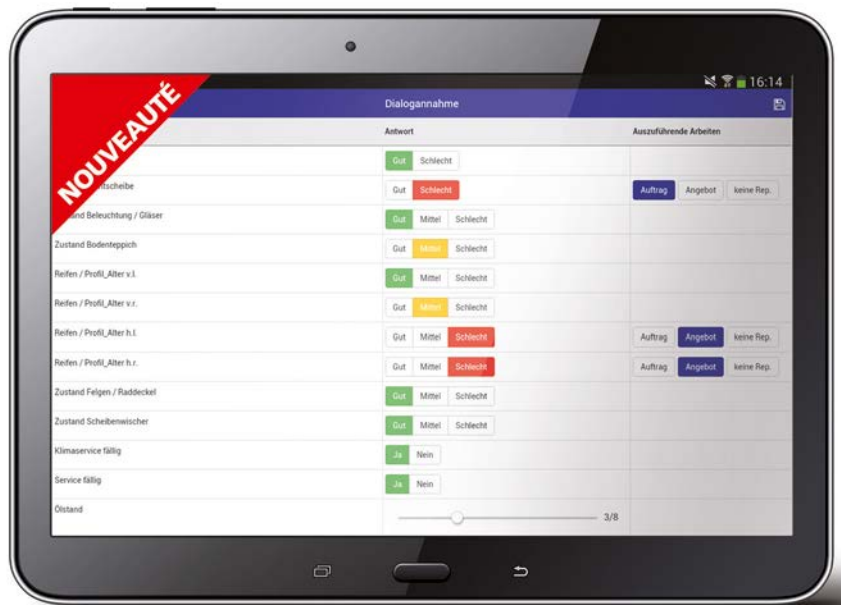
les branches en matériaux de fixation et de montage. Le programme de vente englobe plus de 100 000 pièces et mesures : vis, accessoires de vis, chevilles, produits chimiques techniques, quincaillerie pour le mobilier et le bâtiment, outils, machines, matériaux d'installation, protection de travail, équipements pour véhicules et gestion des stocks. L'entreprise a été fondée en 1962 et emploie environ 600 collaborateurs. <



La clé dynamométrique de 3/4 de pouce de Würth facilite le travail des garages pour utilitaires.

L'application de réception Stieger: gain de temps, gain d'argent!

Avec la nouvelle application de réception Stieger vous allez accélérer et simplifier de façon durable les processus d'entreprise lors de la réception des véhicules. De surcroît vous mettez en réseau le service et la vente de façon optimale tout en générant, à l'aide de cet outil intelligent, des affaires annexes valorisées. Androides ou iOS, qu'importe: grâce à l'intégration complète du système de gestion de documents (DMS) Stieger, vous recevez directement, par connexion WIFI, sur l'écran, toutes les données significatives concernant le client, le véhicule et la commande. Des listes de contrôle intégrées vous permettent de gagner un temps précieux que vous aurez ainsi tout loisir d'investir dans le suivi de la clientèle. Des photos directement reprises d'une tablette sont traitées aussi rapidement que toutes les autres données; de surcroît elles sont parfaitement synchronisées avec votre DMS Stieger. Bienvenue dans votre centre de profit mobile!



STIEGER SOFTWARE

we drive your business



20 ANS

AutoScout24

AutoScout24 fête ses 20 ans – un grand MERCI

Grâce à votre soutien, AutoScout24 est aujourd'hui la place de marché en ligne la plus importante et la plus visitée de Suisse. Elle propose chaque jour plus de 160 000 véhicules neufs et d'occasion. A l'occasion de notre 20e anniversaire, nous vous proposons des actions attrayantes, des modèles innovants pour la génération de leads et des prestations utiles.






















La satisfaction et la confiance de nos clients garagistes, soit près de 96% des garagistes suisses, sont notre motivation quotidienne. Notre objectif est d'intégrer vos exigences et vos attentes à nos prestations afin de simplifier autant que possible votre travail. Lors du salon Auto Zurich Car Show 2017, nous vous présenterons des mesures numériques attrayantes.

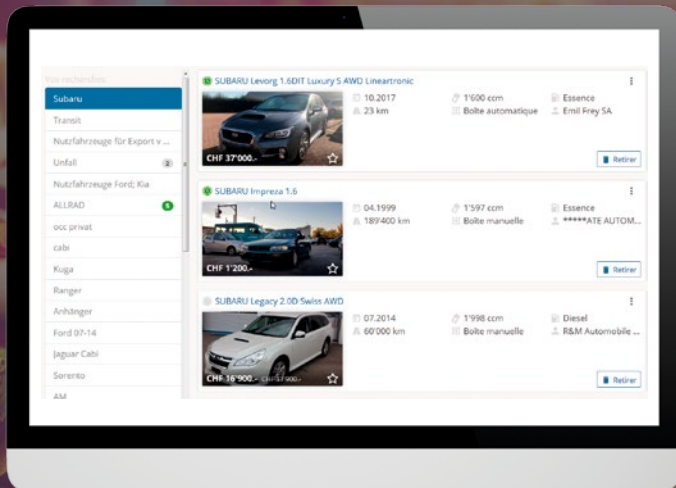
Des leads pour les marques – notre concept de numérisation 2017

Lors du dernier salon Auto Zurich Car Show, nous avons enregistré plus de 10 000 visites de personnes intéressées par un achat. Nous avons souhaité connaître leurs intentions

d'achat à court ou à long terme et découvrir quels sont les modèles qui plaisent aux Suisses et aux Suissesses. En raison des résultats positifs que nous avons obtenus, nous menons à nouveau l'enquête cette année. Souhaitez-vous également savoir comment les visiteurs du plus grand salon automobile de Suisse alémanique perçoivent votre marque ou un modèle en particulier? Marco Fabbri (079 938 81 72), Key Account Manager chez AutoScout24, se tient à votre disposition.

Souhaitez-vous profiter de nos actions de vente ou bénéficier d'un entretien personnel dans le lounge clients? Vos interlocuteurs seront là pour vous aux dates suivantes durant l'Auto Zurich Car Show:

Votre équipe de vente de l'AutoScout24	Jeudi 02.11.2017	Vendredi 03.11.2017	Samedi 04.11.2017	Dimanche 05.11.2017
Christoph Aebi, Director				
Marco Fabbri, Key Account Manager				
Alessandro Lombardo, Teamleader Sales Ost				
José Lozano, Account Manager				
Maurizio Mancini, Key Account Manager				
Daniele Marangi, Head of Sales				
Carlo Migliore, Account Manager				
Reto Müller, Account Manager				
Claude Noirjean, Account Manager				
Juan Pedro Roman, Account Manager				
Martin Schläpfer, Account Manager				



AutoRadar – recevez les annonces qui vous intéressent sans attendre

Un véhicule qui correspond aux critères de recherche de votre alerte e-mail est proposé sur AutoScout24. Grâce au nouveau service AutoRadar, vous recevez cette information avant tout le monde sur l'appareil de votre choix – qu'il s'agisse de votre ordinateur de bureau ou de votre smartphone – afin que vous ne passiez pas à côté de cette offre.

Les avantages en un coup d'œil:

- Dès qu'une nouvelle annonce de véhicule correspondant aux critères de recherche de l'une de vos alertes e-mail est publiée, vous recevez une notification dans la minute qui suit (package Fast) ou dans les cinq minutes qui suivent (package Normal). Normalement, cette notification n'est reçue qu'après 30 minutes.
- AutoRadar s'adapte à vos propres attentes. Créez plusieurs recherches spécifiques telles que «annonceurs privés seulement» ou «prix modifiés seulement».
- Choisissez vous-même si la notification doit vous être signalée automatiquement sous forme de pop-up ou de sonnerie sur votre appareil.
- Fonctionne sans téléchargement sur tous les appareils mobiles.

Young Driver Challenge powered by Seat

Le projet de relève lancé en collaboration avec Seat a entamé sa dernière ligne droite. En août et en septembre, trois jeunes talents ont fait leurs premières expériences de pilotes automobiles lors d'une course de l'ADAC TCR Germany. Le 2 novembre 2017, lors de l'Auto Zurich Car Show, nous annoncerons le nom de celui qui se trouvera sur la ligne de départ de la prochaine saison en tant que professionnel. Ne passez pas à côté de cet événement!

1997

1999

2001

2003

2005

2007

2009

2011

2013

2015

AUJOURD'HUI

Branche automobile suisse 2018

L'effet de saturation conduit au

La demande de véhicules reste forte en Suisse. BAK Economics pronostique 317 000 nouvelles immatriculations sur l'ensemble de l'année 2017. Pour 2018, il faut toutefois envisager une correction de 4,2 % à 304 000 nouvelles immatriculations en raison d'effet de saturation et d'anticipation au dernier trimestre 2017. BAK s'attend à une baisse de 1,8 % du marché de l'occasion en 2018. BAK Economics



Les analystes de la conjoncture de BAK Economics prévoient tout de même 304 000 nouvelles immatriculations en 2018.

■ Jusqu'au mois d'août 2017, les prix des voitures de tourisme nouvellement immatriculées ont une nouvelle fois baissé de 2,2 % en moyenne, malgré un niveau historiquement bas. La dernière dépréciation du franc annonce toutefois un renchérissement des prix ou tout du moins la disparation des eurorabais.

Des effets de saturation déterminent le marché des véhicules neufs en 2018

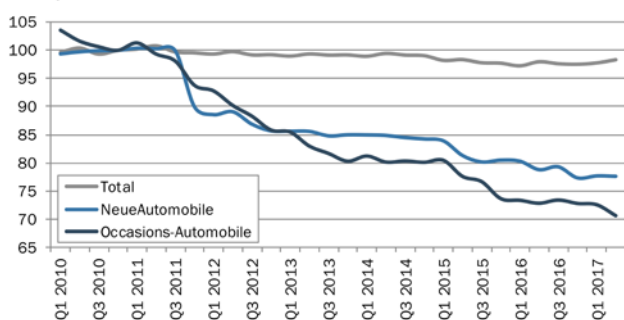
D'après les estimations des analystes de la conjoncture de BAK Economics, quelques achats neufs anticipés pourraient ainsi encore être justifiés dans le courant de l'année. Avec 317 000 immatriculations, les experts s'attendent à un résultat conforme à celui de l'an passé. Le potentiel d'achats neufs (anticipés) devrait cependant être

progressivement épuisé. Il en résultera l'année prochaine un contre-coup sensible pour les perspectives de nouvelles immatriculations. Malgré un recul de 4,2 %, l'année 2018 devrait tout de même enregistrer quelque 304 000 nouvelles immatriculations.

Le marché avait déjà réagi à de premières tendances de saturations en 2013 et en 2014 avec des achats de véhicules neufs en recul. Cette évolution a néanmoins subi un revirement inopiné du fait de la suppression du taux plancher en 2015. On peut donc supposer que de tels effets de saturation se cristalliseront à nouveau l'an prochain. Pour 2018, BAK prévoit une forte dépréciation du franc qui vaudrait alors EUR 1,18.

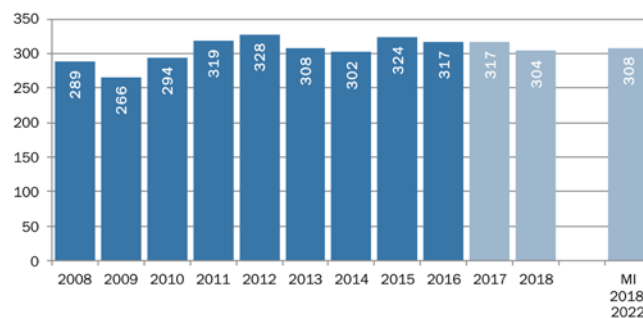
Comme les avantages du taux de change ont été concédés presque intégralement aux consommateurs après la suppression du

Évolution des prix à la consommation, T1 2010-T2 2017



Indice national des prix à la consommation ; indice, T4 2010 = 100
Source : OFS, BAK Economics

Immatriculation de voitures de tourisme neuves, 2008-2023



Par tranches de 1000 unités, MI = moyenne
Source : auto-suisse, BAK Economics

recul des immatriculations

taux plancher, il ne reste plus beaucoup de marge de manœuvre dans l'activité de vente de voitures neuves compte tenu de la pression dominante sur les marges. Cela indique une nouvelle hausse des prix pour 2018.

Un niveau historiquement élevé

Les immatriculations restent malgré tout à un niveau historiquement élevé pendant la phase attendue de baisse en 2018. La croissance économique attrayante à laquelle s'attend BAK pour l'an prochain devrait avoir des répercussions favorables sur la branche

automobile. À moyen terme, un niveau moyen plus élevé d'immatriculations est à mettre au crédit d'un dynamisme démographique futur accru.

Pour le marché de l'occasion, BAK prédit une baisse de 1,8 % pour 2018 (855 000 changements de propriétaires). La dynamique de l'offre due aux voitures d'occasion qui ont envahi le marché lors d'achats de remplacement ces dernières années devrait se calmer progressivement. À moyen terme, le marché de l'occasion devrait toutefois profiter du renchérissement attendu des prix dans le segment des véhicules neufs. <

Markus Hesse : « De nombreux automobilistes ont renouvelé leur voiture ces dernières années »



sco. Markus Hesse (photo) est responsable du service Commerce au sein du comité central de l'UPSA. Malgré des marges en érosion, il continue d'estimer que la vente de voitures neuves demeure un élément central de toute concession de marque.

M. Hesse, les économistes de BAK Economics prédisent un recul des nouvelles immatriculations de près de 4 %. Êtes-vous surpris ?
Non, il ne saurait y avoir d'augmentation permanente. De nombreux automobilistes ont renouvelé leur voiture ces dernières années, si bien qu'une saturation se profile à l'horizon.

Le nombre de voitures neuves vendues reste très élevé, à plus de 300 000 unités. Que nous révèle cette valeur absolue sur les marges ?
Rien, en réalité. Je ne discerne aucun lien de cause à effet entre le nombre d'unités et les marges sur un marché dont les conditions sont celles que l'on connaît actuellement.

Grâce au franc fort, les prix des voitures neuves sont sur une pente glissante depuis 2015. Maintenant que l'euro remonte enfin, les prix en feront de même. Les importateurs et les garagistes peuvent-ils en fait imposer des augmentations de prix au marché ?
Le marché régule l'offre et la demande lui-

même. Si les devises le permettent, il n'est pas impossible que nous constations un léger ajustement. Je serai en mesure de mieux répondre à cette question dans un an. (Rires)

Les marges fondent. La vente de voitures neuves est-elle encore une activité importante aux yeux des garagistes à l'heure actuelle ?

La vente de voitures neuves est et demeure un élément central de toute concession de marque. Oui, les marges ont subi une érosion ces dernières années mais le client local qui achète sa nouvelle voiture aujourd'hui reviendra peut-être demain avec une vitre cassée ou de la tôle froissée et demandera au garagiste d'effectuer des réparations. Je veux dire par là qu'il faut prendre en compte la totalité du modèle économique et non pas un aspect isolé.

PERSONNELLE, DURABLE, CONFORME À LA LOI

L'ÉLIMINATION INTELLIGENTE



Altola
Déchets spéciaux;

Huiles usagées, liquide de freins, filtres à huile, batteries, pare-chocs, vitres ou pneus: en tant que partenaire expérimenté de garages automobiles, nous vous facilitons la vie en ce qui concerne la récupération et l'élimination de tous types de matériaux et de déchets spéciaux.

0800
Die Nummer 0800 Altola
Le numéro 258652

Webshop: simplicité et confort

Il n'y a pas plus simple: notre boutique en ligne vous permet de nous transmettre vos mandats 24h/24, en tout confort et exactement quand cela vous convient. www.altolashop.ch

30^e rencontre interprofessionnelle Eurotax

Des données de marché en temps réel et les bonnes questions

Un vent frais souffle sur la traditionnelle rencontre interprofessionnelle Eurotax : Martin Novak, le nouveau Managing Director d'Eurotax Suisse et Autriche, a indiqué ce que les clients d'Eurotax pouvaient attendre de la réorganisation, à savoir les bonnes questions et des données de marché collectées pratiquement en temps réel. Reinhard Kronenberg, rédaction

■ La rencontre interprofessionnelle Eurotax est traditionnellement un rendez-vous que de nombreuses personnalités importantes de la branche suisse de l'automobile inscrivent dans leur agenda. Les raisons de cet engouement ont une fois de plus été mises en lumière : le mélange entre données de marché pertinentes, distinction des véhicules affichant la valeur résiduelle la plus élevée et ambiance stimulante pendant le dîner a transformé la journée en expérience. Martin Novak, le nouveau Managing Director d'Eurotax Suisse et Autriche, y a trouvé le cadre parfait pour se présenter à un large public.

Tendances actuelles des préjudices

940 417 : tel est le nombre de véhicules toutes marques et tous modèles confondus dont l'extension de garantie pour vé-

hicules neufs chez CG Car-Garantie Versicherungs-AG a expiré en 2016. Cette dernière détermine les préjudices les plus fréquemment constatés sur ces véhicules et en tire ses tendances, dont la branche automobile tient largement compte. Axel Berger, président du comité directeur de CG Car-Garantie, a également profité de l'occasion pour se présenter. Point très important pour le garagiste : près de 54 % des préjudices surviennent au cours des 10 000 premiers kilomètres et le montant du préjudice moyen s'élève à CHF 651.-. Les préjudices les plus coûteux concernent le moteur et le système de carburant, turbo inclus (voir le graphique). Cela vaut tant pour les véhicules neufs que d'occasion. Ils représentent dans les deux cas un cinquième des préjudices constatés.

Durcissement des exigences pesant sur le savoir-faire

Les autres préjudices ne se différencient que graduellement pour les véhicules neufs et d'occasion : si les préjudices affectant le système électrique arrivent en deuxième place sur les occasions, ils n'occupent que la quatrième place sur les véhicules neufs.

Axel Berger a indiqué que les véhicules sont de plus en plus complexes, un véhicule moderne recelant par exemple trois kilomètres de câbles. D'après lui, cette évolution a deux conséquences centrales : la technologie actuelle (le diesel) menace d'être négligée en raison des énormes investissements dans les nouvelles technologies automobiles, alors que les exigences qui pèsent sur le savoir-faire des garagistes se durcissent. Et d'affirmer : « Cela multiplie les défis, mais aussi les opportunités ».

D'après M. Berger, le potentiel de création de valeur ajoutée pour les garagistes modernes s'accroît notamment avec la progression de la complexité. Compte tenu de ce constat, sa recommandation aux ateliers était claire: « Commencez par vous spécialiser dès

« Même si, aujourd'hui, tout se numérise, les gens continueront demain d'acheter chez des gens. »

Lars Thomsen, futurologue

aujourd'hui et formez-vous en permanence! » De cette manière, il serait possible de compenser le recul annoncé des ventes de pièces de rechange, et surtout d'huile, qui commence en raison de l'électrification continue des véhicules qui se dessine. Selon lui, « les spécialistes sont toujours demandés. »

« Meilleur revendeur de voitures d'occasion » de Suisse

Le « Meilleur revendeur de voitures d'occasion » de Suisse a également été récompensé pendant la soirée. Sur la base de divers critères se rapportant aussi bien aux véhicules proposés qu'aux revendeurs eux-mêmes, l'AMAG Occasions Center de Zurich occupe la première marche du podium. Son directeur, Bruno Blättler, a reçu la récompense au nom de toute son équipe en notant

Les champions de la valeur résiduelle Eurotax

Dans le cadre d'une procédure sophistiquée et sur la base de leurs données de marché actuelles, les spécialistes des données d'Eurotax ont déterminé les champions de la valeur résiduelle dans différentes catégories avant de les distinguer pendant la soirée.

Les bases du calcul : durée de trois ans, kilométrage de 50 000 km, prix catalogue 2014 comme référence. La valeur résiduelle calculée est ainsi en relation avec le prix catalogue.

Catégorie « City » (petites voitures) :

1^{er} place : Suzuki Swift (51,9 % de valeur résiduelle)

2^e place : Skoda Fabia (50,4 %)

3^e place : Audi A1/S1 (49,8 %)

Catégorie « Business » :

1^{er} place : Skoda Octavia (50 %)

2^e place : BMW Série 4 Grand Coupé (47,9 %)

3^e place : Audi A5 (47,5 %)

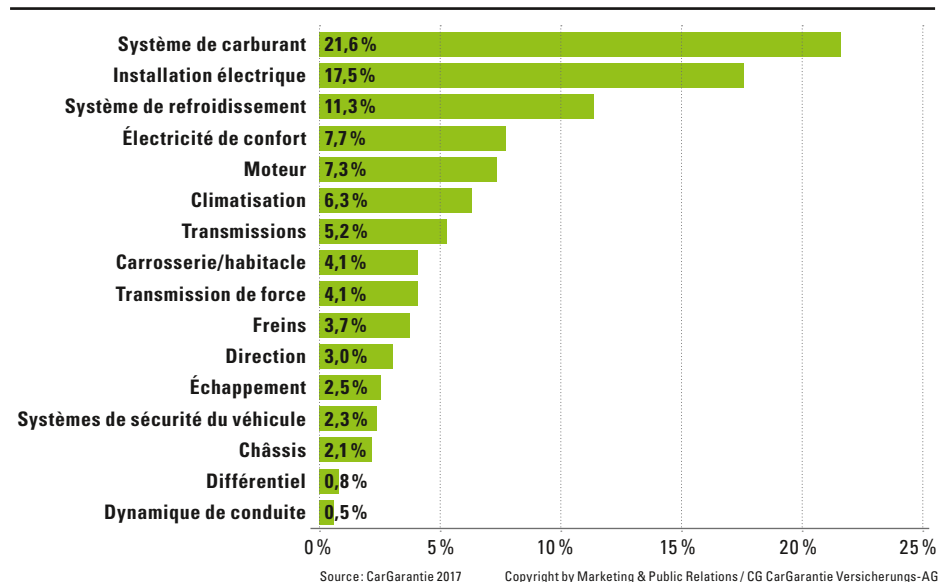
Catégorie « SUV » :

1^{er} place : Porsche Macan (60,7 %)

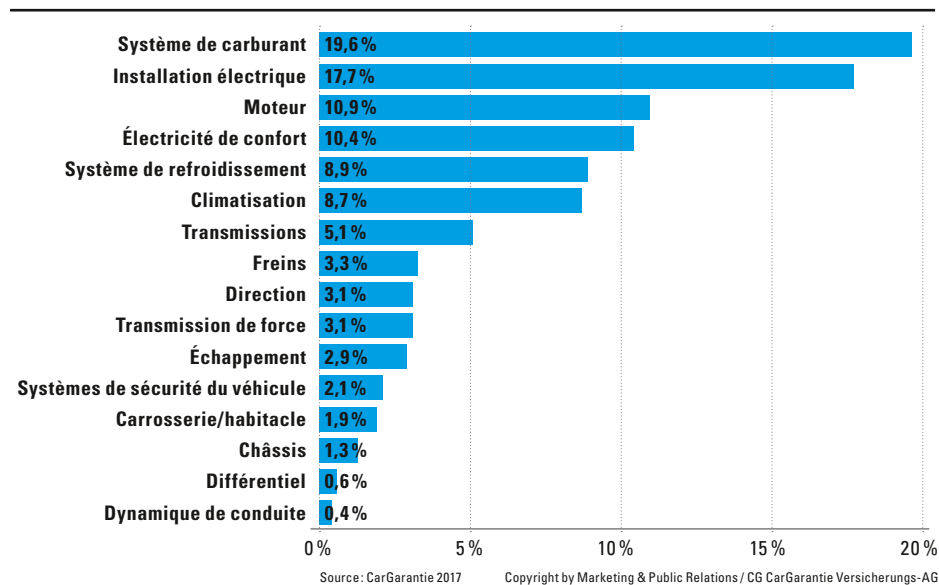
2^e place : Range Rover Sport (55,1 %)

3^e place : BMW X4 (54,8 %)

Fréquence des sinistres selon les éléments de construction : voitures neuves



Fréquence des sinistres selon les éléments de construction : voitures d'occasion



qu'un tel accomplissement n'est possible que grâce à une orientation résolue vers les services, la fiabilité et la rapidité de réaction.

Perspectives d'avenir

Le futurologue Lars Thomsen a porté un regard sur l'avenir (proche). Selon lui, les tendances de l'intelligence artificielle et de la robotique méritent une attention particulière. Pour M. Thomsen, cette dernière a le potentiel pour devenir un marché aussi grand que le marché automobile actuel. En ce qui concerne la branche automobile, lui et son équipe discernent une tendance au recul de la propriété alors que la conscience de marque prendra dans le même temps plus de place qu'aujourd'hui. À l'avenir, les clients achèteront moins de

marques, mais adhéreront plutôt à des familles de marques.

Pour le garagiste, cela signifie qu'il devrait se positionner plus clairement comme le représentant de la marque, mais aussi et surtout de la sienne. La transmission au client de valeurs telles que la fiabilité, la proximité, la confiance, la capacité et la fascination pour ses propres produits fera toute la différence. « Malgré toute la numérisation, les gens continueront de faire leurs achats auprès d'autres gens », a déclaré M. Thomsen aux garagistes présents, « et c'est bien là que se trouve votre plus grande opportunité: devenez gestionnaire de relations! » <

« Les garanties permettent de fidéliser la clientèle »

Avec plus de 2,1 millions de contrats de garantie à son actif et plus de 23 000 partenaires contractuels, CG Car-Garantie est l'un des assureurs spécialisés les plus expérimentés d'Europe. Son PDG, Axel Berger, lève le voile sur l'évaluation interne de l'entreprise, effectuée sur la base de 688 824 garanties d'occasion échues et 251 593 garanties à l'échéance de la garantie constructeur. **Reinhard Kronenberg**, rédaction

■ **Monsieur Berger, il existe des différences considérables entre les marques du point de vue de la probabilité des sinistres. Les constructeurs reçoivent-ils cette liste ?**

Notre évaluation annuelle de répartition des dommages est réalisée sur la base de garanties d'occasion échues et de garanties à l'échéance de la garantie constructeur d'une durée de 12, 24 et 36 mois, toutes marques et tous modèles confondus. Nous ne nous attachons qu'au résultat global et ne distinguons pas entre ceux-ci.

Au fil des années, quelles parties du véhicule se sont améliorées en termes de fréquence des sinistres ?

Pour les occasions, sur une période de cinq ans, l'installation électrique s'est améliorée, passant de 20,6 % à 17,7 %. Mais on note un léger recul du côté du moteur, qui passe de 8,8 % à 10,9 %, et du système de refroidissement, qui passe de 6,8 % à 8,9 %. Tous les autres éléments de construction sont restés constants, à 1 % près. Pour les voitures neuves, les freins se sont améliorés, passant de 5,8 % à 3,7 %. On enregistre une baisse du côté du système de carburant (turbocompresseur incl.), qui passe de 18,4 % à 21,6 %, et du système de refroidissement, qui passe de 9,3 % à 11,3 %. Tous les autres éléments sont restés stables, à 1 % près.

Comment expliquez-vous que les frais de réparation augmentent avec la complexité, alors que les coûts de réparation moyens sont restés presque les mêmes ?

Les frais de réparation, c'est-à-dire les taux de facturation ho-

naire de l'entreprise, et les pièces de rechange se renchérissent constamment. À l'inverse, le nombre de dommages est resté relativement constant ces dernières années en raison des améliorations qualitatives. Cela entraîne des coûts de réparation moyens plutôt stables.

La fréquence des sinistres parle clairement en faveur des garanties à l'échéance de la garantie constructeur. Quels autres arguments un vendeur automobile a-t-il à sa disposition pour convaincre sa clientèle ?

Aujourd'hui, un client n'achète pas seulement un véhicule, mais surtout de la mobilité. Or, il veut savoir ce que cette mobilité lui coûtera exactement chaque mois. Étant donné qu'à côté des voitures neuves, la majorité des occasions font aujourd'hui l'objet de plans de financement, il est important pour l'acheteur de ne pas avoir à faire face à des coûts supplémentaires à moyen et long terme. Une

garantie est une prestation complémentaire qui donne, qualitativement par-

lant, plus de valeur à une voiture neuve ou d'occasion.

Une garantie peut-elle être conclue pour toute voiture ?

Oui, une garantie peut en principe être contractée pour tous les véhicules usuels, dans la mesure où nos critères d'acceptation sont remplis. Cela signifie qu'il ne doit pas s'être écoulé plus de douze ans après la première mise en circulation du véhicule et que celui-ci ne doit pas avoir plus de 180 000 kilomètres au compteur.

Quels sont les éléments qu'un vendeur doit avoir à l'esprit lorsqu'il accorde une garantie ?

Tout d'abord, il doit savoir que les garanties permettent de fidéliser davantage les clients dans le domaine de l'après-vente. Celui-ci étant une source de recettes importante pour le garagiste, il consolide toute son entreprise. La fidélité envers un garagiste est principalement le fruit de la satisfaction des clients suite aux services proposés. Un sondage DEKRA/IFA de 2015 montre que les garages qui utilisent très souvent les garanties, les prolongations de garantie, les contrats de leasing ou les forfaits réalisent une marge sur coût variable III moyenne nettement plus importante dans l'après-vente. En outre, ces vendeurs effectuent un marketing intensif au moyen de publipostages directs, d'annonces, de flyers, de newsletters et possèdent un personnel bien formé. La mise en œuvre systématique de telles mesures mène directement à de bons résultats financiers. <





La maîtresse de cérémonie, Beatrice Müller.



Matthias Bischof (à g., directeur des ventes et du marketing, Eurotax Suisse) et Joshua Rosenbauer (directeur des ventes, Porsche Suisse SA).



Lukas Hasselberg (à g., responsable RP, Opel Suisse SA).



Matthias Bischof (directeur des ventes d'Eurotax Suisse), Roger Calisi (directeur de la distribution et du marketing de Suzuki Automobiles Suisse), Bruno Blättler (directeur du centre AMAG Occasions à Zurich), Isabelle Deville (manager de flotte Skoda), Joshua Rosenbauer (directeur des ventes de Porsche Suisse) et Martin Novak (directeur général d'Eurotax Suisse).



Urs Wernli (à g.), président central de l'UPSA.



André Frey, directeur de FIGAS, en pleine conversation.



Enzo Aiello, Brigitte Albrecht et Carmine Sarno, d'Eurotax Suisse.



L'avenir du moteur à combustion

« Nous avons besoin du diesel »

La branche automobile porte un regard optimiste sur l'avenir. Elle sait que la mobilité individuelle prendra une place encore plus importante qu'aujourd'hui. Auparavant, toutefois, elle doit résoudre un problème de taille : préserver aussi longtemps que possible la bonne santé du moteur à combustion, en particulier du diesel. **Reinhard Kronenberg**, rédaction

■ Avec le diesel, il convient de distinguer deux temps : le présent et l'avenir. Pour ce qui est du présent, le moteur diesel traverse une mauvaise passe : le débat faisant rage autour de l'oxyde d'azote en Allemagne et le risque de voir les restrictions de circulation se multiplier dans les villes ont laissé des traces dans la conscience des propriétaires et des acheteurs d'automobiles.

« Les avantages rationnels sont toujours bien présents »

Le marché des véhicules diesel ne s'est toutefois pas replié de manière substantielle, du moins pas en Suisse. C'est ce que montrent les chiffres d'auto-i-dat et d'Eurotax, les deux principaux fournisseurs de données automobiles en Suisse (voir encadré). Un sondage non représentatif mené par AUTOINSIDE auprès des membres de l'UPSA confirme cet état de fait.

Christian Müller, de l'entreprise F. + Ch. Müller AG, confie la chose suivante : « Naturellement, nous notons parfois une certaine méfiance des acheteurs vis-à-vis des véhicules diesel, mais les avantages rationnels de la motorisation diesel (une consommation inférieure de carburant, et donc un entretien meilleur marché et nettement moins d'émissions de CO₂) sont toujours bien présents. » En outre, les primes environnementales ou les primes à l'échange d'anciens véhicules diesel accordées par différents constructeurs soutiennent la vente de voitures neuves : en Suisse, c'est le cas d'Abarth, Audi, BMW, Fiat, Ford, Hyundai, Mercedes-Benz, Renault, Seat, Skoda, Toyota et Volkswagen.

Sans le diesel, impossible d'atteindre les valeurs cibles des émissions de CO₂

Cela peut paraître contradictoire à première vue, mais le cas est clair en ce qui concerne l'avenir du moteur diesel : il continuera de jouer un rôle central dans les années et les décennies à venir.

La raison est simple : si les constructeurs veulent atteindre sur l'ensemble de leur parc les nouvelles valeurs cibles de 95 grammes de CO₂ par kilomètre en moyenne, qui entreront en vigueur dès 2021,

D'après une estimation scientifique, 325 millions de véhicules seront en circulation d'ici 30 ans, soit trois fois plus qu'aujourd'hui.

ils n'ont pas le choix. Car ils n'y parviendront pas avec les voitures à essence et les motorisations alternatives (moteur électrique, au gaz et à hydrogène) n'atteindront pas, même à moyen terme, les parts de marché nécessaires pour remplacer le diesel.



Sans le diesel, impossible d'atteindre les valeurs cibles des émissions de CO₂.

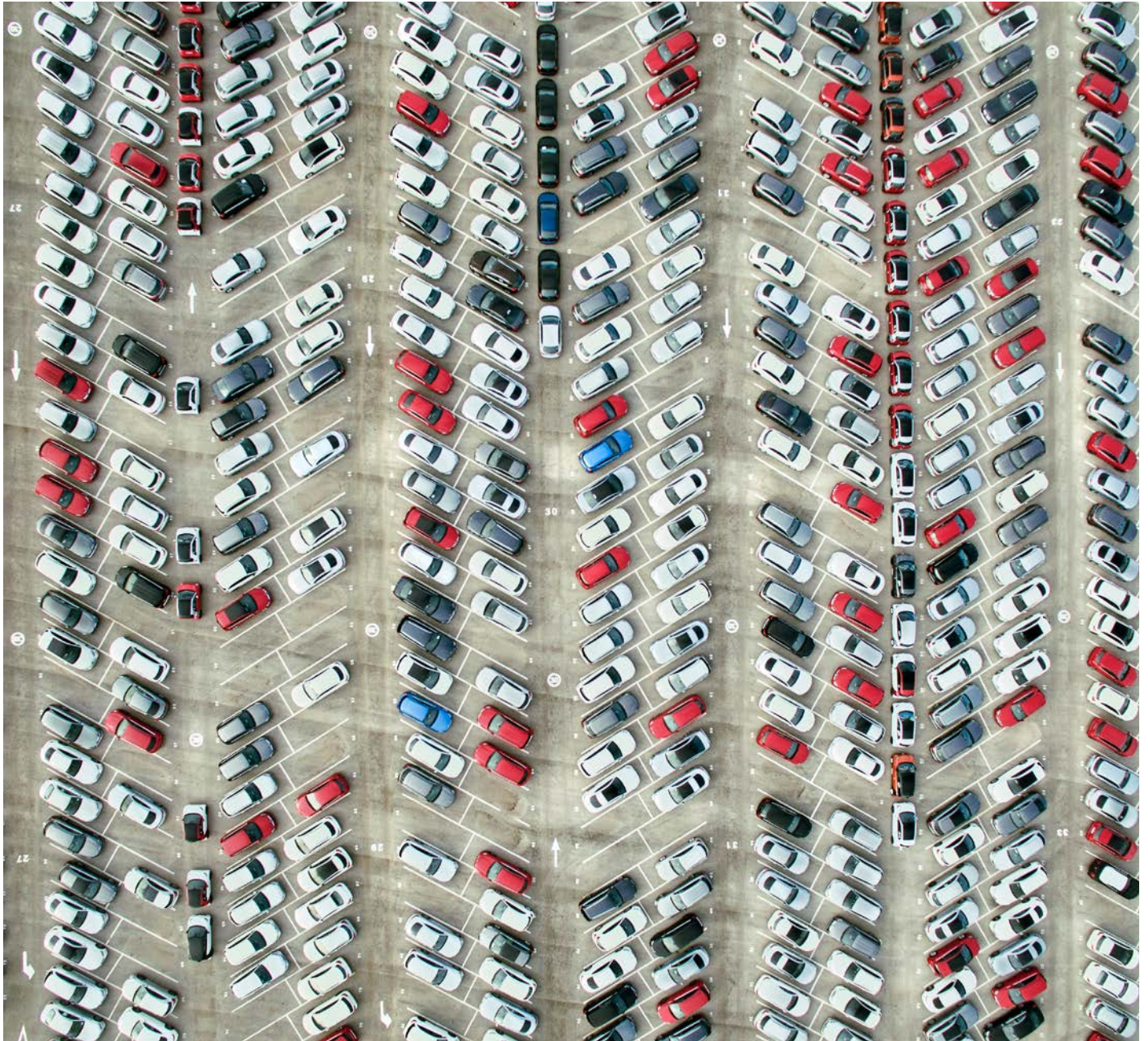
ABARTH - ALFA ROMEO - BANNER - BRIDGESTONE - CASTROL - CHRYSLER - CONTINENTAL - COOPER - DAIHATSU - DODGE - DUNLOP - FALKEN - FIAT - FIAT PROFESSIONAL - FORD -



Vous cherchez des pièces d'auto, nous avons le webshop.

Chez nous vous recevez des pièces détachées d'origine, pneus, lubrifiants, batteries et accessoires - tout d'une seule source. Produits de qualité à des prix honnêtes - livrés dans toute la Suisse jusqu'à trois fois par jour.

ABARTH - ALFA ROMEO - BANNER - BRIDGESTONE - CASTROL - CHRYSLER - CONTINENTAL - COOPER - DAIHATSU - DODGE - DUNLOP - FALKEN - FIAT - FIAT PROFESSIONAL - FORD -



Demande ininterrompue : près de 325 millions de voitures pourraient être vendues d'ici 2050.

À cela s'ajoute le fait que la demande de voitures explosera ces prochaines décennies en raison de la prospérité croissante, surtout dans les pays émergents. Un pronostic corroboré par le professeur Ferdinand Dudenhöffer, un des experts de l'industrie automobile les plus reconnus au monde, qui interviendra lors de la Journée des garagistes suisses du 17 janvier 2018 au Kursaal à Berne.

Le potentiel commercial reste colossal

Dans son dernier ouvrage, « Wer kriegt die Kurve? Zeitenwende

in der Autoindustrie » (en allemand uniquement), le professeur prévoit qu'il pourrait y avoir 325 millions de véhicules en circulation d'ici 30 ans. Par rapport aux 81 millions de véhicules vendus dans le monde entier en 2016, cela revient à une augmentation de 200 %. Et là aussi, une chose est claire : il sera impossible de répondre à cette demande avec les motorisations purement électriques, non seulement du point de vue de la production, mais également de la consommation d'électricité que cette évolution requerrait.

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



et et...

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 - WYNN'S - YOKOHAMA

Professions de foi en faveur du diesel

Il est évident que certains constructeurs exploitent les débats actuels pour se positionner comme des entreprises respectueuses de l'environnement et tournées vers l'avenir. Le constructeur Volvo, par exemple, a récemment annoncé qu'il ne construirait plus de voitures sans moteur électrique dès 2019. Ce que cette déclaration d'intention ne dit pas, c'est que les véhicules purement électriques ne constituent qu'une partie de ces prévisions, la majeure partie des voitures seront hybrides et continueront d'avoir un moteur à combustion.

« Le moteur diesel existera encore longtemps, en particulier dans les grands véhicules. »

Christian Bach, Empa

Les constructeurs allemands BMW, Mercedes-Benz et VW sont en revanche unanimes sur l'avenir du diesel : « Nous avons besoin du diesel », insiste Dieter Zetsche, PDG de Daimler, en tenant également compte du fait que la part des diesels dans les véhicules hauts de gamme et les SUV est particulièrement élevée. Chez Audi, le responsable R&D, Peter Mertens, fait le calcul suivant : « Nous voulons que les véhicules électriques représentent envi-

« Dans le trafic lourd, il n'y aura pas d'alternative avant longtemps. »

Jürg Röthlisberger, directeur Ofrou

ron un tiers de nos ventes d'ici 2025, c'est-à-dire dans huit ans. Faites donc la soustraction : les deux autres tiers resteront des véhicules conventionnels », déclarait-il au mois d'août à la revue Automobilwoche.

S'il fallait encore un signe de plus : Ford équipe désormais son

modèle phare (le plus vendu aux États-Unis) le X-Large Pick-Up F-150, d'une motorisation diesel. On pourrait avancer que le diesel joue un rôle négligeable sur le marché américain puisqu'il ne représente que 0,1 %, mais le signal que Ford envoie en sa faveur est fort.

Les experts et les politiques sont unanimes

La clé des motorisations de demain résidera par conséquent dans la hausse de l'efficacité des moteurs à combustion : « Le moteur diesel existera encore longtemps, en particulier dans les grands véhicules », indique Christian Bach, responsable des systèmes de propulsion des véhicules à l'Empa, à Dübendorf. Mais, car il y a bien un mais : « Il faut toutefois qu'il parvienne à négocier rapidement trois virages : il doit devenir plus propre, plus économe et être alimenté par une énergie renouvelable. »

Les politiques sont du même avis. Le Conseil fédéral défend une « hausse de l'efficacité technologiquement neutre », ce qui signifie que le moteur à combustion (et avec lui le diesel) continuera à jouer un rôle majeur dans sa planification d'avenir. Jürg Röthlisberger, directeur de l'Office fédéral des routes, est certes persuadé que le moteur électrique sera important à l'avenir ; il est néanmoins tout aussi convaincu qu'on continuera d'avoir besoin des moteurs à combustion sous la forme de moteurs diesel ou à essence plus efficaces : « Dans le trafic lourd, il n'y aura pas d'alternative avant longtemps. » <



Christian Bach, responsable des systèmes de propulsion des véhicules à l'Empa, à Dübendorf.

L'UPSA fournit un dossier d'argumentation

kro. Pour savoir comment répondre à des clients parfois inquiets, l'UPSA a préparé cet été un argumentaire pour ses membres. Il est consultable en ligne sur :



www.agvs-upsa.ch/fr/news/news-archiv/thematique-du-diesel-ce-que-tout-membre-de-lupsa-doit-desormais-savoir

En Suisse, le marché n'enregistre qu'un léger repli

kro. C'était inévitable, et donc prévisible : la controverse sévissant en Allemagne autour de possibles restrictions de circulation a eu des conséquences en Suisse aussi. Et bien que de telles mesures ne soient pas à prévoir dans notre pays, le marché des véhicules diesel a enregistré un léger repli par rapport à 2016. Le leader de la branche, auto-i-dat ag, note un recul de 4 % pour les voitures neuves au premier semestre 2017. Eurotax enregistre une baisse de 5 à 7 %, comme nous l'a confirmé Martin Novak, directeur général d'Eurotax Suisse et Autriche.

En revanche, René Mitteregger, spécialiste des données chez auto-i-dat ag, précise que « les nouvelles immatriculations de véhicules diesel, surtout dans le segment des SUV, ont encore pris de l'ampleur au premier semestre ». Elles ont augmenté de 6,2 % dans la classe moyenne inférieure, de 14,4 % dans la classe moyenne supérieure et même de 20,2 % dans le haut de gamme.

Cherch Trouvé.

Le N°1 grâce au stock le plus vaste et l'agréable shop en ligne. shop.hirschi.com

HIRSCHI AG
Ça tient.

Un exemple à l'échelon national

« J'espère que d'autres s'empareront du dossier »

Le canton de Zurich a approuvé le projet anti-embouteillages à une majorité écrasante (61,3%). Le conseiller cantonal zurichois et président de section Christian Müller explique en quoi celui-ci pourrait également servir d'exemple au niveau national. *Sascha Rhyner, rédaction*

L'intensification de la circulation dans le canton de Zurich a laissé des traces lors de la votation du 24 septembre 2017. (Photo: office des travaux publics de Zurich)

■ *Christian Müller, à quoi pouvons-nous nous attendre en matière d'embouteillages sur les routes zurichoises suite au « oui » à la contre-proposition ?*

Malheureusement, peu de choses changeront aujourd'hui et demain sur nos routes. Nous espérons toutefois que quelques-uns des projets routiers qui sont en cours de planification depuis longtemps seront désormais rapidement mis en œuvre. Cela devrait conduire à une amélioration aux points névralgiques d'embouteillages. Je m'attends également à ce qu'un rapport expliquant en quoi les mesures auront un impact sur la capacité routière soit publié pour toutes les réfections à venir, notamment concernant l'aménagement de l'espace routier en ville. Sans oublier les efforts sans nom de la ville de Zurich visant à introduire Tempo 30 partout, comme sur l'Europabrücke par exemple. Ces initiatives devraient maintenant être retirées.

Dans quelle mesure cette votation peut-elle avoir un effet indicateur interrégional, voire national ?

La votation de Zurich aura assurément un effet indicateur à l'échelon national. Un résultat si clair au profit du traitement équitable de la route et des TP ne peut être ignoré par la Confédération pour la planification future des transports. Il faudrait également que cela permette de combler les lacunes du réseau de transport natio-

nal. Le peuple s'attend à une réduction des nombreux goulets d'étranglement, surtout dans les agglomérations. Cela s'est déjà exprimé par le « oui » au FORTA.



Christian Müller.

D'après vous, qu'est-ce qui a été déterminant pour le succès écrasant de cette votation, sachant que 167 communes sur 168 ont voté pour ? Et même la ville de Zurich rouge-verte n'a rejeté le projet qu'à 53%.

Le réseau routier connaît des problèmes dans tout le canton de Zurich. Il y a peu de communes qui ne sont pas affectées et il n'y a presque pas de trajets qui ne sont pas confrontés aux embouteillages. En outre, le flux de circulation a par le passé été davantage entravé à divers endroits par une réduction de tempo ou la fin du tracé et pratiquement plus aucune réfection de route sans arrêts de bus sur la voie n'était prévue. L'accord donné à la

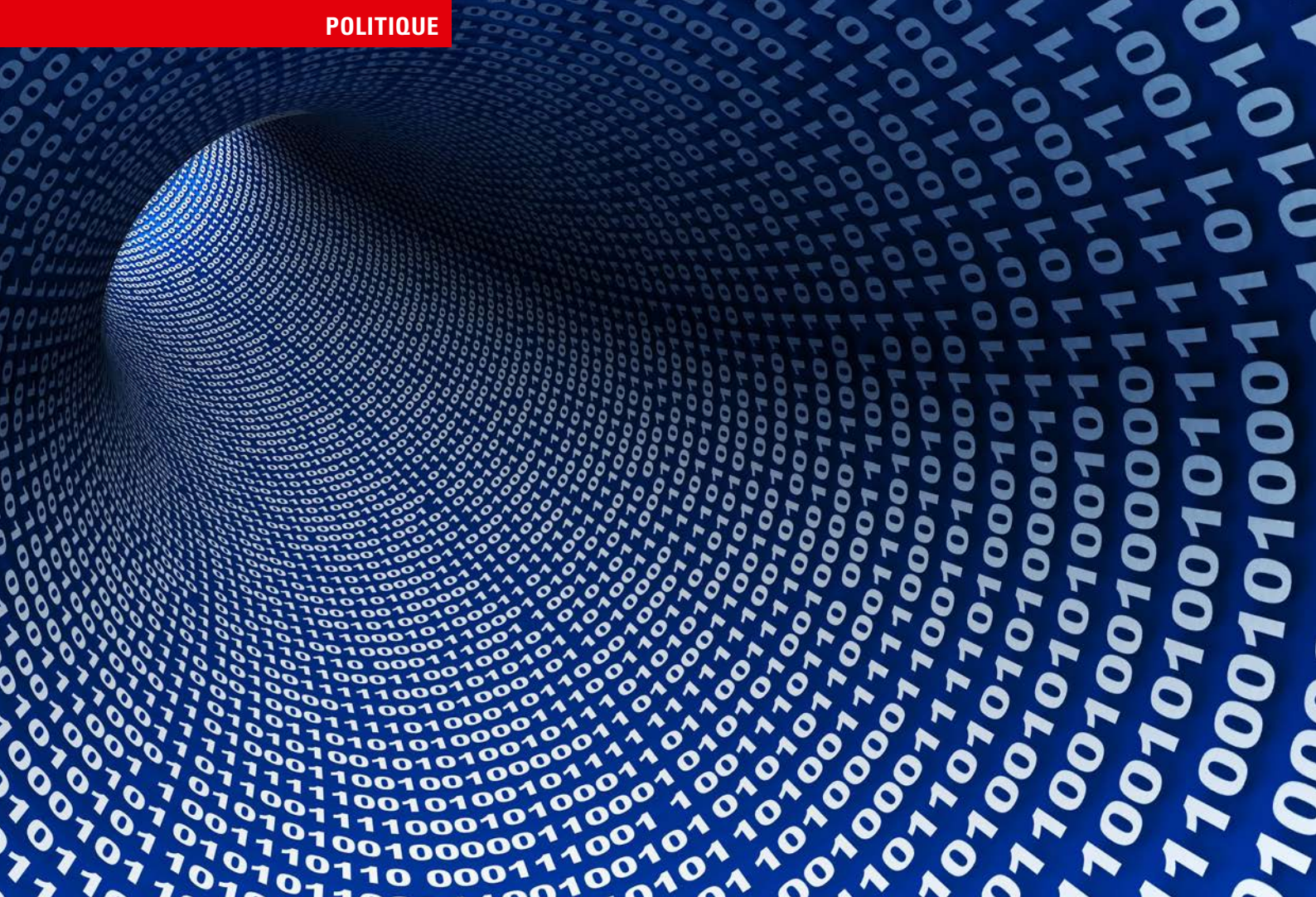
contre-proposition tout autour du bassin du lac de la ville de Zurich montre également que la population ne le tolère plus. La situation s'aggrave d'année en année. Les gens sentent que les capacités ne sont d'ores et déjà plus suffisantes.

Savez-vous si d'autres sections UPSA prévoient des projets similaires ?

À l'heure actuelle, je n'ai pas connaissance de projets similaires issus d'autres sections de l'UPSA. Le projet a toutefois été discuté à diverses occasions et il a été bien reçu. J'espère que le résultat clair conduira d'autres sections à s'emparer du dossier.

Si tel devait être le cas, comment ces sections devraient-elles s'y prendre pour rencontrer le même succès ?

Une collaboration avec des associations industrielles et automobiles serait utile. L'industrie est en fin de compte fortement affectée par le manque de capacités. Les heures d'embouteillages engendrent un énorme préjudice économique. Dans chaque région, il devrait y avoir suffisamment de politiciens se décrivant comme proches de l'industrie. S'il est possible de les convaincre qu'une industrie performante nécessite également une infrastructure routière performante, un succès similaire devrait être possible. <



Révision totale de la loi sur la protection des données (LPD)

« La nouvelle loi entraîne un excès de bureaucratie »

Dans le cadre de la révision totale de la loi sur la protection des données (LPD), le Conseil fédéral a adopté, en septembre, le projet de nouvelle loi ainsi que le message y relatif. Pour de nombreuses PME, le projet amène beaucoup de contraintes bureaucratiques. Olivia Solari, juriste auprès de l'UPSA, prend position. **Sandro Compagno**, rédaction

■ *M^{me} Solari, l'UPSA est-elle satisfaite du projet de loi dans le cadre de la révision totale de la loi sur la protection des données ?*

Dans sa prise de position sur l'avant-projet, l'UPSA avait déjà exprimé clairement son avis qu'une réglementation au-delà du but poursuivi n'était pas indiquée. Le message adopté par le Conseil fédéral prévoit entre autres des obligations d'informer et d'agir pour nos membres qui, de l'avis de l'UPSA, entraînent un excès de bureaucratie pour les entreprises.

Pourquoi est-il nécessaire de soumettre la loi sur la protection des données à une révision totale ?

Au sein de l'UE, le Conseil de l'Europe révisé la convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (convention n° 108), que la Suisse a ratifiée.

Le Conseil fédéral estime qu'une renonciation aurait des conséquences négatives considérables pour la Suisse sur le flux transfrontière de données. En révisant sa loi fédérale sur la protection des données, la Suisse se rapproche des règles de l'UE. Selon le Conseil fédéral, cela permet de garantir que la Commission européenne juge suffisante la protection des données en Suisse, ce qui est nécessaire pour permettre la poursuite du libre échange des données entre les entreprises suisses et les membres de l'UE.

Le présent projet évoque un code de conduite spécifique à la branche, permettant d'élaborer des règles adaptées pour l'ensemble d'une branche. Cela pourrait simplifier considérablement les choses pour toute entreprise commerciale. L'UPSA rédigerait-elle un tel code pour ses membres ?

Pour cet important projet d'envergure, l'UPSA collabore avec l'Association Suisse des Sociétés de Leasing (ASSL) et auto-suisse. Des initiatives communes existent déjà et d'autres sont envisagées, en vue d'élaborer ensemble un tel code. Nous tiendrons nos membres informés en continu à ce sujet.

Concrètement, qu'est-ce qui change avec la nouvelle loi ? De quoi le garagiste doit-il tenir compte dans son travail quotidien ?

Le Conseil fédéral prévoit l'entrée en vigueur de la loi révisée sur la protection des données pour le milieu de l'année 2018. Cela signifie que nos membres devront déjà bientôt se poser les questions suivantes lorsqu'ils traitent des données : « Ai-je le droit d'utiliser ces données et de les transmettre à un tiers, et est-ce que je sais ce que celui-ci en fera ? » Il deviendra impératif d'informer correctement tout client qui souhaite acheter une voiture, demander un service ou faire changer les pneus de sa voiture, sur l'utilisation de ses données et surtout que celui-ci autorise leur utilisation et leur transmission. Cette autorisation devra obligatoirement être donnée par écrit, ce qui nécessitera une adaptation majeure chez nos membres comme chez nos clients. Nos membres devront en outre tenir compte des exigences de la protection des données et ce, dès le stade de planification d'un projet. De même, ils devront évaluer l'impact de la protection des données et signaler toute violation de la protection des données ou perte de données au préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT).

Le projet indique des amendes d'un montant maximum de CHF 250 000 en cas de violation de la LPD. Le garagiste doit-il se préparer à être impliqué dans des litiges compromettant son existence ?

Si le projet renonce certes à l'introduction de sanctions administratives, il prévoit en revanche d'étendre et de renforcer massivement la

responsabilité pénale des personnes physiques chargées de traiter les données en question. Le renforcement des sanctions demandé par le Conseil fédéral, telles que des amendes jusqu'à CHF 250 000 en cas de violation intentionnelle, voire des peines privatives de liberté jusqu'à trois ans en cas de récidive, peuvent donc effectivement menacer l'existence des garagistes en tant que personnes physiques. Désormais, les sanctions visent en premier lieu la personne physique chargée du traitement des données et non plus l'entreprise au profit de laquelle a lieu le traitement des données. Ainsi, lorsqu'un membre est une personne morale, par exemple une SA ou une Sarl, l'infraction est imputée aux représentants de ses organes directeurs.



Olivia Solari, Service juridique.

Tout cela est extrêmement compliqué. À commencer par la première analyse réalisée par l'UPSA en collaboration avec l'ASSL, difficilement compréhensible pour tout non-juriste. Alors, comment le garagiste est-il censé s'y retrouver dans cette jungle juridique ?

Il s'agit effectivement d'un sujet très complexe et le jargon juridique ne simplifie pas les choses. (Elle rit.) Mais cela n'empêchera pas cette nouvelle loi d'entrer en vigueur, c'est pourquoi nous avons tout intérêt à nous y pencher le plus tôt possible. Je conseille à nos membres de bien étudier les six pages de notre analyse ; en cas de question, le service juridique de l'UPSA se tient volontiers à leur disposition pour y répondre. En outre, je recommande à nos membres d'examiner dès maintenant la question, entre autres, de savoir si leurs processus internes incluent bien toutes les autorisations requises. Un travail de sensibilisation doit désormais avoir lieu par étapes, au cours duquel l'UPSA soutiendra ses membres en continu. <



Plus d'informations sur : www.agvs-upsa.ch/fr/representation/loi-federale-sur-la-protection-des-donnees-lpd



Une nouvelle *expérience* pour la distribution automobile

Autoline DRACAR+

Les systèmes de gestion des concessionnaires de CDK - l'**ADN** de votre entreprise

Plus d'informations sur : www.cdkglobal.ch/ADN

Intervalles entre les CVM

Bonne collaboration, maintien du cap

Les nouveaux intervalles entre les CVM sont en vigueur depuis neuf mois. Les véhicules neufs doivent désormais se présenter pour la première fois au contrôle périodique au plus tard au bout de six ans. **Sascha Rhyner**, rédaction



Le centre de test de l'UPSA de Zofingue.

■ Et voilà que « Kassensturz » s'en prend une fois de plus aux voitures et à la branche automobile. L'émission du 17 octobre a pris les services des automobiles en point de mire. Reproche latent : ces derniers tireraient des bénéfices des contrôles périodiques. L'explication est pourtant simple : le contrôle des véhicules est l'affaire des cantons (en raison d'un formulaire d'examen national commun), et ceux-ci suivent des procédures différentes.

Clairvoyance dans le canton d'Argovie

Ceci vaut également pour le contrôle périodique des véhicules et les intervalles entre les contrôles en vigueur depuis le 1^{er} février 2017. Tout nouveau véhicule doit passer au CVM au plus tard au bout de six ans, indique-t-on dans la nouvelle loi. L'UPSA s'était battue pour que les intervalles entre les contrôles ne soient pas modifiés au détriment de la sécurité routière. « Nous ne pouvons pas améliorer la sécurité routière avec 'Via sicura' pour la mettre en péril en relâchant sur les intervalles entre les contrôles », affirme Toni Mancino, président des centres de test de l'UPSA d'Argovie.

Ce nouveau régime devrait endiguer en partie les forts décalages lors du premier contrôle. « Les services des automobiles ont mis le cap sur le traitement des retards lors des contrôles de véhicules à moteur », explique Monica Di Mattia, membre de

l'association des services des automobiles. « Les chiffres clés ne seront pas disponibles avant le premier trimestre 2018. »

Le canton d'Argovie quant à lui ne connaît pas ces problèmes et pourrait faire office de modèle. Grâce à une offensive politique vieille de 20 ans, les centres de test de l'UPSA de Zofingue et Kleindöttingen contrôlent aujourd'hui près de 40 000 véhicules par an. Près de la moitié des contrôles sont périodiques. « L'autre moitié relève de contrôles facultatifs d'occasions par des garagistes ou des particuliers. »

Les nouveaux intervalles entre les contrôles n'impliqueront cependant pas moins de travail pour les centres de test d'Argovie. « Les années passées, la croissance annuelle du parc de véhicules du canton d'Argovie s'élevait de 1 à 2 % », explique M.



Toni Mancino, président des centres de test de l'UPSA d'Argovie et directeur de Stierli Automobile AG.

Mancino. « Il y aura donc automatiquement toujours plus de travail. » Grâce aux centres de test privés et certifiés, le modèle argovien pourrait faire office d'exemple, d'autant plus que ceux-ci couvrent les frais.

Contrôles selon des directives Astra

« La collaboration avec le service des automobiles du canton d'Argovie est excellente », vante M. Mancino. « Les services des automobiles gèrent les examens. Nos systèmes fonctionnent en parallèle. Les experts du centre de test sont formés par le service des automobiles d'Argovie, conformément aux directives Astra. Le service des automobiles d'Argovie vérifie chaque année que les normes de qualité et les directives de contrôle soient bien respectées. Les deux centres de test de l'UPSA de Zofingue et Kleindöttigen sont certifiés ISO. » Monica Di Mattia souligne elle aussi la collaboration fructueuse entre la Confédération, les cantons et les centres de test privés et certifiés.

M. Mancino est d'avis que la nouvelle réglementation relative aux intervalles entre les contrôles des camions devrait soulager la circulation nationale : « Nous avons dû faire face à un manque de capacités, les camions devant se rendre chaque année au contrôle. Il faudra cependant un à deux ans pour voir si les retards seront bel et bien endigués. » <

Section Zurich

> Le 31^e salon Auto Zürich, bien plus qu'un feu d'artifice de nouvelles voitures



Glamour au Centre de Foires de Zurich: l'ouverture de l'Auto Zürich est aussi toujours l'occasion de voir et d'être vu.

■ pd. Jusqu'au 5 novembre, le salon Auto Zürich jette un pont entre le présent et l'avenir électrique et numérique. Du rugissement de la Formule 1 à la mise en réseau numérique, en passant par le murmure de l'électromobilité, tout y est. Le Sauber F1 Team revient à l'Auto Zürich Car Show. L'écurie suisse de F1 fera vibrer les fans avec les « fire ups » du dernier moteur Ferrari. D'ici dimanche, cinq mécaniciens de Hinwil démarreront quinze fois le V6 turbo de l'équipe Sauber. « Je suis ravi du retour de Sauber », déclare Karl Bieri, président de l'Auto Zürich Car Show.

« Cette proximité vis-à-vis du public souligne la suissitude du Sauber F1 Team. » La F1 « électrique », ou Formule E, est également présente et offre un avant-goût alléchant de la course à Zurich en juin prochain. L'équipe triple championne du monde Renault e.dams et le pilote suisse Sébastien Buemi exposent leur bolide à Oerlikon. Un simulateur permettra en outre aux visiteurs d'affronter virtuellement Sébastien Buemi. La Formula Student aussi inclut des Suisses survolés: l'Akademischer Motorsportverein Zürich présente par exemple sa

voiture de course entièrement électrique, qui participe depuis sept ans à diverses courses de Formula Student en Europe.

Championnats des métiers et « Brain-Village »

Le spécialiste de l'électronique Euronics présente sa vision de futur avec le CE Trend-Tour et le New Auto World dans la salle 5: grâce à la numérisation et à l'interconnexion, la voiture doit, à l'instar du smartphone, devenir un produit d'électronique grand public.

Ces perspectives d'avenir euphorisantes ne font pas pour autant oublier le présent. En plus de 41 premières suisses et de nouveautés de toutes les principales marques automobiles, les divers métiers de la branche sont représentés. Le « Brain-Village » (voir page 66), dont c'est la troisième participation, organise les championnats des métiers de l'automobile du canton de Zurich. <



Plus d'informations sur:
www.auto-zuerich.ch

Découvrez le nouveau rendez-vous en ligne
so easy, so smart, soft-net



soft-nrg
automobile business solutions

Section Saint-Gall, Appenzell, Principauté du Liechtenstein

> Salon automobile de Saint-Gall: plus grand, plus captivant, plus riche



Forte demande de surfaces d'exposition: le salon automobile de Saint-Gall dans les halles Olma.

■ pd. Sur 17 500 m², 75 exposants présentent 33 marques, 80 nouveautés et des premières en Suisse orientale. Alpine, Citroën, DS Automobiles, Jaguar, Land Rover, Seat et VW figurent parmi les nouvelles marques: la diversité est plus importante que jamais.

Le salon automobile de Saint-Gall poursuit son expansion du fait de la demande croissante de surfaces d'exposition. La onzième édition offre une halle supplémentaire et un mix varié de nouveautés, de spectacles et d'attractions.

Parmi les 350 véhicules exposés dans les quatre halles, les visiteurs trouveront des modèles de présérie et des shows cars en plus des 80 nouveautés et des premières en Suisse orientale. D'Alpine avec sa nouvelle A110 à VW avec la TRoc tant attendue. La nouvelle Nissan Leaf électrique, la nouvelle BMW X3, la nouvelle Citroën C3 Aircross, les Kia Stinger et Stonic, l'Opel Grandland X et bien d'autres encore constituent autant d'autres premières.

Le programme-cadre est lui aussi chargé d'action: les sensations fortes seront au rendez-vous grâce au spectacle en direct de drift et les dragsters de course Top Fuel. Le MotoDrone de Saint-Gall promet de faire vibrer le public, qui sera conquis par la vitesse et le suspense de la première course de drones en intérieur de Suisse orientale à laquelle participeront plus de 30 pilotes suisses et étrangers.

Les fans de deux-roues en auront aussi pour leur argent. Ils pourront en effet tester les derniers modèles dans la zone « Bike&Cycle », en parfait contraste avec le spectacle spécial « Classic&Elegance ». Des raretés et des modèles historiques seront exposés pour le bicentenaire du vélo.

Les écovisiteurs pourront quant à eux tester des voitures électriques, au biogaz, au gaz naturel et des véhicules hybrides dans la zone « Green&Clean ». <

NOUVEAUTÉ

AutoRadar

LA POLE POSITION POUR VOS ACHATS DE VÉHICULES

Pour plus d'infos, venez nous rendre visite dans la halle 4 de Auto Zürich

AUTO

SCOUT 24

Salon de la Voiture d'Occasion

Trois jours pour fêter les Noces d'Argent

Célébrant son 25^e anniversaire, le Salon de la Voiture d'Occasion s'apprête à ouvrir ses portes, du 6 au 8 octobre prochain, dans la halle 6 de Palexpo. Une longévité qui démontre bien les attentes du public dans un marché à la stabilité éprouvée. **Jean-Pierre Pasche**, rédaction

■ 25 ans de bonheur entre les visiteurs et les exposants du Salon de la Voiture d'Occasion organisé par l'APVO (Association pour la Promotion de la Voiture d'Occasion). Un quart de siècle dont l'élément marquant fut un concours. Six personnes se sont vu remettre un bon de CHF 1000.– à valoir sur l'achat d'un véhicule présenté sur le salon. Et

le choix était important : pas moins de 700 véhicules en parfait état attendaient leurs futurs acquéreurs.

Le TCS proposait une estimation pour la reprise de véhicule et les différentes assurances (Cembra Money Bank, Allianz, La Vaudoise, Generali et le TCS) étaient attentives à trouver le meilleur tarif possible. <

Faits et chiffres

Le 25^e Salon de la Voiture d'Occasion en quelques chiffres :

- Nombre de voitures à vendre : 700
- Nombre de voitures vendues : 168
- Valeur moyenne : CHF 22 125.–
- La moins chère vendue : CHF 5450.–
- La plus chère vendue : CHF 86 590.–
- Chiffre d'affaires réalisé : CHF 359 717 000.–



De gauche à droite : Ami Roserens (Cembra Money Bank), Daniel Feniello (président de l'APVO), Florian Vetsch (président d'honneur de l'APVO), Denis Picard (président UPSA section Genève), Henri-Pierre Galletti (TCS section Genève) et Albert Bonelli (ancien président UPSA section Genève).



Discours de présentation du président de l'APVO, Daniel Feniello.

Easyclick

plat, fonctionnel, stylé et simple

- le système révolutionnaire de changement de plaque

Disponibles en plusieurs couleurs :

- Noir
- Chrome brillant
- Chrome mat
- Noir carbone



Disponible dans le commerce automobile spécialisé ou dans les garages automobiles

Easyclick

Easyclick

Tegro AG
— MTS

Ringstrasse 3 | 8603 Schwerzenbach
Tel. +41 (0) 44 806 88 88 | info@tegro.ch

NIGRIN
BLACK LABEL

Une gamme de très haut niveau pour l'entretien automobile!



CheckEnergieAuto

« Je recommande ! »



Avec le Garage Gisler AG, le CEA a été dignement représenté lors de la manifestation de la Cité de l'énergie à Erstfeld, dans le cadre de la semaine européenne de la mobilité. Pia Tresch, présidente de la commune, explique en quoi le contrôle automobile soucieux de l'écologie a valeur d'exemple. **Karl Baumann** et **Tatjana Kistler**, rédaction



Pia Tresch, présidente de la commune d'Erstfeld.

Madame Tresch, pourquoi avoir invité l'Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA), c'est-à-dire le Garage Gisler AG certifié CEA, à votre manifestation de la Cité de l'énergie ?

Les transports et la mobilité sont des thématiques centrales du catalogue de mesures d'une Cité de l'énergie. En tant que commune, il nous importe grandement de nous montrer actifs sur ce dossier. Avec le CEA, nous touchons un grand nombre d'automobilistes via les garages d'Erstfeld et les encourageons avec cette simple mesure à adopter une conduite économique en énergie, mais aussi en carburant, une situation favorable pour toutes les parties.

Vos attentes lors de la fête de la Cité de l'énergie concernant la présence d'un garage CEA ont-elles été satisfaites ?

Oui, le Garage Gisler AG a montré de manière très évocatrice comment économiser de l'énergie sans grands efforts à l'aide d'un exemple pratique. Il a aussi démontré au

moyen de plusieurs profils de pneus que le choix d'un pneu de voiture peut également s'accompagner de considérations d'efficacité énergétique.

Recommanderiez-vous la collaboration entre la Cité de l'énergie et l'UPSA à d'autres Cités de l'énergie ?

Les transports représentant une grande part de la consommation d'énergie et des émissions de CO₂ au quotidien, des modèles d'économie intelligents sans perte de confort pour les utilisatrices et utilisateurs constituent un bon moyen d'atteindre ensemble l'objectif. Je recommande donc vivement aux autres Cités de l'énergie, comme l'a déjà fait Altdorf, de prendre contact avec l'UPSA et d'organiser des manifestations communes. <

Événement CEA de Soleure

Gysin + Gerspacher AG démontrent la philosophie CEA par leurs propres moyens

pd. Les collaborateurs de Gysin + Gerspacher AG ont profité d'un temps radieux pour présenter le CEA aux journées de la mobilité de Soleure. « Un événement idéal qui nous permet de faire découvrir ce test judicieux aux habitants », se réjouit le directeur Daniel Hürzeler. Qu'est ce que cela implique de rouler avec peu d'air en termes d'efficacité énergétique ? Une pensée CEA dont le garage s'est emparé.

Les faits ont su convaincre

À l'aide de deux brouettes, l'une remplie d'air, l'autre d'un minimum d'air, les visiteurs ont pu tester eux-mêmes la différence à la seule force de leurs muscles. « Ce fut pour beaucoup l'argument qui a su les convaincre de faire contrôler leur véhicule dans un avenir proche. Nous avons bien entendu aussi fait face à des personnes réservées et sceptiques ». Le garage a profité de l'occasion pour faire découvrir aux visiteurs la technique des véhicules



Les représentants CEA à l'œuvre aux journées de la mobilité de Soleure: « Un événement réussi pour nous et informatif pour la population », conclut Gysin + Gerspacher AG.

électriques. « La portée et la longue durée de chargement ont été critiquées », reconnaît M. Hürzeler, mais « dans l'ensemble,

ce fut un événement réussi pour nous et informatif pour la population. » <

Événement CEA de Granges

Le Jura-Garage Oliver Frei fait montre de personnalité lors de l'événement CEA

pd. Les représentants du Jura-Garage Oliver Frei ont quitté Bettlach dans la fraîcheur automnale en direction de Granges pour les journées de la mobilité. « Notre stand a

été rapidement monté et la première classe s'est jetée dans l'enceinte à 8 heures pile », se remémore la directrice Susanne Frei. Après un début quelque peu en demi-teinte, un flot

de visiteurs s'est rué sur la place du marché. « Nous avons pu saluer et conseiller nombre de nos clients, mais aussi discuter avec des prospects », tel est le bilan positif que Susanne Frei tire de l'événement, qui renforce le rôle du garagiste en tant qu'interlocuteur personnel. Le partenaire CEA est parvenu à distribuer deux tiers des bons dotés de cadeaux publicitaires lors de cet événement. « Nous verrons bien ceux qui seront utilisés », explique S. Frei, dans l'espoir d'un bon retour.

Mesures de marketing

Le garage avait en outre préparé des ustensiles pour que les enfants en bas âge fassent des bulles de savon. À la suite du week-end de manifestations, il a envoyé 200 invitations à l'occasion de l'événement du pneu afin d'approfondir l'action CEA. <



En route pour la mission CEA: représentants du Jura-Garage Oliver Frei à Bettlach.

Nouveau garage CEA de septembre 2017: Amag Nyon, Nyon (VD)

Petit geste, grande différence

■ tki. Situé sur la route de Lausanne à Nyon, Amag Nyon n'est pas nouveau à proprement parler. Alors que le membre de l'UPSA était dans le peloton de tête du CEA en 2016, le garage vaudois a perdu du terrain en raison de son engagement en faveur de la pérennité. Mais voilà qu'il fait un retour remarqué en septembre 2017.

Le CEA coule de source

Le CEA coule de source, comme le dit si bien Tiago Oliveira, responsable de l'après-vente chez Amag Nyon. Outre l'effet de fidélisation de la clientèle du CEA, Amag Nyon remarque une réorientation dans ses propres rangs, ce qui a un effet bénéfique: « Nous constatons, dans un premier temps, qu'une partie de nos collaborateurs sont sensibilisés aux avantages du CEA et donc aux moyens de réduire la consommation de carburant et aux petits gestes qui font toute la différence », poursuit M. Oliveira.

Cette réorientation des collaborateurs se répercute dans l'approche des clients: « Ces derniers se réjouissent d'être sensibilisés à une conduite pérenne et moins onéreuse grâce aux connaissances supplémentaires



Le travail d'équipe à l'origine du succès du nouveau garage CEA: les collaborateurs d'Amag Nyon.

de nos collaborateurs. » Enfin, un autre effet positif se profile pour Amag Nyon. « Il est possible d'expliquer la qualité et l'usure des pneus à l'occasion de l'entretien explicatif sur le CEA avec le client », déclare M. Oliveira.

Le client peut ainsi s'informer de la possibilité d'acheter des pneus générant moins de frottements ou des accessoires aérodynamiques tels qu'un porte-vélos ou un coffre de toit. <



Assurance des frais de réparation

Les garanties débloquent les freins à l'achat

Les véhicules modernes deviennent technologiquement toujours plus complexes, tout comme les pannes. Cela peut peser sur le porte-monnaie. Lorsqu'il s'agit d'acquérir une voiture d'occasion, les clients se montrent d'autant plus sceptiques. Une garantie peut aider à les convaincre.



Un partenaire de garantie fiable et expéditif aide également le vendeur à mieux satisfaire, et plus rapidement, ce besoin du client.

kro. Sécurité et confiance : voilà les termes clés et le socle de toute transaction réussie. Différents facteurs, tels que le nom du garage, la marque du véhicule et le vendeur lui-même les favorisent. Dans le domaine des voitures d'occasion, il y a cependant un argument supplémentaire qui fait mouche presque à chaque fois : la garantie. « Tout acheteur craint d'éventuelles pannes », explique Reto Eberhard, conseiller de vente chez J. Stocker AG à Neuenhof. « Une garantie contribue de manière décisive à réduire cette crainte. »

Panne la plus fréquente : la pompe à eau

Les statistiques donnent raison aux clients dans leurs appréhensions. Les véhicules modernes sont de plus en plus complexes. Or en général, ce qui est complexe est plus fragile. Rien que le nombre d'appareils de commande présent dans la voiture (il peut y en avoir une centaine) augmente la probabilité de survenance de pannes. Une hypothèse que l'analyse des dommages survenus sur les véhicules d'occasion réalisée par Quality1 confirme : c'est la pompe à eau qui tombe en panne le plus souvent, suivie du turbocompresseur, de l'al-

ternateur, de la courroie de distribution et des lampes au xénon. En ce qui concerne les coûts de réparation, les pannes du moteur occupent la première place. D'après les relevés de Quality1, premier fournisseur suisse de garanties pour les véhicules d'occasion, les frais de réparation moyens du moteur se situent autour de CHF 7071.-.

Viennent ensuite les pannes du turbocompresseur (2902.-) et de la mécanique (2813.-). Les clients prudents se voient confirmer dans leurs doutes par les résultats d'autres analyses encore : plus de la moitié des pannes des voitures d'occasion se produisent sur les premiers 10 000 km, et

près d'un tiers d'entre elles sur les premiers 5000 km.

La fréquence diminue ensuite constamment, puis réaugmente de manière significative à partir de 25 000 km.

Validation rapide du sinistre

Reto Eberhard est confronté quotidiennement à ces appréhensions et confirme qu'une garantie a un impact positif dans les négociations de vente. La garantie qu'il propose est un peu plus chère que les autres sur le marché, mais elle couvre l'ensemble des causes des dommages.

« Lorsque j'ai une voiture sur mon pont élévateur, j'ai besoin d'un retour rapide : je ne peux pas immobiliser mon pont éternellement. »

Reto Eberhard, conseiller de vente chez J. Stocker AG

En ce qui concerne le choix du partenaire de garantie, Reto Eberhard considère qu'il est important que celui-ci valide rapidement les sinistres : « Lorsque j'ai une voiture sur mon pont élévateur, j'ai besoin d'un retour rapide : je ne peux pas immobiliser mon pont éternellement. » De surcroît, plus la validation et la réparation sont rapides, plus le temps de prêt d'une voiture de remplacement est limité. Et de souligner : « Cependant, là aussi, c'est le besoin du client qui prime, car il

veut récupérer sa voiture réparée aussi vite que possible. » Un partenaire de garantie fiable et expéditif aide également le vendeur à mieux satisfaire, et plus rapidement, ce besoin du client. « Quality1 est précisément ce partenaire fiable, axé sur le client et sur le service rendu. »

Informier le client est un devoir

Autre avantage des garanties de véhicules : elles sont appréciées des clients. Même les associations de protection des consommateurs les recommandent. La plupart des assurances des frais de réparation (ce que sont en fin de compte les garanties de véhicules) peuvent facilement être intégrées dans des mensualités de leasing. Idem pour les garanties de voitures neuves, qui prolongent sans interruption les garanties constructeur.

Toutefois, en dépit de tous les avantages que comptent les garanties de véhicules, le garagiste ne doit pas négliger son devoir d'information. Il doit expliquer précisément les prestations couvertes aux clients. Car bon nombre de ceux-ci comprennent mal le terme de « garantie », croyant souvent que celle-ci est illimitée et couvre forcément tous les dommages. Or un déficit d'information peut entraîner non seulement des débats inutiles, mais aussi, dans le pire des cas, des litiges.

Coopération avec l'UPSA

L'UPSA a reconnu très tôt l'importance de l'assurance des frais de réparation. « Et comme il n'existait à l'époque sur le marché

aucun produit capable de garantir l'étendue des prestations que nous souhaitions, nous avons pris contact avec tous les acteurs du marché d'alors », relate Markus Aegerter, membre de la direction de l'UPSA. Quality1 nous est apparu comme un partenaire fiable. Et de poursuivre : « Notre produit commun, UPSA Garantie by Quality1, a été un succès dès le début et il le reste aujourd'hui ». <



Reto Eberhard, conseiller de vente chez J. Stocker AG à Neuenhof.

transport CH
 9^e SALON SUISSE DU VEHICULE UTILITAIRE
 SCHWEIZER NUTZFAHRZEUGSALON
 SALONE SVIZZERO DEL VEICOLO COMMERCIALE
 & Aftermarket
 16-19 NOV 2017 www.transport-CH.com BERNEXPO



Truck Phone
0848 421 431

matik
TRUCK & TRAILER PARTS



Votre partenaire pour les pièces détachées, accessoires et prestations pour véhicules utilitaires

Barbengo | Berne | Coire | Collombey | Dietlikon | Etagnières | Kriens | Niederbipp | Sion | Saint-Gall

www.matik.ch

JANVIER

Facebook, Xing, Twitter und WhatsApp im Autoverkauf

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

> 24. Januar 2018, Bern

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.

> 31. Januar 2018, Bern

AOÛT

Automobil-Verkaufsberater/in mit eidg. Fachausweis

Die Weiterbildung umfasst acht Module, die einzeln abgeschlossen werden können:

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

Verkaufsberater wirken als Mobilitäts- und Finanzberater in einer Person. Eine Weiterbildung ist deshalb unabdingbar.

Diese branchenspezifische Weiterbildung unterstützt Sie dabei, in der täglichen Arbeit verkaufs-, marktorientiert und betriebswirtschaftlich zu denken und zu handeln. Sind alle Module erfolgreich bestanden, steht der Weg offen, den eidgenössischen Fachausweis zu erlangen.

> ab August 2018 berufsbegleitend während drei Semestern, Bern

Retrouvez ces thèmes, et bien d'autres, dans le Business Academy en ligne.

Diese und weitere interessante Themen finden Sie online in der Business Academy.

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.upsa-agvs.ch.

EDUQUA



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



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



Brain-Village à l'Auto Zürich

Plus de place et de heavy metal

Le Brain-Village est un élément d'Auto Zürich (du 2 au 5 novembre) pour la troisième fois déjà. Les champions professionnels zurichoïses seront à nouveau couronnés dans ce cadre, avec quelques premières. **Sascha Rhyner**, rédaction



Travail en toute concentration sous la tente du Brain-Village pour décrocher le titre de champion professionnel cantonal.

■ « On peut affirmer que le Brain-Village s'est établi », déclare Peter Krieg, l'initiateur et organisateur. Pour sa troisième édition, à nouveau lors d'Auto Zürich, le Brain-Village s'agrandit : « Nous avons étoffé les championnats et avons besoin de plus de place. Nous érigeons désormais deux tentes. » De plus, un camion documente le nouveau partenariat avec l'Association suisse des transports routiers (ASTAG).

Quatre titres décernés

Cette année, quatre titres de champions professionnels sont décernés dans les halles de Messe Zürich, à nouveau en collaboration avec la TBZ, la STFW et la section zurichoïse de l'UPSA. Outre le titre de meilleur mécatronicien d'automobiles, qui reste la « discipline reine » (Peter Krieg), les champions des autres formations initiales sont également recherchés : « Les mécaniciens en maintenance d'automobiles et les assistants en automobiles sont demandés dans la branche ; nous souhaitons donc promouvoir davantage ces métiers. » Comme l'an passé, les mécatroniciens d'automobiles champions cantonaux se qualifient pour les titres nationaux.

Dix immigrés tenteront en outre de décrocher des titres. « Nous organisons ces championnats avec le canton et la commission de la formation professionnelle », affirme M. Krieg. « Les participants sont encadrés par une personne supplémentaire. Nous espérons ainsi susciter un intérêt médiatique hors de la branche. » Sur le plan de l'organisation, cela signifie que divers experts

doivent être posés : « Les assistants et les immigrés ont besoin de plus de heavy metal et de moins de diagnostics. »

La plate-forme idéale pour présenter les métiers de l'automobile

Le Brain-Village doit également servir de plate-forme permettant de présenter les métiers de l'automobile à un large public. « L'Auto Zürich, deuxième salon automobile de Suisse, offre pour cela un environnement émotionnel idéal et est plus attractif qu'un salon professionnel ordinaire », déclare M. Krieg avec conviction. Toutes les écoles secondaires du canton de Zurich ont été contactées en amont. « L'an passé, 250 élèves se sont rendus au Brain-Village. Les parents se sont eux aussi intéressés aux métiers de l'automobile avec leurs enfants. »

Outre les championnats professionnels et des informations sur les métiers, le Brain-Village invite aussi à l'échange : « Le Brain-Village doit être un point de rencontre central pour les garagistes. Nous sommes ouverts jusqu'à 21 heures. Les visiteurs peuvent ainsi finir leur journée tranquillement au Brain-Village. » <



Plus d'informations sur :
www.brain-village.ch



Eric Meier, vainqueur 2016, avec la directrice de la formation zurichoïse Silvia Steiner lors de la remise des titres.

Écoles professionnelles spécialisées

Supports d'enseignement numériques

La nouvelle ordonnance sur la formation aux métiers techniques de l'automobile de l'UPSA sera en vigueur à partir de l'été 2018, ce qui entraînera un changement au niveau de l'enseignement.



Il est recommandé aux entreprises d'entériner dès maintenant ce principe de manière précise dans les nouveaux contrats d'apprentissage en vigueur à partir de l'été 2018.

pd. À partir de cette année scolaire, on n'utilisera plus que des supports d'enseignement numériques dans les écoles professionnelles spécialisées. Toutes les nouvelles personnes en formation devront donc apporter leur propre ordinateur portable en cours. Des appareils avec écran tactile et stylet sont recommandés pour les métiers de l'automobile, dans la droite ligne du prin-

cipe « Bring Your Own Device » (BYOD).

De plus, le nouveau manuel de l'ASETA sera dorénavant proposé pour les assistants en maintenance d'automobiles et en fonction des différentes spécialisations. Toutes les personnes en formation disposeront ainsi d'un manuel couvrant sur mesure leur formation.

L'UPSA conseille aux entreprises de

prendre en charge les coûts du logiciel et de l'e-book (Office 365 est en règle générale proposé gratuitement par les écoles) et de laisser la personne en formation assumer les frais de l'ordinateur portable. Il est recommandé aux entreprises d'entériner dès maintenant ce principe de manière précise dans les nouveaux contrats d'apprentissage en vigueur à partir de l'été 2018. <

SAFIA
Garage- und Industriebedarf AG *since 1907*



Votre spécialiste pour
l'équipement de garage

safia.ch

FINKBEINER élévateurs colonnes mobiles

Version en 4, 6 ou 8 unités, connexion avec ou sans câbles. Capacité de levage 2.5 to, 5.5 to, 7.5 to ou 8.5 to par colonne. Fourche réglable pour différents diamètres de roue. Entraînement électrohydraulique pour un contrôle précis et opération à faible maintenance. Commande sur chaque colonne.

Rendez-nous visite sur transport-ch.com ou à Berne du 16-19 nov 2017 **halle 3.2, stand B021**



3027 Bern – 8105 Regensdorf – 031 990 99 99 – info@safia.ch – safia.ch



Des brevets pour l'avenir de

19 conseillers de vente automobile et 17 conseillers de service à la clientèle ont décroché leur brevet à Laupersdorf (SO), central de l'UPSA, dans son allocution de félicitation. Sandro Compagno (texte) et Arjeta Berisha (photos)

■ Le cadre n'aurait pas pu être mieux choisi: l'UPSA a invité les 33 diplômés et 3 diplômées au musée événement Energy Park de Laupersdorf dans le Jura soleurois. Le musée privé abrite quelques-unes des voitures les plus fascinantes du XX^e siècle, des Studebaker aux Panhard et aux Saab en passant par des Facel, ainsi qu'une collection exceptionnelle de pompes à essence historiques.

« Livraisons après l'école, courses d'essai le week-end »

C'est dans cette ambiance stimulante qu'Urs Wernli, président central de l'UPSA, a accueilli les 36 jeunes diplômés. La carrière de Marcel Hurter prouve que la citation présidentielle évoquée en ouverture au sujet du travail acharné n'est pas tirée d'un chapeau. Le responsable commercial adjoint de Kenny's à Wettingen s'est hissé dans le « Star Club », le cercle exclusif des meilleurs vendeurs Mercedes, pendant

sa formation et explique la recette de son succès: « J'ai livré des voitures après l'école et encadré des courses d'essai le week-end. » Le jeune homme de 31 ans porte un regard rétrospectif sur une carrière variée au sein de la branche automobile: apprentissage de mécanicien d'automobiles, passage au commerce de détail, direction de département, service clientèle, ventes... « Tout ce qui est pourvu d'un moteur me fascine », affirme-t-il en pointant du doigt un ancien tracteur bleu à l'arrière-plan: « C'est quelque chose comme ça qui m'aurait plu. »

L'Energy Park est consacré au passé de l'automobile. Urs Wernli, président central de l'UPSA, s'est toutefois tourné vers l'avenir dans son discours. « La mobilité individuelle évoluera considérablement au cours des années et des décennies à venir », a-t-il déclaré en citant les quatre mégatendances que sont la connectivité, la conduite autonome, le partage ainsi que l'électrification et l'hybridation,

« mais le moteur à essence, le moteur diesel et le moteur à gaz ne disparaîtront pas pour autant! » On lui demande souvent de décrire le futur des garages. Écoutons-le: « Nous devons nous adapter. Mais c'est déjà ce que nous avons fait jusqu'à présent. Les métiers de l'automobile seront en mutation, les garagistes deviendront les accompagnateurs de la mobilité. Le client fait confiance au garagiste et à ses collaborateurs et aura également besoin de leurs services à l'avenir. » Il faudra donc encore des spécialistes qui assureront la vente, le conseil, l'entretien et le service, a poursuivi M. Wernli.

« Personne ne pourra vous retirer ce diplôme! »

Peter Linder, président de la commission chargée de l'assurance qualité des conseillers de service à la clientèle (CAQ-CSC), a lui aussi tourné le regard vers le futur dans son allocution: « Personne ne peut se prononcer



Urs Wernli, président central de l'UPSA, lors de son allocution.



Patrick Ganière remet le brevet fédéral à Marcel Hurter.



la branche automobile

« Ils peuvent en être fiers, car ils ont travaillé dur pour l'obtenir », a affirmé Urs Wernli, président

avec certitude. Mais une chose est sûre : tout changement est aussi une opportunité. Vous représentez tous le futur de notre branche ! » Patrick Ganière, président de la commission chargée de l'assurance qualité des conseillers de vente automobile (CAQ-CVA), a rappelé aux diplômés que la motivation et l'enthousiasme sont certes de bons ingrédients pour le succès professionnel, mais qu'il faut également du savoir-faire : « Ce brevet vous permet d'évoluer avec plus que de la simple motivation. Personne ne pourra vous retirer ce diplôme ! »

Christian Weber a décroché son brevet de conseiller de vente automobile il y a un an. Il est aujourd'hui mécanicien d'automobiles diplômé et copropriétaire de l'entreprise paternelle, Peter Weber AG, à Zuchwil : « Je l'ai toujours dit : si je veux un jour passer à la direction de l'entreprise, il faut que je fasse l'acquisition de solides connaissances commerciales. » Christian Weber officiait déjà

en qualité d'expert aux examens à peine un an après la fin de sa formation. Le jeune père de famille décrit l'activité d'expert comme une « expérience riche en enseignements. J'ai appris comment les autres vendent. Lorsqu'on réunit 20 conseillers de vente automobile dans un showroom, on voit vingt manières différentes de vendre une voiture. Chacun a son propre style ».

Les 36 jeunes diplômés, leurs conjoints, les experts aux examens ainsi que les représentants de l'UPSAs ont terminé l'événement comme il se doit autour d'un émincé de veau sauce calvados accompagné d'un gratin de pommes de terre, arrosé d'un pinot noir Jeninser. Ils se sont montrés optimistes au beau milieu de tant d'histoire automobile quant à leur avenir qui s'accompagnera de changement, mais aussi d'immenses opportunités. <

Les diplômé(e)s

Conseiller de vente automobile avec brevet fédéral

Muhammet Akkoyun (Rheinfelden AG)
Micael Alves Teixeira (Lucerne LU)
Luciano Aulio (Diessenhofen TG)
Michael Bergmann (Olten SO)
Raffaele Bisacca (Zurich ZH)
Filippo D'Arrigo (Münchenstein BL)
Osman Durdemir (Liestal BL)
Alain Howald (Wangenried BE)
Marcel Hurter (Schneisingen AG)
Kai Knup (Müllheim Dorf TG)
Egzon Lushi (Alpnach Dorf OW)
Marc Mollet (Mamishaus BE)
Arianita Musiqi (Oensingen SO)
Patrick Ramisberger (Tegerfelden AG)
Marco Tornisello (Oftringen AG)
Lukas Trächslin (Pratteln BL)
Eduardo Vaccari (Birsfelden BL)
Marko Veljkovic (Emmen LU)
Stefan Zehender (St. Margrethen SG)

Conseiller de service à la clientèle avec brevet fédéral

Manuel Arcidiacono (Urtenen-Schönbühl BE)
Dominik Brunner (Spreitenbach AG)
Christian Curto (Hausen AG)
Ivan Di Iorio (Kerzers FR)
Halil Emini (Frauenfeld TG)
Fais Etemi (Kollbrunn ZH)
Aldo Giangualano (Diepoldsau SG)
Günther Adrian Eglisau ZH
Heinz Heldstab (Netstal GL)
Asim Kurtovic (Churwalden GR)
Besmir Llugagjija (Oberriet SG)
Ramon Reidt (Schiers GR)
Dusan Stefanov (Oberengstringen ZH)
Noemi Toma (Uster ZH)
Tania Waser (Baar ZG)
Christian Wehrli (Gretzenbach SO)
Mélanie Oliveira (Neuchâtel NE)



Des pompes à essence des années 1910 aux années 1960 rappellent le charme d'un autre temps.

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

AARGAU

Automobildiagnostiker

Informationsabende:

Dienstag, 14. November 2017, 18.00 Uhr;

Mittwoch, 24. Januar 2018, 18.00 Uhr

Start: Mittwoch, 5. September 2018

Weiterbildungszentrum Lenzburg

> www.wbzlenzburg.ch

Betriebswirt im Automobilgewerbe

Kursstart: 17. August 2018

Handelsschule KV Aarau

> www.hkvaarau.ch

BERN

Automobildiagnostiker

Kursstart: Mittwoch, 15. August 2018

> GIBB Bern, www.gibb.ch

Betriebswirt im Automobilgewerbe

Kursstart: Freitag, 17. August 2018

> GIBB Bern, www.gibb.ch

Infoveranstaltung «Radar»

AGVS, MechaniXclub, Berner Fachhochschule und die regionalen Berufsschulen informieren über Weiterbildungen und Zukunftsperspektiven der Automobilbranche.

Donnerstag, 23. November 2017,

ab 19.00 Uhr, AGVS, Mobilcity,

Wölflistrasse 5, 3006 Bern

> www.mechanixclub.ch

Automobil-Werkstattkoordinator

Informationsanlass: 7. November 2017

18.30 – 20.00 Uhr, Zimmer H229

Kursstart: Freitag, 17. August 2018

> GIBB Bern, www.gibb.ch

Workshop Jugendliche & Eltern

Berufswelt Automobil und Transport

15. November 2017, 14.00 – 17.30 Uhr

Mobilcity, Wölflistrasse 5, Gebäude 9, Bern

Workshop für Jugendliche, Eltern,

Lehrpersonen & Laufbahnberatende

Berufswelt Automobil und Transport

16. November 2017, 14.00 – 17.30 Uhr

Mobilcity, Wölflistrasse 5, Gebäude 9, Bern

> www.fokus-technik.ch/anmeldung

Kundendienstberater

Kursstart: Mittwoch, 31. Januar 2018

> GIBB Bern, www.gibb.ch

Automobil-Verkaufsberater

Informationsanlass: 1. März 2018, 18 Uhr

Start Lehrgang: August 2018

> Mobilcity Bern, www.agvs-upsa.ch

CHUR / ZIEGELBRÜCKE

Automobildiagnostiker

Anmeldeschluss: 29. März 2018

Lehrgangstart: 24. August 2018

ibW Höhere Fachschule Südostschweiz, Chur

> www.ibw.ch

Informationsabende:

15. März 2018, 19.00 Uhr, Berufsschule

Ziegelbrücke; 16. März 2018, 19.00 Uhr,

AGVS Ausbildungszentrum, Chur

HORW

Automobildiagnostiker und

Automobil-Werkstattkoordinator

Start Vorbereitungskurs: August 2018

AGVS Ausbildungszentrum Horw

> www.agvs-zs.ch

SOLOTHURN

Lehrstellenbörse

14. November 2017 ab 14 Uhr,

OZ Derendingen

ST. GALLEN

Automobildiagnostiker

Kursstart: August 2018,

neu mit Einführungstagen

AGVS Ausbildungszentrum St. Gallen

> www.agvs-abz.ch

THURGAU

Automobildiagnostiker

Lehrgangstart: August 2018

Gewerbliches Bildungszentrum Weinfelden

> eb.gb.w.ch

WINTERTHUR

Kundendienstberater Automobilgewerbe

Start Lehrgang: 12. Januar 2018, STFW

> www.stfw.ch/akb

Informationsanlass

Weiterbildungen im Automobilgewerbe

Dienstag, 16. Januar 2018,

19.00 – 20.30 Uhr, STFW

Betriebswirt im Automobilgewerbe

Start Lehrgang: 22. August 2018, STFW

> www.stfw.ch/abwa

Automobildiagnostiker

Automobil-Werkstattkoordinator

Start Lehrgang: 5./6. September 2018, STFW

> www.stfw.ch/ad

> www.stfw.ch/adwo

Automobil-Verkaufsberater

Start Lehrgang: 21. August 2018, STFW

> www.stfw.ch/aavb

ZÜRICH

Informationsanlass

Weiterbildungen im Automobilgewerbe:

Donnerstag, 9. November 2017, Montag,

4. Dezember 2017, 18.30 – 20.30 Uhr,

TBZ Zürich

> www.tbz.ch/weiterbildung/

automobiltechnik

Betriebswirt im Automobilgewerbe

Start nach neuem Konzept: 23. Februar 2018,

TBZ Zürich

> www.tbz.ch/weiterbildung/

automobiltechnik

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



Lehrgang Fahrzeugrestaurator

Fachrichtung Automobiltechnik (2018)

Fachrichtung Carrosseriespenglerei (2019)

Fachrichtung Carrosserielackiererei (2018)

Die nächsten Lehrgänge starten Anfang 2018. Anmeldungen und Informationen: > www.fahrzeugrestaurator.ch

ROMANDIE

Diplôme fédéral de gestionnaire d'entreprise de la branche automobile

Séance d'information: 31.10.2017, 18 h 00

Prochaine session: 18.04.2018 – 02.05.2020

Centre Patronal de Paudex

Brevet fédéral de conseiller de vente en automobile

Séance d'information: 14.11.2017, 18 h 00

Prochaine session: 25.04.2018 – 27.11.2019

Centre Patronal de Paudex

Brevet fédéral de coordinateur d'atelier automobile UPSA

Séance d'information: 20.03.2018, 18 h 00

Prochaine session: 10.09.2018 – 30.06.2019

Centre Patronal de Paudex

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

Séance d'information: 18.04.2018, 18 h 00

Prochaine session: printemps 2020, Centre Patronal de Paudex

> www.romandieformation.ch

VALAIS

Diplôme fédéral de gestionnaire d'entreprise de la branche automobile

Soirée d'information: 23.11.2017, 18 h 30, Centre valaisan de perfectionnement continu, Sion > www.cvpc.ch

Diagnosticien d'automobiles

Prochaine session: automne 2018

École Professionnelle Technique et des Métiers, Sion

Coordinateur d'atelier automobile

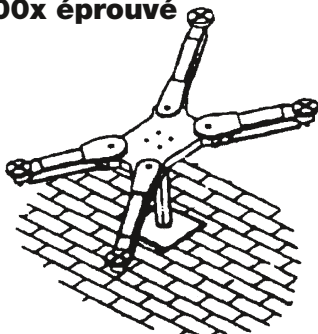
Prochaine session: automne 2018

École Professionnelle Technique et des Métiers, Sion

> www.formationcontinuevalais.ch

**Assainissement
de votre élévateur
à une colonne**

500x éprouvé



Est-ce que votre pont élévateur pneumatique – hydraulique vous pose des problèmes?

Nous vous proposons la solution idéale et économique

gesag

Gouchertweg 2
3252 Worben bei Biel
Tél. 032 384 39 17
Fax 032 384 03 69
info@gesag.ch
www.gesag.ch

Transparence
sans blabla :
5 ans de garantie

Les professionnels de l'atelier préfèrent une qualité fiable à des promesses en l'air. C'est pourquoi nous proposons à nos partenaires officiels 5 ans de garantie sur tous les produits ContiTech pour la recharge automobile. Offre sans condition. www.contitech.de/5

transport **CH**

9^e Salon suisse du véhicule utilitaire & Aftermarket

16 – 19 nov. 2017 BERNEXPO
www.transport-CH.com

e-motions



la Mobilière



Formation turbo pour vendeur auto 2018

Droit au but en dix jours de cours

Cette formation a pour but d'agir sur les performances des commerciaux comme un turbo « booste » les performances d'un moteur ! Il s'agit d'une formation moderne, vivante, animée par des intervenants qui sont tous professionnels de leur branche.

■ ab. Le métier de vendeur d'automobiles représente un job de rêve pour nombre d'individus. Les professionnels qui travaillent dans la vente dans d'autres secteurs, mais aussi les personnes issues d'autres professions nourrissent l'ambition de faire carrière dans la vente de voitures. L'UPSA et auto-suisse permettent à toutes les personnes intéressées de se préparer intégralement à leur activité professionnelle future dans la vente de voitures.

Vaste groupe-cible

L'offre s'adresse à des personnes issues de la branche des garages, à des individus venant d'autres professions et secteurs qui souhaitent faire leur entrée dans le commerce de voitures ainsi qu'à des vendeurs/-euses d'automobiles ayant peu ou moins d'une année d'expérience professionnelle.

Contenus et objectifs pédagogiques

En dix jours de cours, les jeunes ou futurs vendeurs d'automobiles sont préparés en détail à leur travail quotidien grâce aux véritables considérations commerciales que sont la psychologie de vente, la com-

munication et la méthodologie de vente. Outre les matières directement liées à la vente, les participants au cours bénéficient d'informations et de documents importants sur des sous-domaines qu'ils doivent également connaître : les questions d'assurance, les paiements échelonnés, le leasing, la TVA, l'évaluation de véhicules d'occasion, des connaissances en droit.

Les participants font l'acquisition de connaissances de base de la vente de voitures et savent ce qu'il faut faire, du premier contact avec le client jusqu'à la livraison du véhicule ou au service après-vente. Ils sont en mesure de conseiller les clients avec compétence et prévenance.

Pédagogie active en petits groupes

Le cours comprend des travaux individuels et en groupes, des discussions actives ainsi qu'une élaboration collective des bases. Le nombre de participants est limité à 22 personnes en tenant compte de l'ordre des inscriptions.

Arjeta Berisha, conseillère UPSA, se fera un plaisir de fournir de plus amples informations par e-mail (arjeta.berisha@agvs-upsa.ch) ou par téléphone (031 307 15 45). <

Aperçu des détails du cours

Thèmes principaux : la communication avec l'autre, la conquête et la fidélisation de la clientèle ainsi que la technique de vente constituent l'essentiel de cette formation intensive.

Certificat : l'UPSA délivrera un certificat à chaque participant.

Date : du 29 janvier au 9 février 2018, de 8 h 30 à 17 h 00

Investissement : CHF 2180.- (plus TVA) y compris une documentation très complète, les repas de midi avec entrée, dessert et café, ainsi que la pause du matin.

Lieux : Romandie Formation, Route du Lac 2, 1094 Paudex (au bord du lac entre Lausanne et Vevey). Parking couvert et gratuit.

Délai d'inscription : 30.11.2017. Le nombre de participants étant limité, il sera tenu compte de l'ordre des inscriptions pour l'attribution des places.



Plus d'informations sur :
www.upsa-agvs.ch



COMMENT METTEZ-VOUS EN OEUVRE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL?

La solution par branche aide près de 2800 établissements de la branche automobile et des deux-roues à appliquer la directive CFST 6508 sur la sécurité au travail et la protection de la santé.

Nous proposons notamment des check-lists et des cours, spécifiques à la branche. Informez-vous sur www.safetyweb.ch.

Les membres de l'UPSA bénéficient d'un rabais de 25 % sur les frais d'inscription et la cotisation annuelle de la solution par branche.



Solution par branche pour la sécurité au travail et la protection de la santé de la branche automobile et des deux-roues (SAD)
Secrétariat, Wölflistrasse 5, case postale 64, 3000 Berne 22
Numéro gratuit 0800 229 229, fax 031 307 15 16
E-mail info@safetyweb.ch, www.safetyweb.ch



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

Eurotax...
Part of Autovista Group

Formula Student

« Nous sommes très satisfaits »

La saison 2016/2017 a été la onzième saison de compétition de l'Akademischen Motorsportvereins Zürich (AMZ) et a marqué dignement le début de la deuxième décennie de l'équipe. L'AMZ a participé au projet aux côtés d'étudiants de l'EPF Zurich et de la Haute école de Lucerne (HSLU).



L'équipe AMZ Electric avec la Pilatus.

■ amz/tki. L'équipe AMZ s'est lancée un tout nouveau défi pour la première fois depuis l'introduction de la catégorie électrique en 2010 avec sa voiture de course autonome Flüela driverless. « Le courage de fouler des chemins inexplorés est l'une des caractéristiques de l'équipe. C'est pourquoi nous avons une fois de plus réalisé un véhicule qui a engrangé d'immenses succès grâce à des concepts innovants pour la Formula Student Electric », affirment les responsables de l'équipe en guise de bilan positif de la saison.

Une saison qui a commencé d'une manière quelque peu délicate avec le véhicule électrique Pilatus, l'autre pilier de l'AMZ. L'AMZ a participé à quatre compétitions cette saison : la Formula Student East à l'Euroring en

Hongrie, la FS Austria au circuit de Spielberg en Autriche, la FS Germany au circuit de Hockenheim en Allemagne et la FS Spain au circuit de Catalogne en Espagne. Une défaillance mécanique a certes mis l'équipe à rude épreuve sur les derniers mètres de la course d'ouverture, mais rien ne pouvait plus arrêter la Pilatus après la deuxième place décrochée en Engineering Design and Cost et quelques améliorations sous le capot : des premières places en Endurance, en Autocross et en valorisation de l'efficacité ainsi que des deuxième places en Engineering Design et en Skidpad lui ont assuré la septième victoire générale consécutive dans la catégorie électrique en Autriche.

L'équipe a pris la route de Hockenheim avec assurance. L'AMZ s'est hissée à la deuxième place du classement général lors de la course la plus importante de la saison malgré une pénalité de temps.

« Et nous sommes particulièrement fiers d'avoir convaincu, en Allemagne, le jury rigoureux d'experts de notre maîtrise de l'art de l'ingénieur. Nous avons remporté le prestigieux Engineering Design Event », se réjouit Nirushan Arumugam, le nouveau CEO de l'AMZ. L'équipe de 42 membres a une fois de plus obtenu un résultat brillant en terminant la saison par cinq victoires et deux deuxième places dans les huit disciplines évaluées et en s'arrogant 982 points sur 1000, un score général exceptionnel. <



Votre manifestation fait encore plus bouger les choses au centre de compétences pour l'automobile et le transport !

Vous trouverez chez nous les conditions cadres idéales pour réussir vos formations, réunions et événements – juste à la sortie d'autoroute de Wankdorf.
Contact : téléphone 031 307 15 70, info@mobilitycity.ch, www.mobilitycity.ch

mobilitycity.ch

WorldSkills Abu Dabi 2017

Viva la Grischia au Proche-Orient

Onze médailles d'or, six médailles d'argent et trois médailles de bronze: le bilan de la délégation suisse aux championnats du monde des métiers parle de lui-même. Le mécatronicien d'automobiles Riet Bulfoni a manqué le podium de six points pour terminer en huitième place. « Il a fourni une excellente prestation, la meilleure des publicités pour les métiers de l'automobile et le système de formation professionnelle duale », estime Olivier Maeder de l'UPSA.

Tatjana Kistler, rédaction, et Olivier Maeder, UPSA



Haute concentration: le mécatronicien d'automobiles Riet met son savoir-faire à l'épreuve aux championnats du monde des métiers, à Abu Dabi (photos SwissSkills).

■ « D'un côté, je suis un peu déçu », avoue Riet Bulfoni avec franchise. En effet, ce mécatronicien d'automobiles pragmatique et concurrent aux championnats du monde est sur le point d'obtenir son diplôme, « mais cela n'a pas suffi pour décrocher une médaille ».

Malgré la déception de ne pas avoir fourni la meilleure performance à deux postes importants, les raisons de se réjouir ne manquent pas: une aventure internationale sous le signe des métiers de l'automobile, une escapade dans le célèbre monde de Ferrari, un « formidable soutien » et enfin, le retour à Scuol au terme de quatre jours de pression. « J'ai passé les jours les plus éprouvants de ma vie », déclare le jeune homme de 22 ans.

Des connaissances techniques et des nerfs solides

« Les exercices exigeaient beaucoup des participants aux WorldSkills, tant sur le plan physique que mental », explique Olivier Maeder, membre de la direction et responsable de la formation au sein de l'UPSA. Une raison suffisante pour soutenir Riet Bulfoni sur place. « Même si un événement d'une telle ampleur est planifié minutieusement, l'expérience démontre qu'il y a toujours des difficultés de dernière minute », sourit-il en repensant au premier jour de compétition de R. Bulfoni.

Durant la première épreuve, l'après-midi, les participants étaient invités à diagnostiquer et à éliminer des défauts dans le système

électrique, notamment sur l'éclairage. « Riet s'est attelé à cette tâche en toute décontraction, malgré l'annonce préalable de l'annulation de « Engine Test » prévue en matinée », relate-t-il. Motif : les moteurs nécessaires étaient restés bloqués auprès des autorités à Paris.

Une concurrence de haut niveau

Le concurrent aux championnats du monde originaire de Scuol a géré ce souci organisationnel dans un esprit sportif. Mais un programme tout aussi sportif l'attendait au cours des trois jours de compétition suivants. « Cela a demandé de la force mentale et un travail extrêmement concentré, mais aussi de la confiance en soi », affirme O. Maeder en parlant des concurrents internationaux de haut niveau.

Une observation soulignée par les responsables de SwissSkills : « La concurrence s'est continuellement renforcée aux WorldSkills ces dernières années. De plus en plus de pays, notamment d'Asie et d'Amérique du Sud, préparent leurs jeunes professionnels de manière très spécifique aux exigences de ces championnats sur plusieurs années. »

Casse-tête : la gestion des moteurs

L'échec de Riet Bulfoni dans ce qui devait être son cheval de bataille, la gestion du moteur, a été une double déception : « Les minutes se sont écoulées et je n'ai tout simplement trouvé aucun défaut », constate le candidat aux WorldSkills visiblement déçu.

Flavio Helfenstein, l'expert qui l'accompagnait et champion du monde des mécatroniciens d'automobiles 2011, relativise : « Je félicite Riet de s'être ressaisi après son plongeon et d'avoir à nouveau fourni d'excellentes prestations. » Et F. Helfenstein s'est lui aussi impliqué activement.

La suite du programme

Mais Riet n'a pas eu le temps de regretter les opportunités manquées et les points perdus. Quelques heures plus tard, l'épreuve « Brakes » l'attendait déjà. « Après avoir couru de façon assez frénétique entre son modèle et sa table de travail au début, il était ensuite bien lancé », affirme O. Maeder. Après l'échec du début de journée, l'avis de l'expert concernant le travail de Riet a été d'autant plus réjouissant. Verdict : « nearly perfect ».

Un garagiste en tant qu'expert

Lors de l'épreuve « Freins », le garagiste lucernois Flavio Helfenstein avait lui aussi un important défi à relever. Au cours des quatre jours de compétition, il a évalué des candidats mécatroniciens d'automobiles douze fois pendant deux heures. Une tâche que Riet a exécutée haut la main, tel un rouage bien rodé, pour la plus grande joie de F. Helfenstein.

Le soutien motive

Au bout du troisième jour de compétition intense, R. Bulfoni a douloureusement constaté que la longue préparation en Suisse ne protégeait pas contre les erreurs au Proche-Orient. « Ce fut une drôle de journée », a-t-il expliqué dans son interview avec SwissSkills. Après son échec cuisant à la gestion des moteurs, il était atterré et déprimé. « Mais j'ai beaucoup de soutien ici, également de la part de l'équipe de SwissSkills. Cela m'a remis sur pieds et j'ai pu me redonner à fond l'après-midi. »

La touche d'ambiance des Grisons insufflée par plus de 50 fans accompagnateurs, dont Radiotelevisiun Svizra Rumantscha, dans et



Sous surveillance : pendant leur épreuve de deux heures, les candidats sont observés en permanence.



Cultures, rencontres, esprit d'équipe : Riet Bulfoni aux côtés des membres de l'équipe de SwissSkills lors de l'accueil à Abou Dabi, dans le golfe Persique.



Le 21 octobre, les candidats aux WorldSkills et leurs accompagnateurs (de g. à dr., Olivier Maeder, Riet Bulfoni, Flavio Helfenstein et Michel J. Tinguely) ont été accueillis sur le sol national.



Question d'honneur : lors de la cérémonie d'ouverture, Riet Bulfoni mène la délégation suisse de candidats aux championnats du monde.

« Riet avait encore tellement de temps qu'il a nettoyé le sol, et cela, sous les yeux de sa maman, qui l'accompagnait. »

Olivier Maeder, membre de la direction UPSA

autour du site des WorldSkills a semblé efficace. Tout à coup, les choses ont repris un cours parfait pour Riet Bulfoni : « À l'épreuve < Électricité/Électronique >, j'ai trouvé les défauts l'un après l'autre et il me restait même encore du temps. » Mais il a commis une erreur capitale : « Riet avait encore tellement de temps qu'il a nettoyé le sol, et cela, sous les yeux de sa maman, qui l'accompagnait », ajoute O. Maeder en riant. Un engagement supplémentaire dont il doit reparler avec

L'UPSA est satisfaite

Olivier Maeder en est convaincu : la préparation et l'accompagnement aux WorldSkills ont été profitables tant pour les métiers de l'automobile que pour l'Union. Une telle implication permet de rendre la branche plus proche : « Un grand merci à l'équipe qui a soutenu Riet à Abou Dabi, notamment composée de sa famille, sa petite amie Désirée Schweizer, son patron Flurin Denoth du Central-Garage Denoth de Scuol, son professeur de l'école professionnelle, son professeur d'atelier aux cours interentreprises, ses professeurs de diagnostic, notre champion suisse des mécaniciens d'automobiles et bien sûr, Flavio Helfenstein. »

Retrouvez d'autres impressions en ligne sur metiersauto.ch et sur la page Facebook [Autoberufe](https://www.facebook.com/Autoberufe) - [metiersauto](https://www.facebook.com/metiersauto) - [professionauto](https://www.facebook.com/professionauto).

ACTUALITÉS
pour les garagistes

**Rendez-vous sur le portail
des garagistes suisses
www.agvs-upsa.ch**

 **UPSA | AGVS**

**Vous avez des nouvelles portant sur votre section ou votre entreprise ?
Communiquez-les nous le plus rapidement possible !
Téléphone 043 499 19 81 ou e-mail newsdesk@agvs-upsa.ch**

maman, a précisé Riet Bulfoni plus tard avec un clin d'œil.

Pression du temps et travail de force

Le quatrième jour, l'épreuve « Châssis/ Géométrie » a encore une fois sollicité les muscles de l'employé du Central Garage Denoth de Scuol. Ainsi, R. Bulfoni a notamment dû remplacer différents composants défectueux en l'espace de 120 minutes. « Riet a imprimé le procès-verbal de mesures de l'ordinateur de contrôle des essieux au moment de la sirène finale », commente O. Maeder au sujet de cet exercice au temps limité.

Après la pause de midi, l'épreuve « Engine Tune » a confronté Riet à un moteur qui ne démarrait plus. O. Maeder : « La patience de nos participants a été mise à rude épreuve, car les experts ont expliqué les instructions avec une extrême précision. » Une situation de stress dont Riet s'est toutefois bien tiré puisqu'après le premier quart d'heure, les choses n'ont fait que s'améliorer pour le jeune candidat. « Riet a trouvé les défauts l'un après l'autre », déclare l'expert UPSA satisfait. Selon lui, le cadre de travail a lui aussi contribué à l'entrain de R. Bulfoni : au cours de la dernière demi-heure, de plus en plus de supporters suisses se sont rassemblés pour célébrer la dernière ligne droite de Riet dans la compétition.

Un diplôme en poche

Le soir, lors de la cérémonie de clôture du 19 octobre, il n'y avait certes pas de place sur le podium à fêter, mais Riet Bulfoni entre dans l'histoire en tant que membre de la meilleure délégation suisse aux championnats du monde des métiers à ce jour. En tant que huitième sur 35 participants, il rentre au



Soutenu par la famille et l'Union : Riet Bulfoni avec ses proches, Janik Leuenberger (à g.) et Olivier Maeder (à dr.), responsable de la formation au sein de l'UPSA, qui a accompagné et conseillé le candidat.



Quand la formation professionnelle fait école et une excellente publicité : de nombreux amis des Grisons n'ont pas manqué l'occasion d'accompagner Riet Bulfoni, Irina Tuor et Silvio Tönz à Abu Dhabi.

pays sans médaille, mais avec de nouvelles connaissances et expériences sur le terrain. « Et il ramène également le fameux « Medalion of Excellence », qui est aussi une médaille en quelque sorte », conclut O. Maeder entre

la cérémonie de clôture et l'aéroport sur un ton optimiste et convaincu que les métiers de l'automobile suisses ont reçu la meilleure publicité au Proche-Orient. <

Tout pour garder sa beauté intérieure.

petex CARPOINT



CHEMUWA



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

Conseils en recrutement

Comment bien accueillir un nouvel employé ?



■ pd. Afin de soutenir les garagistes dans leur gestion du personnel, nous avons résumé, le mois passé, les différentes étapes pour se positionner en tant qu'employeur attractif grâce à la marque employeur. Dans ce numéro d'Autoinside, nous donnons quelques conseils aux entreprises afin que celles-ci ne négligent aucun point lors de l'embauche et des premiers pas dans l'entreprise du nouveau collaborateur. En effet, avant l'arrivée du nouveau personnel, certains éléments doivent être clarifiés et organisés.

Clarifier les éléments administratifs en amont

Le contrat de travail doit impérativement avoir été signé avant le premier jour. Les données qui n'étaient pas mentionnées dans le dossier de candidature du futur collaborateur, comme son numéro AVS, son compte bancaire, etc., doivent être recueillies. Enfin, un permis de séjour valable est nécessaire et doit être demandé pour les étrangers.

Préparer le poste de travail

Le poste de travail est l'élément le plus important du premier jour. Il doit être agréable et fonctionnel dès le départ. Pour cela, tous les outils de travail nécessaires pour démarrer doivent être mis à disposition et fonctionner correctement dès le départ. Les questions suivantes aident à bien préparer le poste de travail :

- ✓ Les outils de travail nécessaires ont-ils bien été préparés et sont-ils commandés ?
- ✓ Les habits de travail sont-ils propres et à la bonne taille ?
- ✓ Le collaborateur a-t-il accès à tous les locaux et documents nécessaires ?

Préparer les clés, badges, etc.

Pour s'assurer que les collaborateurs ont accès à tous les locaux nécessaires dès le premier jour, il faut également avoir pensé aux points suivants :

- ✓ Le personnel a-t-il besoin d'une clé pour entrer dans le bâtiment de l'entreprise ?
- ✓ Est-ce qu'il faut un code pour la porte d'entrée ? A-t-il été transmis au nouveau collaborateur ?
- ✓ Les collaborateurs ont-ils besoin d'un document d'accès ou d'un badge pour la saisie du temps de travail ?
- ✓ Ont-ils droit à une carte ou autre pour la cantine ?

Informez le personnel de l'arrivée du nouveau collaborateur

Les collaborateurs déjà présents aimeraient savoir qui commence quand et où dans l'entreprise. Ils devraient être informés idéalement quelques semaines avant le premier jour de travail du nouveau venu, soit par oral, soit par écrit par e-mail ou sur l'intranet. En effet, il est important de se montrer transparent vis-à-vis de son personnel.

Penser au cadeau d'accueil

Il ne s'agit certes pas d'une obligation, mais recevoir un petit cadeau d'accueil le premier jour influe grandement sur la motivation d'un nouvel employé. Que ce soit une bouteille de vin, un bouquet de fleurs ou une jolie tasse, le collaborateur appréciera que l'entreprise ait pensé à son arrivée. Un dîner avec toute l'équipe lors du premier jour de travail ou durant la première semaine est également une bonne idée. Ainsi, le nouveau collaborateur et sa nouvelle équipe pourront apprendre à mieux se connaître.

Préparer les premières tâches et un programme d'introduction

Pour éviter que le nouvel employé ne sache pas quoi faire pendant les premières heures ou les premiers jours de travail au bureau ou à l'atelier, il faut prévoir à l'avance les tâches qu'il pourrait commencer par accomplir.

- ✓ Mettre à sa disposition de la documentation générale sur l'entreprise, comme des brochures d'information ou de présentation de la société, afin qu'il puisse s'imprégner de la culture d'entreprise et s'y acclimater dès les premiers jours.
- ✓ Préparer un programme d'introduction pour mettre en contact le nouveau collaborateur avec des experts au sein de l'entreprise (y compris ceux issus d'autres départements). Ces derniers lui expliqueront leurs tâches et leur rôle, afin que le nouvel employé se fasse rapidement une idée de l'activité et de la structure de l'entreprise et qu'il apprenne à connaître ses collègues.
- ✓ Parfois, surtout dans les grandes entreprises, il vaut la peine d'attribuer un « parrain » au nouvel employé. Celui-ci s'occupera de son arrivée, répondra à ses questions et tiendra le rôle de référent principal. Le parrain ne doit pas nécessairement être le supérieur ou le responsable RH.

Vous avez désormais quelques outils importants pour assurer un bon commencement à vos nouveaux collaborateurs. Nous vous souhaitons donc plein de succès dans vos futurs recrutements. <

JobCLOUD
▶ jobs.ch | jobup.ch

Leader sur le marché de l'emploi en ligne suisse, JobCloud, forte d'une expérience de plus de 20 ans, exploite entre

autres jobup.ch et jobs.ch, les plateformes d'emploi préférées en Suisse romande et en Suisse alémanique. Rendez-vous sur www.jobcloud.ch/leblog pour de plus amples informations, des conseils, des check-lists et des articles sur les thèmes du recrutement et des sujets RH.

FIGAS Fiduciaire de la branche automobile suisse SA

Optimisation au niveau de la caisse de pension

Le choix de la caisse de pension et des plans de prévoyance a des répercussions financières importantes, tant pour l'employeur que pour les collaborateurs. Pour l'employeur, les charges de personnel sont plus ou moins élevées selon la stratégie adoptée. Pour les travailleurs, l'impact du plan de prévoyance sur leur rente ou leur capital de vieillesse est encore plus grand. **Andreas Kohli**, Figas

■ Bien souvent, les solutions de prévoyance sont mises en place et ne sont plus remises en question par la suite. Certains changements dans la situation personnelle peuvent toutefois nécessiter de les adapter. Quelques éléments importants en relation avec la caisse de pension vous sont présentés ci-après.

Assurance des cadres

Dans nombre d'entreprises, les collaborateurs ne sont assurés que pour les prestations minimales obligatoires. Selon la situation, une solution subrogatoire sous la forme d'une assurance des cadres est cependant recommandée. Dans certains établissements, l'échelon des cadres est composé principalement du propriétaire et de membres de sa famille. Pour autant que les affaires le permettent, une partie des bénéfices peut être transférée de manière indirecte vers la prévoyance privée grâce à l'assurance des cadres. Cette dernière augmente en outre l'attrait de l'employeur pour les autres cadres. Elle procure ainsi à celui-ci des

avantages qui lui permettront de fidéliser ses cadres. Et lors du recrutement, la mention de cette assurance donnera une image favorable de l'employeur.

Rachat dans la caisse de pension

Pour les salaires élevés, le rachat dans la caisse de pension est une solution efficace pour réduire la charge fiscale, qui est souvent importante. Durant les trois années précédant le départ à la retraite, les rachats dans la caisse de pension ne peuvent être déduits fiscalement que si l'on renonce au versement du capital et que l'on perçoit l'avoir de vieillesse sous forme de rente. Pour les indépendants qui comptent remettre leur affaire à un successeur, le rachat est une option intéressante permettant de réduire, sans charge d'impôts, les réserves latentes généralement élevées. Pour mettre en œuvre une stratégie de rachat optimale, la prévoyance doit toutefois être planifiée en amont.

Réserves de cotisations de l'employeur

La constitution de réserves de cotisations de l'employeur auprès de la caisse de pension est un instrument légal permettant d'optimiser le bénéfice de l'entreprise et de diminuer les impôts. Limitées à

cinq années de cotisations de l'employeur, ces réserves peuvent faire l'objet d'un versement unique ou être constituées sur plusieurs périodes fiscales. Le montant maximal peut être demandé à tout moment à la caisse de pension. Ces réserves peuvent être utilisées uniquement pour régler les cotisations de l'employeur. Si le montant maximum a été constitué, la réserve durera donc cinq ans. La restitution de la prime à l'employeur est exclue. C'est un aspect à prendre en compte, en particulier dans la planification de la succession. Cette constitution de réserves n'est en outre possible que si l'employeur dispose des liquidités requises.

Rente ou versement en capital

Choisir de percevoir son avoir de vieillesse sous forme de rente ou de se faire verser au moins une partie de son capital est une décision qui a d'importantes conséquences. Les critères suivants sont notamment à prendre en considération :

Suis-je capable de gérer mon argent ? Le capital de vieillesse s'élève souvent à plusieurs milliers de francs. Si l'on opte pour le versement en capital, il faut savoir ce que l'on va faire de cet argent. Grâce à d'habiles investissements, par exemple dans l'immobilier ou dans des actions, il est possible d'obtenir un rendement annuel équivalant à une rente, à la différence près que le capital est préservé. Pour les investisseurs réticents à prendre des risques, un versement n'est cependant pas conseillé, faute de placements adéquats.

Quelle est l'espérance de vie ? Si ses parents et grands-parents ont atteint un grand âge et que l'assuré n'est pas malade, il peut miser sur une espérance de vie supérieure. Dans ce cas, la rente est la meilleure solution. Il convient également de vérifier les prestations que la caisse de pension versera, en cas de décès, au conjoint ainsi qu'aux enfants à l'entretien desquels l'assuré subvient. <

Une retraite sans soucis financiers, ça se prépare. FIGAS vous y aide.



Plus d'informations sur : www.figas.ch

Stop&Go

www.stop-go.de

> Marder Stop&Go présente la double plaque de contact anti-fouines dotée d'une technologie sophistiquée

pd. Chaque année, au début du printemps, des problèmes de sécurité se posent aux automobilistes. La saison d'accouplement des fouines débute, les mâles défendent leur territoire. Au grand dam de nombreux propriétaires d'automobiles, ce territoire se situe souvent dans les compartiments étroits des moteurs, revêtus de matière synthétique, qui offrent aux « fouines automobilistes » un abri qu'elles jugent idéal.

Plaque de contact optimisée

Chez Marder Stop&Go, n° 1 en matière d'innovation, on se consacre depuis plus de 30 ans à une protection efficace et durable contre les fouines. L'entreprise développe de nouveaux produits et améliore les produits existants de manière à garantir une protection à plus long terme

contre les attaques de ces petits mammifères aux dents acérées. La dernière avancée en la matière est l'optimisation de la double plaque de contact, déjà vendue à plusieurs millions d'exemplaires, qui offre désormais une protection accrue tout en étant encore plus simple à monter.

Dotée d'une technologie de contact sophistiquée, elle est vendue dès à présent et en exclusivité par Stop&Go. Grâce à ce modèle intelligent, il est dorénavant possible de fixer et de relier les plaques de contact en acier inoxydable +/- avec le câble haute tension bifilaire au moyen d'un simple clic.

Utilisation simple

Un mandrin perce le câble au moyen d'une compression des plaques, assurant ainsi une force

de contact maximale et une excellente conductibilité. Un clic mécanique signale au monteur que le contact a été établi et que la fixation est solide.

Cette liaison devait jusqu'à présent se faire au moyen de deux vis, ce qui, au vu des compartiments de moteur toujours plus étroits, représentait parfois une entreprise ardue et chronophage. Comme auparavant, chaque plaquette de contact possède un pôle positif et négatif, ce qui fait que la fouine n'a pas besoin de toucher la masse du véhicule pour recevoir une impulsion. <



Stop&Go propose une protection maximale contre les dommages causés par les fouines dans le moteur à l'aide d'un simple « clic » et d'un montage très simple et sans vis.

Nigrin Black Label

www.nigrin.ch

> Une première au salon Auto Zurich 2017

pd. L'entreprise Nigrin existe depuis 120 ans déjà. Mais elle n'a pas le temps de s'appesantir sur sa longue histoire, car elle ouvre un nouveau chapitre dans l'entretien des voitures et se réinvente en lançant une nouvelle gamme de produits exclusive. « Avec Nigrin Black Label, nous entendons élever le segment de l'entretien automobile à un niveau supérieur », déclare

Olaf Menzel, manager catégories et marketing de l'entretien automobile chez Nigrin. Les fans de voitures exigeants ont désormais sept nouveaux sets à leur disposition, couvrant tous les domaines de l'entretien automobile.

Avec la nouvelle série de produits Black Label, Nigrin place la barre très haut dans l'entretien automobile haut de gamme. Les « 7 Shades of

Black » proposent aux automobilistes un surcroît de luxe pour l'entretien de leur véhicule.

La palette de produits englobe l'entretien et le nettoyage des pneus, des jantes et des carrosseries, l'entretien des surfaces en cuir, des produits lustrants et des cires, sans oublier des produits pour protéger la carrosserie et la faire briller. Ces composants développés individuellement et leurs outils adaptés sont proposés dans des boîtes du plus bel effet.

Tous ces produits seront en vente pour la première fois en Suisse au salon Auto Zurich. La marque occupera le stand A12 de Bricoville Autozubehör AG, dans la halle 6.

On y trouvera également

les cadres de plaques fixes et amovibles Easyclick : le cadre de plaques sophistiqué et presque révolutionnaire en matière synthétique ABS, développé pour les plaques de voitures et de motos, se contente d'une hauteur de montage de seulement 16 mm. Sa structure plate permet un éclairage optimal de la plaque, sans obstruer le champ de vision de la caméra de recul.

Uniques en leur genre : les boutons à ressorts latéraux intégrés pour ouvrir le cadre Easyclick est ainsi plus simple d'utilisation que n'importe quel système pour plaques amovibles. <



La gamme de produits NIGRIN Black Label sera présentée pour la première fois en Suisse au salon Auto Zurich.

ContiTech

www.contitech.de

> Une garantie de cinq ans séduit le marché

pd. Cinq ans de garantie sur tous les produits pour véhicules de tourisme issus de la palette Automotive Aftermarket : c'est la promesse limpide de ContiTech dont les ateliers de 47 pays peuvent profiter suite à une inscription initiale possible en 16 langues sur www.contitech.de/5.

La garantie court à partir de la date de l'inscription. Si un produit présente un vice de matériau ou de fabrication, ContiTech prend en charge la réparation ou le remplacement. La garantie est rendue caduque en cas d'usure normale, d'inobservation des indications du

fabricant ou d'effets externes tels qu'une utilisation inappropriée. Le revendeur est responsable du traitement. L'achat des pièces et la date de montage doivent être justifiés par des documents correspondants. Le produit doit par ailleurs avoir été installé par du personnel spécialisé compétent.

Les ateliers semblent être conquis par la nouvelle offre de services : près de 1000 personnes intéressées se sont déjà inscrites.

Les nouvelles offres du portefeuille sont elles aussi concernées par la garantie de cinq ans. À titre d'exemple,

la promesse s'applique ainsi également aux jeux de courroies de distribution. ContiTech prévoit leur lancement pour le troisième trimestre 2017. Avec 43 jeux dans la gamme de base, l'entreprise couvre

les applications de véhicules les plus importantes ainsi que tous les problèmes de moteur pour lesquels surviennent des défaillances fréquentes de la courroie de distribution ou de ses composants. <



ContiTech accorde une garantie de cinq ans aux ateliers sur tous les produits issus de la palette Automotive Aftermarket.

APERÇU D'AUTOINSIDE 12 – DÉCEMBRE 2017

Le prochain numéro paraîtra le 1^{er} décembre 2017 et sera consacré aux thèmes suivants :

**Plates-formes en ligne**

La numérisation ne s'arrête pas à la porte des garages. Qu'il s'agisse de B2C ou de B2B, de plus en plus de processus se déroulent en ligne. AUTOINSIDE plonge dans un univers qui ne semble plus composé que de « 1 » et de « 0 ».

**transport-CH**

Tous les deux ans, Berne devient la Mecque des véhicules utilitaires. Nous nous sommes rendus au salon transport-CH pour vous rapporter les dernières tendances en matière de véhicules utilitaires lourds et légers.

**Accessoires automobiles**

Dans un monde où les marges ne cessent de fondre, les accessoires sont une opportunité pour améliorer le rendement. Quels produits et prestations vaut-il la peine de proposer ?

**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 Septembre 2017 certifié REMP: 12289 exemplaires dont 9172 en allemand et 3117 en français

Éditeur

Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA)
www.upsa-agvs.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.ch

Abonnez-vous dès 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.ch

Rédaction: Tatjana Kistler (tki, rédactrice 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 (si, domaine spécial Formation), Raoul Studer (rst, domaine spécial Politique)

Conception: Robert Knopf, Christoph Pfister

Commercialisation

Supports 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

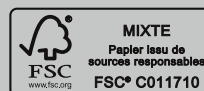
**Responsabilité générale
Rédaction et commercialisation**

Georg Gasser
Supports médiatiques de l'UPSA
Burgauerstrasse 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.ch

Réimpression 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'administrateur 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



Commander
on-line et
collectionner des
Happy Points.

www.d-store.ch

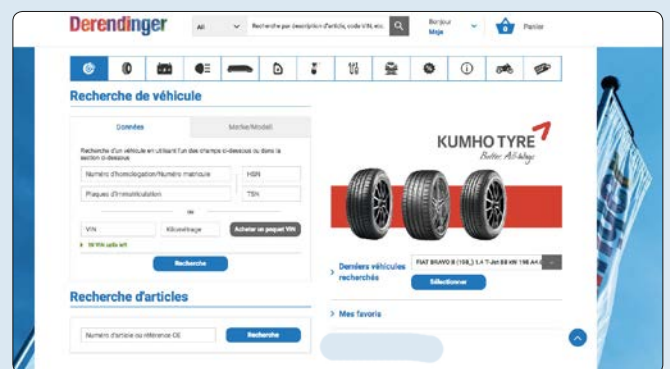
Plus simple – plus rapide. D-Store de Derendinger.

D-Store, le nouveau shop on-line de Derendinger **allie efficacité, rapidité et précision** dans une nouvelle plateforme moderne et confortable. D-Store propose des informations techniques détaillées ainsi que des catalogues spécifiques pour la recherche des pneus, des batteries, des ampoules, des accessoires, des lubrifiants etc.

La recherche de véhicules avec saisie du **numéro de châssis** (consultation VIN) vous permet **une identification claire du véhicule** avec toutes les caractéristiques d'équipement et options au départ de l'usine. Ainsi, la recherche par pièces détachées devient plus précise et les sources possibles d'erreur sont réduites.



Aller plus vite avec la recherche
par «VIN»/no de châssis



Derendinger