

ÉDITION 2 - FÉVRIER 2018

# AUTO INSIDE

Le magazine spécialisé pour les garagistes suisses

Les enseignements de la Journée des garagistes suisses 2018

Pages 10-28

Les dégâts de carrosserie: activité supplémentaire et instrument de fidélisation de la clientèle

Pages 30-36

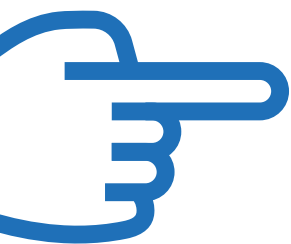
Ce que les garagistes trouveront au Salon de l'auto de Genève cette année

Pages 38-41



## TRAINING

Le programme de formation 2018 est disponible



**Réservez une formation maintenant!**

Inscription en ligne  
[www.autotechnik.ch/training](http://www.autotechnik.ch/training)

**Hostettler Autotechnik AG**

Telefon 041 926 62 35

Téléphone 021 644 21 64

E-Mail [info@autotechnik.ch](mailto:info@autotechnik.ch)

**hostettler** *autotechnik ag*

# Le plus **large** assortiment...

- Assortiment complet de pièces de rechange pour VL, VUL et motos en qualité d'origine
- Webshop innovant avec de nombreux modules de recherche
- Conseil à la clientèle compétent
- Excellente disponibilité
- Service de livraison rapide

... avec le  
**meilleur** service

# TECHNOMAG

Technomag SA  
[www.technomag.ch](http://www.technomag.ch)

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

# Février 2018



26 Se distinguer au moyen d'une prestation UPSA: l'attribution d'un prix aux fournisseurs de CEA les plus assidus lors de la Journée des garagistes suisses 2018 montre que la satisfaction de la clientèle et l'expertise paient.



38 « La numérisation a franchi les portes du Salon de l'auto », explique **André Hefti**, le directeur général. À quels défis devront faire face les organisateurs de la 88<sup>e</sup> édition? Que signifie l'absence de marques renommées? Quel est l'avenir de la halle 7?



48 Que les préparatifs commencent: les mécatroniciens d'automobiles disputeront en juin l'épreuve préliminaire pour les championnats suisses des métiers. Une étape qui devrait enfin ouvrir la voie vers les WorldSkills 2019.



En couverture:  
**Formation, le programme 2018 d'Hostettler est disponible.**

**UPSVA | AGVS**

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

## Éditorial

5 Maîtriser ensemble la transition complexe de la mobilité

## 6 En bref

### Journée des garagistes suisses

- 10 Braver l'avenir
- 12 Ferdinand Dudenhöffer, le pape de l'automobile
- 13 Gerhard Schürmann et Jean-Charles Herrenschildt se risquent à un pronostic
- 14 Numérisation dans la formation professionnelle
- 15 Marc Walder réveille la branche automobile
- 16 Le marketing, avec bon sens
- 18 Impressions et échos du colloque
- 22 Les prestataires de mobilité et le garage numérique sous l'angle de la recherche
- 23 Les implications de la numérisation
- 24 Norbert Haug et Mario Illien: deux coryphées de la motorisation s'entretiennent
- 26 Les garagistes CEA de l'année 2017
- 28 Le président central de l'UPSVA fait le bilan

### Carrosserie

- 30 Interview de Felix Wyss, président de l'USIC
- 32 Les micro-réparations comme complément d'activité
- 34 Trouver la bonne nuance
- 36 Nouveaux produits

### Salon de l'auto

- 38 Entretien avec André Hefti, directeur du salon
- 40 Les garagistes au 88<sup>e</sup> Salon de l'auto

### Atelier et service après-vente

- 42 Le domaine de l'après-vente devient numérique
- 44 Le CEA se dote de quelques innovations
- 45 Portrait du nouveau garage CEA
- 46 En visite à la sffv

### Profession et carrière

- 47 Le module didactique de l'UPSVA
- 48 La mission SwissSkills peut commencer
- 50 L'UPSVA Business Academy
- 52 Cours de perfectionnement régionaux

### Auto et savoir

- 54 Différentiel à contrôle du couple

### Politique

- 56 Prévisions pour le réseau de concessionnaires
- 58 Nouveautés: les droits de douane et pour les propriétaires de véhicules d'entreprise
- 60 Les pneus d'hiver deviendront-ils obligatoires?

### 62 Garages

### 63 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](http://www.aws.ch)  
e-mail: [architekten@aws.ch](mailto:architekten@aws.ch)

**GENEVA**  
INTERNATIONAL  
**MOTOR**  
**SHOW**

88<sup>e</sup>

**Salon**  
international  
**de l'auto**  
et accessoires  
**8-18 mars 2018**  
Genève

**hostettler** *autotechnik ag*

Visitez nous chez stand 7010 dans la salle  
d'exposition n° 7 et profitez d'offres intéressantes!

**MOTUL**



**NEXEN TIRE**



**SSW**  
PERFORMANCE WHEELS

# Maîtriser ensemble la transition complexe de la mobilité

Chère lectrice, cher lecteur,

La Journée des garagistes suisses 2018 a permis de se pencher sur les thèmes et les évolutions dans le domaine de la mobilité et de définir les tendances et les changements à venir. Les participants ont en outre pu approfondir un point tout aussi important, à savoir ce qui devrait changer peu changer.

Notre branche fait face à ce qui sera probablement le plus important bouleversement de son histoire. La dynamique qui sous-tend ce changement est remarquable. La mobilité future sera marquée par l'aspiration à un plus grand confort et à une sécurité encore accrue. Il en ressortira une nouvelle marge de manœuvre pour les entreprises, car elles pourront proposer un éventail de prestations de service encore plus large.

Parallèlement, le rôle du garagiste changera petit à petit. Alors qu'aujourd'hui il vend, entretient et répare des automobiles et des camions, il offrira à l'avenir davantage de prestations complémentaires pour encourager la mobilité. Il s'engagera plus activement sur le marché de la mobilité et devra se montrer prêt à essayer de nouveaux modèles d'affaires. Cela demande un esprit d'initiative et du courage. Il faut noter à ce propos que les clients apprécient le



**« La mobilité moderne est un thème de plus en plus complexe. Tout pousse à ce qu'on s'attelle davantage ensemble à la mission qui est la nôtre. »**

contact personnel avec leur garagiste et que le lien direct avec les automobilistes est un facteur de réussite décisif.

Fabricants, fournisseurs, prestataires, formateurs, législateurs, dirigeants politiques : tous auront un rôle à jouer dans ce développement rapide. L'accent sera mis notamment sur des moteurs plus efficaces sur le plan énergétique, l'électromobilité, le carsharing, la conduite autonome, la protection du climat, l'urbanisation, la tarification de la mobilité, l'infrastructure routière, les pièces de rechange imprimées en

3D ou encore l'e-learning. La branche automobile doit se fixer pour tâche commune de garantir aujourd'hui la mobilité individuelle et de la rendre plus efficace demain. Ce n'est qu'ainsi que les économies modernes, au sein desquelles un nombre toujours croissant de personnes et de marchandises se déplacent, pourront prospérer.

La Journée des garagistes suisses de cette année a montré que la mobilité moderne devient un thème de plus en plus complexe. Tout pousse à ce qu'on s'attelle davantage ensemble à la mission qui est la nôtre. Nous sommes tous dans la même barque. Cette constatation renforce la position du comité central, qui est de continuer à miser sur des partenariats au sein de l'UPSA et à faire avancer des solutions viables ensemble. Je me réjouis de pouvoir participer au développement d'une branche automobile orientée sur les services.

Et j'adresse mes remerciements à tous ceux et celles qui soutiennent l'UPSA dans son engagement.

Meilleures salutations

Urs Wernli  
Président central

## Tout pour mettre des accents efficaces.

*irmscher*



**CHEMUWA**



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



DJ Bobo et Roland Hüsser, directeur général de Subaru Suisse SA.

### Subaru et DJ Bobo prolongent leur partenariat

Une longue amitié unit Subaru et **DJ Bobo**. Le célèbre musicien mise sur le confort et la sécurité offerts par le pionnier du 4x4, et pas seulement dans sa vie privée: Subaru est également son partenaire de tournée. Né en Argovie et connu dans le monde entier, DJ Bobo apprécie les véhicules à quatre roues motrices et les standards de sécurité élevés du constructeur japonais: « Je suis fier d'être ambassadeur de la marque Subaru depuis plus de dix ans. Nous allons bien ensemble, car nous défendons les mêmes valeurs. »

### Le « Nissan Global Award » décerné dans l'Oberland bernois

C'est un triomphe renouvelé pour Garage Pieren AG à Thierachern, près de Thoune: l'entreprise de l'Oberland bernois remporte le « Nissan Global Award » pour la quatrième fois déjà! Et c'est la seule entreprise de Suisse à avoir reçu le prix en 2017. Avec son Global Award, Nissan récompense chaque année les prestations exceptionnelles dans la vente et le service. Des sondages lui permettent de savoir comment les clients évaluent leur garage. Les chiffres de vente jouent eux aussi un rôle,

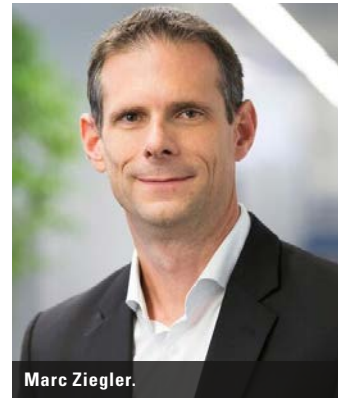
bien entendu, mais c'est la satisfaction de la clientèle qui prime.

### Comparis: conduite serrée, appels de phares, insultes

Huit personnes sur dix ont déjà été harcelées, intimidées ou provoquées par d'autres usagers de la route: c'est ce que révèle une enquête exclusive menée par le site web comparatif comparis.ch auprès de ses utilisateurs. Top 3 des comportements agressifs et dangereux: « coller le véhicule » (81 %), « appel de phares et klaxonnement intempestif » (74 %) et « manœuvres provocantes » (65 %). Malgré cela, 64 % des personnes interrogées sont d'avis que la grande majorité des usagers sont courtois sur les routes de Suisse.

### Marc Ziegler nommé CEO du groupe Auto AG (AAGG)

**Marc Ziegler** (45 ans) reprend les rênes d'Auto AG Group (AAGG). Économiste d'entreprise, il assumera ses tâches de CEO à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018 en succédant à **Robert Meyer**, lequel se consacrera



Marc Ziegler.

à d'autres tâches après douze ans d'activité florissante pour le groupe Auto AG. M. Meyer continuera de faire partie du CA et de divers projets stratégiques. Avec ce changement à sa tête et l'embauche de plusieurs directeurs pour ses unités commerciales (véhicules utilitaires, construction de véhicules, transports publics), le groupe AAGG a renforcé massivement ses compétences: il est ainsi bien armé pour continuer à se développer.

### Directeur européen pour le fabricant de pneus Hankook

Hankook a débuté 2018 avec un nouveau chef pour l'Europe. Comme annoncé par le constructeur de pneus, **Han-Jun Kim** a été nommé président et Chief Operation Officer pour l'Europe et les États de la CEI. Il succède à **Ho-Youl Pae**, qui occupe un nouveau poste à la centrale de l'entreprise, en Corée. C'est également là que M. Kim travaillait jusqu'ici, en tant que vice-président senior de la direction de l'entreprise. Âgé de 52 ans, il a notamment travaillé pour Bayer et MAN avant de rejoindre Hankook.



L'excellence récompensée: l'équipe du Garage Pieren AG à Thierachern (BE).

# Liberté d'entreprise

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

### Cooper Tire : Michael Lutz à la tête de la région DACH

**Michael Lutz** est le nouveau directeur général de Cooper Tire pour l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse. Il possède plus de 30 ans d'expérience dans l'industrie du pneu. Il a auparavant travaillé pour Goodyear / Dunlop, dirigeant notamment pendant plusieurs années le réseau commercial Premio. Avant de rejoindre Cooper Tire, il était directeur général d'Apollo Vredestein en Allemagne.



Michael Lutz.

### Morten Hannesbo très satisfait des résultats

L'an dernier, Amag a de nouveau réussi à enregistrer de solides résultats avec ses marques. La marque Volkswagen reste la plus populaire en Suisse, avec 35975 unités vendues. Au total, 89228 voitures de tourisme neuves des marques VW, Audi, Seat et Skoda ont été immat-



Morten Hannesbo.

triculées en Suisse. Le commentateur de **Morten Hannesbo**, CEO d'Amag : « Nous sommes très satisfaits de ces résultats qui sont le fruit, d'une part, de la grande confiance que nos clients placent durablement dans nos produits et, d'autre part, des excellentes performances de nos vendeurs et partenaires de service. Je suis heureux que nous ayons pu terminer le rappel de l'EA189 cette année. Nous avons réussi à atteindre plus de 95,5 % des véhicules qui en étaient équipés, tel était notre objectif. Nous ne nous reposerons toutefois vraiment que quand tous les véhicules concernés auront eu la mise à niveau logicielle nécessaire. »

### Année record pour les véhicules utilitaires

Le marché des véhicules utilitaires de Suisse et de la principauté du Liechtenstein vient de réaliser sa meilleure performance de la décennie en cours. En 2017, ce sont en tout 31 683 véhicules utilitaires légers et 4586 véhicules utilitaires lourds ainsi que 5053 véhicules de transport de personnes qui ont été immatriculés pour la première fois. Les trois segments ont connu une croissance nette par rapport à l'an précédent: 6,2 % pour les véhicules utilitaires légers, 12,5 % pour les véhicules utilitaires lourds et 8,6 % pour les véhicules de transport de personnes.

### Le champion Steve Guerdat roule en Toyota Land Cruiser

En matière de mobilité, **Steve Guerdat**, champion olympique en 2012 à Londres, fait confiance à



Une équipe de choc : Steve Guerdat et sa nouvelle Toyota Land Cruiser.

Toyota. C'est sur son domaine d'Elgg (ZH) que le cavalier a pris fièrement possession de sa nouvelle Toyota Land Cruiser. « La Land Cruiser associe un excellent confort, grâce auquel j'arrive à destination détendu et relaxé, à une puissance remarquable: je peux tirer jusqu'à 3,5 tonnes avec ma voiture. C'est un argument important lorsqu'on est passionné d'équitation ! » Depuis un an, Guerdat est ambassadeur de Toyota. « Grâce à sa personnalité et à ses succès sportifs, Steve Guerdat est un porte-drapeau important pour nous », explique **Christian Künstler**, directeur général de Toyota SA.

### La Tesla Model 3 se traîne en première

Le pionnier de l'électronique Tesla ne progresse pas avec « Model3 » : selon le communiqué de l'entreprise du milliardaire de la technologie **Elon Musk**, seules 1550 unités de la première voiture de classe moyenne de la marque ont été livrées au dernier trimestre 2017. Tesla vient de revoir pour la deuxième fois son premier objectif à la baisse, qui était de construire 5000 Model3

par semaine: la marque pense à présent ne pouvoir atteindre ce taux de production qu'au milieu de 2018. Pour Tesla, le succès de la Model 3, qui coûte 35000 dollars aux États-Unis, est décisif. Elle doit, avec cette première voiture destinée à la classe moyenne, réussir sa percée sur un marché de masse qui, pour la première fois, pourrait rapporter de l'argent à cette entreprise chroniquement déficitaire. Au vu des ratés du début, les doutes se multiplient quant à ses chances d'y parvenir.



Tesla Model 3.



Une formation quotidienne:  
[www.upsa-agvs.ch](http://www.upsa-agvs.ch)

le GARAGE,  
le concept de garage  
partenarial de votre ESA



# le GARAGE

La marque de votre choix

ESA prouve ses compétences

# Carrosseries, supports et outils

L'une des forces d'ESA est de pouvoir proposer constamment à ses clients les toutes dernières nouveautés du marché. Le concept consistant à acheter tout chez un même fournisseur s'applique également au domaine de la carrosserie.

■ pd. Pour les installations de peinture, ESA fait confiance au fabricant italien Tricon depuis douze ans. Cette société implantée dans le monde entier a été créée en 1975. Elle développe des cabines de peinture et des zones de préparation sur mesure en mettant l'accent sur l'ergonomie, la rentabilité et l'innovation. Solutions modernes et assistées par ordinateur, commande par écran tactile, systèmes Inverter et récupération de chaleur figurent parmi les caractéristiques qui répondent parfaitement aux plus hautes exigences des clients.

Le caillebotis sans filtre est l'un des produits phares. Ces systèmes de filtre uniques en leur genre, qui sont intégrés dans l'ensemble, offrent une vaste surface de filtrage et permettent un gain de temps considérable lors de la maintenance. Tous les composants présents dans les cabines proviennent de sociétés renommées comme Siemens ou Riello et, conjugués avec la qualité de fabrication très élevée de Tricon, garantissent une grande fiabilité.

## Une solution adaptée à chaque client

Pour les sècheurs à infrarouge ou à ultra-violet, ESA mise là encore sur un fournisseur bien connu. Infrarr fabrique depuis plus de 25 ans des sècheurs haute performance pour toutes les applications du domaine de la carrosserie, se hissant au rang de leader de la branche.

À chaque demande du client correspond une finition spécifique : des chariots de séchage mobiles, des modèles sur rails ou des portiques de séchage. Infrarr lance également une gamme de sècheurs à UV adaptés aux évolutions des laques et des peintures. Les « versions combinées » sont le fer de lance de ce nouveau segment de produits. Via l'écran tactile intuitif, les parties UV et IR sont commandées avec précision. Les panneaux sont équipés de capteurs de distance et de température et d'un pointeur laser. Le partenaire exclusif Filcar s'est spécialisé dans les dispositifs d'aspiration et les satellites appropriés. Selon le cas, la poussière de ponçage ou la fumée de soudure sont entièrement aspirées. Les puissantes turbines utilisées sont très performantes et réglables avec précision. Des systèmes de filtre sophistiqués sont disponibles en cas de besoin. Les spécialistes d'ESA sont formés pour conseiller personnellement les clients, comprendre leurs attentes et répondre à leurs besoins. Concernant la planification, un bureau d'architectes se tient à la disposition des clients, tandis que les spécialistes du service technique à la clientèle s'occupent du montage et de la maintenance des installations. ESA vous aidera avec plaisir à élaborer vos projets. <



Plus d'informations sur :  
[esa.ch](http://esa.ch) / [esashop.ch](http://esashop.ch) / [carroshop.ch](http://carroshop.ch)



Votre ESA –  **votre partenaire pour la carrosserie à succès**

[esa.ch](http://esa.ch) | [esashop.ch](http://esashop.ch) | [carroshop.ch](http://carroshop.ch)

avec  
**ESA+**   
 pour être plus forts



## Le conseil pneus et roues de Pirelli

# Comment le garagiste peut-il tirer profit du commerce des pneus ?

Elio Rullo, spécialiste des pneus, répond six fois par an, pour AUTOINSIDE, à des questions importantes relatives au commerce des pneus et des roues. Les articles, conçus de manière à en tirer profit au maximum, sont proposés par Pirelli, partenaire du magazine spécialisé pour les garagistes suisses.

■ Les pneus sont un des moyens les plus importants dont dispose un garagiste pour acquérir une nouvelle clientèle et la fidéliser. Mais il lui faut aussi une stratégie clairement définie et des collaborateurs spécialisés qui l'appliquent rigoureusement. C'est alors seulement que le commerce des pneus et des roues devient viable.

Le garagiste doit tout d'abord savoir comment et jusqu'où il souhaite développer cette activité. Pour cela, il lui faut répondre à quelques questions primordiales.

1. Quels sont les besoins fondamentaux de ses clients en matière de pneus et de roues ?
2. Et donc comment trouver un potentiel de clients disponible et comment l'exploiter ?
3. À quoi faut-il faire attention lors de la mise en place d'un hôtel pour pneus ?
4. Et surtout, cette installation est-elle une source de revenus supplémentaires ou un concept onéreux de fidélisation de la clientèle ?

Lorsque le garagiste est bien conscient des réponses à ces questions, la gestion des pneus et des roues peut être professionnalisée de façon systématique. Chez Pirelli, nous proposons un concept de conseil permettant d'exploiter au mieux ce potentiel. Ce concept poursuit divers objectifs en s'appuyant sur une analyse détaillée de la situation actuelle : augmentation de la productivité, de l'efficacité, des bénéfices et des parts de marché de l'activité de remplacement, mais aussi renforcement et formation des collaborateurs, sans oublier la fidélisation des clients et la préservation de la valeur ajoutée (voir l'encadré).

Comment atteint-on ces résultats ? Le garage décrit dans le tableau a intégré ces domaines de conseil dans un espace « Pneus et roues ». Pirelli a en outre transmis un savoir-faire spécifique à tous les collaborateurs qui s'en occupent au quotidien. Le garage dispose désormais d'outils professionnels pour développer le commerce de pneus et de roues et l'orienter de manière ciblée grâce à des collaborateurs spécialisés et une stratégie clairement définie.

Ainsi, l'entreprise génère non seulement un chiffre d'affaires

et des bénéfices plus importants, mais bénéficie aussi d'une meilleure satisfaction et d'un trafic plus important de la clientèle. Et ce, pas seulement à court terme, car la planification et la préparation efficaces de bases décisionnelles solides en matière d'infrastructure, de ressources, de prestations garanties et de surface de stockage et de prestations garantissent un volume important du commerce des pneus et des roues pour les quinze prochaines années.



Elio Rullo travaille dans la branche des pneus depuis 28 ans. Il est un très grand connaisseur de cette activité en Suisse. Il a occupé plusieurs fonctions au sein de Pirelli Tyre (Suisse) SA ces trente dernières années, dont celle de responsable du sport automobile. Il est aujourd'hui en charge du service client et de la technique.

Les chiffres suivants, issus d'un garage suisse, montrent qu'une participation active au concept de conseil de Pirelli et une mise en application des recommandations permettent d'augmenter tant le chiffre d'affaires que les bénéfices.

### Exemple de l'impact de l'optimisation de la gestion des pneus et des roues

	Situation initiale	Après	Augmentation
Véhicules neufs vendus par an	1000	1000	
Taux d'équipement des véhicules neufs avec roues d'hiver complètes	40 %	60 %	20 %
Roues d'hiver complètes vendues par an	1600	2400	800
Chiffre d'affaires annuel pour les roues d'hiver complètes (en CHF)	880 000	1 320 000	440 000
Absorption du potentiel des pneus en vrac	1800	2400	600
Chiffre d'affaires pour les pneus en vrac (en CHF)	324 000	432 000	108 000



[www.pirelli.ch](http://www.pirelli.ch) / [elio.rullo@pirelli.com](mailto:elio.rullo@pirelli.com)

Fréquentation record lors de la Journée des garagistes suisses

# Braver l'avenir

De grands défis attendent la branche de l'automobile suisse. La Journée des garagistes suisses, le principal rassemblement de la branche automobile suisse, constitue un point d'ancrage important en ces temps de mutation rapide. Rien d'étonnant donc à ce que la manifestation qui s'est tenue au Kursaal de Berne ait enregistré un record de fréquentation avec 800 participants.

■ « À l'avenir, les garagistes devront se montrer plus actifs » : Urs Wernli, le président central de l'UPSA, a ouvert la Journée des garagistes suisses 2018 à Berne en lançant un appel à l'esprit d'initiative et au courage d'oser sortir des sentiers battus. La mutation et la numérisation, des défis de taille, étaient au cœur du programme varié ponctué d'exposés passionnants.

Lors de l'ouverture du colloque des garagistes, Urs Wernli a annoncé que la branche automobile allait devoir faire face au bouleversement sans doute le plus profond de son histoire. C'est là l'occasion de saisir sa chance : « La cohabitation de diverses technologies crée de nouvelles occasions entrepreneuriales ayant pour but de se spécialiser et de fournir des prestations indépendantes. » Urs Wernli a appelé les membres de l'UPSA à aborder l'avenir avec confiance et assurance. Si le besoin en mobilité motorisée individuelle va augmenter, la fascination pour l'automobile, elle, demeurera.

## Quel sera son avenir ?

Les intervenants ont corroboré les déclarations de M. Wernli. Le professeur Ferdinand Dudenhöffer a ainsi expliqué le sens possible de l'évolution pour les constructeurs automobiles dans la vente et la distribution, ainsi qu'en matière de mobilité. Le

pape de l'automobile n'a toutefois pas souhaité se prononcer sur un calendrier précis (page 12). Marc Walder, le CEO de Ringier SA, qui tenait à « tirailler, provoquer et inspirer » avec son exposé, a mis en lumière la rapidité avec laquelle ces évolutions sont parfois susceptibles de bouleverser les entreprises (page 15).

À l'instar de la « Vision 2025 pour les garages », Andrea Back, professeure à l'Université de Saint-Gall, a montré comment le périple pourrait se terminer pour les garagistes (page 22).

Jean-Charles Herrenschildt, président du Conseil européen du commerce et de la réparation automobiles (Cecra), et Gerhard Schürmann, CEO du groupe Emil Frey, ont précisé les conséquences concrètes de cette mutation pour les garagistes (page 13). Les 800 participants ont bénéficié de conseils sur la manière d'aborder avec succès la mutation et la numérisation en pratique de la part de leurs confrères Dominique Kolly et Kurt Aeschlimann ainsi que de Bettina Schmid, de Luzi Thomann et de Peter Goetschi, le président central du TCS (pages 22–23).

Hans-Georg Häusel a offert un aperçu divertissant de la mécanique du cerveau humain. Le psychologue allemand et précurseur du neuromarketing a expliqué avec humour comment se déroulent les processus de décision d'achat et à quel point ceux-ci peuvent différer d'une personne à l'autre, et pourquoi (pages 16–17).



Réunis sur la scène : les présidents des sections de l'UPSA, les membres du comité directeur de l'UPSA et les sponsors de la Journée des garagistes suisses 2018.

Évolutions en matière de formation

La numérisation a aussi un impact sur la formation initiale et continue. Pierre Dillenbourg, professeur à l'EPFL, a mis en exergue les nouvelles voies possibles. Olivier Maeder, responsable de la formation professionnelle à l'UPSA, et Flavio Helfenstein, champion du monde des mécatroniciens d'automobiles 2011 et jeune garagiste, ont ensuite débattu des répercussions sur le terrain (page 15).

La manifestation s'est achevée pour la troisième fois par le Dîner des garagistes qui jouit d'une popularité grandissante. Outre la remise du prix au « Garage CEA de l'année » (pages 26–27),

la présence de Norbert Haug et de Mario Illien, deux légendes des sports mécaniques, a sans aucun doute constitué le point d'orgue, et pas seulement de la soirée. (Pages 24–25).

À côté des exposés techniques passionnants, les participants ont aussi apprécié le fait d'avoir des échanges approfondis. La prochaine Journée des garagistes suisses aura lieu le mardi 15 janvier 2019. <



« Journée des garagistes suisses » 2018 : [www.agvs-upsa.ch/fr/colloque2018](http://www.agvs-upsa.ch/fr/colloque2018)



Les articles de la Journée des garagistes suisses ont été rédigés par Tatjana Kistler, Sandro Compagno, Peter Fuchs, Robert Knopf, Reinhard Kronenberg, Christoph Pfister et Sascha Rhyner.

La Journée des garagistes est soutenue par :

Sponsor principal	Navettes	Co-sponsors	Sponsor Give-Away	Sponsor Casino

Le Dîner des garagistes est soutenu par :

Sponsor principal	Partenaires médiatiques
Les données suisses des véhicules	

Ferdinand Dudenhöffer, le pape de l'automobile

# « Ils vont y arriver ! »

Outre le mot de clôture prononcé par Urs Wernli, le président central de l'UPSA, la dernière intervention de la Journée des garagistes 2018 est revenue au professeur Ferdinand Dudenhöffer. Le pape de l'automobile était l'un des 800 participants présents au Kursaal de Berne, et a délivré à la branche automobile suisse un message encourageant.



■ Dans la foulée du Petit-déjeuner des garagistes, le professeur Dudenhöffer a esquissé des perspectives à la fois exigeantes et passionnantes. Il en a profité pour jeter un pavé dans la mare : « La numérisation est inexistante dans le secteur automobile. À l'heure actuelle, elle signifie tout au plus avoir un site Internet et un configurateur. »

La vente de véhicules neufs s'effectuera via de nouveaux canaux, le professeur en est convaincu. « Le portail meinauto.de reçoit chaque année 17 millions de demandes d'achat, aucune entreprise en Allemagne ne peut en dire autant ».

À titre d'exemple de progrès à venir, il a évoqué Tesla et son modèle de distribution, basé sur des showrooms dans les grandes villes et des points de vente hors des agglomérations. Geely envisagerait également de se passer de garagistes. D'autres acteurs comme Amazon vont vouloir s'implanter sur ce marché. Mais le professeur n'est pas pessimiste pour autant. « Il faut réfléchir aujourd'hui au rôle des garagistes de demain »,

a-t-il conseillé. Avant d'ajouter : « N'oubliez pas qu'Amazon ne fera pas l'entretien ». Ces évolutions ne sont pas pour demain, mais pour après-demain : « Vous avez le temps d'y songer », a conclu le professeur.

## Les Chinois sur la Lune

Il en va de même pour le carsharing, qui, d'après Ferdinand Dudenhöffer, s'étendra massivement au cours des prochaines années, même si cela se fera à des rythmes différents, comme il le souligne avec humour : « En Allemagne, à force de discuter, on sera en 2035 lorsque les taxis autonomes circuleront ; à ce moment-là, les Chinois conduiront déjà sur la Lune ».

En fin de journée, le professeur est revenu sur le rythme des évolutions à venir, et notamment sur l'une des questions ouvertes évoquées pendant la conférence. Personne ne peut dire avec quelle rapidité les changements vont avoir lieu. L'un des principaux enseignements, c'est d'aborder l'avenir sans se crispier, « mais aussi sans perdre de

temps ». Les améliorations constantes ne suffisent pas : « On n'a pas inventé l'ampoule électrique du fait que la bougie n'a cessé de s'améliorer ».

## « Un événement formidable »

Ferdinand Dudenhöffer a surtout encouragé les garagistes à poser leurs questions aux constructeurs : « Les constructeurs savent bien à quoi ressembleront leurs voitures dans dix ou quinze ans. Posez-leur les bonnes questions ! Et insistez si vous n'obenez pas de réponse ». Le professeur a ressenti une grande ouverture d'esprit, notamment au cours des discussions lors du déjeuner. Il est plutôt optimiste quant à l'avenir des garagistes suisses : « Ils investissent énormément, en argent et en énergie. Ils vont y arriver ! »

Le professeur Dudenhöffer a tiré un bilan très positif de la Journée des garagistes suisses 2018 : « C'était un événement formidable ! » <

## Les conséquences du changement pour les garagistes

# Le client toujours au centre

Le changement est inexorable. Pourtant, en plein milieu de cette tempête, un facteur reste déterminant : l'humain. Jean-Charles Herrenschmidt et Gerhard Schürmann ont parlé des conséquences de la numérisation pour les garagistes, de la lutte pour les données et de la manière dont le Cecra se mobilise en faveur des garagistes à Bruxelles.

■ L'animatrice Mélanie Freymond a réalisé une double interview de Jean-Charles Herrenschmidt, garagiste et président du Conseil européen du commerce et de la réparation automobiles (Cecra) et de Gerhard Schürmann, CEO du groupe Emil Frey. L'entretien portait sur les conséquences du changement pour les garagistes.

### Les économies d'échelle de la numérisation

La numérisation est au premier plan du changement. Pour G. Schürmann, elle est à l'origine de la stratégie de croissance du groupe Emil Frey : « Que je le réalise pour 50 ou 100 entreprises, un projet de numérisation a le même coût. Toutefois, les coûts par entreprise diminuent. » Ce sont des économies d'échelle telles qu'on les connaît chez les fabricants depuis le modèle T de Henry Ford. Une chose est importante au sujet de la numérisation, a lancé G. Schürmann aux 800 participants de la Journée des garagistes suisses 2018 : « Il faut oser faire des erreurs. »

Un garagiste doit se demander où il veut investir, a complété J.-C. Herrenschmidt : « Dans le showroom ou dans le numérique ? » Au final, le contact avec le client est déterminant : « Que ce soit dans le garage ou sur Internet, l'expérience du client a une place centrale. » Dans le commerce, le contact personnel est toujours déterminant.

### « Nous avons besoin des données clients »

Ce contact personnel s'accompagne de la souveraineté des données. Tant G. Schürmann que J.-C. Herrenschmidt insistent sur l'importance des données. « Nous avons besoin des données clients pour pouvoir proposer des prestations de services », a affirmé le Français J.-C. Herrenschmidt, qui se mobilise avec le Cecra pour que les données sur les clients et sur les véhicules restent en possession des garagistes. Nous avons déjà remporté des succès partiels auprès de la Commission européenne : « Dans cette affaire, nous luttons pour la liberté des consommateurs et de la

branche. » Aussi, une affirmation de Carlos Ghosn, le PDG de Renault, qui s'attend à ce que d'ici 2025, 100 % des véhicules soient connectés et qu'une voiture vendue sur quatre soit électrique d'ici quelques années, a lancé un débat sur les motorisations de demain. Gerhard Schürmann a soulevé la question de savoir si 25 % des clients auraient vraiment

envie d'acheter un véhicule électrique ou si ce ne serait pas plutôt le législateur, avec les valeurs limites de CO<sub>2</sub>, qui contraindrait les fabricants à vendre 25 % de véhicules électriques. « Nous verrons si ces plans se concrétisent ou si les clients sont prêts à payer des amendes sur le CO<sub>2</sub> pour éviter de devoir acheter un véhicule électrique. » <



Gerhard Schürmann,  
CEO du groupe Emil Frey.



Jean-Charles Herrenschmidt,  
président du Cecra.

Numérisation dans la formation

# Utiliser judicieusement plutôt qu'interdire

Le professeur Pierre Dillenbourg dirige le département des technologies d'apprentissage modernes à l'EPFL et entrevoit encore un certain potentiel dans la formation : « L'école résiste toujours à la numérisation. »

■ Au cours d'un exposé dynamique, Pierre Dillenbourg a démontré que si l'automobile a évolué très rapidement au cours des 100 dernières années, les salles de classe sont restées les mêmes qu'en 1918. « Les enseignants d'autrefois les reconnaîtraient immédiatement, ce qui ne serait pas forcément le cas des voitures. » Les bancs d'école et les tableaux font toujours partie de l'équipement d'une salle de classe. « Nous transmettons un savoir qui appartient au passé. Nous devons transformer la formation », a expliqué le professeur de l'EPFL. À titre d'exemple, il a cité l'enseignement de la statique aux charpentiers : « Nous avons développé une application qui permet, grâce à la réalité augmentée, de résoudre des problèmes de statique sans connaissances mathématiques préalables. »

**Comment utiliser le smartphone**

Deuxième problématique évoquée par M. Dillenbourg : les apprentis d'aujourd'hui ne partiront en retraite qu'en 2065. « Nous ignorons totalement à quoi ressemblera une voiture en 2065. Roulera-t-elle? Volera-t-elle? La formation que nous proposons aujourd'hui repose sur un avenir inconnu. »

Les apprentis de la branche automobile n'ont pas besoin d'être des programmeurs de logiciels, mais ils doivent comprendre les concepts fondamentaux des futurs systèmes. « Ces apprentis devront à l'avenir être en mesure de former les acheteurs. » Selon Pierre



Les animateurs Mélanie Freymond et Patrick Rohr en discussion avec Salim Nasseri et Leonie Zellweger, les mannequins du key visual, et Riet Bulfoni, qui a représenté la Suisse aux WorldSkills de Dubaï.

Dillenbourg, les technologies maîtrisées par les jeunes d'aujourd'hui ne devraient pas être interdites sur le lieu de travail : « Il faut en faire un usage pertinent. Le smartphone est par exemple bien indiqué pour la documentation didactique. »

**Tendances actuelles dans la formation**

Olivier Maeder, responsable de la formation à l'UPSA, et Flavio Helfenstein, champion du monde des métiers 2011, ont ensuite discuté des actuelles tendances dans la formation. L'enseignement ne porte désormais plus sur des matières, mais davantage sur

des compétences. Tous deux partagent l'idée qu'en plus de la compréhension des systèmes électroniques, les connaissances en mécanique demeurent importantes. « Mais on a toujours tendance à expliquer ce qu'est un carburateur, ce qui n'intéresse plus les apprentis d'aujourd'hui. La formation continue de restaurateur de véhicules actuellement proposée est plus indiquée », a déclaré Olivier Maeder. <



Plus d'informations sur : [www.metiersauto.ch](http://www.metiersauto.ch)



Pierre Dillenbourg : « La formation n'a pas besoin d'une révolution, mais d'une évolution. »



Olivier Maeder : « La nouvelle ordonnance de formation constitue un grand pas vers l'avenir. »



Flavio Helfenstein : « L'approche de la formation professionnelle dans l'artisanat a considérablement évolué. »

Numérisation

# L'appel insistant de Marc Walder, PDG du groupe Ringier

La numérisation a touché l'industrie des médias bien avant la branche automobile. C'est pourquoi il existe toute une série d'enseignements utiles aux garagistes. Marc Walder, le PDG de Ringier, les a présentés aux participants de la Journée des garagistes suisses. En toute clarté !

« Ce n'est pas encore gagné, mais nous sommes sur la bonne voie » : Marc Walder a investi CHF 1,8 milliard dans la transformation numérique de Ringier.

■ La numérisation a touché l'industrie des médias bien avant la branche automobile. C'est pourquoi il existe toute une série d'enseignements utiles aux garagistes. Marc Walder, le PDG de Ringier, les a présentés aux participants de la Journée des garagistes suisses. En toute clarté !

La branche automobile et celle des médias se différencient naturellement sur des points essentiels. Par exemple, le Blick ne se vend pas par relations et sa valeur résiduelle est quasi nulle environ 20 minutes après le début de son utilisation.

Et pourtant, la numérisation soulève d'énormes défis, non seulement pour les médias, mais aussi pour la branche automobile. Avant la pause de midi, M. Walder avait confié sa volonté de tirailler, provoquer et inspirer au début de son exposé. Le PDG du groupe de presse Ringier et fondateur de Digitalswitzerland a tenu parole, mettant sur la table des choses difficiles à digérer pour les participants.

## «L'euphémisme de l'année»

Côté provocation, M. Walder est revenu sur les propos de l'intervenant précédent, Peter Götschi, le président central du TCS, qui avait affirmé qu'avec la numérisation, un processus avait été amorcé, mais que l'on avait encore du temps. « C'est l'euphémisme de l'année », a déclaré M. Walder, qui a ensuite établi un parallèle avec l'industrie des médias : « Ce n'était pas une amorce de processus, c'était un tsunami. » Pour CHF 1,8 milliard, M. Walder a restructuré le groupe de presse Ringier au cours de ces dix dernières années. Il avait placé la cinquième génération de la famille fondatrice devant un choix : « Soit nous vendons l'entreprise, soit nous la transformons entièrement. Et cela sera coûteux et douloureux. » Dix ans plus tard, Ringier génère 62% de son EBITDA dans le domaine numérique.

« Le journalisme est-il encore important ? », a demandé le chef de plus de 130 titres de publication, qui s'est empressé de répondre lui-même : « Non, économiquement

parlant, le journalisme n'est plus important. » Des journaux et des revues ne permettent plus à eux seuls de gagner durablement de l'argent. Il est possible de dater le chamboulement de manière très précise : en 2007, Steve Jobs, le fondateur d'Apple, présentait l'iPhone. « Apple réinvente le téléphone », affirmait-il à l'époque. Cela aussi, c'était un euphémisme : en réalité, Apple a bouleversé l'économie. « Le smartphone décide de la survie de votre entreprise. Si vous réussissez à y recourir pour communiquer avec vos clients, vous avez peut-être une chance. Dans le cas contraire, n'y comptez pas », a clairement indiqué M. Walder.

L'appel qu'il lance à l'industrie automobile : être curieux, suivre attentivement l'évolution numérique actuelle, même s'il est difficile au premier abord d'établir un lien avec sa propre activité. Et encore : penser mobile de manière systématique, se servir des médias sociaux et surtout, ne pas utiliser les vidéos à de seules fins privées, mais aussi au profit de sa propre entreprise, être rapide et courageux. <

Le marketing futé

# « Tout ce qui ne suscite pas d'émotions n'a ni valeur ni importance »

Une inspiration d'un genre particulier et constant : le neuroscientifique Hans-Georg Häusel sait comment (se) vendre. Il a tenté de partager ces connaissances lors de la Journée des garagistes suisses. De fait, les décisions d'achat sont prises par le cerveau et le garagiste peut les influencer en se montrant futé.

Hans-Georg Häusel dans son élément : le Souabe a expliqué le neuromarketing à l'assistance avec son approche « limbique ». Celle-ci inclut l'analyse des motivations et des achats, le positionnement de marque, la segmentation des groupes cibles, le marketing en fonction de l'âge et du sexe, la formation à la vente et le développement de l'entreprise.

■ Le principe est simple : une publicité de voiture éveille l'intérêt du client qui n'a de cesse de penser à la superbe voiture jusqu'à ce qu'il puisse l'admirer dans le showroom de son garagiste, et l'acheter. Mais comment se déroule la décision d'achat dans le cerveau du client ? Comment l'influencer en tant que garagiste ? Et comment conquérir des clients pour mon offre ?

## L'argent, un concentré de puissance dans la poche du pantalon

Trois questions clés dans la salle et 800 personnalités de la branche automobile suisse qui écoutent attentivement l'exposé plein d'humour du psychologue et précurseur du neuromarketing Hans-Georg Häusel. Les émotions constituent l'élément central de l'approche visant à encourager le client à acheter une voiture, c'est-à-dire à procéder au

principal investissement de sa vie hormis l'acquisition d'une maison. L'argent est également une affaire hautement émotionnelle comme en témoigne la question que le Souabe pose à l'assistance : « Pourquoi sommes-nous aussi intéressés par l'argent ? » « L'argent nous permet de donner libre cours à notre système de stimulation. » L'argent n'est rien d'autre qu'un concentré de puissance dans la poche du pantalon pour concrétiser ses désirs. « Mais nous voulons profiter de l'argent de nos clients », a indiqué M. Häusel à propos du problème de fond. Il convient d'abord de comprendre certaines caractéristiques du cerveau. « Pour comprendre le cerveau, nous devons comprendre le tempo de l'évolution. » Les gènes apprennent en effet lentement. Par rapport à l'histoire humaine, les performances du cerveau ne se sont pas développées significativement au cours des dernières décennies, tout comme le marketing de la plupart des garages, assène M. Häusel comme un



coup de griffe. Les sites Internet au look préhistorique ne reflètent pas les besoins des consommateurs actuels tournés vers le numérique... au même titre que la conception différente du sexe chez l'homme et chez la femme, affirme le neuroscientifique sur un ton provocateur, déclenchant les rires dans l'assistance. Les personnes présentes connaissent en effet la réalité de la branche automobile: mondialisation, numérisation, progrès technologique, autant de tendances au développement rapide qui nécessitent une adaptation vélocé.

### «La conscience n'est qu'une opération de relations publiques du cerveau»

Des adaptations que la recherche sur le cerveau a elle aussi connues. Le consensus selon lequel le système limbique est maître de tout prévaut depuis quelques années. Il s'agit du système qui traite les émotions et qui donne naissance aux comportements suscitant l'action. «Tout ce qui ne suscite pas d'émotions n'a ni valeur ni importance», a souligné M. Häusel. Et ces émotions ne perturbent pas la réflexion rationnelle, mais elles la préparent au niveau subconscient: «Plus de 70 à 80% des décisions sont prises inconsciemment.» Le cerveau sait pratiquement déjà à l'avance si nous allons acheter quelque chose ou non. Ou comme le décrit le neurologue australien Allan Snyder: «La conscience n'est qu'une opération de relations publiques du cerveau qui vous fait croire que vous jouissez du libre arbitre.»

### Mise en scène des émotions

C'est pourquoi il importe de comprendre le fonctionnement des émotions. «Toutes les émotions consistent à assurer l'objectif biologique de notre survie et de notre reproduction», a affirmé le chercheur lors d'une digression biologique et neuromédicale. Qu'il s'agisse d'activer l'instinct de survie dans des situations critiques, de nous encourager à nous extraire de notre petit confort, de la base nous permettant de piloter rationnellement notre réflexion et d'indiquer à notre organisme les valeurs qui comptent dans notre environnement: grâce aux émotions, les valeurs peuvent être transmises, mais aussi copiées de la société pour se les approprier. En fin de compte, nous sommes des êtres sociaux même si cela n'est pas évident de prime abord dans la circulation routière. Autrement dit, les émotions nous permettent de diffuser des signaux sociaux et nous rendent aptes à évoluer en société. Autant d'aspects qui entrent en ligne de compte à l'achat d'une voiture. Le garagiste et le concessionnaire doivent se pencher sur toutes ces facettes. Les voitures revêtent en effet un caractère symbolique: Un partenaire fiable? Un assistant efficace au quotidien? Une véritable grenade? Il faut mettre la voiture en scène émotionnellement aussi bien dans le showroom que lors de l'entretien avec le client et l'associer à des conceptions de valeurs.

### Les constructeurs automobiles se voilent la face

«S'agissant de l'achat d'une voiture, tout commence par la marque», a affirmé M. Häusel pour illustrer le travail typique de relations publiques des constructeurs. La publicité donne lieu à des perspectives conceptuelles émotionnelles qui s'installent durablement dans le subconscient des individus au fil des ans: VW? «Okay, il y a eu quelques ratés à ce sujet récemment», a-t-il lancé en digressant avec humour. Skoda? «Solide et pas cher!». Opel? «Où est Opel? Personne ne le sait!», a-t-il ironisé à propos des problèmes du constructeur de

Rüsselsheim. Et n'oublions pas que l'objet acheté doit être placé dans un environnement émotionnel pour qu'il puisse se positionner durablement dans la mémoire permanente.

La qualité du service du garagiste doit donc également rester en mémoire: «Fiabilité, compétence, rapidité, tout relève de l'émotion et en dit bien plus long que des mots.» Il faut donc impérativement donner un certain profil à son établissement. «Donnez à votre établissement un visage, une identité», a indiqué le pionnier du marketing aux membres de l'assistance en leur conseillant d'associer leur présence publicitaire à une touche personnelle. C'est justement cet ADN qui laissera une trace durable dans un monde numérique de plus en plus anonyme.

«L'homme n'est toutefois jamais satisfait sur la durée», a déclaré M. Häusel pour attirer l'attention sur une conséquence de plus en plus prégnante du fait de la numérisation et de l'attitude actuelle de consommation. Pour illustrer le fait que nous sommes constamment exposés à des incitations qui suscitent des attentes, il a ajouté que «la numérisation donne un coup de pied au derrière de notre système de récompense». Qu'il s'agisse d'un banquet, d'une scène érotique ou la vue d'une voiture de sport élégante, de telles incitations activent la soif de récompense de l'homme et sa volonté de consommer. Pourquoi ne pas exploiter ce comportement?

### Pourquoi ne pas faire tout simplement simple?

Deuxième conseil central du spécialiste du neuromarketing: «Keep it simple!». «Le cerveau déteste en effet la réflexion tout comme le diable hait l'eau bénite.» Bien que l'organe de la réflexion et des sens ne représente que 2% du poids corporel, il absorbe 20% de son énergie lors de la réflexion. Transposé au marketing des garages: «Facilitez la vie des clients autant que possible», a conseillé le chercheur aux garagistes. Cela commence par des sites Internet structurés de manière trop complexe et finit par une prise de rendez-vous inconfortable pour une course d'essai ou une révision. «Le marketing commence à la première impression: le cerveau vomit les sites Internet préhistoriques», indique-t-il à nouveau pour rappeler l'importance d'une image de marque soignée, aussi bien numérique qu'analogique. «De cette impression, le cerveau tire en effet des conclusions sur la qualité du service.»

### Il n'y pas qu'un seul bouton d'achat

Tous les clients agissent-ils pour autant de la même façon? «Nos systèmes d'émotions constituent notre personnalité», martèle le chercheur. Des personnes recherchant l'harmonie, mais aussi des hédonistes se retrouvent donc parmi la clientèle potentielle. Des individus ouverts à la nouveauté, des aventuriers/pionniers et des artistes, tout comme des traditionalistes. La disposition à se départir de son argent varie en conséquence, sans parler de l'attitude en termes de valeurs vis-à-vis de la voiture utile, indispensable, appréciée, mais néanmoins liée au prestige.

Outre le doigté permettant d'identifier ces attitudes et de les aiguillonner avec le modèle de voiture adapté, il faut garder à l'esprit les différences entre les hommes et les femmes: «Les hormones renforcent certaines attitudes et préférences. Que se passe-t-il lorsque nous examinons une voiture? La voiture est un partenaire fidèle pour les femmes et une arme pour les hommes», a ajouté M. Häusel en souriant. Il ne fait pas de doute que «les clients disposent de plusieurs boutons d'achat», a-t-il souligné en donnant un dernier conseil aux participants pour la route: «Prêtez une attention particulière à deux groupes cibles: les femmes et les personnes âgées.» <



« En tant que décideurs, nous sommes aujourd'hui tous stressés. C'est pourquoi cette journée est si importante pour la branche : 800 décideurs d'un secteur d'activité sont réunis dans une même pièce, écoutent les exposés et examinent l'avenir et les défis qu'il recèle. Pour moi, cet événement relève de la formation initiale et continue, c'est pourquoi nous le sponsorisons volontiers. »

Marc Kessler, CEO de Quality1 AG



« La Journée des garagistes suisses est une plateforme qui réunit toute la branche. Nous y rencontrons de nombreux clients avec lesquels nous pouvons échanger. Autoscout24 a choisi d'être le partenaire de cet événement parce qu'il nous donne la possibilité d'examiner l'avenir et de prendre soin de notre réseau relationnel. Il est en outre important que les médias s'intéressent à la branche automobile, qui représente de nombreux emplois. »

Christoph Aebi, directeur d'AutoScout24



« La numérisation, nous sommes en plein dedans. Aujourd'hui, nous pouvons vérifier si les garagistes sont en alerte, prêts à aborder ce changement avec courage et confiance. Il est important de rappeler chaque année la progression fulgurante de la numérisation. C'est ce que fait ce congrès. »

Bernadette Langenick, ancienne présidente de SAA, déléguée du CA et fondatrice d'Auto-I-DAT SA



« Cette journée montre que nous avons tous le même client, à savoir le consommateur final. Nous devons le passionner pour »



Markus Julmy du Garage Julmy, à Schmitzen



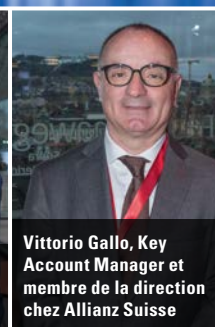
Corinne Bizzini, de la caisse de pension PK MOBIL, et Roberto Mazzantini, de Mazzantini & Associati SA, à Lugano



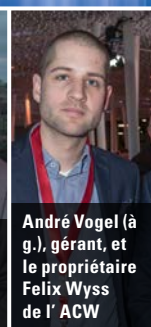
Giuseppe Chiarello, Chief Operating Officer chez Quality1 AG



Roger Hunziker (à gauche), responsable du service marketing chez RHIAG Group Ltd, et Peter Banz (à droite), directeur de KW automotive (Suisse) AG



Vittorio Gallo, Key Account Manager et membre de la direction chez Allianz Suisse



André Vogel (à g.), gérant, et le propriétaire Felix Wyss de l'ACW



Ronald F. Betschart, directeur de RSB Motorsport



François Launaz, président d'auto-suisse (à gauche), Urs Wernli, président central de l'UPSA (au centre) et Jean-François Rime, conseiller national UDC et président de l'Union suisse des arts et métiers (usam) (à droite)



Kurt Aeschlimann, membre du comité central de l'UPSA, directeur et propriétaire d'Autohaus Thun-Nord AG



René Degen, du comité central (responsable Prestations de service/Aftersales) et Madame Madeleine, de Gorenmat Garage AG



Christian Maurer (à g.) et Philipp Bürgi-Meier (au centre) avec madame Claudia, du Garage Otto Meier AG, à Flaach



Marcel Hollenstein (à g.), directeur et co-propriétaire du Garage Hollenstein AG d'Aesch BL, avec Beat Jenny, responsable de cours de l'UPSA, coach, conseiller et formateur en vente chez Garage-Marketing GmbH, à Volketswil



Nico Schmid (à g.), Head of Sales Automotive Aftermarket D/A/CH/S OSRAM GmbH, et Christian Filomeno (à droite), responsable des ventes Specialty Lighting chez OSRAM Lighting AG



Beat Grepper, président de la section UPSA Zoug et directeur de Conrad Keiser AG, à Cham



« La Journée des garagistes suisses est à mes yeux le meilleur événement de la branche automobile en Suisse. J'y obtiens des nouvelles de la branche et beaucoup d'informations sur ce qui l'interpelle. C'est aussi une excellente occasion de réseauter. »

André Frey, Figas



« Véritable rendez-vous de la branche, la Journée des garagistes suisses donne d'importantes impulsions aux participants. »

Giorgio Feitknecht, président de la direction d'ESA



« En termes de contenu, je me suis laissé surprendre par le congrès d'aujourd'hui. Il était clair que les grands défis de la branche automobile seraient abordés. Mais des visions ont également été présentées. Et même si tous les garagistes ne sont pas du même avis au sujet de la numérisation, les intervenants les ont aidés à comprendre que dans notre métier, cette évolution est un processus auquel nous devons participer. »

Mario Gisler, directeur-adjoint de Garage Gisler AG à Erstfeld, diagnosticien d'automobiles BF, secouriste routier avec BF



notre produit, c'est dans notre intérêt à tous.»

Andreas Burgener, directeur d'Auto-Schweiz



« Le thème du congrès est brûlant d'actualité : les garagistes doivent trouver un équilibre entre peur du changement et confiance nécessaire pour l'aborder avec courage. Ils ont de très bons clients, qui leur sont fidèles. Ils doivent les accompagner à travers la numérisation et les entraîner dans l'avenir de l'entreprise. »

Sandro Piffaretti, CEO de Swiss Automotive Group



« Je me réjouis chaque année à l'idée de cette journée et des conférences passionnantes. Le programme n'a jamais été meilleur qu'en 2018. La mixité des thèmes est excellente et – chose que je trouve importante – les garagistes ont également la parole. »

Dieter Jermann, Area Director Central Europe, Pirelli Tyre (Suisse) SA



« Nous assistons avec toute la classe à la Journée des garagistes suisses. Le choix des thèmes me plaît beaucoup, à commencer par la devise Mission mobilité : le garagiste y est confronté dans son travail quotidien. »

Rolf Schürpf, directeur Aftersales de Binelli Zürich-City AG, en formation continue de gestionnaire d'entreprise de la branche automobile



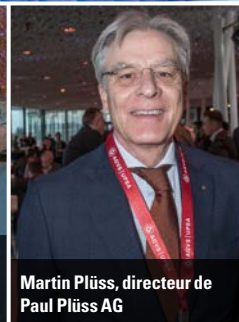
AG (à droite, président de l'USIC)



Markus Aegerter, membre de la direction de l'UPSA



Andreas Burgener, directeur d'auto-suisse (à gauche), Jost Eggenberger (au centre), fondateur de Jost Eggenberger Management & Consulting, et Manfred Wellauer (à droite), vice-président de l'UPSA et membre du comité directeur



Martin Plüss, directeur de Paul Plüss AG



René Degen et Markus Hesse, UPSA Suisse, membres du comité central



Peter Baschnagel, président de la commission d'assurance de la qualité Examen professionnel supérieur



Markus Abegglen (à g.), Managing Director Pneu Service ; Tobias Graf, directeur des ventes, et Martin Schmied, CEO chez Hostettler Autotechnik AG



Pierre Daniel Senn, vice-président de l'UPSA et membre du comité directeur



Claudio Binder, Head of Key Account Management chez SAG Services AG, et Maja Kaufmann, responsable de marque chez Derendinger AG



Jürg Röthlisberger, directeur de l'Office fédéral des routes (OFROU)



Andreas Zuber (à g.), directeur d'Amag Berne ; Benno Brunner, responsable de la région du Mittelland chez Amag, Urs Weibel, directeur et responsable des ventes chez Auto Weibel AG, Aarberg, Marcel Zaugg (à droite), responsable exploitation du Garage Müliholz AG, à Uster



Christian Müller, président de la section UPSA Zurich, du garage Ford Wehntal



Nicolas Leuba, comité central de l'UPSA (à d.) avec Georges Bovet, de Ford Garage-Carosserie Georges Bovet SA, à Grolley (FR)



Hanspeter von Rotz, président de la section UPSA Saint-Gall, Appenzell et Liechtenstein, propriétaire et directeur d'Auto Welt von Rotz AG, à Münchwilen (TG)



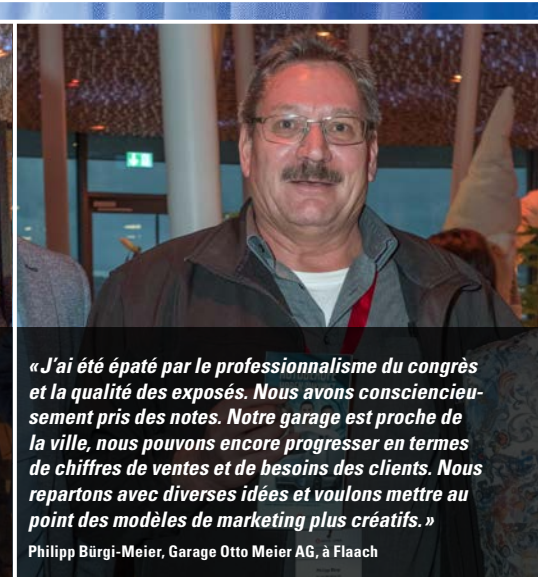
« Cet événement me donne la possibilité de prendre directement des nouvelles de la branche. Je peux y entretenir mon réseau relationnel et y rencontrer des gens de l'UPSA. Comme c'est ma première participation en tant que président de SAA, je suis pour ainsi dire un nouvel arrivant... » (Il rit)

Erhard Luginbühl, président de Swiss Automotive Aftermarket



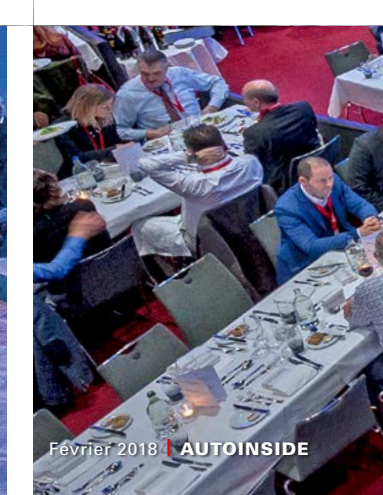
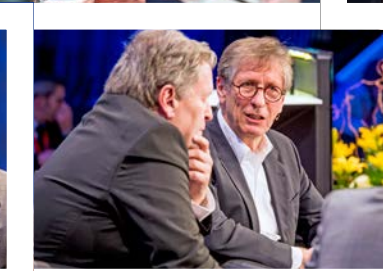
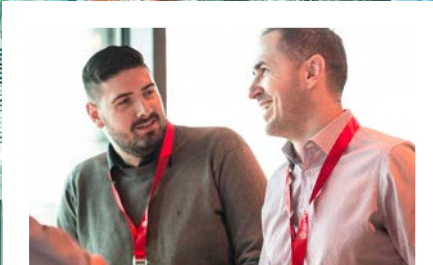
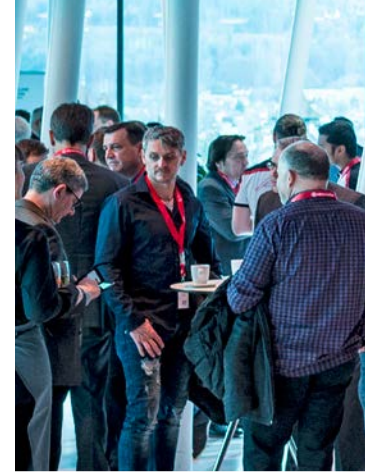
« Nous souhaitons collaborer plus étroitement avec l'UPSA dans le cadre de la promotion des véhicules au gaz naturel. Les exposés d'aujourd'hui ont montré que la mobilité, donc l'Union professionnelle suisse de l'automobile, sont à la veille d'un profond changement. Le gaz naturel offre une véritable alternative à l'électrification des motorisations, mais est encore trop peu connu des garagistes et par conséquent des clients, bien que cette forme de mobilité ait un grand avenir. »

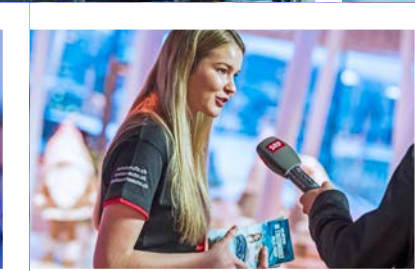
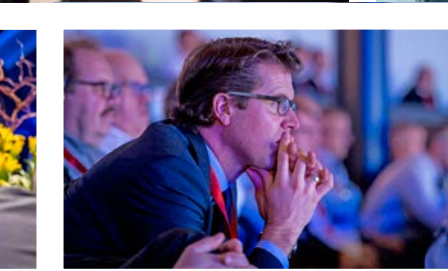
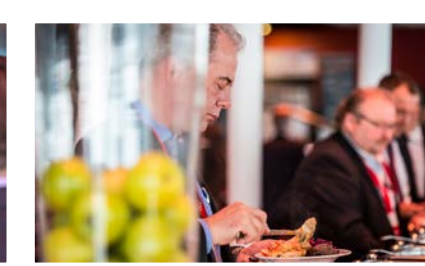
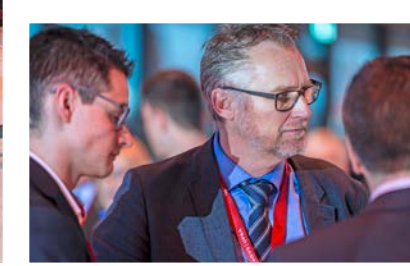
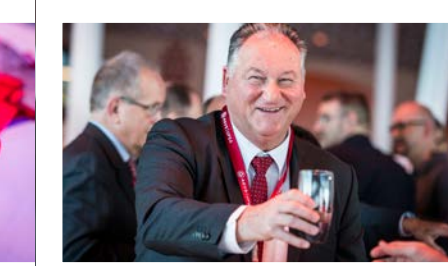
Hans Wach, CEO de Gasverbund Mittelland AG (GVM), qui a son siège à Arlesheim



« J'ai été épaté par le professionnalisme du congrès et la qualité des exposés. Nous avons consciencieusement pris des notes. Notre garage est proche de la ville, nous pouvons encore progresser en termes de chiffres de ventes et de besoins des clients. Nous repartons avec diverses idées et voulons mettre au point des modèles de marketing plus créatifs. »

Philipp Bürgi-Meier, Garage Otto Meier AG, à Flaach





## Numérisation

## « Tester et apprendre »

Lors de la Journée des garagistes suisses, Andrea Back, professeure à l'Université de Saint-Gall a invité les participants à aborder la numérisation de façon proactive, en faisant preuve d'esprit d'initiative: « Testez et apprenez. Ainsi, vous serez bien préparés au moment où le changement surviendra. »



En compagnie des étudiants et de l'UPSA, Andrea Back s'est penchée sur la « Vision 2025 pour les garages ».

■ « Vous avez devant vous une femme qui s'intéresse à la technique », a affirmé Andrea Back lorsque l'animateur Patrick Rohr l'a priée de le rejoindre sur l'estrade. La professeure d'économie d'entreprise et d'informatique de gestion à la Haute École de Saint-Gall a inscrit son exposé dans le prolongement de celui du chercheur spécialiste du cerveau Hans-Georg Häusel, qui avait fait une plaisanterie récurrente des différences neurologiques entre hommes et femmes.

Andrea Back a ouvert sa conférence sur le raisonnement humain. L'être humain réfléchit de façon linéaire et sous-estime donc les changements exponentiels. À titre d'exemple : en 1894, le journal « British Times » a écrit qu'en 1950, chaque rue de Londres serait recouverte de 3 mètres de fumier de cheval... « La pensée linéaire empêche de voir l'avenir », a conclu Andrea Back. C'est précisément ce qui nous pose tant de difficultés dans la gestion de la numérisation. « L'évolution est exponentielle. »

Avec un groupe d'étudiants, Andrea Back a élaboré en concertation avec l'UPSA la « Vi-

sion 2025 pour les garages » avec les concepts de « centres de service », de « prestataires de mobilité » et de « garage numérique », en réponse à la question des nouveaux processus commerciaux.

Elle a encouragé les participants à aborder la numérisation de façon proactive et à faire preuve d'initiative: « Faites des tests, tirez-en des leçons. Vous serez ainsi bien préparés lorsque le changement surviendra. »

## Des erreurs bénéfiques

Une stratégie que Dominique Kolly, responsable du domaine Véhicules utilitaires au comité central de l'UPSA, a appliquée. Le garagiste du Mouret (FR) a compris très tôt l'importance de la numérisation et mis au point ses propres solutions informatiques avec des développeurs logiciels. « J'ai fait de nombreuses erreurs qui ont coûté beaucoup d'argent. Mais mon entreprise est aujourd'hui plus performante. »

Le garagiste Kurt Aeschlimann, avec qui Dominique Kolly a confronté les perspectives d'avenir d'Andrea Back à la réalité, a lui aussi souligné les opportunités qu'offre la numérisation. Il est responsable de la numérisation à l'UPSA et a rapidement fait entrer son garage de Thoune dans l'ère du numérique. Dans la vie quotidienne, il se heurte régulièrement aux limites du système: « Est-ce que je dispose des ressources nécessaires pour saisir 10000 pièces de rechange? Comment puis-je combiner trois constructeurs? Il existe des outils, mais qu'en est-il des interfaces? » Pour Kurt Aeschlimann, l'avenir des PME réside dans les coopérations et il a cité l'exemple de la plate-forme Garagino, qui met un outil numérique à la disposition des garagistes avec l'ESA. « Les opportunités sont énormes. Mais pour les saisir, nous ne pouvons nous passer de coopérations et de partenariats. » <



Plus d'informations sur:  
[www.garagenvision2025.ch](http://www.garagenvision2025.ch)



Examen des objectifs: Andrea Back (professeure), Patrick Rohr (animateur) avec Kurt Aeschlimann et Dominique Kolly.



Le service, caractéristique de différenciation

# Garagiste, et maintenant ?

De droite à gauche : Peter Goetschi, le président du TCS, modérateur Patrick Rohr, Bettina Schmid du Garage B. Schmid à Reinach (BL) et Luzi Thomann de Thomann Nutzfahrzeuge AG à Schmerikon (SG).

Quelles sont les conséquences de la numérisation ? Comment le garagiste peut-il se positionner avec succès ? Quels sont les besoins des automobilistes vis-à-vis des garagistes ? Deux garagistes et Peter Goetschi, le président central du TCS, ont abordé ces questions.

■ Entretien des relations fructueuses avec la clientèle relève de l'enthousiasme. Mieux le garagiste connaît ses clients, y compris les clients potentiels, plus ses chances de succès au quotidien sont élevées. La formulation est simple mais la mise en pratique est complexe. « Qui sont les automobilistes ? Quels sont leurs besoins ? » Peter Goetschi, président central du TCS, a esquissé les questions qui intéressent aussi bien le Touring Club et ses quelque 1,5 million de membres que les garagistes. M. Goetschi constate : « Il n'y a pas d'automobilistes. »

## « Il faudra des gens qui s'occuperont de voitures »

Les besoins des automobilistes seront donc variés à l'avenir. D'après M. Goetschi, la tendance est clairement à l'automatisation. La vitesse à laquelle celle-ci se déroulera est encore inconnue.

Une chose est sûre : à l'avenir, il y aura aussi des voitures qui transporteront des personnes d'un point A à un point B : « Et il faudra des gens qui s'occuperont de voitures. » Il laisse transparaître que les changements que connaîtront l'industrie automobile et la mobilité contraindront également le TCS à adopter de nouveaux modèles commerciaux. Il est convaincu que les garagistes jouissent

d'un immense avantage par rapport aux constructeurs et aux importateurs : « Ils sont en contact personnel avec le client, en ligne directe. Aucun ordinateur ni aucune base de données ne peut déceler les besoins des lèvres du client », a-t-il annoncé aux quelque 800 participants. « Les clients préfèrent parler à quelqu'un plutôt qu'à une hotline entièrement automatisée. » C'est un avantage et il convient d'en tirer le meilleur parti. « Si les clients ont confiance, ils resteront fidèles », affirme-t-il avec conviction.

Il a invité les garagistes à ne pas redouter la nouveauté, comme l'UPSA l'a fait avec le CheckEnergieAuto. « Pour connaître les clients existants et se familiariser avec les nouveaux, ils doivent utiliser toute la palette d'outils à leur disposition », ajoute M. Goetschi. « Les émotions jouent un rôle central dans ce contexte, même chez les clients qui possèdent un véhicule simple. »

## Sourire aux clients

Lors d'une table ronde, Bettina Schmid du Garage B. Schmid, à Reinach (BL) et Luzi Thomann de Thomann Nutzfahrzeuge AG à Schmerikon (SG) ont partagé des exemples pratiques issus de leur quotidien. Bettina Schmid en est convaincue : « Ces prochaines années seront ponctuées de nombreux change-

ments auxquels nous devons nous préparer ». La garagiste estime que son établissement n'est pas encore tenu d'agir : « Nos clients sont plutôt conservateurs et souhaitent encore communiquer avec nous par téléphone. » Elle a néanmoins constaté que « nous réagissons avec flexibilité et travaillons davantage à court terme pour satisfaire nos clients lors des périodes de grande affluence, telles que la saison des changements de pneus. » Elle estime que ce sont les petits détails qui font toute la différence. « Lors du contact avec les clients, nos collaborateurs doivent impérativement leur sourire. »

Grâce à 40 modèles de temps de travail différents, Thomann Nutzfahrzeuge AG propose également des horaires d'ouverture allongés. « Notre infrastructure est coûteuse. Nous devons donc l'exploiter au mieux », déclare Luzi Thomann. De plus, « les véhicules utilitaires doivent obligatoirement être réutilisables immédiatement. »

Cet établissement exemplaire a développé une application qui permet au client de signaler les dégâts ou le problème et de déclencher automatiquement l'ordre de réparation avant même de se trouver au garage. « Nous pouvons entamer les réparations deux minutes après l'arrivée du véhicule sur notre site. » <



Magnifique clôture d'une manifestation réussie : l'animateur Patrick Rohr en entretien avec les légendes des sports mécaniques Norbert Haug (au centre) et Mario Illien (à droite).

## Dîner des garagistes

# De personnes, de moteurs et d'aspirateurs

Le Dîner des garagistes était ponctué d'une note sportive : Norbert Haug (65 ans) et Mario Illien (68 ans) fouillent dans leurs souvenirs communs d'une époque de Formule 1 révolue depuis pas si longtemps et s'expriment à propos de la catégorie reine du moment.

■ Une vidéo de Suzuka datant du 1<sup>er</sup> novembre 1998 est diffusée en guise de prélude à l'échange avec l'ancien patron des sports mécaniques de Mercedes et le génial concepteur de moteurs. À l'époque, Mika Häkkinen remporte le Grand Prix du Japon dans une McLaren-Mercedes et décroche le titre de champion du monde de Formule 1. Le Finnois clôture ainsi une carrière de 43 ans chez Mercedes. Un certain Juan Manuel Fangio avait remporté le dernier titre en 1955. L'Argentin était devenu champion du monde à bord de sa flèche d'argent devant son coéquipier Sir Stirling Moss.

### « C'est comme si c'était hier »

Ils n'avaient jamais vu les photos de la course. C'est par cette déclaration que MM. Illien et Haug ouvrent la manifestation devant

un public ébahi. « Pourtant, c'est comme si c'était hier », indique M. Haug, en se souvenant de chaque moment. C'est alors que le Souabe

---

**« Freiner tardivement, mettre tôt les gaz et s'envoler au prochain virage, voilà une belle conception de la vie. »**

---

*Norbert Haug*

commence à relater les minutes dramatiques précédant la course : l'interruption du premier départ parce que Jarno Trulli avait fait caler le moteur de sa Prost-Renault, la deuxième tentative de départ alors que Michael Schumacher,

le grand concurrent de Häkkinen, subissait les mêmes déboires dans sa Ferrari, l'erreur de Häkkinen qui avait fait passer au rouge le régime de sa Mercedes du fait de sa nervosité... À propos de l'énorme tension qui régnait dans les stands et du soulagement final, Mario Illien a ces mots : « La course n'en finissait pas. Un simple dérapage, une erreur, un problème de pneus, et tout était fini. » Aussi bien le pilote finlandais que les pneus japonais (Bridgestone) et le moteur du Grison : tous tiennent bon sous la pression. Alors que Schumacher essuie une crevaison lors du 30<sup>e</sup> tour et qu'il doit abandonner la course, Häkkinen devient champion du monde et McLaren-Mercedes décroche le titre des constructeurs cette année.

### Entrée en scène avec Sauber

Norbert Haug se retrouve chez Daimler-





Benz AG en 1990. Assisté de Peter Sauber, l'ancien journaliste, notamment pour « Auto, Motor und Sport », fait revenir Mercedes en Formule 1 après pratiquement 40 ans d'absence. La voiture Sauber-Ilmor, qui prend son départ pour la première fois le 14 mars 1993 à Kyalami (Afrique du Sud), porte l'inscription « Concept by Mercedes-Benz ».

Les moteurs Ilmor proviennent du duo composé de Mario Illien et de son associé Paul Morgan, implantés à Brixworth, dans le comté anglais du Northamptonshire. Après deux saisons, Mercedes se sépare de Sauber et s'associe à McLaren. La suite des choses, nous la connaissons. C'est cette histoire mouvementée que l'animateur Patrick Rohr aborde en soutirant au charmant causeur et au technicien discret Illien l'une ou l'autre anecdote de ces années communes passées dans la « catégorie reine » des sports mécaniques.

Sous la houlette de M. Haug, Mercedes-Benz décroche six titres de champion du monde de 1990 à 2012 (pilotes et constructeurs) et gagne 87 courses de Formule 1. Au Dîner des garagistes, M. Haug évoque ses triomphes, mais aussi des échecs cuisants : « En 2007, Hamilton mène par 17 points devant Kimi Räikkönen en Ferrari. Et malgré cette avance, nous passons à côté de la victoire. » Le taux de réussite de Mercedes est ordinaire, mais Haug, lors de son apparition aussi sympathique que modeste, déplore : « Combien de titres étions-nous à deux doigts

de remporter... » Outre la Formule 1, Norbert Haug est également à l'origine des succès de Mercedes en DTM ou dans la série américaine Indycar.

### L'ADN du succès

Aux États-Unis, Mario Illien avait déjà célébré de grands succès dans les années 1980. Pour Roger Penske, investisseur et propriétaire d'écurie, Ilmor avait construit un moteur V8 qui avait remporté 98 courses de 1988 à 1994, dont six éditions de la légendaire course des 500 miles d'Indianapolis. La domination est finalement si forte que toutes les écuries équipent bientôt leurs bolides de moteurs Ilmor. Mario Illien : « Faire des courses sans concurrents est ennuyeux. »

En 2005, le Grison cède Ilmor à Mercedes. L'ADN du succès reste en place : les groupes motopropulseurs qui ont remporté les championnats du monde des constructeurs ces quatre dernières années sont actuellement fabriqués à Brixworth.

Le travail d'équipe a toujours été à la base du succès, déclare M. Haug en citant des mots-clés tels que « identité commune, esprit de compétition, esprit d'équipe » : « Nous avons travaillé dur pour gagner. » Aujourd'hui, Mercedes profite de l'esprit sportif qui trouve sa source dans les succès de Formule 1.

« Ce n'est pas celui qui roule devant les autres qui est responsable de l'ennui des spectateurs, c'est celui qui n'arrive pas à le rattraper », affirme sèchement Norbert Haug à propos de la domination de longue date de la flèche d'argent. Âgé de 65 ans, il est ravi que le suspense soit enfin de retour dans la catégorie reine.

### Trop peu de bruit, trop peu d'action

On ne le rencontre plus guère en Formule 1. Il ne s'occupe ni des VIP ni de l'ac-

cueil : « Et me promener dans les stands où je travaillais autrefois sans mission précise ? Cela ne m'intéresse pas. » À 68 ans, Mario Illien continue de concevoir des moteurs. Il se garde bien de critiquer le moteur turbo de 1.6 litre utilisé actuellement en Formule 1 : « Techniquement, il est formidable. Je trouve fantastique que le rendement thermique ait pu atteindre, voire dépasser les 50 %. » Un bémol pourtant : « En 1998, les courses étaient encore formidables (!), il y avait du bruit, on se battait. Aujourd'hui, les courses sont des processions. » Les sports mécaniques doivent susciter l'émotion : « Et le son joue un rôle important. » Il fait toutefois largement défaut actuellement.

## « Faire des courses sans concurrents est ennuyeux. »

Mario Illien

### « Des courses avec des aspirateurs »

À propos de la Formule E, qui se tient pour la première fois en Suisse en 2018, Mario Illien n'a qu'une chose à dire : se tenir à l'écart. « Ce n'est pas pour moi. Ce sont des courses avec des aspirateurs. » La salle applaudit cette déclaration. Mario Illien et Norbert Haug. Deux amis, deux légendes, deux passionnés de sports mécaniques. « Cette passion préserve la jeunesse », constate M. Haug : « Freiner tardivement, mettre tôt les gaz et s'envoler au prochain virage, voilà une belle conception de la vie. » <



La bonne humeur règne aussi à la table de l'équipe de Formula Student de l'EPF Zurich.

## Garagiste CEA de l'année 2017

# Se distinguer au moyen d'une prestation

Le garage CEA de l'année 2017 est désormais connu : c'est le Garage Moderne SA de Bulle, qui a effectué 1330 CheckEnergieAuto (CEA) l'an dernier. Cette entreprise de l'UPSA sise dans le canton de Fribourg défend ainsi son titre et partage le podium avec deux membres de l'UPSA du canton d'Uri. L'entreprise Turbotec GmbH, d'Altdorf, manque de peu le podium. Arrivée deuxième l'an dernier, elle se classe au quatrième rang.

■ « Je n'ai pas d'enveloppe sur moi. Car nous savons que même à la remise des Oscars, on n'est jamais à l'abri d'une gaffe », note Markus Peter, responsable Technique et Environnement à l'UPSA, à la Journée des garagistes suisses de cette année, en vue de la remise du prix au garagiste CEA de 2017. Cette année, la cérémonie (déjà la troisième) qui récompense le fournisseur de CEA le plus assidu n'a pas réservé de grosses surprises, mais elle a permis de confirmer que la prestation de l'UPSA, favorable à l'environnement et à l'économie d'énergie, aide les garagistes à être perçus comme des prestataires de mobilité et des optimisateurs de CO<sub>2</sub>. « En outre, elle a avec SuisseEnergie, le programme d'économie d'énergie de l'Office fédéral de l'énergie, un partenaire de poids à ses côtés », explique Markus Peter.

## La fidélisation de la clientèle au premier plan

L'idée du partenariat est au fondement même du CEA, car ce programme de contrôle peut être intégré service, est censé conserver son rôle confiance vis-à-vis contexte de numérique qui est le nôtre, et à un conseiller hyperactif est en passe d'être chiffres d'une étude de

au fondement même du CEA, car ce programme de contrôle peut être intégré service, est censé conserver son rôle confiance vis-à-vis contexte de numérique qui est le nôtre, et à un conseiller hyperactif est en passe d'être chiffres d'une étude de

marché représentative effectuée en 2016 à l'issue de la campagne d'automne du CEA le confirment : « Les garagistes qui proposent le CEA sont davantage perçus comme des prestataires, c'est très clair » (voir aussi pp. 44-46).

## Exploiter la marge de progression

En ce moment aussi, le CEA est présent dans les médias nationaux : jusqu'à la fin mars, la campagne d'hiver 2017/18 avec son ambassadeur Dario Cologna cherche à s'attirer les faveurs du public, mais aussi des garagistes de l'UPSA qui ne proposent pas encore la prestation. Markus Peter : « Dario Cologna est au top de sa forme en ce moment, ce qui nous aidera énormément à toucher des groupes de personnes supplémentaires ces prochains jours et semaines. »

Dans le sport comme dans l'économie, la devise est cependant la suivante : il est toujours possible de progresser. Aussi le présentateur Patrick Rohr a-t-il eu raison de demander si le CEA pouvait encore mieux se faire connaître des membres de l'UPSA et des clients.

Les gagnants : Dragan Petrovic, chef de service au Garage Moderne SA de Bulle, avec Markus Peter, responsable Technique et Environnement à l'UPSA.





Karl Baumann (au milieu), représentant uranais du garage Walker GmbH, à Altdorf, a reçu des mains du responsable Sécurité au travail et Environnement à l'UPSAs le diplôme pour la troisième place au classement du CEA.



Jeune et novateur, il occupe la deuxième place du classement CEA 2017 : Mario Gisler, du Garage Gisler AG, à Erstfeld.

Markus Peter a montré qu'il fallait agir : « Peut-être le client a-t-il déjà effectué un CEA il y a un an ou deux, et qu'il se considère donc comme paré. C'est pourquoi il nous faut continuer à développer le contenu du CEA, le rappeler activement à la mémoire des clients et chercher des coopérations. » En résumé, les responsables de l'UPSAs entendent bien faire avancer le CEA. Mais auparavant, il s'agissait de célébrer au Kursaal de Berne les réussites de ceux qui l'ont proposé.



réceptionné le certificat du médaillé de bronze, absent ce jour-là, et l'a ramené dans le canton d'Uri où il réside aussi. Le présentateur Patrick Rohr s'est enquis de savoir s'il y avait encore assez de place dans l'entrée du garage d'Altdorf pour afficher un deuxième certificat CEA. « Bien sûr, et pour les années suivantes aussi », lui a répondu Karl Baumann du tac au tac en souriant, démontrant par là sa détermination d'ancrer le CEA dans les garages de sa région.

### Gagnant de 20 classements mensuels sur 35

La remise du prix au garage CEA de 2017 a vu monter sur scène un lauréat déjà connu de ses pairs : il s'agit de Dragan Petrovic, responsable du service au Garage Moderne SA de Bulle. Son équipe a réalisé 1330 CEA l'an dernier. Par cet exploit, l'équipe fribourgeoise peut s'enorgueillir d'avoir économisé avec ses clients, en un an, jusqu'à 320 000 litres d'essence et 745 tonnes de CO<sub>2</sub>. Et il faut noter que dans le classement mensuel tenu depuis février 2015, le concessionnaire Peugeot est arrivé en tête 20 fois sur 35 ! Un engagement que l'entreprise fribourgeoise a pu utiliser à son avantage, grâce au nombre encore limité pour l'instant de prestataires du CEA en Suisse romande, pour attirer l'attention des clients, notamment grâce à un reportage diffusé à la télévision suisse.

### Partir de rien et atteindre les sommets

Pendant ce temps, une double surprise s'est dessinée dans le canton d'Uri, qui est plus actif que nul autre en matière de CEA. Cela se reflète dans le classement annuel, qui voit deux entreprises uranaises monter sur le podium, comme l'an précédent. Le Garage Gisler AG, d'Erstfeld, se classe en deuxième place avec 665 CEA effectués, et le Garage Walker GmbH, d'Altdorf, en troisième place, avec 598 CEA. Karl Baumann, responsable de la sécurité du travail et de l'environnement à l'UPSAs, a

### Les mentalités évoluent

Le certificat attribué pour la deuxième place a amené un vent frais dans l'entreprise lauréate d'Erstfeld. Mario Gisler, du garage du même nom, a apparemment été surpris lorsqu'il a appris son classement : « Nous n'avons commencé à proposer le CEA qu'en mars et ne pensions pas arriver directement dans les meilleurs fournisseurs de l'année », a-t-il confié.

L'entreprise dont il est directeur adjoint et dans laquelle il occupe également le poste de diagnosticien d'automobiles avec brevet fédéral est donc quasiment partie de zéro pour atteindre les sommets en 2017. « Karl Baumann, de l'UPSAs, nous a rendu visite plusieurs fois pour nous encourager », explique le responsable junior de l'entreprise familiale. Avec succès, car l'équipe a su communiquer petit à petit aux clients son enthousiasme pour les nouveautés, comme le souligne le jeune entrepreneur uranais.

Ainsi, il s'agirait avant tout de changer la mentalité des collaborateurs des garages pour parvenir à transformer celle des clients également. Une conclusion qui va tout à fait dans le sens de celle de Markus Peter : « Le CEA est avant tout un moyen de fidéliser les clients. On leur offre un peu plus que ce qu'ils attendent, et cela marque les esprits. » <

Le bilan d'Urs Wernli, président central de l'UPSA

# « Le colloque nous a menés là où nous voulions aller »

En sa qualité de président central de l'UPSA, Urs Wernli était l'hôte de la Journée des garagistes suisses. Il est très satisfait de l'édition 2018: « Nous avons toutes les raisons d'être fiers. »



« Inspiration et utilité pratique »: Urs Wernli est fier de sa Journée des garagistes suisses.

## ■ M. Wernli, la Journée des garagistes suisses 2018 est passée. Quel bilan en tirez-vous en tant qu'hôte et président central de l'UPSA ?

**Urs Wernli:** Je suis très satisfait. Le Kursaal de Berne a fait ses preuves, les intervenants étaient parfaits, et même les participants aux tables rondes ont soumis des idées précieuses. Le duo d'animateurs, Mélanie Freymond et Patrick Rohr, était charmant et bien rodé. Je n'ai eu que des échos positifs. Nous avons toutes les raisons d'être fiers de notre colloque qui, une fois de plus, a été organisé à merveille.

## Lors de votre exposé, vous avez affirmé que la branche automobile faisait probablement face à la plus importante mutation de son histoire. Quelle est l'ambiance dans la branche ?

L'ambiance lors du colloque était excellente. L'industrie automobile, et donc aussi

notre branche, font toutefois face à l'évolution la plus profonde de leur histoire. La manifestation était complète depuis des semaines, ce qui prouve bien que les garagistes suisses prennent cette évolution à bras-le-corps. Nous avons manifestement visé juste avec notre devise « Mission mobilité ».

## Qu'ont retiré les garagistes de cette journée ?

Lors de cette Journée, nous cherchons à inspirer et à donner des perspectives pour un avenir qui se transforme rapidement en présent, sans oublier l'utilité au quotidien. Je crois que nos intervenants et nos participants aux tables rondes ont su proposer les deux.

## Nouveau record de 800 participants. La manifestation a-t-elle atteint ses limites ?

Ce n'est pas la manifestation qui a atteint ses limites, mais le Kursaal de Berne.

## Que souhaitez-vous améliorer en 2019 ?

La Journée des garagistes suisses nous a menés là où nous voulions aller. Il y a naturellement toujours matière à optimisation mais cela relève de détails. En fin de colloque, nous sollicitons toujours l'avis des participants. Peut-être y trouverons-nous une suggestion d'amélioration. <



## RÉSERVEZ CETTE DATE

La Journée des garagistes suisses 2019 aura lieu le **mardi 15 janvier 2019** au Kursaal de Berne.



# 130 Jahre Lackgeschichte

## *130 ans d'histoire de la peinture*



1888-2018

A brand of  
**BASF**  
We create chemistry



Felix Wyss (devant, à gauche), président de l'USIC, et son équipe Team d'ACW AG, à Aarau.

Entretien avec Felix Wyss, président de l'USIC, l'Union Suisse des Carrossiers

# « Les carrossiers et les garagistes se complètent »

Depuis mai 2017, Felix Wyss est président de l'USIC, l'Union Suisse des Carrossiers. Âgé de 50 ans, il a repris les rênes de l'association à une période mouvementée. Propriétaire de l'entreprise ACW AG à Aarau, il considère les carrossiers suisses comme bien préparés face aux défis de l'avenir. **Sandro Compagno**, rédaction

■ **Monsieur Wyss, les futurologues pensent que dans un avenir plus ou moins proche, nous passerons le volant à l'intelligence artificielle et que nous ne piloterons plus que rarement nos véhicules nous-mêmes. L'élimination de cette source d'erreur qu'est l'être humain risque-t-elle de faire perdre leur travail aux carrossiers ?**

**Felix Wyss :** La conduite autonome fait son chemin et suscite des craintes auprès de nombreux carrossiers. Je ne suis pas aussi inquiet que cela. Bien sûr, il y aura des changements, mais nous, les carrossiers, sommes tout à fait capables de nous adapter. Nous l'avons déjà fait il y a 20 ans: jusqu'en 1990, le carrossier était ce « Monsieur » à qui le client demandait poliment s'il avait l'envie et le temps de réparer son véhicule. Puis les clients sont devenus plus exigeants en termes de prestations et les carrossiers ont dû s'adapter au marché. Je suis persuadé que les entreprises de l'USIC sont tout aussi prêtes à faire face aujourd'hui. L'UPSA travaille à sa « Vision 2025 pour les garages », et l'USIC à sa vision 2030. Les véhicules autonomes et l'intelligence artificielle existent déjà. Mais jusqu'à ce que le législateur ait déterminé ce qu'il considère comme faisable, fiable et sûr, 20 ans auront passé. En 2025 et en 2030, par conséquent, la société aura encore besoin de nous.

**La vision 2030 de l'USIC comprend-elle également de nouveaux modèles d'affaires ?**

Ce que l'on nomme le « micro repair » est certainement un nouveau modèle d'affaires: il s'agit de la réparation des jantes, des micro-répa-

rations de peinture, de la réparation des pare-brise et de l'habitacle. Nous devons mettre davantage ces micro-réparations au premier plan.

**Les micro-réparations sont-elles rentables ou ne génèrent-elles que des micro-marges ?**

C'est le volume qui compte. La durée des réparations se réduit, mais le débit augmente.

**Revenons à nos scénarios d'avenir: le garage du futur, dit-on, doit être un centre de services, un garage numérique et un prestataire de mobilité. La carrosserie du futur sera-t-elle également très différente de celle d'aujourd'hui ?**

Pas fondamentalement. Un des grands changements sont les postes multi-travaux sur lesquels les collaborateurs peuvent effectuer toutes les étapes du travail sans déplacer la voiture, ce qui se traduit par un gain de temps et d'argent. Certaines grandes entreprises possèdent des systèmes de rails sur lesquels on glisse la voiture à travers tous les processus. Je l'ai envisagé pour mon entreprise, puis j'ai abandonné l'idée. Le travail de coordination entre les ferblantiers, les peintres et les constructeurs aurait été trop important.

**De nombreux garages UPSA proposent des services de carrosserie. Or, ces réparations sont aussi effectuées par les entreprises de l'USIC. Les carrossiers complètent-ils ou concurrencent-ils les garagistes ?**

Le garagiste peut lui aussi remplacer des pièces. Mais lorsque des dégâts structurels nécessitent des travaux de redressage et de débosselage, de nombreux garagistes touchent leurs limites. Les carrossiers sont aussi mieux armés pour les travaux de réglage. Les garagistes doivent évoluer, ne serait-ce qu'à cause de l'allongement sans cesse croissant des intervalles de services. S'ils ne voient plus leurs clients que tous les deux ans pour le service, et brièvement pour le changement des pneus, ils doivent trouver de nouveaux champs d'activité. Mais dans le domaine de la peinture, on atteint vite ses limites, déjà du point de vue légal: pensez à l'élimination ou à l'ordonnance sur la protection de l'air. Le garagiste se concentrera sur le châssis, le moteur et l'électronique, le carrossier s'occupera de l'électronique de confort, avec tous les capteurs. Je considère donc que les deux activités se complètent.

**En raison des intervalles de service, le garagiste ne voit plus que rarement ses clients. Le carrossier les voit encore plus rarement. Comment fonctionne la fidélisation de la clientèle chez vous ?**

(Il rit.) Les garagistes nous ont montré comment marche le service à la clientèle. Nous en avons pris de la graine...

**Comment cela ?**

En soignant notre entrée, sa propreté, en réservant aux clients un espace d'accueil généreux. Dans notre entreprise, nous parlons de la « zone de rencontre ». Nous ne l'avons pas inventé, mais nous nous sommes sentis obligés d'agir, car de nombreux garagistes ont fait un pas en direction du client dans ce domaine. Nous ne pouvons fidéliser nos clients que par nos prestations: leur proposer des véhicules de remplacement modernes, venir chercher leur véhicule chez eux, etc.

**Les garagistes et les carrossiers auraient-ils intérêt à collaborer plus étroitement dans le cadre d'une association ?**

Je m'entends très bien avec Urs Wernli, le président central de l'UPSA. Nous partageons de nombreuses valeurs et opinions et nous dialoguons régulièrement. Les garagistes et les carrossiers doivent tirer à la même corde pour défendre nos intérêts communs. Nous collaborons déjà étroitement avec l'UPSA pour ce qui est de la formation initiale et continue: nous proposons par exemple ensemble la formation continue de coordinateur d'atelier. Le rapprochement a donc déjà eu lieu. Mais la fusion des deux associations n'est pas au programme.

### Qui est Felix Wyss ?

Felix Wyss (50 ans) est le propriétaire d'Aargauer Carrosserie Werke AG à Aarau. Fondée en avril 2016 avec six collaborateurs, l'entreprise en compte aujourd'hui 21. Avant de se mettre à son compte, Felix Wyss a travaillé plusieurs années comme gérant d'une grande entreprise de carrosserie à Aarau. Tôlier en carrosserie de formation, il est divorcé et a deux enfants.

**Tant les garages que les carrosseries sont confrontés au manque de main-d'œuvre qualifiée. Comment comptez-vous inciter les jeunes à se lancer dans une carrière dans la carrosserie ?**

Nous ne sommes pas les seuls à être concernés, toutes les associations d'artisans le sont. Il y a quelques années, nous avons lancé notre concept « Entreprise de formation d'excellence », qui renforce l'attractivité des métiers. Ce qui nous rend également optimistes, c'est le fait que les enfants des baby-boomers arriveront sur le marché du travail. En outre, il y aura une épuration du marché. Je ne sais pas si j'ose le dire en ma qualité de président de l'USIC, mais ceux qui n'investissent pas dans les ressources humaines et matérielles seront tôt ou tard dépassés. Il y a encore trop de « trous noirs » dans notre branche, des carrosseries qui font du bon travail, certes, mais où le client ne se sent pas à l'aise, parce qu'il est accueilli dans un espace où il peut à peine se mouvoir, où il n'y a pas de place pour discuter ou boire un café de temps à autre.

**La délégation de l'USIC a gagné deux médailles aux WorldSkills à Abu Dhabi. Ces succès sont-ils en lien avec votre concept « Entreprise de formation d'excellence » ?**

Voilà des années que nous remportons des succès à ces championnats du monde des métiers. Je dois ici complimenter Thomas Rentsch, notre ancien responsable de la formation professionnelle et actuel directeur. Avec nos experts en chef Diana Schlup et Patrick Balmer, il a élaboré un concept remarquable. Ils ont observé les changements sur le marché, vu ce qu'il se passait en Asie, où nous avons nos concurrents les plus sérieux, et ils ont tiré les bonnes conclusions.

**Votre association a traversé une période mouvementée. En tant que nouveau président, quelles sont les priorités que vous avez définies ?**

Nous devons recommencer à agir de manière plus offensive, être plus compréhensibles. Nous voulons gagner de la confiance en nous montrant transparents et ouverts. C'est le seul moyen de réussir. Ces derniers mois, nous avons restructuré en profondeur notre secrétariat. À présent, nous pouvons conseiller nos carrosseries non seulement dans le domaine de la technique, mais aussi de la gestion d'entreprise. Nous proposons ainsi à nos membres du soutien en matière de management, de gestion du personnel, etc. En tant qu'association, nous voulons renforcer notre image. L'USIC doit mieux se vendre vis-à-vis de l'extérieur. Dans ce contexte, une fusion est prévue de l'USIC (VSCI), suisse-alsacienne, avec la Fédération des Carrossiers Romands. L'association portera le nom de Carrossier Suisse. Les gens ne connaissent et ne comprennent pas l'abréviation USIC/VSCI, on nous a même confondus avec le VCS lors d'un événement! (Il rit.) <

### Le prix des pièces de rechange

Un des chevaux de bataille de Felix Wyss à la présidence de l'USIC est le prix des pièces de rechange. « Les importateurs exigent des prix trop élevés en Suisse. » Ils sont très excessifs par rapport aux prix en vigueur dans l'UE. « Les mêmes pièces ne peuvent pas coûter 80% plus cher chez nous. » Le problème ne concerne pas seulement les carrossiers, mais aussi de nombreux garagistes, en particulier les représentants de marques. C'est ainsi que de nombreuses entreprises se sont retrouvées sous pression également du côté des assurances: « Les dégâts sont de plus en plus chers. » À la tête de l'USIC, Felix Wyss entend se battre pour des pièces de rechange d'origine à des prix équitables.

## Micro-réparations

# « L'argent traîne sur la route »

L'automobiliste fait des économies là où il faudrait les éviter : de nombreux propriétaires réparent eux-mêmes les petits dégâts de peinture. « Et les garagistes feraient bien de puiser dans ce gisement », exhorte Felix Schwaninger, responsable des concepts d'atelier chez SAG Services AG. La solution : les micro-réparations.

Tatjana Kistler, rédaction

■ Une Seat Leon 2011 franchit le portail de l'atelier. La révision des 100 000 km peut commencer. Rien de spécial. Un tour de la voiture vaut pourtant le coup : une égratignure sur le pare-chocs, un impact sur le pare-brise, une petite bosse par là. « Lors de la révision, le garagiste doit attirer l'attention sur des offres peu onéreuses de petites réparations de carrosserie/peinture/vitres réalisables pendant le service à un prix raisonnable sans trop de travail », insiste Kurt Wyssbrod, responsable de marque chez Technomag.

## Identifier l'activité d'appoint dès la prise en charge du véhicule

L'argent traîne en effet sur la route. Pour le récupérer via des activités d'appoint, le garagiste doit repenser son rôle. « Dans les années 1980, les garagistes ont vécu un âge d'or : les clients venaient spontanément et régulièrement, que ce soit pour le contrôle des gaz d'échappement ou le service », indique l'expert, à titre de comparaison. Aujourd'hui que les véhicules sont devenus plus efficaces, nécessitent moins de réparations et que le contrôle de l'échappement n'est plus obligatoire, c'est au garagiste de se positionner et de proposer activement des services », ajoute M. Wyssbrod.

## De l'argent qui ne demande qu'à être ramassé

Des études internes de SAG montrent que le potentiel annuel des services complémentaires par micro-réparations en Suisse se monte à CHF 250 millions. Un potentiel sous-estimé d'après K. Wyssbrod : « Près de 80 % des garagistes adoptent cette technique qui permet de réaliser de petites réparations à des coûts 40 à 50 % inférieurs. » Ces économies sont possibles du fait du peu de matériel et de temps nécessaires compte tenu des petites surfaces à traiter.

## Meilleure utilisation sur une période plus courte

D'après les spécialistes, les avantages sont évidents : immense potentiel de clients, utilisation accrue de l'atelier, peut être mis en œuvre immédiatement sans grand investissement supplémentaire. Le programme de formation consacré au kit Standox et proposé par SAG en coopération avec André Koch AG se fait actuellement remarquer dans la micro-réparation. Le prix des kits comprend des formations appelées « MicroRepair Trainings » (voir l'encadré).

Outre la vue, pour détecter les endroits adaptés aux micro-réparations, et les connaissances techniques pour les réaliser, l'intelligence émotionnelle joue un rôle de premier plan. D'après les experts, « l'immense potentiel des micro-réparations se manifeste lors de l'entretien de vente ». Autrement dit : il convient de faire preuve de doigté avec le client. Comment aborder le client concernant une égratignure sur le pare-chocs ? Des formations aux techniques de vente des micro-réparations sont prévues pour répondre à cette question. « Il suffit d'indiquer la bosse disgracieuse et d'observer la réaction du client. Si je guide le client et que je lui explique que je peux réaliser la réparation tout de suite sans le ruiner, je mets toutes les chances de mon côté », affirme le prestataire de formation.

Salon de l'automobile

Séparateur à Coalescence  
Traitement des eaux usées  
Pour faibles volumes  
La solution simple

www.dlk.ch

MADE IN SWISS

G. LOOSLI  
Abwassertechnik

DLK TECHNOLOGIES  
pour le traitement des eaux - für Wassertechnik

MADE IN SWISS



Sur le terrain

## L'importance du conseil à la clientèle

**M. Schwaninger, les micro-réparations sont-elles synonymes de micro-perdes de temps pour le garagiste ?**



Felix Schwaninger

Felix Schwaninger (responsable des concepts d'atelier, SAG Services AG) : Les micro-réparations ne doivent pas être considérées comme une perte de temps, mais comme une source complémentaire de chiffre d'affaires. La plupart du temps, le garagiste peut générer un surcroît de chiffre d'affaires en réparant de petits dégâts de ce type sans ruiner le client. Bien que les automobilistes ne souhaitent pas réparer les petites bosses ou égratignures, ils les remarquent facilement et s'en agacent.

**Le garagiste n'étant pas un carrossier-peintre professionnel, il est compréhensible qu'il rechigne à proposer des services complémentaires de micro-réparations...**

Les solutions de micro-réparations sont claires : il ne faudrait pas croire que n'importe qui peut les maîtriser en un tour de main. Elles nécessitent une solide formation comme la propose André Koch AG. Il ne faut pas oublier de s'exercer, sur une voiture d'occasion par exemple. Il faut aussi un minimum d'outils, mais aussi prendre plaisir aux réparations et surtout donner des conseils clients sérieux.

**Quels sont les principaux enseignements des formations aux micro-réparations ?**

Tout commence par l'évaluation du véhicule et des dégâts : des micro-réparations sont-elles possibles et intéressantes ? Viennent ensuite le relevé et la commande de la peinture. Il faut bien réfléchir à la manière d'aborder et de réaliser les travaux évoqués plus haut.

**Où se situent les limites de cette méthode ?**

Lorsque la surface est trop grande (sur une portière, sur le toit ou sur le capot), dans les cas où il n'est pas possible de délimiter la zone, et en présence de peintures spéciales qui exigent une longue expérience de la pulvérisation. Je n'en vois pas d'autre. <

Les micro-réparations sont intéressantes si les surfaces à traiter sont petites et délimitables.

### Le garage, un centre de compétences

L'aspect intellectuel ne vaut toutefois pas que pour le contact avec le client, il s'applique aussi au garagiste : mécanicien d'automobiles, peintre ou carrossier, il doit se départir de ses habitudes. Il est conseillé de ne pas se tenir à l'écart de ces nouvelles méthodes, de ne pas hésiter à sortir des sentiers battus, de prendre contact avec les prestataires de formations et ses fournisseurs et de se renseigner sur les offres

de formation continue. « Ces solutions de petites réparations représentent une opportunité de redorer le blason du garage comme centre de compétences d'antan proposant des services complets », affirme K. Wyssbrod, confiant en l'avenir. <

### La procédure pour obtenir le meilleur résultat de micro-réparation

« Pour profiter du procédé des micro-réparations, il convient de limiter la surface à traiter », d'après le manuel du spécialiste de la peinture. Celle-ci ne doit généralement pas être plus grande qu'une feuille A4. De bons résultats s'obtiennent surtout sur les grandes surfaces des pourtours de la carrosserie, mais des petites zones visuellement interrompues par d'autres éléments tels que des joints de vitrages, des optiques arrière ou des plaques d'immatriculation ou qui se trouvent dans des endroits intermédiaires conviennent aussi. L'approche des micro-réparations est décrite comme suit dans les formations du Swiss Automotive Group :

- Évaluer les dégâts et en déterminer le profil (impact ? petite égratignure ?)
- Nettoyer la zone, la polir
- Identifier la nuance de couleur, la vérifier avec un nuancier
- Poncer et rennettoyer la zone
- Appliquer un mastic COV ou UV
- Sécher aux IR/UV
- Poncer le mastic
- Appliquer un vernis de finition en couches minces jusqu'à ce qu'une opacité suffisante soit obtenue
- Ventiler, accélérer le séchage par soufflage
- Appliquer un vernis transparent, égaliser les pourtours avec une brume
- Sécher la zone réparée aux IR
- Polir, lustre

## Détermination de la teinte

# Trouver la bonne nuance, un vrai défi

Identifier le code couleur sur les papiers du véhicule, commander mélange au peintre, appliquer... et voilà. C'est le rêve de tout garagiste. Mais la réalité du garagiste indépendant est toute autre : c'est compliqué, bien plus compliqué. **Tatjana Kistler**, rédaction

■ Une petite réparation, ça se fait en un tour de main. Les choses se compliquent lorsque le garagiste indépendant doit faire un raccord de peinture. « J'ai bien le code couleur mais il faut que je demande à un fabricant de peinture de faire le mélange. Et le résultat correspond rarement à la couleur de la voiture », affirme un chef d'atelier pour illustrer le problème.

## Il faut de bons yeux

Un collègue ajoute : « Si je donne le code couleur à trois fabricants de peinture différents, j'obtiens trois produits différents. » Les constructeurs automobiles ne publiant pas leurs recettes, les producteurs de peintures doivent créer les leurs.

Le garagiste indépendant relève ce défi avant tout grâce à son œil de lynx. Il convient

d'appliquer prudemment la peinture et, dans la plupart des cas de la retoucher et de la brumiser pour aboutir à l'original. Autrement dit, les dégâts de carrosserie doivent être assez grands pour que les petits garages s'y retrouvent dans de telles réparations. AUTOINSIDE a confronté deux fabricants suisses de peintures à trois cas délicats issus du quotidien au garage. <



Le laboratoire du centre de recherche et de technologie Axalta, à Wuppertal.



Les détails en un clin d'œil : chez BASF Coatings Services AG.

## BASF Coatings Services AG

# « Travailler main dans la main »

### Peintures jaunes et à effet perlé : un défi pour les garagistes ?

**Sebastian Wyder (Technical Manager BASF Coatings)** : les peintures jaunes et à effet perlé sont le quotidien d'une entreprise de carrosserie. Nos propres marques Glasurit et R-M ont une longue histoire : Glasurit fête cette année ses 130 ans, et R-M aura 100 ans l'an prochain. Cela démontre notre compétence en matière de peintures, que nous mettons jour après jour au service de notre clientèle. Aujourd'hui, de nouvelles plages de couleurs font leur apparition et redéfinissent

les tendances. Les couleurs présentant un aspect technique ont souvent des effets très complexes qui dépendent précisément de l'incidence de la lumière. Développer des effets spéciaux de ce type ouvre de nouvelles voies et permet de créer des plages de couleurs insolites. Ainsi, comme l'indique le concepteur BASF, les peintures automobiles seront de plus en plus complexes et individualisées. Cette possibilité de différenciation répond aux souhaits des consommateurs puisque, dans la phase d'achat d'un véhicule, les éléments de personnalisation jouent un rôle de plus en

plus grand. La tendance à la peinture mate, qui ne faiblit pas, nous oblige à faire appel, au quotidien, aux compétences d'un fabricant de peinture. Grâce à la collaboration étroite entre les différents constructeurs automobiles et BASF, nous sommes au cœur de l'action et sommes ainsi en mesure de relever de nouveaux défis, en faisant preuve de flexibilité et de rapidité, de réagir promptement et d'apporter des solutions. Cela se répercute également sur les retouches de peinture et autres tâches du quotidien d'une entreprise de carrosserie ou d'un garage.

Axalta Coating Systems Switzerland Sàrl

# « Il faut être encore plus à jour »

## Peintures à effet perlé et jaunes : un défi pour les garagistes ?

**Clint Kaufmann (responsable technique):**

Les peintures à effet perlé et le jaune uni font partie du répertoire standard de tout fabricant de peinture. Ces couleurs peuvent être reproduites sans difficulté avec des techniques d'application modifiées. À l'heure actuelle, des défis plus délicats tels que des nuances spéciales avec des vernis transparents intégrés ou des nuances aux pigments spéciaux comme l'Alubeam de Mercedes (un argent très fin affichant une surface similaire à celle d'un métal), des peintures mates, des nuances structurées ou enrichies d'éclats de verre font également partie du quotidien. Notre guide de réparation Cromax spécialement conçu pour les utilisateurs permet de les reproduire sans difficulté. Nous proposons des cours à nos clients dans nos centres de formation ou nous les formons sur place. Comme les constructeurs lancent en permanence des nuances nouvelles et aussi exclusives que possible, les peintres se doivent d'être encore plus à jour et de se pencher constamment sur les dernières tendances en peinture.

## Bien que les constructeurs automobiles diffusent les codes couleur, les fabricants de peinture doivent toutefois bricoler eux-mêmes les recettes. Est-ce un problème ?

En tant que partenaire des plus grands constructeurs automobiles et jouissant

ainsi d'une étroite collaboration avec eux en matière d'élaboration des teintes, nous avons accès à des informations de première main, dont bénéficient nos experts dans nos laboratoires internationaux et nos clients. Nos coloristes chevronnés et très bien formés sont chargés de surmonter ce problème. Notre groupe investit chaque année plus de 4 % du chiffre d'affaires net en R&D afin de lancer de nombreuses innovations. Notre base de données mondiale « Chromaweb », comportant plus de 250 000 formules, nous aide à trouver ou à créer aussi rapidement et efficacement que possible une formulation adaptée.

## Quels conseils donneriez-vous aux garagistes indépendants ?

Cromax présente un nouvel accès à sa série d'outils chromatiques numériques : le nouvel appareil de mesure de nuances « ChromaVision Pro Mini », performant et de petite taille. Celui-ci est bien plus petit que son prédécesseur et s'utilise donc facilement d'une main. La technologie de mesure qui permet de mesurer rapidement et précisément tant la nuance que l'effet est vraiment innovante. La prise en charge optique par la technologie LED de l'appareil donne lieu à des résultats de mesure très précis. La détermination numérique des nuances est la méthode la plus efficace pour trouver la nuance adaptée, ce qui a un impact positif sur la productivité de

l'entreprise spécialiste de la peinture. Une détermination plus rapide des nuances permet un débit de production plus élevé et des gains de temps. Le logiciel basé sur le cloud dispose en outre de plus de 250 000 formules

de peinture. La recherche d'une formule de peinture peut ainsi être effectuée sur smartphone ou tablette. <



Clint Kaufmann.

## À propos de peinture : le blanc c'est canon !

La 65<sup>e</sup> édition récemment parue de l'étude globale des peintures automobiles Axalta montre que le blanc est la couleur la plus appréciée des consommateurs (39 %). Le noir arrive en deuxième position (16 %). Le gris et l'argent se partagent la troisième place pour la deuxième année consécutive (11 %). D'après l'étude, une tendance aux peintures nacrées brillantes se dessine pour les véhicules de luxe dans le monde entier. Les nuances nacrées de blanc ont progressé de quatre points de pourcentage en 2017. « Compte tenu de la demande en hausse de nuances de gris claires et de nuances de bleu claires à moyennes, les nuances claires et lumineuses continuent de gagner du terrain », ajoute Nancy Lockhart, Global Color Marketing Manager chez Axalta.

## Bien que les constructeurs automobiles diffusent les codes couleur, les fabricants de peinture doivent toutefois bricoler eux-mêmes les recettes. Est-ce un problème ?

Nous sommes partenaires de tous les grands constructeurs automobiles en matière de protection anticorrosion, de peinture et de surfaces anti-rayures. Nous développons avec nos clients des processus de peinture innovants. Tous les jours, nos techniciens d'application sont présents sur les installations de peinture de l'industrie automobile. Nos peintures de réparation sont homologuées pour la retouche par les principaux constructeurs automobiles et sont choisies pour leur grande précision dans les nuances. Cette étroite collaboration nous permet de proposer à nos carrosseries une très grande base de données

de coloris. Nous avons toujours des défis à relever, mais notre laboratoire et notre hotline nous permettent de répondre aux besoins de la clientèle, rapidement et avec flexibilité, même en cas de difficultés, en leur apportant sans tarder des solutions professionnelles. Malgré la technique actuelle et les innombrables solutions numériques, nous avons bien l'intention de continuer à miser sur l'assistance personnalisée : nous devons soutenir une activité artisanale et, pour cela, nous avons besoin de collaborateurs compétents qui épauleront les garages et les carrosseries.

## Quels conseils donneriez-vous aux garagistes indépendants ?

Nous recommandons aux garagistes indépendants de travailler main dans la main

avec un carrossier compétent pour tout ce qui a trait à la peinture. Leur étroite collaboration et la confiance qu'ils développeront l'un envers l'autre leur assureront un partenariat fructueux. <



Sebastian Wyder.

**ARN – Automotive Repair Network**

www.arn-swiss.ch

**> Favorise les coopérations et simplifie la gestion des sinistres**

pd. C'est sous le nom d'Automotive Repair Network (ARN) que se sont associés les réseaux suisses Repanet Suisse de Standox, Five Star de Cromax et CUI de Spies Hecker. Les marques de peintures de retouche leader Standox, Cromax et Spies Hecker d'Axalta Coating Systems forment un réseau moderne d'ateliers professionnels de carrosserie et de peinture.

L'un des objectifs est de soutenir dans leur coopération avec des mandataires de gestion de sinistres les ateliers indépendants bien équipés, qui effectuent des réparations de haute qualité et offrent un service excellent. La première coopération ARN a été signée au moment même du lancement, en collaboration partenariale avec XpertCenter SA, une filiale de la Mobilière, la plus ancienne compagnie d'assurance privée de Suisse.

L'entreprise bernoise XpertCenter SA est un centre de compétences neutre et spécialisé dans l'expertise et

la gestion des sinistres pour les véhicules à moteur, les bateaux et les véhicules anciens ainsi que pour les flottes de véhicules et les véhicules spéciaux.

Werner Schmutz, responsable de secteur chez XpertCenter SA, précise : « Le réseau Automotive Repair Network simplifie l'expertise des véhicules. Notre partenaire peut compléter, documenter et boucler le

mandat d'expertise qui lui a été attribué. Il bénéficie de notre pleine confiance en raison de la certification de Swiss TS et de l'audit que nous effectuons pour celle-ci. Ainsi, nos experts ne doivent pas expertiser eux-mêmes le sinistre sur place. Cette coopération a déjà fait ses preuves depuis des années chez les partenaires Five Star, et elle est à présent étendue, sur le même modèle, à l'ensemble

du réseau, y compris Repanet Suisse et les entreprises CUI. »

Avec Swiss TS, une instance de certification indépendante, qui assure le respect des normes et directives souhaitées par les assureurs, les fournisseurs de leasing et les gestionnaires de flottes dans les ateliers de carrosserie et de peinture de Standox Repanet Suisse, Cromax Five Star et Spies Hecker CUI. <



Thomas Wyss, Florian Stähli, Patrizia Santarsiero, Gonzalo Alonso, Thomas Nussbaum et Roberto Leucci (de g. à dr.).

**DLK Technologies SA & ozone.ch**

www.dlk.ch / www.ozone.ch

**> Première installation de traitement biologique des eaux usées**

pd. Installée au Locle, la société DLK Technologies est, aujourd'hui, forte de plus de 25 ans d'existence, une référence Suisse pour le traitement des eaux de lavage des véhicules. DLK a conçu la première installation de traitement biologique pour les eaux usées des garages qui a été homologuée en Suisse (Swiss Label).

Cela fait 25 ans que nous avons 20 ans d'avance ! Nous nous battons depuis toujours pour traiter l'eau et l'air avec des solutions écologiques. DLK s'est toujours efforcée

de développer et de proposer des solutions de traitement les plus naturelles possible plutôt que d'ajouter des produits plus néfastes que la pollution que l'on souhaite éliminer.

Nous exposerons en 2018 au Salon de l'automobile à Genève les machines suivantes : Les systèmes de traitement biologiques DLK-FBR qui sont des systèmes simples, demandant peu de maintenance; et dont les frais d'exploitation sont très nettement inférieurs aux autres technologies. On traite en amplifiant un phénomène

naturel, la biodégradation des huiles et des savons contenus dans l'eau. Les installations de traitement biologiques des eaux usées DLK-FBR sont simples à utiliser, ne requièrent presque aucun entretien et aucun ajout de produits chimiques.

Les FBR sont élaborées et fabriquées en Suisse. Plus de 100 installations fonctionnent

depuis plus de 25 ans. Les filtres à coalescence système Loosli et les systèmes Sonozaire, générateurs d'ozone robustes, performants et faciles d'emploi, pour éliminer dans les véhicules les odeurs telles que celles du tabac et des animaux. Les odeurs sont éliminées par l'ozone. <



GCS Schweiz AG

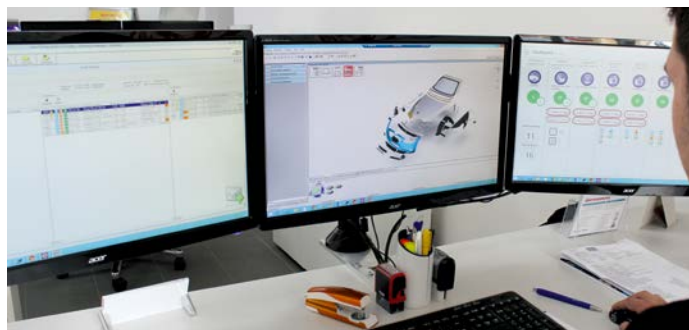
www.gcsag.ch

## > Accélérateur de rentabilité pour l'atelier et le commerce automobile

pd. L'entreprise GCS Suisse SA possède un savoir-faire immense dans son secteur et fournit aux entreprises des systèmes de logiciels intégrés leur permettant de travailler de manière efficace et leur évitant une double saisie des données. GCS est également active dans le domaine du matériel et de la sécurité informatiques et emploie des spécialistes capables de livrer, d'installer et de maintenir toute l'infrastructure informatique ainsi que de former le personnel des garages clients. GCS Suisse SA s'engage sur une toute nouvelle voie avec ses produits. Ils présentent des interfaces bidirectionnelles avec de nombreux programmes externes, tels que des catalogues de pièces, Audatex, Auto-i SilverDat ou encore

EurotaxERE, afin de pouvoir les traiter directement depuis VIS (Vehicle Inhouse System) ou APS2 (Auto Planning System). En outre, GCS propose une communication directe avec différents assureurs comme Axa, Basler et Helvetia via EC2, une prestation unique dans le domaine des systèmes de gestion de données.

Grâce à ce concept, GCS Suisse SA est en mesure de garantir que les garages comme les établissements de carrosserie ont les moyens d'exécuter leurs processus complexes en toute efficacité. Les produits de GCS SA contribuent ainsi de manière significative à une rentabilité accrue des entreprises. Ce qui est tout à fait déterminant, car, soyons honnêtes, lors de l'évaluation de nouveaux

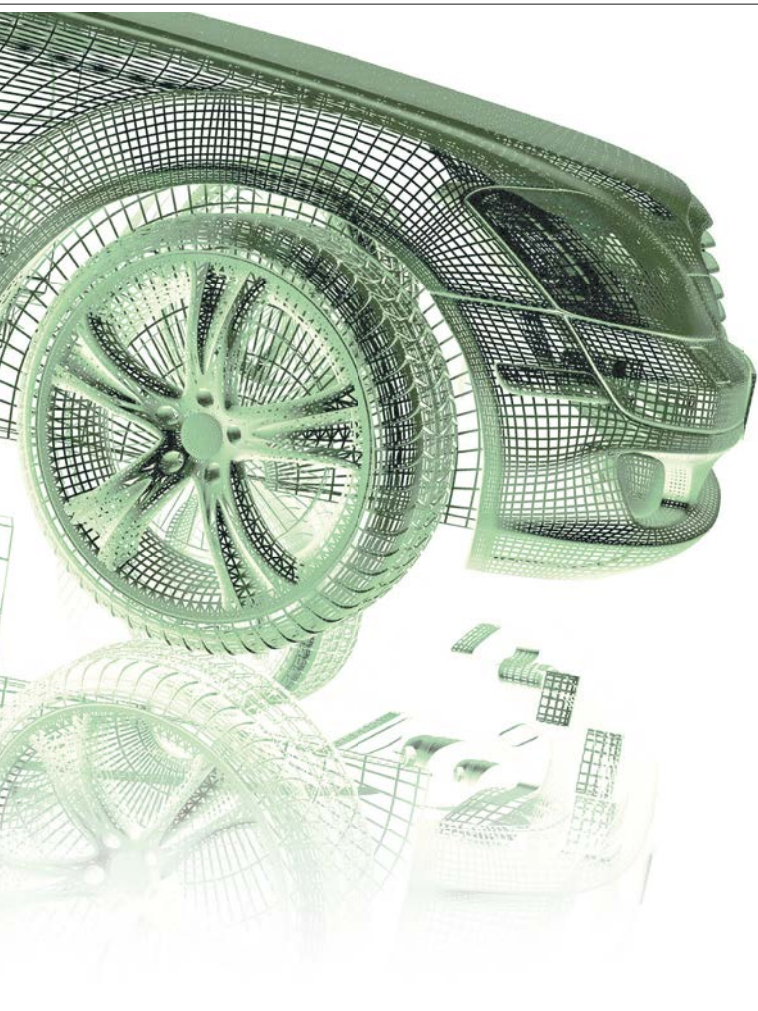


Augmentation de la productivité et de la rentabilité avec les outils GCS.

logiciels d'entreprise, on se pose avant tout les questions suivantes : comment optimiser encore davantage les processus de mon entreprise et comment le logiciel contribue-t-il à gérer les structures de celle-ci de manière plus rapide et plus efficace ? À combien s'élèvent les coûts uniques et courants ? Quand puis-je escompter un retour sur investissement ?

GCS Suisse SA répond précisément à ces questions avec ses concepts informatiques.

Les dernières nouveautés en date sont le MobileWorker, le tableau de bord d'entreprise et l'intégration certifiée pour les concessionnaires Ford. <



## 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<sup>[i]</sup>

Les données suisses des véhicules



Près de 700 000 visiteurs sont attendus à Palexpo pour le 88<sup>e</sup> Salon de l'auto de Genève, du 8 au 18 mars.

Entretien avec André Hefti, directeur général du Salon de l'auto de Genève

# « Internet ne peut pas remplacer le Salon de l'auto »

Le Salon de l'auto de Genève, ou « Geneva International Motor Show », qui se tiendra du 8 au 18 mars, est l'une des plus importantes expositions automobiles du monde. Chaque année, près de 700 000 visiteurs affluent dans les halles de Palexpo. Le directeur général de la manifestation s'est entretenu avec AUTOINSIDE sur le 88<sup>e</sup> Salon de l'auto, les défis du secteur automobile et l'avenir de la halle 7. **Sandro Compagno**, rédaction

■ **Monsieur Hefti, de quoi vous réjouissez-vous le plus à la perspective de ce Salon de l'auto 2018 ?**

**André Hefti, directeur général du Salon de l'auto de Genève :** La présentation des nouveaux modèles. Nous avons plus de 60 conférences de presse lors desquelles des nouveautés seront présentées. Cela montre qu'il y a vraiment beaucoup de nouvelles choses cette année ! J'ai également hâte, comme chaque année, de découvrir les concepts originaux des stands.

**Quelles tendances identifiez-vous ?**

L'électrification est et demeure d'actualité. Au salon de Francfort (IAA), par exemple, BMW n'a exposé presque que des véhicules électriques. Au vu de la problématique du CO<sub>2</sub>, les véhicules électriques sont certainement une des tendances qui se prolongera au-delà de 2018. L'hydrogène est également à la mode ; à mon avis, c'est une des meilleures

solutions, mais nous avons le même problème qu'avec les voitures électriques : les infrastructures manquent. Les gens ont peur de rester en rade. Le moteur à essence a donc encore de beaux jours devant lui. Le gaz naturel pour véhicules revient aussi à la mode. À mon avis, plusieurs systèmes de motorisation coexisteront à l'avenir.

**Le monde automobile est en pleine mutation. Comment cette mutation se reflète-t-elle sur le Salon de l'auto de Genève ?**

La numérisation ne s'arrête pas à la porte du Salon. Naturellement, nous réfléchissons au Salon de demain. De plus en plus de constructeurs exposent dans des salons de l'électronique, comme le CES de Las Vegas ou Mobile World, à Barcelone.

**Les salons de l'électronique représentent-ils une concurrence pour le Salon de l'auto ?**

Non, je ne le pense pas. À Las Vegas, par

exemple, pratiquement aucun véhicule de série n'était exposé, seulement des véhicules conceptuels. Les constructeurs sont néanmoins sur place, parce qu'ils cherchent, avec leurs ingénieurs, des idées venant de la Silicon Valley. Nous sommes actuellement en discussion avec l'IFA de Berlin – le pendant européen du CES – en vue d'une éventuelle coopération.

**À quoi ressemblerait celle-ci ?**

L'idée est que nous apportions à l'IFA le savoir-faire de l'industrie automobile, et que l'IFA amène le secteur électronique à Genève. Nous imaginons des surfaces d'exposition dédiées aux secteurs de l'électronique et des services. Il y a un potentiel énorme du côté de la conduite autonome. Mais cette coopération n'en est encore qu'à ses balbutiements.

**Dans le monde entier, les salons automobiles doivent faire face à de plus en plus**

**d'absences des grandes marques. À Francfort, de nombreuses marques manquaient à l'appel ; à Genève, c'est Opel et GM qui ne sont pas là...**

GM a une importance plutôt limitée en Europe, mais ce n'est pas le cas d'Opel et je regrette beaucoup son absence. Je suis persuadé qu'Opel reviendra dès que l'intégration dans le groupe PSA et la réorganisation qui l'accompagne seront achevées.

**Comment expliquez-vous à un constructeur automobile qu'il a besoin du Salon de Genève ?**

On me demande fréquemment si le Salon existera toujours dans dix ans. Ma réponse est clairement oui. J'entends également dire qu'Internet va remplacer le Salon. C'est absurde ! Internet est un outil formidable pour s'informer. Mais les émotions, la couleur d'une Ferrari, la sensation sous les doigts d'un beau volant, l'odeur d'un intérieur en cuir, tout cela, Internet ne peut pas le transmettre. Le Salon de l'auto, avec sa mise en scène, la lumière des projecteurs et la présence des jolies hôtesse, ne peut pas être remplacé par Internet. Il existera encore dans dix ans, mais il sera différent.

**En quoi aura-t-il changé ?**

Malheureusement, je n'ai pas de boule de cristal. Les grandes tendances sont l'électrification, la conduite autonome et les packs de services. Peut-être y aura-t-il moins de voitures dans dix ans, mais davantage de prestations de services, peut-être proposera-t-on des forfaits comprenant et la voiture, et le service. L'électronique jouera certainement un rôle plus important. Aurai-je encore besoin d'une voiture à moi dans dix ans ? Ou commanderai-je un véhicule selon mes besoins qui viendra me chercher tout seul devant ma porte ?

**Si l'avenir ressemble à cela, le Salon sera-t-il vraiment encore nécessaire ? L'émotion n'est-elle pas liée à la possession du véhicule ?**

La mobilité individuelle existera toujours dans dix ans. Même pour la conduite autonome et le carsharing, il faut des véhicules. Or, ce que vous vendez, vous devez bien le montrer. Je suis persuadé que le Salon conservera sa raison d'être.

**Comment évoluent les chiffres de vente au Salon ?**

Les exposants ne sont pas tenus de nous communiquer des chiffres. Nous ne sommes

pas un salon de vente, nous nous considérons comme une vitrine pour les nouveautés. Ce qui est important pour les exposants, c'est le lien avec le client, sa fidélisation, et non la vente. Sauf pour les marques de luxe : McLaren, Aston Martin, Lamborghini, Pagani et les autres réalisent des ventes au Salon. Genève est une plateforme parfaite pour les voitures de luxe. Le Salon n'est pas trop grand, et l'aéroport n'est qu'à cinq minutes. L'acquéreur d'une Lamborghini se déplace rarement en Solex...

**Parlons de la halle 7, qui a perdu près de 50% de ses exposants depuis 2012. Quelle importance a-t-elle pour le Salon ?**

**« L'acquéreur d'une Lamborghini se déplace rarement en Solex. »**

Elle est importante, à la fois pour le Salon et pour la branche automobile. Nous avons besoin de la halle 7, cela ne fait selon moi aucun doute. La question est de savoir quel concept d'exposition nous y voulons : long ou court ? Le fait d'avoir deux expositions dans la halle 7 complique les choses pour nous, et n'est pas totalement satisfaisant.

**Que préféreriez-vous ?**

Une seule exposition ! Qu'elle soit courte ou longue, mais que les exposants de la halle 7 se mettent d'accord. Si tout le monde souhaite une exposition courte, nous le ferons. Certains exposants disent qu'ils ont besoin des onze jours que dure le salon pour accueillir tous leurs clients.

**Vous parlez d'ESA.**

Pas uniquement. L'an dernier, un petit ex-

posant de la halle 7 m'a raconté qu'il avait fait 60 000 francs de chiffre d'affaires avec un seul client la deuxième semaine. Il serait passé à côté de cette affaire s'il n'était resté qu'une semaine. En 2018, nous avons opté pour les deux concepts en parallèle. Mais nous n'avons pas encore pris notre décision pour 2019.

**La halle 7 existera-t-elle encore dans cinq ans ?**

Je l'espère. Mais le secteur des fournisseurs d'accessoires évolue aussi très rapidement.

**Qu'est-ce qui a échoué ces dernières années ?**

C'est difficile à dire. Il est vrai que la charge est très lourde pour les exposants individuels. Onze jours, c'est relativement long, les frais de personnel sont élevés, et le Salon tombe à une période où les affaires marchent bien. D'un autre côté, les marges se rétrécissent.

**De nombreux fournisseurs d'accessoires organisent leurs propres expositions. Ces salons « à domicile » sonnent-ils le glas de la halle 7 ?**

Je ne crois pas. Un salon à domicile permet de voir ses clients habituels, mais le Salon offre l'opportunité d'en attirer de nouveaux.

**Une question encore sur la relève, pour laquelle la branche automobile se bat. Que peut faire le Salon pour attirer à nouveau davantage de jeunes vers les métiers de l'automobile ?**

Nous sommes disposés à apporter là notre pierre à l'édifice. En janvier, j'étais au Salon de l'automobile de Bruxelles. Là-bas, ils ont construit une espèce d'atelier où les jeunes pouvaient se mesurer entre eux dans le cadre d'un concours. Auto Zürich a fait quelque chose pour les jeunes avec le « Brain Village ». Je trouve cela très bien. Nous contribuerions très volontiers à un projet de ce genre. <



André Hefti, directeur général du Salon de l'auto de Genève.

88<sup>e</sup> Salon de l'auto de Genève

# Les attentes des garagistes

Admirer, s'étonner et être vu : les garagistes confient à AUTOINSIDE s'ils comptent se rendre au Salon de l'auto de Genève et si oui, le sujet de leurs attentes, les thèmes sur lesquels ils souhaitent s'informer, la manière dont ils éveillent l'intérêt de leurs clients pour ce salon international et pourquoi la visite de la halle 7 en vaut le détour. Sandro Compagno, Sascha Rhyner, Tatjana Kistler, rédaction



**Peter Stocker,**  
Auto-Graf AG,  
Meilen ZH

## « L'actualité influence l'achat »

**Avec quelles attentes vous rendez-vous à Genève ? Visitez-vous aussi la halle 7 ?**

Pour y obtenir un aperçu des modèles et des nouveautés. Quelle tendance se dessine, quels types de moteur l'avenir proche nous apportera-t-il, quelle voie les fabricants emprunteront-ils ? La halle 7 est incontournable. C'est l'endroit idéal pour se faire une idée du monde du marché des accessoires automobiles et des innovations de la branche.

**Comment abordez-vous les onze prochains mois de l'exercice 2018 ?**

Nous abordons 2018 avec le même élan et le même optimisme qu'en 2017. Innovations, réactivité et bouleversement du marché ne nous laisseront pas de répit.

**Selon vous, quel est l'impact du salon ?**

Les sujets d'actualité tels que le changement climatique, les systèmes de propulsion alternatifs et ce que les fabricants entreprennent dans cette optique influenceront sur l'intérêt et le comportement d'achat.

**Prévoyez-vous d'organiser des actions à l'occasion du salon ?**

Nous prévoyons une action marketing pour nos clients afin de les inciter à visiter le salon automobile. <



**Daniel Portmann,**  
Auto Portmann  
GmbH, Engelberg  
OW

## « Des accessoires incontournables »

**Avec quelles attentes vous rendez-vous à Genève ? Visitez-vous aussi la halle 7 ?**

J'ignore encore si je vais m'y rendre. Cela dépendra de mon temps libre. En principe, je me rends au Salon de l'auto sans objectifs concrets. Vous me trouverez plutôt dans la halle 7, car des voitures, j'en vois tous les jours. La halle 7 regorge d'accessoires incontournables ou d'équipements du quotidien. On y voit en outre des nouveautés qui pourraient être décisives pour effectuer de nouveaux achats.

**Comment abordez-vous les onze prochains mois de l'exercice 2018 ?**

Avec confiance. Si un représentant de la marque peut compter sur de nouveaux lancements, l'éventualité d'achats supplémentaires n'est pas exclue.

**Selon vous, quel est l'impact du salon ?**

Je suis d'avis qu'il est plutôt faible, car notre clientèle s'informe avant tout sur Internet de nos jours.

**Prévoyez-vous d'organiser des actions à l'occasion du salon ?**

Non, ce n'est pas prévu. <



**Jean-Claude Véty,**  
Garage de  
la Molière SA,  
Estavayer-le-Lac FR

## « Voir des nouveautés »

**Quelles sont vos attentes à l'heure de partir à Genève ? Visitez-vous la halle 7 ?**

Le but de ma visite dans la halle 7 est de voir les nouveautés.

**Comment abordez-vous les onze prochains mois de l'exercice 2018 ?**

L'année 2017 était bonne et je pense que 2018 sera aussi bonne au niveau de l'atelier, au niveau de la vente, cela dépendra des offres de mon importateur.

**Le Salon a-t-il une influence sur la marche des affaires ?**

Oui, mais le Salon devrait accorder davantage d'importance aux petites structures et pas seulement se concentrer sur les grandes.

**Prévoyez-vous des manifestations autour du Salon ?**

Pour la période du salon, je vais faire des offres supplémentaires au niveau des voitures neuves et une exposition à la fin du mois. <



**Urs Raschle,**  
Garage Raschle,  
Walenstadt SG

## « La halle 7 est l'une des raisons »

**Avec quelles attentes vous rendez-vous à Genève ? Visitez-vous aussi la halle 7 ?**

Il va de soi que nous voulons voir les nouveautés de nos importateurs. La halle 7 est l'une des raisons de la visite. J'ai l'occasion de voir les distributeurs et de discuter des achats prévus pour l'année en cours.

**Comment abordez-vous les onze prochains mois de l'exercice 2018 ?**

J'espère que l'année en cours sera aussi bonne, si ce n'est meilleure que l'année passée.

**Selon vous, quel est l'impact du salon ?**

Le Salon de l'auto n'a pas une grande influence pour notre région.

**Prévoyez-vous dans votre entreprise d'organiser des actions à l'occasion du salon ?**

Nous prévoyons nos actions au niveau de nos expositions, pas du Salon de l'auto. <





**Christoph Keigel,**  
Garage Keigel AG,  
Basel

## « Un catalyseur pour le showroom »

### **Avec quelles attentes vous rendez-vous à Genève ? Visitez-vous aussi la halle 7 ?**

Le Salon de l'auto montre chaque année les derniers modèles et les évolutions technologiques récentes. La visite nous aide à anticiper à court et moyen terme l'avenir du secteur automobile. Le salon demeure en outre un baromètre de tendances en matière d'évolutions et il nous permet de comparer les évolutions des différentes marques. La halle 7 fait partie du programme de la visite. Nous nous y renseignons au sujet des innovations dans le domaine des prestations de service et d'atelier.

### **Comment abordez-vous les onze prochains mois de l'exercice 2018 ?**

Nous espérons que l'année 2018 se calquera sur 2017. Nous sommes curieux de découvrir les effets du passage du NECD au WLTP. Mais nous ne croyons pas que cela aura de grandes répercussions pour nous, les concessionnaires.

### **Selon vous, quel est l'impact du salon ?**

Nous savons de nos clients qu'ils se rendent au Salon de l'auto pour obtenir des informations globales avant de décider de l'achat d'un nouveau véhicule. Compte tenu de sa couverture médiatique, le Salon de l'auto a une fonction de catalyseur qui permet de relancer la demande dans nos showrooms.

### **Prévoyez-vous d'organiser des actions à l'occasion du salon ?**

Nous offrons à nos clients la possibilité de visiter le Salon de l'auto à tarif réduit. Nous organisons pour nos clients de flotte une journée à Genève. Nous planifions cependant nos actions commerciales par le biais des différentes marques. Nous ne proposons pas d'offres réservées au salon. <



**Alexander Hasler,**  
Walter Hasler AG,  
Frick AG

## « La première étincelle du printemps d'auto »

### **Avec quelles attentes vous rendez-vous à Genève ? Visitez-vous aussi la halle 7 ?**

Je resterai entre deux et trois jours à Genève. Nous profitons du salon pour recevoir des clients. C'est pourquoi une personne de l'entreprise sera présente chaque jour sur place. Quant à moi, je me considère plus comme un hôte que comme un visiteur. Il est évident que je m'accorderai bien deux heures pour faire un tour et jeter un coup d'œil, parallèlement à l'encadrement de nos clients. Je souhaite d'une part savoir ce que nos concurrents ont à offrir et d'autre part, je rendrai visite aux fournisseurs de la halle 7 et j'y comparerai les offres. Un garage doit constamment investir, et Genève me permet d'avoir un aperçu des possibilités en la matière.

### **Comment abordez-vous les onze prochains mois de l'exercice 2018 ?**

Avec des perspectives on ne peut plus positives. Mercedes-Benz a les deux pieds sur l'accélérateur. Nous nous réjouissons d'ores et déjà des nouveaux modèles stars de 2018. La nouvelle classe A, un de nos grands modèles, va être présentée à Genève. Sans oublier la nouvelle CLS. La classe C et la nouvelle classe G ont été restylées.

### **Selon vous, quel est l'impact du salon ?**

Pour moi, le salon est la première étincelle du printemps automobile. Les gens sont excités de découvrir ce que la saison automobile leur réserve et trouvent à Genève les réponses à leurs questions.

### **Prévoyez-vous dans votre entreprise d'organiser des actions à l'occasion du salon ?**

Nous aurons les 24 et 25 mars notre grande exposition de printemps, laquelle fait suite au salon. Nous profitons de l'élan de cette exposition pour nous assurer une année couronnée de succès. <



**Andrej Rüegg,**  
Auto Welt  
von Rotz,  
Münchwilen TG

## « Forcément un effet à court terme »

### **Avec quelles attentes vous rendez-vous à Genève ?**

Pour être honnête, je n'irai pas à Genève. Chaque année, plusieurs de nos collaborateurs se rendent au Salon de l'auto, mais je ne m'y rends que lorsque je peux relier l'événement à une journée des concessionnaires de l'une de nos marques contractuelles. Je me tiens au courant par le biais d'autres sources telles que les médias et les réseaux sociaux. Je n'apprécie pas particulièrement les salons, mais je suis fier que l'un des plus importants salons professionnels automobiles se tienne en Suisse.

### **Comment abordez-vous les onze prochains mois de l'exercice 2018 ?**

Nous avons bien clôturé l'année passée et souhaitons embrayer avec le même élan dans la nouvelle année. Disposant de nombreux projets sous le coude, nous abordons l'avenir avec une grande confiance.

### **Selon vous, quel est l'impact du salon ?**

Grâce aux lancements de véhicules importants ou aux actions bien organisées sur les stands du salon, il y a forcément un effet perceptible à court terme. Considérée sur l'année entière, son influence reste limitée. Je pense que si le Salon de l'auto avait lieu à une distance géographique moins importante, son influence serait plus grande.

### **Prévoyez-vous d'organiser des actions à l'occasion du salon ?**

Nous organisons toujours des concours pour gagner des billets d'entrée. <



Étude Dekra

# La numérisation l'après-vente ?

La numérisation a fait son entrée dans la branche automobile. Elle ce qui est aussi dû au tempo et aux besoins des clients. Telle est (La numérisation dans l'après-vente) publiée par Dekra. Sandro

■ L'institut d'études de marché Ipsos a interrogé 1000 propriétaires de voitures pour l'étude. Bien que celle-ci ait été réalisée en Allemagne, ses tendances s'appliquent également à la Suisse, tout du moins à la Suisse alémanique. L'étude montre que les garages ne sont pas les seuls à manquer d'empressement en matière de numérisation. La majorité des clients préfèrent eux aussi encore utiliser le téléphone pour prendre contact avec leur garagiste. Plus de deux tiers des automobilistes privilégient le contact personnel ou téléphonique et près de 75% des personnes interrogées n'avaient encore jamais contacté leur garage par e-mail ou sur Internet. Ces chiffres soulignent le rapport de confiance intact entre l'automobiliste et le garagiste.

Il n'empêche que 38% manifestent de l'intérêt pour une application d'atelier spéciale pour la prise de contact, bien que de nombreux spécialistes estiment qu'un site Internet bien conçu et adapté aux appareils mobiles constitue la meilleure solution.

Les informations sur les travaux de révision et de réparation en cours, la prise de rendez-vous ainsi que les astuces et les conseils constituent les offres numériques souhaitées par les clients. Plus de la moitié des sondés seraient ravis de consulter les intervalles et les échéances de leur véhicule ainsi que l'état d'avancement des travaux actuels sur Internet. Les automobilistes adeptes de la visualisation numérique souhaitent pouvoir examiner les justificatifs ou les photos

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

## **Vous avez les voitures, nous les pièces détachées.**

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

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



# dans Oui, mais...

ne progresse toutefois pas aussi rapidement que prévu,  
la conclusion de l'étude « Digitalisierung im Aftersales »

Compagno, rédaction

des pièces remplacées. Près de 10% des individus de ce groupe souhaiteraient aussi visionner des vidéos des réparations (en direct ou sous forme d'enregistrement).

## Offre modeste, communication défailante

Deux facteurs freinent néanmoins cet engouement : l'offre numérique de nombreux garages continue d'une part d'être modeste et les services disponibles font d'autre part l'objet d'une communication insuffisante. Seuls 22% des sondés indiquent que leur garage propose de prendre rendez-vous sur le site Internet, 21% y trouvent des renseignements sur les travaux en cours et 14% des astuces et des conseils. A

contrario, plus de la moitié des automobilistes interrogés ont répondu par « aucun » et « je ne sais pas » à la question de savoir quels services numériques offre leur garage.

Sur les 1000 propriétaires de voiture, 470 recherchaient une concession et 480 un atelier indépendant ou un garage-concept pour des travaux de maintenance et de réparation.

## Méfiance vis-à-vis des données télématiques

Les résultats de l'enquête sur les tarifs dits télématiques proposés par divers assureurs sont riches en enseignements. Les tarifs télématiques reposent sur un boîtier monté dans le véhicule en vue d'enregistrer le comportement de conduite. Plus de 60% des conducteurs se sentent surveillés et deux tiers s'inquiètent d'une mauvaise utilisation des données collectées dans le cadre de la surveillance électronique de leur comportement au volant. Inversement, 47% des sondés estiment que de tels services télématiques pourraient influencer positivement l'attitude de conduite des chauffards et des conducteurs trop pressés, améliorant ainsi la sécurité routière.

## Données délicates et moins délicates

Les propriétaires de voiture interrogés savent parfaitement faire la distinction entre différentes catégories de données. Deux tiers d'entre eux ne s'opposent pas à la transmission des données de consommation de carburant aux ateliers, aux constructeurs, aux assureurs, aux services des automobiles ou à la police. Les réglages de climatisation préférés, le comportement de freinage et l'utilisation des systèmes d'assistance à la conduite peuvent également être conciliés avec le respect de la vie privée pour la majorité. Les sondés sont largement moins ouverts à l'enregistrement des itinéraires parcourus et au partage des données portant sur l'utilisation de l'info-divertissement, des vidéos de détection de la fatigue ou encore des données de paiement, plus des deux tiers des sondés ne préférant confier ces données à personne.

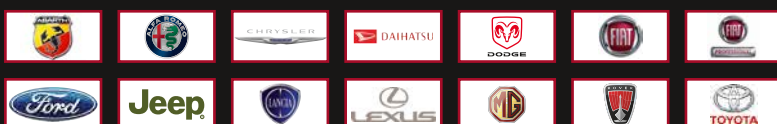
## La moitié des automobilistes rejette les portails d'atelier

L'étude Dekra s'est également penchée sur les portails d'atelier qui permettent de comparer les prix des services de réparation. 25% des personnes interrogées connaissent de tels portails, 20% en ont déjà utilisé un et 46% n'y songeraient jamais. <

## Dekra

Dekra est un organisme de contrôle allemand fondé en 1925. Réalisant un chiffre d'affaires de près de 2,9 milliards d'euros avec plus de 39000 collaborateurs, Dekra est la première société de contrôle allemand et l'une des principales dans le monde. Présent dans plus de 50 pays, le groupe se concentre essentiellement sur le contrôle de véhicules et d'installations techniques, mais propose également d'autres services. Le siège de Dekra est installé à Stuttgart depuis 1946.

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



## Commandez maintenant:

- > E-Shop: [shop.fibag.ch](http://shop.fibag.ch)
- > E-Mail: [orders@fibag.ch](mailto: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

## Réorientation

# Du « garage CEA du mois » au « check-point CEA du mois »

Le CheckEnergieAuto (CEA) n'a que cinq ans, mais déjà un gros succès derrière lui. Un succès qui se chiffre : la prestation de l'UPSA a permis aux automobilistes suisses d'économiser près de 42 000 tonnes de CO<sub>2</sub> et 28 millions de francs. Les garagistes de l'UPSA qui le proposent ont pu, notamment grâce à des partenaires de coopération renommés, se positionner comme des interlocuteurs soucieux de l'environnement, du développement durable, de la relation avec la clientèle et d'une vision à long terme. Le CEA s'enrichit à présent de quelques nouveautés. **Tatjana Kistler**, rédaction

■ « Plus de cinq ans se sont écoulés depuis le lancement du CEA, pendant lesquels la prestation qui vise à augmenter l'efficacité énergétique des véhicules et à renforcer les liens avec la clientèle s'est développée non seulement du point de vue de son contenu, mais aussi de son ampleur », expose Markus Peter, responsable Technique et Environnement à l'UPSA. 2016 a été une année record, avec près de 12 000 checks : la campagne nationale lancée avec notre ambassadeur Dario Cologna n'y a pas été pour rien. 2017 n'a pas tout à fait permis d'atteindre les mêmes chiffres. « Mais cela a été une bonne année quand même avec 7 700 checks », ajoute-t-il, satisfait. Tandis que l'on a renoncé à des moyens de communication supplémentaires pendant les onze premiers mois de l'année, la campagne d'hiver 2017/2018 qui durera jusqu'en avril et met en scène le champion de ski de fond Dario Cologna, qui a le vent en poupe en ce moment, redonne du tonus au CEA.

## Coopération, présence, fidélisation

Autre évolution positive à relever : l'augmentation des entretiens avec les clients après le CEA. Markus Peter : « Ce dialogue informatif permet au garagiste de montrer son expertise en matière de mobilité et d'optimisation des émissions de CO<sub>2</sub> et de se positionner en tant que personne de confiance pour renforcer la relation à long terme avec le client. » Notons qu'un entretien a été mené à l'issue de 90 % des checks réalisés en 2017. « Les actions très prometteuses de ces prochains mois, sous la forme de campagnes publicitaires et de coopérations avec AXA, l'Association suisse des propriétaires de parcs de véhicules (SFFV) ou encore la Quality Alliance Eco-Drive (QAED) nous donnent de bonnes raisons d'être optimistes ». N'oublions pas que la prestation, qui vise à augmenter l'efficacité énergétique des véhicules circulant dans notre pays, a un partenaire de poids : l'Office fédéral de l'énergie, avec son programme SuisseÉnergie.

Tandis que diverses mesures battent déjà leur plein, comme des ateliers, des participations à des manifestations des Cités de l'énergie ou encore les formations des nouveaux prestataires du CEA, plusieurs

nouveautés sont également au programme. Tout d'abord, un ancrage régional plus fort est visé en cherchant des partenariats avec des Cités de l'énergie supplémentaires.

## Autres innovations dans le pipeline du CEA

Après l'atelier fructueux qui a réuni à la mi-décembre les gestionnaires de flottes (voir page 44), les résultats sont actuellement évalués et examinés du point de vue leur mise en œuvre. « En outre, nous plaçons un nouvel accent avec le check-point « Réparation des vitres », car réparer un pare-brise plutôt que de le remplacer permet d'économiser de l'énergie et des ressources », explique le spécialiste. Cet aspect sera pris en compte probablement dès le deuxième trimestre dans le certificat CEA.

Pour fournir aux garagistes un argumentaire de fond, des faits et des particularités sur les divers éléments du CEA, nous donnerons dorénavant régulièrement dans ces lignes, ainsi que sur le site web [www.checkenergieauto.ch](http://www.checkenergieauto.ch), des informations sur le « check-point CEA du mois ». Ces nouveaux comptes rendus remplaceront les articles sur le garagiste CEA du mois et le nouveau garage CEA du mois, mais ils continueront à faire la part belle aux partenaires actifs du CEA et à leurs expériences quotidiennes. « Ce changement de paradigme signifie également que nous limiterons désormais à une évaluation mensuelle le contrôle jusqu'ici bimensuel des checks réalisés », souligne Markus Peter.

## Prix récompensant la qualité pour les prestataires de mobilité actifs

Le but du développement entrepris du point de vue de son contenu est que le CEA ne soit plus simplement perçu comme une prestation supplémentaire séparée, mais davantage comme un « plus » au niveau du service, fourni par des garagistes soucieux de l'environnement. « Avec l'introduction pré-

vue à moyen terme d'un prix récompensant la qualité, nous entendons mettre en lumière l'engagement de toutes les entreprises de l'UPSA qui se soucient particulièrement de développement durable, d'efficacité et d'innovation. » <

### Le CEA en chiffres

Depuis le premier CEA, et avec quelque 34 000 checks effectués à ce jour, les économies suivantes ont pu être réalisées :

- près de 42 000 tonnes de CO<sub>2</sub> ;
- environ 18 millions de litres de carburant ;
- près de 28 millions de francs ;
- environ 568 TJ d'énergie (calcul : 8,76 kWh par litre d'essence).

Plus d'informations sur : [www.checkenergieauto.ch](http://www.checkenergieauto.ch)

## Nouveau garage CEA de décembre

# Pour l'environnement, l'image et la vente

« En tant que filiale du groupe Ruckstuhl, dont le siège se trouve dans la région zurichoise, nous sommes des prestataires du CEA de la première heure », rapporte Christian Mahler, ravi. Avec son équipe d'Affoltern am Albis, le conseiller à la clientèle a remporté le dernier titre de « Nouveau garage du mois ». Et cela ne doit pas s'arrêter là, car les clients apprécient l'image de prestataire de mobilité et d'optimiseur de CO<sub>2</sub> de l'entreprise membre de l'UPSA. Tatjana Kistler, rédaction

**Monsieur Mahler, depuis quand votre site propose-t-il le CEA et pour quelles raisons ?**

**Christian Mahler :** En tant que filiale zurichoise du groupe Ruckstuhl, nous sommes des prestataires du CEA de la première heure. Mais nous ne le proposons pas de manière aussi active jusqu'ici. Aujourd'hui, c'est notre façon de contribuer à la protection de l'environnement et à la promotion de l'image des garagistes de l'UPSA respectueux de celui-ci.

**Quels sont les retours des clients sur cette prestation ?**

Les clients apprécient avant tout nos conseils et nos compétences. Cela favorise la relation que nous avons avec eux.

**Commencez-vous à remarquer un changement dans les mentalités grâce au CEA ?**

Les clients vraiment soucieux de l'environnement prennent nos recommandations avec intérêt et gratitude et les appliquent. Nous sommes convaincus que l'idée fait aussi son chemin dans la tête des autres clients. Nous avons cependant encore des doutes quant à une mise en œuvre conséquente, même si l'efficacité du CEA ne dépend pas que de cela. La hausse de la pression des pneus et l'utilisation d'huiles peu visqueuses, par exemple, n'exigent plus de mesures actives de la part du client.

**« Le CEA pourrait être utilisé comme outil marketing. Si nous le proposons à prix avantageux en janvier, où nous réalisons peu de chiffre, nous pourrions augmenter le nombre de passages en atelier. »**

**Effectuez-vous le CEA lors d'une révision ?**

**Comment l'avez-vous intégré à vos prestations ?**

Nous tentons de vendre un CEA à chaque visiteur et ne livrons aucune voiture neuve ou d'occasion sans CEA.

**En quoi le CEA peut-il permettre à un garagiste de réaliser des ventes additionnelles ?**

Le CEA pourrait être utilisé comme outil marketing. Si, par exemple, nous proposons des CEA à prix avantageux en janvier, mois durant lequel nous réalisons peu de chiffre, nous pourrions augmenter le nombre de passages en atelier. Le fait que le véhicule soit placé sur un pont élévateur lors du CEA ouvre la possibilité de ventes supplémentaires. La relation client est aussi renforcée par des conseils compétents et amicaux, ce qui a inévitablement un impact bénéfique sur les ventes. <



Christian Mahler, conseiller à la clientèle chez Ernst Ruckstuhl AG, filiale d'Affoltern am Albis, ne jure que par les avantages du CEA comme outil marketing.

**NOUVEAUTÉ**

# AutoRadar

LA POLE POSITION POUR VOS ACHATS DE VÉHICULES

[www.autoscout24.ch](http://www.autoscout24.ch)

**AUTO**  
**SCOUT 24**

## Événement à la sffv

# L'efficacité énergétique en ligne de mire

En coopération avec la fabrique d'idées BrainStore, l'Association suisse des propriétaires de flottes de véhicules (sffv) a lancé il y a peu une invitation à l'échange. Un échange qui non seulement se voulait durable, mais qui se consacrait aussi à la thématique de la durabilité. **Tatjana Kistler**, rédaction



Un échange foisonnant d'idées à l'occasion de l'atelier des gestionnaires de flottes de véhicules de la sffv, en coopération avec EcoDrive et le CEA. (Crédit photos Dominik Schlegel)

■ Sous le mot d'ordre « Voici comment motiver les gestionnaires de flottes de véhicules à saisir l'opportunité d'un comportement énergétiquement efficace », les quelque 50 participants se sont penchés pendant une demi-journée sur la mutation et sur l'avenir de leur métier ainsi que sur l'aménagement à long terme de leur quotidien. Les modalités de réduction des coûts à l'avenir, mais aussi les chances d'économies d'énergie, qui est le principe de base du CEA, le service de l'UPSA permettant d'améliorer l'efficacité énergétique des véhicules, ont été abordées.

## Le CEA, EcoDrive et la sffv sont à la recherche de solutions

Markus Peter fut un invité de premier plan de la sffv. Le responsable Technique et Environnement à l'UPSA ne s'est pas contenté de relayer les vœux de l'association des garagistes suisses, il a en effet intégré les messages centraux du CEA au débat. « Ce fut un échange de réflexions interactif et intéressant », a-t-il affirmé avec satisfaction. « Lors de cette

première phase, il s'agissait de collecter autant d'idées des gestionnaires de flottes de véhicules que possible et de mieux comprendre leurs besoins. Ce n'est que maintenant que le travail commence réellement pour nous, à l'arrière-plan. » Les partenaires participant au projet, la sffv, EcoDrive et le CEA souhaitent désormais en effet en tirer des mesures pour soutenir les gestionnaires de flottes de véhicules et demander aux participants à l'atelier de les approuver. Il s'agit d'approches de solutions qui ouvrent des possibilités adaptées au quotidien permettant d'encourager les exploitants de flottes de véhicules à optimiser l'efficacité énergétique. Et Markus Peter d'ajouter : « Et ce d'une manière capable de répondre aux exigences écologiques, mais aussi d'exploiter le potentiel d'économie de carburant, contribuant ainsi à l'amélioration de la situation économique des entreprises ». <



## Moins de tracas pour les indépendants.

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

**suva**

## Formatrices et formateurs professionnels des formations techniques de base

# Obligatoire, mais adaptable en fonction des centres d'intérêt

Les formateurs professionnels doivent toujours être à jour, comme en témoigne la nouvelle ordonnance récemment entrée en vigueur. Avec son module didactique, l'UPSA offre une aide précieuse dans cet environnement professionnel complexe. Jusqu'à fin 2020, la participation à cette formation est obligatoire pour tous les formateurs professionnels des formations techniques de base en entreprise qui ne disposent pas d'un diplôme du degré tertiaire. **Tatjana Kistler, rédaction**

■ Un diplôme du degré tertiaire n'est désormais plus nécessaire pour former un mécanicien d'automobiles. Cette disposition est stipulée par la nouvelle ordonnance de formation entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Concrètement, les formateurs professionnels n'ont ainsi plus besoin d'avoir suivi une formation de diagnosticien d'automobiles. « Un CFC de mécanicien d'automobiles et trois années d'expérience professionnelle sont désormais requis », explique Manuela Jost, responsable de la formation professionnelle et de la sécurité au travail à l'UPSA. Une formation continue technique Z1 ou Z2 et Z3 sanctionnée par un diplôme de l'UPSA est par ailleurs demandée. Cette formation complémentaire reprend les enseignements de l'actuelle formation de diagnosticien d'automobiles. L'accent est mis sur les compétences « Système électrique et électronique du véhicule » (Z1), « Électronique de confort et de sécurité » (Z2) et « Systèmes d'assistance au conducteur et d'infodivertissement » (Z3). Mais les formateurs professionnels doivent également justifier de connaissances didactiques. L'UPSA propose pour cela un module didactique indépendant, dont le contenu « inclus dans la nouvelle ordonnance de formation peut être adapté en permanence aux besoins de la branche ».

### Conçu sur mesure pour la branche automobile

Les conditions sont donc optimales pour trouver une solution parfaitement adaptée à la branche automobile. « Un petit groupe d'experts dans le soutien pédagogique et la formation initiale et continue de formateurs professionnels s'est réuni le 24 octobre 2017. En s'appuyant sur des réflexions de fond, le groupe a défini une proposition de contenu pour cinq modules thématiques. »

### Premiers modules didactiques en allemand au printemps

Manuela Jost, responsable de la formation professionnelle et de la sécurité au travail, annonce que les premiers modules didactiques en allemand sont prévus au printemps 2018 à Mobilcity. Axes thématiques :

- sélection des apprentis ;
- utilisation efficace des instruments de la nouvelle OrFo.

D'autres thèmes seront abordés au cours d'une deuxième phase :

- diriger de jeunes adultes et surmonter les crises ;
- réussir son apprentissage en entreprise ;
- assumer en équipe la responsabilité en matière de formation.

Des informations détaillées et les modalités d'inscription sont disponibles en ligne.



Plus d'informations sur :  
[www.agvs-upsa.ch/de/berufsbildung/agvs-business-academy](http://www.agvs-upsa.ch/de/berufsbildung/agvs-business-academy)

### Prise en compte des connaissances préalables

Résultat : un module de huit heures proposé sur une journée aux formateurs professionnels disposant d'une autorisation de formation, mais non d'un diplôme tertiaire. « On peut ainsi supposer que les participants ont suivi le cours pour formateurs professionnels sur 40 heures », indique Manuela Jost. Compte tenu de ces connaissances préalables importantes, le module didactique de l'UPSA approfondit quelques thèmes spécifiques :

- parallèlement aux enseignements théoriques, un soutien concret, des outils et des exemples pratiques du quotidien sont proposés aux formateurs professionnels ;
- le bénéfice pour le travail quotidien avec les apprentis est placé au premier plan ;
- le cours doit inciter à acquérir davantage de compétences en matière de formation dans le cadre d'autres cours.

### Choix des modules en fonction des besoins

« Un concept de cours flexible est proposé sur la base de ces principes : l'UPSA a conçu cinq modules thématiques en lien avec la conduite et la formation d'apprentis », ajoute la professionnelle. Particularité du programme : selon leurs besoins, les formateurs professionnels peuvent choisir le module d'une journée qu'ils souhaitent suivre. « Nous recommandons toutefois de suivre d'autres modules facultatifs », déclare Manuela Jost, lançant un appel aux candidats à la formation continue. <



Le module didactique de l'UPSA aide à acquérir les connaissances didactiques nécessaires à la formation d'apprentis.



Les qualifications pour les SwissSkills des mécatroniciens d'automobiles auront lieu, cette année encore, à Mobilcity. Les candidats de l'année 2016.

## Championnats des métiers

# Des SwissSkills à la consécration

« Découvre le champion qui sommeille en toi » ou, mieux encore, « Trouve le champion dans ton garage » ! La recherche du mécatronicien d'automobiles le plus talentueux en vue des épreuves préliminaires pour les championnats suisses des métiers aura lieu en juin à Mobilcity. Les meilleurs seront propulsés sur la scène internationale. Les préparatifs peuvent maintenant commencer. *Tatjana Kistler, rédaction*

Concentration maximale. Le bloc moteur dans le viseur. La recherche d'erreurs peut débuter. Pourtant, ce qui a fait l'objet de la formation détaillée d'apprentissage à l'école professionnelle, dans les cours interentreprises et au garage se transforme aujourd'hui en examen. À gauche et à droite, les collègues de travail dans les halles de BERNEXPO se pencheront avec nervosité sur leurs exercices. Le compte à rebours a commencé. C'est le moment de faire la fierté de l'entreprise formatrice qui les a accueillis : du 12 au 16 septembre, aux SwissSkills 2018, 1100 participants tenteront de décrocher le titre de champion suisse dans 135 métiers. Une étape que le mécatronicien d'automobiles Riet Bulfoni a déjà franchie avec succès. « C'était pour lui le début d'une carrière passionnante », se souvient Olivier Maeder, responsable de la formation à l'UPSA. En effet, grâce à ses performances, il est parvenu jusqu'à l'Eurocup. « Et là-bas, il a posé la première pierre de sa participation aux World Skills 2017 à Abou Dabi, où il a fait de la publicité non seulement pour son entreprise formatrice, mais également pour le système suisse de formation professionnel dual », affirme M. Maeder, non sans fierté.

## Le voyage de Kazan commence

Les responsables de l'association des garagistes suisses sont unanimes cette année : leurs mécatroniciens d'automobiles sont très capables. « Les prochains championnats du monde des métiers auront lieu en 2019 à Kazan, la capitale de la république russe du Tatarstan. La préparation commence maintenant », conclut Olivier Maeder à propos de leur marche à suivre très ambitieuse. L'UPSA envisage d'aborder les épreuves éliminatoires des championnats nationaux avec 40 mécatroniciens d'automobiles qui arriveront à Mobilcity le samedi 30 juin pour l'épreuve de force. « Les 20 meilleurs candidats se qualifieront vraisemblablement pour les SwissSkills qui se dérouleront à l'automne », ajoute M. Maeder.

## S'inscrire sur [metiersauto.ch](http://metiersauto.ch)

Les formulaires d'inscription et les conditions de paiement pour la qualification des SwissSkills de Berne en 2018 seront publiés sur [metiersauto.ch](http://metiersauto.ch) dans le courant du mois de février.



## Les trois meilleurs seront propulsés sur la scène européenne

Pour la deuxième fois après 2014, les SwissSkills se tiendront à nouveau dans les halles d'exposition de Bernexpo, du 12 au 16 septembre, avec une nouveauté cette année: «Les Best of SwissSkills se déroulent désormais le dernier jour alors que les «mySkills» ont lieu pendant toute la durée de la compétition. Les «mySkills» permettent aux jeunes d'essayer des métiers, ce qui favorise activement la promotion de la relève», explique Olivier Maeder. Ces deux événements sont plébiscités par la majorité des apprentis et des participants. Mais une chose ne change pas: lors de la célébration de clôture le 15 septembre, les trois meilleurs mécaniciens d'automobiles repartiront avec une coupe et un billet pour l'Eurocup.

## Eurocup à Mobilcity

Les compétitions se poursuivront le 8 décembre avec l'Eurocup 2018. L'ancienne coupe des cinq pays sera à nouveau disputée en Suisse. «Les meilleurs mécaniciens d'automobiles issus de Suisse, d'Allemagne, d'Autriche, d'Italie ou du Haut-Adige, et éventuellement aussi du Luxembourg et Liechtenstein devront faire leurs preuves sous les regards critiques du jury à Mobilcity», se réjouit Olivier Maeder, à l'idée de la compétition internationale dans les halles de l'UPSA. C'est une compétition qui permet aux meilleurs espoirs de l'association des garagistes suisses d'accéder aux championnats du monde 2019 en Russie.

Les formulaires d'inscription et les conditions de paiement pour la qualification des SwissSkills de Berne en 2018 seront publiés sur [metersauto.ch](http://metersauto.ch) dans le courant du mois de février. <



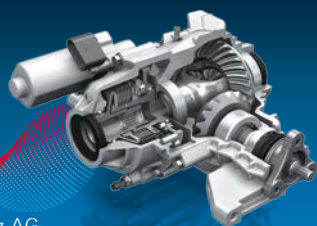
L'ascension de Riet Bulfoni: de l'épreuve préliminaire dans les halles de l'UPSA, puis aux SwissSkills, à l'Eurocup et enfin aux Worldskills à Abou Dabi en 2017. (Photos SwissSkills)

## Lieux des compétitions

- **Épreuves préliminaires des SwissSkills:** samedi 30 juin 2018, Mobilcity, Berne. Les experts sont disponibles du 29 juin à 16 h au 30 juin à 18 h.
- **SwissSkills:** du 12 au 16 septembre 2018, Bernexpo. Des experts sont demandés du 11 septembre à 14 h au 15 septembre à 22 h environ.
- **Eurocup:** samedi 8 décembre 2018, Mobilcity, Berne. Les experts réservent pour l'instant la période du 7 décembre à 14 h au 8 décembre à 20 h.
- **WorldSkills:** du 29 août au 3 septembre 2019, Kazan Russie.

## Votre spécialiste 4x4

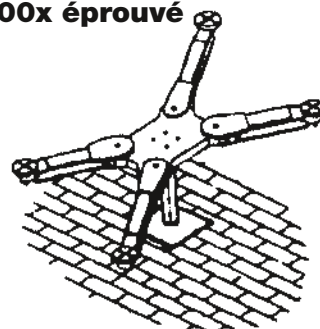
Pour boîtes de vitesses, directions et essieux.  
[www.zf.com/services/ch](http://www.zf.com/services/ch)



ZF Services Schweiz AG  
8604 Volketswil



## 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](mailto:info@gesag.ch)  
[www.gesag.ch](http://www.gesag.ch)



# UPSA Business Academy

## FÉVRIER

### Berufs- und Praxisbildnerschulung Kaufmann/-frau EFZ (BiVo 2012)

Einführung in die kaufmännische Grundbildung der Branche Automobilgewerbe für Ausbildungsverantwortliche von Lehrbetrieben, Berufs- und Praxisbildner.

> 28. Februar 2018, Bern

> 7. März 2018, Winterthur

## MARS

### MwSt.-Grundkurs

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

> 21. März 2018, Winterthur

> 22. August 2018, Bern

### Facebook, Xing, Twitter und WhatsApp im Autoverkauf

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

> 27. März 2018, Bern

### Videotraining im Autoverkauf – wie Sie das praktisch und einfach umsetzen

Dieser Workshop ist speziell für die Automobilbranche konzipiert. Im Fokus stehen die Ideen zu Videos, deren Produktion und Einsatz im Automobilverkauf.

> 28. März 2018, Bern

## AVRIL

### Fabi und Grenzgänger – diese Lösungen haben wir für Sie!

Nach dem Besuch dieses Halbtagesseminars verstehen Sie die möglichen steuerlichen

**NEU**

Nachteile resultierend aus der Fabi-Abstimmung für

Mitarbeiter mit Firmenfahrzeugen und kennen die diesbezüglich bestehenden Lösungsmöglichkeiten. Zusätzlich wissen Sie über die Situation für Grenzgänger und Optimierungsmöglichkeiten Bescheid.

> 24. April 2018, Bern

**NEU**

### Grundlagen Flottenverkauf

Fahrzeugflotten in Unternehmen zu bewirtschaften, erfordert von den Verantwortlichen umfassende Kenntnisse und Fähigkeiten. Lernziele: Der Teilnehmende kennt den Flottenmarkt und die Flottenbewirtschaftungsformen und versteht die möglichen Bedürfnisse der Flottenbesitzer. Er ist nach dem Kursbesuch in der Lage, eine auf Flottengesamtkosten basierende Argumentation zu führen – weg von Rabattdiskussion hin zur Gesamtkostenoptimierung.

> 25. April 2018, Bern

## MAI

**MwSt.-Fortsetzungs- und -Vertiefungskurs: Fit für die Neuerungen ab 2018**

Der Fortsetzungs- und Vertiefungskurs MwSt. soll bei den Teilnehmern die korrekte Anwendung der MwSt. fördern. Anhand von praxisbezogenen Fallbeispielen und im Dialog mit dem Referenten kann das Wissen vertieft werden. Voraussetzung ist der Grundkurs.

- > 15. Mai 2018, Winterthur
- > 19. September 2018, Bern

**Occasionsmanagement**

Für Automobilverkaufsberater, Geschäftsführer und Inhaber: Der Kurs behandelt die Ausstellung sowie Präsentation von Occasionen und beleuchtet den gesamten Eintauchprozess vom Bestandesmanagement von Occasionen über das Gewinnen von CRM-Kunden, die Kundenbindung bis hin zum Aufzeigen und Erarbeiten dynamischer Preisstrategie anhand von Beispielen auf den Internetplattformen.

- > 15. Mai 2018, Bern

**Séminaire de gestion des occasions**

Groupes cibles: propriétaires, directeurs, vendeurs automobiles. Contenu: exposer

et présenter des occasions, élaborer toute la procédure de reprise, gérer les stocks d'occasions, présenter et élaborer une stratégie tarifaire dynamique à l'aide d'exemples sur les plates-formes Internet, gagner et fidéliser des clients de CRM.

- > 17 mai 2018 à Berne

## JUIN

**Chefsache: Workshop  
Mitarbeitergespräche**

Wie laufen Mitarbeitergespräche bei Ihnen ab? Wollen Sie diese noch effizienter und erfolgreicher gestalten? Sind Sie, als Führungsverantwortliche, dazu bereit, sich intensiv mit der wirksamen Mitarbeiterentwicklung auseinanderzusetzen? Dann sind Sie in diesem Workshop genau richtig!

- > 7. Juni 2018, Bern

## AOÛT

**Basisseminar 2018 für  
Automobil-Verkäufer/innen**

Dauer: 10 Tage

- > Start: August 2018, Bern

**Automobil-Verkaufsberater/in mit  
eidgenössischem Fachausweis**

Der Lehrgang umfasst acht Module, die einzeln abgeschlossen werden. Sind alle erfolgreich bestanden, steht der Weg zum eidgenössischen Fachausweis offen.

- > Start Lehrgang: August 2018, Bern
- Dauer: drei Semester, berufsbegleitend

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

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

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](http://www.upsa-agvs.ch).



[www.upsa-agvs.ch](http://www.upsa-agvs.ch), rubrique: Formation/UPSA Business Academy



## 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](http://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](mailto:info@safetyweb.ch), [www.safetyweb.ch](http://www.safetyweb.ch)





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

### LEHRGANG FAHRZEUGRESTAURATOR

Fachrichtung Automobiltechnik (2018)  
 Fachrichtung Carrosseriespenglerei (2019)  
 Fachrichtung Carrosserielackierei (2018)  
 > [www.fahrzeugrestaurator.ch](http://www.fahrzeugrestaurator.ch)

### AARGAU

#### Automobildiagnostiker

Informationsabend:  
 Donnerstag, 8. März 2018, 18 Uhr  
 Start: Mittwoch, 5. September 2018  
 Ort: Weiterbildungszentrum Lenzburg  
 > [www.wbzlenzburg.ch](http://www.wbzlenzburg.ch)

#### Betriebswirt im Automobilgewerbe

Kursstart: 17. August 2018,  
 Ort: Handelsschule KV Aarau  
 > [www.hkvaarau.ch](http://www.hkvaarau.ch)

### BERN

#### Automobil-Verkaufsberater

Informationsanlass: 1. März 2018, 18 Uhr  
 Start Lehrgang: August 2018  
 Ort: Mobilcity, Bern  
 > [www.agvs-upsa.ch](http://www.agvs-upsa.ch)

#### Automobildiagnostiker

Kursstart: Mittwoch, 15. August 2018  
 Ort: GIBB Bern  
 > [www.gibb.ch](http://www.gibb.ch)

#### Betriebswirt im Automobilgewerbe

Kursstart: Freitag, 17. August 2018  
 Ort: GIBB Bern  
 > [www.gibb.ch](http://www.gibb.ch)

### Automobil-Werkstattkoordinator

Kursstart: Freitag, 17. August 2018  
 Ort: GIBB Bern  
 > [www.gibb.ch](http://www.gibb.ch)

### CHUR/ZIEGELBRÜCKE

#### Automobildiagnostiker

Anmeldeschluss: 29. März 2018  
 Lehrgangsstart: 24. August 2018  
 Ort: ibW Höhere Fachschule Südostschweiz,  
 Chur  
 > [www.ibw.ch](http://www.ibw.ch)

#### Informationsabende

15. März 2018, 19 Uhr,  
 Berufsschule Ziegelbrücke  
 16. März 2018, 19 Uhr,  
 AGVS Ausbildungszentrum, Chur



**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 Wankdorf.  
 Contact: téléphone 031 307 15 70, [info@mobilcity.ch](mailto:info@mobilcity.ch), [www.mobilcity.ch](http://www.mobilcity.ch)

**mobilcity.ch**

**HORW****Automobildiagnostiker und  
Automobil-Werkstattkoordinator**

Informationsabende: 22. Februar, ab 18 Uhr  
Start Vorbereitungskurs: August 2018  
Ort: AGVS-Ausbildungszentrum Horw  
> [www.agvs-zs.ch](http://www.agvs-zs.ch)

**ST. GALLEN****Automobildiagnostiker**

Lehrgangstart: August 2018;  
neu mit Einführungstagen  
Ort: AGVS-Ausbildungszentrum St. Gallen  
> [www.agvs-abz.ch](http://www.agvs-abz.ch)

**THURGAU****Automobildiagnostiker**

Lehrgangstart: August 2018  
Ort: Gewerbliches Bildungszentrum  
Weinfelden  
> [www.eb.gb.w.ch](http://www.eb.gb.w.ch)

**WINTERTHUR****Informationsanlass Weiterbildungen  
im Automobilgewerbe**

Montag, 9. April 2018, 19 bis 20.30 Uhr  
Ort: Schweizerische Technische Fachschule  
Winterthur (STFW)  
> [www.stfw.ch/info](http://www.stfw.ch/info)

**Automobil-Verkaufsberater**

Start Lehrgang: 21. August 2018  
Ort: STFW  
> [www.stfw.ch/aavb](http://www.stfw.ch/aavb)

**Betriebswirt im Automobilgewerbe**

Start Lehrgang: 22. August 2018  
Ort: STFW  
> [www.stfw.ch/abwa](http://www.stfw.ch/abwa)

**Automobildiagnostiker****Automobil-Werkstattkoordinator**

Start Lehrgang: 5./6. September 2018  
Ort: STFW  
> [www.stfw.ch/ad](http://www.stfw.ch/ad)  
> [www.stfw.ch/adwo](http://www.stfw.ch/adwo)

**ZÜRICH****Informationsanlass Weiterbildungen  
im Automobilgewerbe**

Montag, 19. Februar 2018, 18.30 bis 20.30 Uhr  
Ort: Technische Berufsschule Zürich (TBZ)  
> [www.tbz.ch/weiterbildung/  
automobiltechnik](http://www.tbz.ch/weiterbildung/automobiltechnik)

**Betriebswirt im Automobilgewerbe**

Start nach neuem Konzept:  
23. Februar 2018  
Ort: TBZ  
> [www.tbz.ch/weiterbildung/  
automobiltechnik](http://www.tbz.ch/weiterbildung/automobiltechnik)

**Automobil-Werkstattkoordinator**

Start Lehrgang: September 2018  
Ort: TBZ  
> [www.tbz.ch](http://www.tbz.ch)

**ZUG****Lehrgang Automobildiagnostiker/-in mit  
eidgenössischem Fachausweis**

Lehrgangstart: 26. Oktober 2018  
Ort: Gewerblich-industrielles Bildungs-  
zentrum Zug (GIBZ)  
> [www.kursprogramm.info/ad](http://www.kursprogramm.info/ad)

**Informationsabende**

29. Juni 2018, 18 Uhr, GIBZ  
> [www.kursprogramm.info/ad-info](http://www.kursprogramm.info/ad-info)

**ROMANDIE****Diplôme fédéral de gestionnaire  
d'entreprise de la branche automobile**

Prochaine session: 21.02.2018 – 27.06.2020  
Localité: Centre Patronal de Paudex  
> [www.romandieformation.ch](http://www.romandieformation.ch)

**Brevet fédéral de coordinateur  
d'atelier automobile UPSA**

Séance d'information: 20.03.2018, 18 h  
Prochaine session: 10.09.2018 – 30.06.2019  
Localité: Centre Patronal de Paudex  
> [www.romandieformation.ch](http://www.romandieformation.ch)

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

Séance d'information: 18.4.2018, 18 h  
Prochaine session: Printemps 2018  
Localité: Centre Patronal de Paudex  
> [www.romandieformation.ch](http://www.romandieformation.ch)

**Brevet fédéral de conseiller de vente  
en automobile**

Prochaine session: 25.04.2018 – 27.11.2019  
Localité: Centre Patronal de Paudex  
> [www.romandieformation.ch](http://www.romandieformation.ch)

**VALAIS****Diplôme fédéral de gestionnaire  
d'entreprise de la branche automobile**

Prochaine session: 21.02.2018  
Localité: Centre valaisan de  
perfectionnement continu, Sion  
> [www.cvpc.ch](http://www.cvpc.ch)

**Diagnosticien d'automobiles**

Prochaine session: Automne 2018  
Localité: École Professionnelle Technique et  
des Métiers, Sion  
> [www.formationcontinuevalais.ch](http://www.formationcontinuevalais.ch)

**Coordinateur d'atelier automobile**

Prochaine session: Automne 2018  
Localité: École Professionnelle Technique et  
des Métiers, Sion  
> [www.formationcontinuevalais.ch](http://www.formationcontinuevalais.ch)

**Les sections nous informent**

Pour une publication dans AUTOINSIDE,  
envoyez-nous vos informations sur les  
événements et formations à venir  
dans la branche automobile à l'adresse  
myfuture@agvs-upsa.ch.

Vous trouverez les informations relatives à toutes  
les formations continues sur

[www.agvs-upsa.ch/fr/  
formation/formation-  
professionnelle-superieure](http://www.agvs-upsa.ch/fr/formation/formation-professionnelle-superieure)



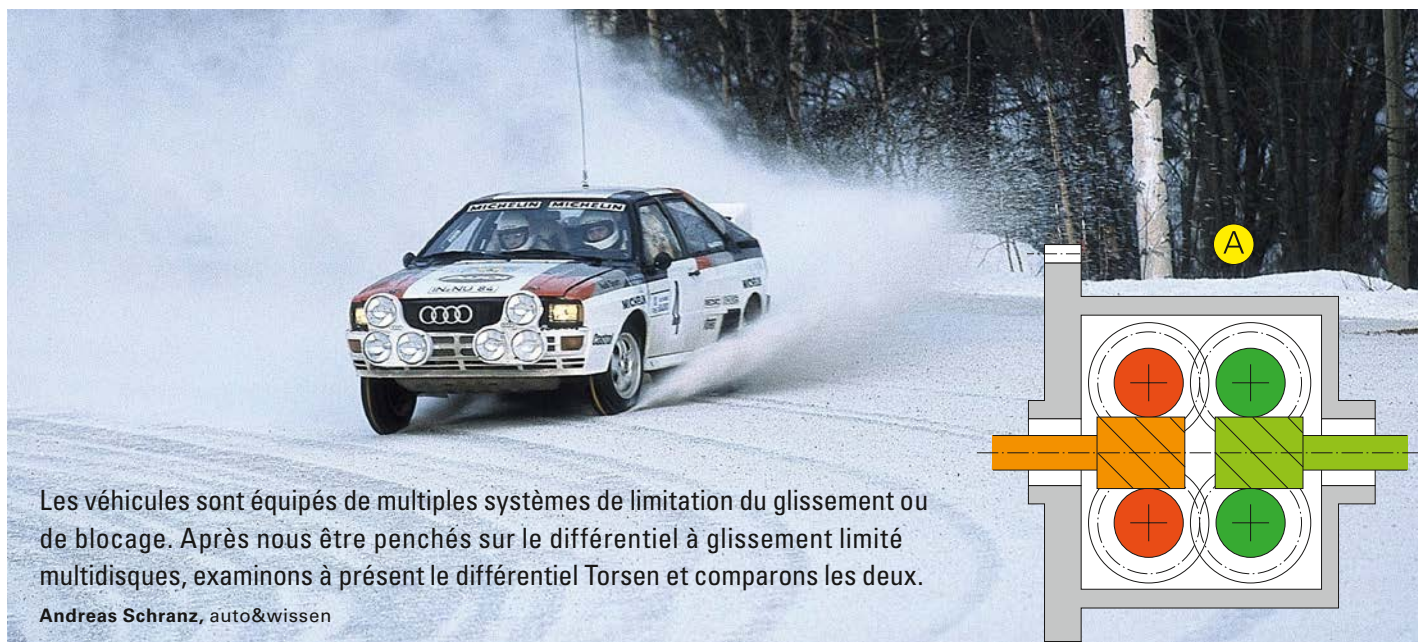

**AQUARAMA**®  
SWISS  
CAR WASH SYSTEM  
ferrum  
WASCHTECHNIK

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

AQUARAMA Swiss AG · 5036 Oberentfelden · 062 738 3100 · [www.aquaramaswiss.ch](http://www.aquaramaswiss.ch)

Différentiel à contrôle du couple

# Différentiel Torsen



Les véhicules sont équipés de multiples systèmes de limitation du glissement ou de blocage. Après nous être penchés sur le différentiel à glissement limité multidisques, examinons à présent le différentiel Torsen et comparons les deux.

Andreas Schranz, auto&wissen

Fig. 1 : Avec la Quattro d'origine, Audi a révolutionné le championnat du monde des rallyes en 1981.

■ Comme son nom l'indique, le différentiel autobloquant de type Torsen (nommé par la suite « Torsen ») n'est pas vraiment un autobloquant, mais plutôt un différentiel à répartition hétérogène du couple entre les roues (transversalement) ou les essieux (longitudinalement). Celle-ci s'effectue grâce à l'effet de blocage dû à l'irréversibilité de l'entraînement des pignons d'un engrenage à vis sans fin à pas long.

### Répartition selon le couple

Le Torsen (TORque SENsing) propose une répartition sensible au couple et ne peut fonctionner en tant que répartiteur de couple qu'en présence d'un appui opposé. Lorsqu'une roue patine, aucun couple ne peut plus être transmis à la roue opposée disposant d'une meilleure adhérence au sol, en raison de l'absence d'appui. Peu importe la « valeur de blocage », et donc la différence de couple maximale. Si le couple de 0 Nm de la roue qui patine sans appui est multiplié par un TBR (Torque Bias Ratio) de 5 (soit une valeur de blocage de 67%), la roue disposant d'une meilleure adhérence au sol obtient toujours un couple de 0 Nm. Cependant, même si la roue qui « patine » pouvait encore transmettre 10 Nm, les 50 Nm qui pourraient alors être at-

tribués au côté opposé avec des valeurs de blocage élevées ne suffiraient pas au démarrage.

Dans la littérature spécialisée, l'expression générique « blocage automatique du différentiel » sous-entend presque toujours la formule simplifiée : « la roue motrice disposant de la meilleure adhérence au sol reçoit un couple plus important ». Ce n'est cependant pas toujours le cas. Différentes situations de conduite et conceptions de blocages automatiques doivent être distinguées. Par exemple, dans le cas d'un différentiel à glissement limité multidisques en virage, la roue intérieure au virage se voit attribuer un couple plus important. Cette dernière est freinée en raison de la trajectoire circulaire plus serrée et du différentiel bloqué, ce couple de freinage est alors ajouté au couple existant. Les véhicules équipés d'un différentiel autobloquant multidisques ont de ce fait, une nette tendance au sous-virage.

### Diverses variantes

Les trois versions différentes de Torsen sont présentées à la Fig. 2. Le Torsen classique correspond au type A, avec son engrenage à vis sans fin caractéristique. Avec cette version, la différence de couple peut

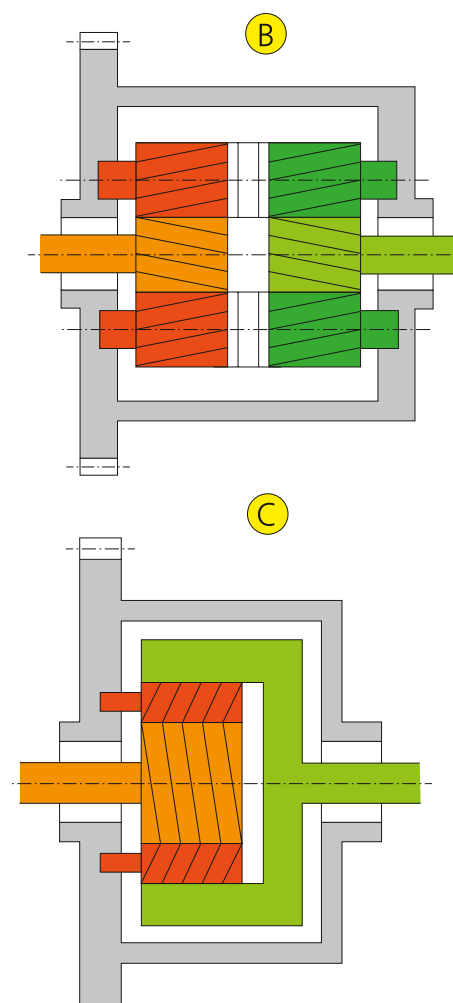


Fig. 2 : Les trois variantes du différentiel Torsen (types A, B et C).

être réglée à un TBR de 2,5 jusqu'à environ 5,0 en fonction du pas des vis sans fin. Avec ce rapport de couple (TBR) élevé, ce Torsen est parfaitement adapté à une utilisation de différentiel inter-ponts. Le **type B** est un différentiel à axes parallèles (ou LSD, Limited Slip Differential, différentiel à glissement limité) hélicoïdal et dispose d'un TBR plus faible. Le **type C** ne peut être utilisé que comme différentiel inter-ponts. La disposition des roues met en évidence une répartition asymétrique du couple, comme avec un train planétaire. Le rapport de répartition correspond au rayon (longueur de levier) du pignon planétaire et du porte-satellites.

Les explications suivantes concernent uniquement le mode de fonctionnement de la version de **type A**.

### Fonctionnement de la variante de type A

En cas de conduite en ligne droite, le boîtier du différentiel transmet le couple aux axes des pignons satellites à vis sans fin (Fig. 3. A). Les pignons satellites entraîneraient en principe les deux planétaires à vis sans fin. Les pignons satellites essaient cependant de tourner dans le sens inverse. Le sens de rotation des deux pignons satellites est identique, étant donné que les pas du filetage des planétaires sont orientés dans la même direction (Fig. 3. A lignes rouges).

Comme les pignons satellites sont également reliés entre eux par des pignons à denture droite, ils cherchent à tourner dans le même sens (Fig. 3.A), ce qui est impossible. Le couple est ainsi transmis aux planétaires, permettant l'entraînement des deux arbres de roue. Dans un virage, la roue extérieure accomplit un trajet plus long et tourne plus rapidement (à gauche dans le sens de la marche, Fig. 4.A). L'arbre de roue extérieur accélère sous l'action de la roue. Le pignon planétaire reliée à l'arbre de roue accélère

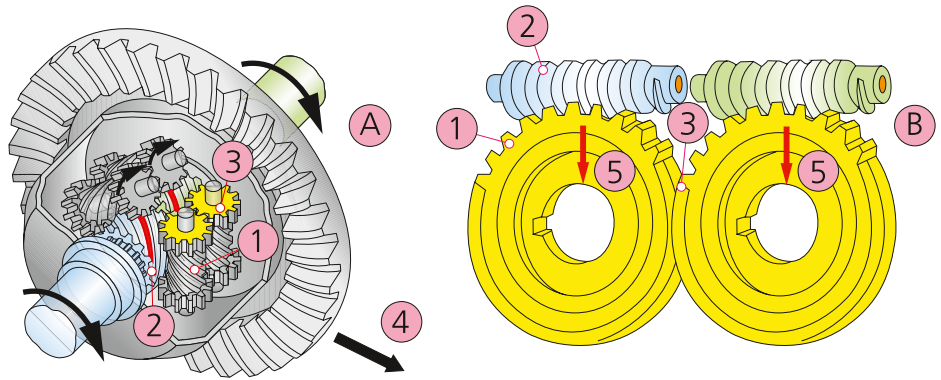


Fig. 3.: A Torsen en conduite rectiligne. B Représentation classique simplifiée du Torsen comme engrenage à vis sans fin. 1 pignon satellite à vis sans fin, 2 pignon planétaire à vis sans fin, 3 pignon à denture droite, 4 sens de marche, 5 forces d'entraînement.

le pignon satellite, ce qui ne crée aucun blocage en raison du sens classique de la force de l'engrenage à vis sans fin. Le pignon satellite tournant désormais plus vite, il intervient alors sur le pignon planétaire de l'arbre de roue intérieur au virage, par l'intermédiaire des pignons à denture droite. Dans la mesure où il se passe précisément le contraire du côté intérieur au virage – un ralentissement de l'arbre de roue et une accélération simultanée du pignon satellite dans le sens inverse –, les pignons satellites tournent en sens opposé. Ce transfert n'est possible que si la « pression de denture » est faible entre les deux planétaires et les pignons satellites (Fig. 4.B). Cette faible pression de denture ne se manifeste qu'en phase de poussée sans charge. Le Torsen équilibre ainsi presque complètement les vitesses de rotation différentes des roues lors du freinage, du braquage à l'entrée du virage et en virage. Dès qu'un couple d'entraînement du moteur est appliqué pendant l'accélération en sortant du virage, la pression de denture s'accroît et l'action de blocage augmente dans l'engrenage à vis sans fin. En raison de l'augmentation du blocage, les planétaires ne peuvent plus fournir d'entraînement ou de freinage sur les satellites. Les pignons satellites tournent toujours dans le sens in-

verse, mais nettement plus lentement. L'effet de différentiel est diminué.

Des vitesses de rotation presque identiques sont-elles à présent imposées aux roues motrices? Oui, lors d'une conduite lente en virage avec un léger mouvement de roulis, une faible différence de charge sur roues et lorsque les roues motrices présentent approximativement les mêmes valeurs de glissement. Mais ce n'est pas le cas pour une conduite rapide en virage avec un mouvement de roulis important, la roue intérieure est alors déchargée et présente un patinage plus important que la roue extérieure. La pression de denture de l'engrenage à vis sans fin intérieur au virage diminue ainsi légèrement. La roue extérieure, dont l'engrenage à vis sans fin est encore fortement sollicité des deux côtés, présente une pression de denture élevée et reçoit un couple plus important. C'est là le principal avantage du Torsen par rapport à un différentiel autobloquant multidisques. La roue extérieure reçoit un couple plus important, ce qui permet de réduire de façon significative le sous-virage lors d'une accélération.

En cas de mauvaise adhérence au sol, par exemple sur un sol très glissant d'un seul côté (plaque de verglas), l'appui (pression de denture) dans l'engrenage à vis sans fin de la roue qui patine est réduit à tel point qu'aucun couple ne peut plus être transmis au côté disposant de la meilleure adhérence. Pour expliquer ce phénomène, il faut revenir sur l'appui réciproque des engrenages à vis sans fin. Sur quel élément le pignon satellite du meilleur côté est-il censé s'appuyer lorsque le pignon satellite du côté opposé avec sa très faible pression de denture (pratiquement sans blocage) ne peut plus s'appuyer sur le planétaire? <

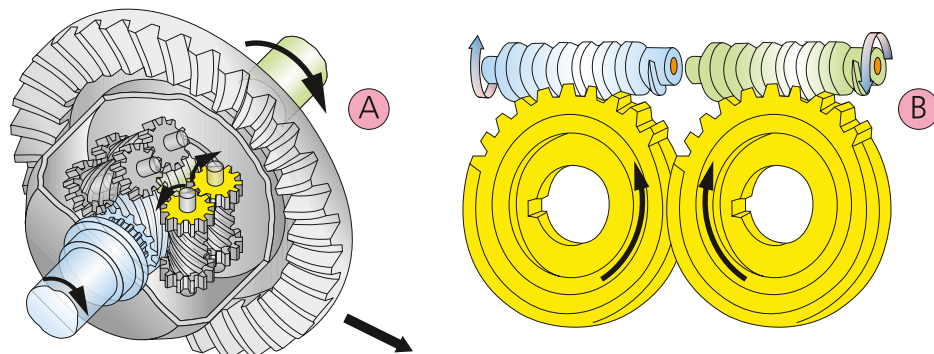


Fig. 4.: A Conduite en virage à des vitesses de rotation différentes. B Vue de l'engrenage à vis sans fin avec fonction de différentiel pour une « pression de denture » faible.

## Moral de la branche automobile

# Déclin du réseau de concessionnaires ?

« Les concessionnaires automobiles courent au massacre ! » : une étude du cabinet de conseil aux entreprises KPMG, a fait l'objet de gros titres accrocheurs du Blick, sans même avoir été analysée. Un examen détaillé en vaudrait pourtant la peine. Elle montre comment les dirigeants des constructeurs, des fournisseurs et des concessionnaires évaluent le marché du futur. **Reinhard Kronenberg**, rédaction

■ Les consultants de KPMG, cabinet international d'audit et de conseil aux entreprises, analysent chaque année le moral de la branche automobile sur la base d'une enquête menée dans le monde entier auprès de près de 1000 cadres dirigeants du secteur. L'étude a été publiée en janvier. Les médias se sont essentiellement focalisés sur l'un de ses aspects, à savoir le déclin du réseau de concessions auquel s'attendent les personnes interrogées. Ils en ont tiré un gros titre selon lequel la fin de la branche est imminente : « Mettez vos ceintures : les concessionnaires automobiles s'attendent à des coupes sombres dans leur branche et ce, très bientôt. » L'étude KPMG en ligne fait toutefois état de la distinction qu'il faut faire.

Il convient d'abord de relativiser le résultat sur la seule base de la configuration de l'enquête : des représentants de constructeurs (242), de fournisseurs (201), d'entreprises technologiques (156), de prestataires de mobilité (91), de concessionnaires (82), d'établissements financiers (49), de fournisseurs d'énergie et de gestionnaires d'infrastructures (44) ainsi que d'autorités publiques (42) en Europe de l'Ouest et de l'Est, en Inde, en Chine et en Amérique du Nord et du Sud ont été interrogés. Ils expriment naturellement tous des attentes très différentes à l'égard de l'avenir, marquées tant par leur spécialisation que par leur origine régionale. Les cadres chinois, dont le

## Attente d'un déclin du réseau de concessionnaires

	50 %	40 %	30 %	20 %	10 %	restera inchangé
Constructeurs	10 %	8 %	30 %	34 %	9 %	9 %
Fournisseurs	9 %	10 %	32 %	31 %	12 %	4 %
Entreprises technologiques	16 %	18 %	31 %	21 %	8 %	8 %
Prestataires de mobilité	15 %	14 %	41 %	19 %	9 %	2 %
Concessionnaires	9 %	18 %	21 %	37 %	11 %	5 %
Gouvernements	5 %	14 %	45 %	26 %	7 %	2 %
<b>Moyenne</b>	<b>10 %</b>	<b>13 %</b>	<b>33 %</b>	<b>28 %</b>	<b>9 %</b>	<b>5 %</b>

Exemple de lecture : 10 % des représentants de constructeurs interrogés ont indiqué qu'ils s'attendaient à un déclin du réseau de concessionnaires pouvant atteindre 50 % d'ici 2025.

marché automobile vient à peine de se réveiller, observent, à juste titre, l'évolution selon une perspective plus progressive que leurs confrères des marchés saturés d'Europe occidentale et des États-Unis. Et les représentants des constructeurs envisagent l'évolution sous un angle différent de celui des concessionnaires du fait de leur agenda. Si les constructeurs prévoient de vendre à l'avenir davantage de voitures directement en ligne, ils estiment que l'impact sur le nombre de concessionnaires est inégalement plus important que lorsque les concessionnaires partent du principe, compréhensible, qu'ils continueront de vendre les véhicules dans le futur.

## Tout est question d'interprétation

Plus l'examen de l'étude est poussé, plus il est clair que le gros titre « Plus de la moitié des quelque 1000 cadres dirigeants interrogés dans le monde s'attendent à une baisse du nombre de concessionnaires pouvant atteindre 50 % d'ici 2025 » ne correspond que partiellement à la réalité. En réalité, ce sont 95 % d'entre eux qui estiment que le nombre de concessionnaires pourrait être réduit jusqu'à 50 %. Cela s'explique par le fait qu'en moyenne, à peine 5 % des personnes interrogées pensent clairement que le nombre de concessionnaires

n'évoluera pas. Tout est question d'interprétation : seuls 10 % des personnes sondées ont estimé qu'une variation pouvant atteindre 50 % serait réaliste. En rassemblant les voix selon lesquelles une variation de 10, 20, 30, 40 et 50 % serait probable, il va de soi qu'une majorité nette se dégage (voir le tableau). Il serait cependant tout autant possible de réunir les voix qui croient à une variation allant jusqu'à 10, 20 ou 30 % et celles qui ne s'attendent à aucune variation. Le lecteur serait tenté de croire, à juste titre, que 75 % des sondés estiment qu'il est probable que le nombre de concessionnaires reculera à peine ou qu'il baissera d'un tiers au maximum. Ce gros titre en serait immédiatement moins croustillant.

Il est néanmoins remarquable que les concessionnaires interrogés lors de l'enquête évaluent leur situation future avec bien plus de pessimisme que les constructeurs : alors que 9 % des constructeurs estiment que le nombre de concessions ne changera pas, seuls 5 % des concessionnaires le partagent. Même les entreprises technologiques agressives estiment que la situation future des concessionnaires est plus radieuse que ces derniers ne l'envisagent eux-mêmes. <





Point de vue du comité central

# « J'étais fou de rage »

Le président de l'UPSA à Berne s'est particulièrement énervé au sujet de l'article « bâclé ». Suite à des récits manquant de sérieux sur la branche automobile il y a quelques semaines, la profession est confrontée une fois de plus à un nouvel article de cet acabit. **Reinhard Kronenberg, rédaction**

■ **M. Wernli, qu'est-ce qui vous est passé par la tête lorsque vous avez vu le gros titre « Les concessionnaires automobiles courent au massacre » ?**

J'étais fou de rage.

**Le récit ne correspond pas à la réalité ?**

L'évolution future de la branche automobile est une chose, travailler avec sérieux en est une autre. Si le journaliste s'était donné la peine de se pencher sur l'étude pendant quelques minutes, il se serait bien gardé de publier un gros titre aussi brutal. Rendre public quelque chose de ce type sans le commenter s'apparente ni plus ni moins à un coup de poing dans la figure de toute la branche. Cela ne fait qu'attiser la confusion et la peur. J'estime que c'est tout à fait irresponsable.

**Personne ne conteste toutefois que le réseau de concessionnaires connaîtra des changements...**

C'est inévitable, notamment au vu de l'évolution continue qui mène à des points de vente plus grands. D'un autre côté, la population ne cesse de croître et le nombre de deuxièmes voitures augmente lui aussi. Dans ces conditions, le nombre de voitures vendues ne diminuera certainement pas dans un futur proche.

**La voiture comme signe extérieur de richesse continuera de perdre de son prestige ?**

Fatalement. L'étude le montre aussi. 55 % des sondés seraient manifestement prêts à renoncer à leur propre véhicule si des modalités de partage plus nombreuses et plus

performantes se faisaient jour. C'est pourquoi il est totalement disproportionné de tout remettre en question ici et d'être défaitistes. Et n'oublions pas que des véhicules utilisés par plusieurs personnes sont davantage sollicités, ce qui engendre directement des besoins accrus de maintenance. <



Urs Wernli, président central.

viva.ch



Union professionnelle suisse de l'automobile

## LES MÉTIERS DE L'AUTO- MOBILE ONT DE L'AVENIR





**Bienvenue dans le monde fascinant de l'automobile!** La branche automobile recherche des talents amateurs de technique ultra-moderne. Tous les jours, tu trouveras dans un garage des activités stimulantes et d'une grande diversité ainsi que des collègues partageant ta passion pour les voitures. Une formation professionnelle initiale dans l'une des six professions automobiles proposées sera un véritable tremplin pour ta carrière dans une branche polyvalente et passionnante. Les professions automobiles ont de l'avenir.

[www.metiersauto.ch](http://www.metiersauto.ch)

## Véhicules d'entreprise

# Le Conseil des États dilue la motion

Le Conseil des États salue certes l'idée de soulager fiscalement et administrativement les propriétaires de véhicules d'entreprise, mais pas de la manière proposée par la motion Ettlín. La Chambre haute a donc rejeté celle-ci. **Tatjana Kistler**, rédaction

■ La demande était simple, mais la réponse politique ne l'a pas été. Au prétexte d'exonérer les salariés utilisant un véhicule d'entreprise de l'impôt supplémentaire sur le revenu, une version modifiée par la Commission des transports et des télécommunications du Conseil des États (CTT-E) est arrivée à maturité. D'après l'UPSA, celle-ci mettait non seulement insuffisamment les gaz, mais elle s'est aussi transformée en tigre de papier. « S'il fallait un jour un exemple pour montrer comment on peut faire d'une question simple une véritable usine à gaz en l'espace d'une année, cette problématique ferait parfaitement l'affaire », a affirmé le conseiller aux États PLR Hans Wicki lors de la récente session d'hiver.

En résumé, il s'agit de la motion Ettlín, déposée en 2016. « Ma motion cherchait essentiellement à réduire le fardeau administratif. Il est clair que celui-ci s'alourdit avec la réglementation des véhicules d'entreprise telle qu'elle a été prévue et telle qu'elle s'applique depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 », a-t-il ajouté à la session d'hiver à propos de la décision relative à sa motion. Car le Conseil des États a en effet maintenant sabordé définitivement la motion « FAIF. Charges administratives excessives pour les propriétaires de véhicules d'entreprise ».

Le Conseil des États a en revanche adopté la variante de la motion de la Commission des transports et des télécommunications. Le Conseil fédéral est ainsi chargé de proposer les modifications législatives qui s'imposent afin qu'au niveau réglementaire, une part de revenu au titre de l'utilisation d'un véhicule d'entreprise pour effectuer les

trajets entre le domicile et le lieu de travail soit prise en considération et que la déduction des frais de déplacement soit exclue pour les contribuables concernés. Cette décision politique se justifie en ces termes : « L'utilisation du véhicule d'entreprise, dont l'utilisation à titre privé fait l'objet d'un forfait, n'apporte aucun avantage monnayable pour le trajet entre le domicile et le lieu de travail ; par conséquent une déduction des frais d'acquisition du revenu pour le trajet précité est également exclue ».

L'UPSA ne partage ni cette position ni l'interprétation de la motion Ettlín. D'autant moins que le forfait en vigueur de 9,6 % du prix d'achat du véhicule doit être augmenté et que les personnes concernées doivent consentir à dépenser encore plus.

« Concrètement, il est donc prévu de déterrer une thématique qui avait été réglée il y a des années déjà avec des représentants des milieux économiques dans le cadre de la question de l'augmentation du prix d'achat des véhicules », indique Olivia Solari, du service juridique de l'UPSA.

Le Conseil fédéral et le Conseil des États défendent le point de vue selon lequel l'orientation actuelle réduirait le fardeau administratif, mais la proposition signifie également que le forfait ne tient compte ni de la situation individuelle des contribuables ni des différents plafonds cantonaux de déduction. Olivia Solari : « Le dossier est renvoyé au Conseil national. L'UPSA et l'Union suisse des arts et métiers (usam) continueront de défendre la motion originale. » <

## Suppression des frais de douane à l'importation

# Le garagiste reste les mains vides

Dans le cadre de la lutte contre l'îlot de cherté suisse, le Conseil fédéral abroge les frais de douane à l'importation pour l'automobile, l'électroménager, les produits cosmétiques ou l'habillement. D'un point de vue libéral, ces projets sont certainement louables, bien qu'ils n'aient pratiquement aucune répercussion directe sur les garagistes. **Sandro Compagno**, rédaction

■ « Des économies considérables s'élevant à près de 900 millions de francs » sont escomptées. Elles favoriseront à la fois les entreprises et les consommateurs particuliers, affirme le Conseil fédéral dans son communiqué de presse. Le journal Blick a fait les gros

titres et se réjouit déjà que « Les vêtements et voitures deviennent moins chers ». Toutefois, en y regardant de plus près, il s'avère que la montagne a accouché d'une souris.

### L'influence sur les marges reste minime

Bon nombre de consommateurs ne savent pas que les voitures sont dédouanées au poids ! L'importation coûte 15 francs par tranche de 100 kilogrammes. Donc, les frais de douane pour une voiture pesant en moyenne 1700 kilogrammes diminueraient de 255 francs. Urs Wernli, président central de l'UPSA : « Ces 255 francs ne créeront pas un boom. » Les acheteuses et acheteurs de 300 000 voitures profiteraient d'économies à hauteur d'environ 75 millions de francs au total. En effet, ces derniers seraient les bénéficiaires de la suppression des droits de douane, et non les vendeurs : « Le marché est directement touché. La concurrence est très élevée. » <



Le Conseil fédéral veut supprimer les droits de douane à l'importation automobile.

# Notre passion au service de votre succès



## Nous sommes là pour vous

Avec la marque Premium Standox, nous sommes le leader de la peinture de réparation automobile en Suisse. Nous proposons dans notre assortiment, aux carrosseries et aux ateliers de peinture, une large gamme d'accessoires pour la réparation de peinture automobile dont une entreprise peut avoir besoin. Un succès à long terme exige plus que de bons produits. Grâce à notre service partenaire notre soutien et nos services sont toujours en rotation.



## Nous vous propulsons en avant

La condition préalable d'un client satisfait c'est une équipe de peintres qui maîtrisent la profession parfaitement. Nos offres de séminaires et cours de formation continue permettent à vos collaborateurs d'être toujours au top des nouveautés. Pour...



## Nous donnons tout

Ce qui nous anime au quotidien à faire de notre mieux c'est de savoir que nos clients prospèrent grâce à notre travail. Tous nos collaborateurs, les conseillers de vente, les professionnels de la Color-Hotline ainsi que nos collaborateurs à la maintenance ou la direction tirent tous à la même corde, avec le même plaisir et le même engagement et c'est cet esprit d'entreprise que les clients ressentent et apprécient.

Visitez-nous du  
6-12 mars 2018 au  
Salon de l'auto  
à Genève  
Halle 7 / Stand 7240



André Koch SA

[www.andrekoch.ch](http://www.andrekoch.ch)

## Postulat

# Les pneus d'hiver deviendront-ils obligatoires ?

Qu'est-ce qui distingue le code de la route en Suisse de celui du Monténégro ? Dans la petite république de la côte Adriatique, les pneus d'hiver sont obligatoires. **Sandro Compagno**, rédaction

■ Le fait que les pneus d'hiver ne soient pas obligatoires en Suisse suscite l'incompréhension de plus d'un responsable politique ou responsable de branche. Et certains veulent faire bouger les choses. Le conseiller national Walter Wobmann (UDC/SO) et près de 20 cosignataires ont déposé un postulat demandant au Conseil fédéral d'examiner si les pneus d'hiver pourraient être rendus obligatoires pour les véhicules à moteur. Walter Wobmann ne tient pas à une obligation stricte : pneus d'hiver et pneus toutes saisons adaptés aux conditions hivernales ne seraient obligatoires que lorsque l'état des routes le requiert, sur chaussée enneigée ou verglacée.

Limiter l'impératif à la présence de neige et de glace sur la route est important, explique le conseiller national UDC : « Une obligation stricte, par exemple d'octobre à Pâques, aurait suscité trop de résistances. Pensez par exemple aux conducteurs de véhicules anciens ou de cabriolets, qui ne possèdent pas de pneus d'hiver, mais qui veulent prendre la route par une belle journée d'automne ou de printemps. » Le postulat de Wobmann ne concerne donc pas les douces journées de la fin de l'automne, mais bien l'hiver. Aujourd'hui, plus personne ne conteste le fait que les pneus neige, en



Walter Wobmann.

plaine comme en montagne, présentent des avantages par rapport aux pneus d'été : c'est un des arguments avancés par le conseiller national. « Le chaos provoqué chaque année sur les routes par les premières chutes de neige ou la première nuit de gel n'est que très partiellement dû au fait que les automobilistes doivent encore s'habituer et s'adapter aux conditions hivernales.

La majorité des accidents se produisent malheureusement lorsque les voitures sont équipées de pneus d'été. » Aujourd'hui, provoquer un accident avec des pneus inadéquats a des conséquences, les assurances pouvant se retourner contre le conducteur. En outre, les automobilistes qui provoquent des embouteillages en cas de verglas sont verbalisés. Mais le mal est déjà fait. Depuis 2000, la durée d'immobilisation sur les routes suisses a plus que triplé, elle s'établit à 24000 heures en tout.

La plus grande partie de ces embouteillages sont certes dus à la surcharge du réseau routier, qui touche à ses limites, mais pas seulement : près de 3000 heures d'immobilisation sont générées par des accidents, entraînant des conséquences pour les automobilistes et l'économie. Car chaque bouchon coûte cher. <

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

## Noël prolongé pour les clients de la CP MOBIL.

Cotisations de risque 2018

Réduction d'environ **15%**

Taux d'intérêt 2018

CP MOBIL	1.25%
Obligatoire	1%



**PK MOBIL**  
**CP**

CP MOBIL Tél. +41 (0)31 326 20 19 [pkmobil.ch](http://pkmobil.ch)

En route vers un avenir sûr



**GYSO**  
Compétence | Qualité | Partenariat

GYSO SA | Le partenaire compétent pour les garages

GYSO SA | CH-1023 Crissier | CH-8302 Kloten | [gyso.ch](http://gyso.ch)

# Compact, précis, sans fil

– voici le tout nouveau ColorDialog Phoenix.



Compact et léger, le spectrophotomètre ColorDialog Phoenix apporte des avantages décisifs dans votre atelier. Avec plus de 200 000 formules mises à jour automatiquement, il détermine les concordances de teintes avec une précision incroyable. Et pour fournir des formules absolument complètes, il mesure également l'effet – ce qui renforce encore la fidélité des correspondances de teintes. Enfin, sa connexion Wi-Fi permet de communiquer les résultats directement du laboratoire via le logiciel de recherche de teinte Phoenix, ce qui accélère considérablement le processus de travail.

Compact, précis et sans fil, le ColorDialog Phoenix est d'une grande facilité d'emploi. Ne serait-il pas temps de l'adopter ?



**Hi-TEC  
Performance**

Spies Hecker – plus proche tout simplement.

Axalta Coating Systems Switzerland  
Muttenerstrasse 105, CH-4133 Pratteln  
Tel. 061 826 96 96, Fax 061 821 82 36  
[www.spieshecker.ch](http://www.spieshecker.ch)



**Audatex**

www.audatex.ch

**> Les spécialistes suisses de la gestion numérique des sinistres coopèrent**

pd. Au sein de la branche de l'automobile et des assurances, les deux entreprises suisses Audatex et C3 Car Competence Center sont connues pour leur savoir-faire intégral dans le

domaine de la gestion numérique des sinistres. Elles ont conclu un partenariat stratégique pour mutualiser ce savoir-faire et en dégager des synergies. Les deux entreprises suisses innovantes

et renommées ont déjà mené à bien quelques projets de numérisation dans ce domaine.

**Gain de temps et réduction du nombre d'erreurs**

Les solutions des deux sociétés sont parfaitement adaptées aux besoins du marché et se complètent de manière optimale. Grâce à elles, le client peut facilement s'acquitter des tâches qui prennent forme dans le cadre de la saisie, du calcul et du règlement des sinistres sur une plate-forme Internet.

la réalisation de la stratégie en ligne. Les clients peuvent ainsi d'ores et déjà profiter de celles résultant de la coopération car le nouveau service « eRepair plus » est déjà disponible pour l'échange de données avec AXA, Helvetia, smile.direct, Bâloise et AutoMate. Allianz et d'autres parties prenantes suivront sous peu.

Ce partenariat entre Audatex et C3 pose ainsi de nouveaux jalons en matière de gestion des sinistres. <

**Possibilité d'utilisation indépendante de l'appareil en tout lieu**

Pour leurs innovations, C3 et Audatex misent résolument sur



Réussir en coopérant: (à g.) Jost Künzli (directeur de C3), Marcel Schradt (directeur d'Audatex) et, à droite, Yves Künzli (directeur suppléant de C3).

**Motorex Oil of Switzerland**

www.motorex.ch

**> Comme sur des roulettes: nouveau site Internet pour Motorex**

pd. Motorex, le spécialiste suisse de renom des huiles moteur et des fluides de qualité, lance un site Internet entièrement remanié et réaménagé en ce début d'année.

Le site Internet assorti du slogan « Le monde de Motorex » présente en détail l'ensemble de la palette de produits et les dix secteurs d'activité de l'entreprise. L'utilisateur peut choisir dès la page d'accueil sa catégorie de prédilection, de la Bike line à l'Industrial line. Il se retrouve ainsi rapidement en terrain connu dans l'univers Motorex. Par ailleurs, des outils sur mesure lui permettent d'obtenir

sans délai les informations souhaitées. Le service optimal associé à une valeur d'usage élevée occupe le devant de la scène.

**Navigation dans le monde de Motorex en quelques clics**

Depuis plus d'un siècle, Motorex mise sur le développement, le progrès et l'avenir. Technologiquement moderne et arborant des photos percutantes en grand format, le site Internet reflète les prétentions de qualité de l'entreprise.

Exemple de navigation simple et rapide, l'Oil Finder est visible en permanence et permet de trouver son l'huile idéale



Le nouveau site Internet de Motorex assorti du slogan « Le monde de Motorex » présente en détail l'ensemble de la palette de produits et les dix secteurs d'activité de l'entreprise.

en quatre étapes. En saisissant des indications individuelles telles que le type et la marque de son véhicule, l'utilisateur aboutit rapidement et sûrement

à l'huile moteur adaptée. De précieux détails sur le produit et son utilisation ainsi que des conseils utiles parachèvent la panoplie. <

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

depuis 1964  
**CORTELLINI & MARCHAND AG**  
**061 312 40 40**  
 Rheinfelderstrass 6, 4127 Birsfelden  
**Le plus complet des services de réparation de boîtiers électroniques pour auto de Cortellini & Marchand AG**  
**Vous cherchez, nous trouvons – Votre service de recherche pour pièces automobiles d'occasion**  
[www.auto-steuergeraete.ch](http://www.auto-steuergeraete.ch) [www.gebrauchte-fahrzeugteile.ch](http://www.gebrauchte-fahrzeugteile.ch)

**Mewa Service AG**

www.mewa.ch

**> Tapis absorbant d'huile compact**

pd. De nombreuses entreprises impliquées dans la production, le montage ou l'entretien sont familières de la lutte quotidienne contre les liquides qui gouttent et les huiles, peintures et autres lubrifiants qui coulent, salissant l'espace de travail. C'est inesthétique et surtout dangereux.

**Tapis absorbant: jusqu'aux dernières gouttes**

Avec son tapis absorbant, Mewa propose une solution simple et efficace: lors de travaux de réparation et de maintenance, le tapis sert de support protecteur tout en maintenant la sécurité et la propreté des

lieux. Le textile spécial absorbe environ trois litres de liquide. Cet énorme pouvoir absorbant a déjà fait ses preuves de nombreuses fois dans les ateliers et dans les usines où ce poids plume d'à peine 600 grammes est capable d'absorber entre 2,5 et 3 litres de liquide et ce, jusqu'à la dernière goutte. Les liquides tels que les huiles moteur et de transmission, les solvants et les lubrifiants réfrigérants sont stockés proprement et en toute sécurité dans le cœur absorbant. Le système multi-usages respectueux de l'environnement permet même de répéter l'opération à de nombreuses reprises. Grâce à son format maniable de 60 par

90 centimètres, le tapis s'avère indispensable aux endroits les plus propices aux fuites dans le domaine de la réparation et de la maintenance de voitures. Il est possible de couvrir des superficies plus grandes en toute fiabilité en disposant plusieurs tapis les uns à côté des autres.

**Le Full Service pour une simplification sensible**

Les tapis absorbants Multitex ne sont pas vendus mais proposés par Mewa Service AG dans le cadre d'un contrat de service complet. Ils sont livrés, récupérés, lavés écologiquement et rapportés par le chauffeur de service dans des conteneurs Mewa « SaCon » scellés.

C'est simple et le rythme de livraison est convenu par contrat. Avantage indéniable, cet « avalue-huile » n'est pas un déchet au sens de la loi sur les déchets. La solution textile multi-usages prévient en effet la formation de déchets dangereux, économise les matières premières, réduit l'effort d'élimination, respecte l'environnement et s'avère rentable, simplifiant ainsi sensiblement le travail. <



Le tapis textile absorbant Multitex de Mewa sert de support protecteur et réduit le risque de chute sur sol glissant lors de travaux de réparation et d'entretien.

**APERÇU D'AUTOINSIDE 3 – MARS 2018**

Le prochain numéro paraîtra le 1 mars 2018 et sera consacré aux thèmes suivants:

**Les pneus d'été se profilent**

Vérifier l'usure, préparer l'outillage, soulever la voiture, dévisser les boulons: les pneus d'été peuvent être montés. Ce numéro de mars vous présente les tendances 2018 et vous donne des astuces pour l'entretien avec les clients sur l'optimisation de la pression des pneus.

**Coup d'œil dans la halle 7**

Le 88<sup>e</sup> Salon de l'auto de Genève offre une plate-forme à l'aura internationale aux constructeurs et aux fournisseurs d'accessoires, installés dans la halle 7. Découvrez qui sera à l'Expo SAA du 8 au 12 mars, ce qu'on y verra et pourquoi les garagistes feraient bien d'y aller.

**Les peintures de la branche**

Face-à-face entre les têtes pensantes des deux plus gros fournisseurs d'accessoires de la branche suisse de l'automobile: Sandro Piffaretti, vice-président du conseil d'administration et copropriétaire du SAG, et Giorgio Feitknecht, CEO d'ESA. Au menu du jour: l'avenir de la halle 7.

**AUTO INSIDE**

91<sup>e</sup> année, 11 numéros en allemand et en français

Tirage septembre 2017 certifié REMP: 12289 exemplaires dont 9172 en allemand et 3117 en français

**Le magazine spécialisé au plus fort tirage de la branche automobile suisse****Éditeur**

Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA)  
www.agvs-upsa.ch

**Éditions**

AUTOINSIDE, Wölflistrasse 5  
case postale 64, CH-3000 Berne 22  
Téléphone: +41 (0)31 307 15 15  
verlag@agvs-upsa.ch, www.autoinside.ch

**Administration et gestion des abonnements**

Abonnement annuel  
CHF 110.- (TVA incluse)  
Numéro à l'unité  
CHF 11.- (TVA incluse)  
Contact: Alain Kyd  
Téléphone: +41 (0)31 307 15 15  
alain.kyd@agvs-upsa.ch, www.agvs-upsa.ch

S'abonner maintenant!  
www.agvs-upsa.ch/fr/abo

**Rédaction**

Supports médiatiques de l'UPSA  
Flurstrasse 50, CH-8048 Zurich  
Téléphone: +41 (0)43 499 19 81  
newsdesk@agvs-upsa.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), Dr Raoul Studer (rst, domaine spécial Politique)

Autres articles de: Peter Fuchs.

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  
Flurstrasse 50, CH-8048 Zurich  
Téléphone: +41 (0)43 499 19 99  
ggasser@agvs-upsa.ch

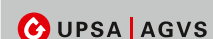
**Impression/envoi**

galledia AG, Burgauerstrasse 50  
CH-9230 Flawil, www.galledia.ch  
Contact: Michael Rottmeier  
Téléphone: +41 (0)58 344 97 44  
michael.rottmeier@galledia.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



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



## Compétence technique Derendinger

# TechPool Academy: Connaissances tirées de la pratique

TechPool, offre un vaste éventail de cours axés sur les plus récentes innovations dans la branche automobile. L'actualité, le professionnalisme et l'expérience en sont les trois piliers. Des collaborateurs bien formés à l'atelier créent un précieux capital de confiance par leur compétence.

### Un programme de cours aux thèmes multiples

Le vaste programme des cours de TechPool couvrent tous les besoins de l'atelier moderne. Ces niveaux font référence au contenu des modules (configuration, fonctionnement, test, diagnostic, réparation, rechange). Le TechPool offre en outre des cours spécialisés en collaboration avec des organisations telles que carrosserie suisse, l'Association Suisse du Froid, electro-suisse, l'école spécialisée STF à Winterthur et autres.

### Compétence et motivation

15 formateurs compétents et motivés (dont certains avec certification Bosch) transmettent leurs connaissances acquises sur le terrain dans les trois langues d'enseignement allemand, français et italien. Dans les quatre centres de formation TechPool les véhicules sont préparés en vue des thèmes qui seront traités. Les participants aux cours seront ainsi équipés du bagage technique nécessaire pour exécuter avec efficacité les travaux de réparation et de diagnostic qu'ils rencontrent au quotidien.

Pour de plus amples informations sur notre programme de cours, notre administration se tient à votre disposition au **044 835 29 66** ou par e-mail [kurse@derendinger.ch](mailto:kurse@derendinger.ch). Vous trouverez sur le site internet, [www.derendinger.ch](http://www.derendinger.ch), la mise à jour de notre programme de formation continue.

**Derendinger**



**TECHPOOL**  
■■■ automotive support