

ÉDITION 1 - JANVIER 2017

AUTO INSIDE

Le magazine spécialisé pour les garagistes suisses

Pourquoi la Journée des garagistes suisses est-elle incontournable ?

Pages 8 à 17

Quel est le lien entre la garantie et la satisfaction de la clientèle ?

Pages 18 à 20

Pourquoi inciter vos collègues, amis et clients à voter en faveur du FORTA ?

Pages 44 à 46

UPSA Garantie

avec succès depuis 2005

by Quality1 AG

Implantée depuis plus de dix ans sur le marché, la *UPSA Garantie by Quality1 AG* vous aide d'augmenter la satisfaction et la fidélisation des clients.

Pour plus d'informations:

+41 (0)55 254 30 00 | info@quality1.ch | www.quality1.ch

© Quality1 AG, Bubikon 12/2016



QUALITY 1

A company of **Allianz**



extra.

Votre programme de fidélité

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

Le système de primes extra: participez dès maintenant!

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



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

Janvier 2017



8 « L'idée de génie est à la portée de tous ! » Ernst « Aschi » Wyrsh, le brillant hôtelier de Davos, interviendra à la Journée des garagistes suisses. Il nous explique dans son interview ce que l'hôtelier et le garagiste ont en commun.



46 Le 12 février, nous voterons sur le fonds pour les routes nationales et le trafic d'agglomération (FORTA). Le résultat du scrutin touchera aussi la branche automobile. Il est donc important de mobiliser vos collègues, amis et parents: voici vos arguments.



AGVS Garantie by Quality1 AG: avec succès depuis 2005

Éditorial

5 Penser de manière interconnectée

6 En bref

Journée des garagistes suisses

- 8 Relation avec le client à l'ère du numérique
- 9 Informations et inscriptions
- 10 Entretien avec le CEO de Quality1, M. Kessler
- 12 AutoScout24: il faut exploiter les données
- 14 Formula Student: la relève du sport automobile
- 17 Étude: bon point pour les garagistes

Garanties

- 18 Garanties occasions : clients satisfaits
- 19 Assureurs spécialisés dans les garanties

Sécurité au travail

- 21 SUVA: mesures sur les primes 2017
- 22 Chaque accident est un accident de trop
- 23 Les plus exposés sont les apprentis

Véhicules utilitaires

- 26 Nouveaux intervalles dès le 1^{er} juillet

Atelier et service après-vente

- 27 Nouvel arrivé CEA du mois de novembre
- 28 « Petit-déjeuner des garagistes »
- 32 Portrait par le CEO d'ESA, G. Feitknecht

Prestations

- 35 ESA, Stieger Software

Profession et carrière

- 36 Business Academy
- 38 Recherche d'experts aux examens motivés
- 40 Remise des diplômes de l'EPS
- 41 Prévoir la prochaine étape de sa carrière
- 42 Qualification aux WorldSkills 2017
- 43 Cours de perfectionnement régionaux

Politique

- 44 FORTA: interview du directeur de l'OFROU
- 46 FORTA: ce qu'il faut savoir

Sections

- 47 Vaud: AG et salon des métiers
- 48 BL/BS: nouveau président pour la CFP
- 48 Suisse centrale: assemblée des membres

49 Garages

51 Impressum



Votre partenaire compétent pour une maison de l'auto conviviale

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

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



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



#Les métiers de l'automobile ont de l'avenir 💪

Penser de manière interconnectée et saisir les opportunités

Chère lectrice, cher lecteur,

Premier rassemblement de la branche automobile suisse, la Journée des garagistes suisses du 17 janvier au Kursaal de Berne approche à grands pas. Le garagiste y occupe une place centrale en tant qu'entrepreneur d'avenir. L'avenir appartient à ceux qui sont capables de s'adapter aux mutations de plus en plus rapides. Appelons cela « évolutivité » ou simplement, « intelligence ». Penser de manière interconnectée relève assurément de l'intelligence. Il s'agit d'observer attentivement l'évolution actuelle et d'identifier les opportunités.

Ce qui vaut pour les garagistes en tant qu'entrepreneurs vaut également pour leur union professionnelle. Nous devons nous aussi nous adapter aux nouvelles circonstances. Nous devons nous aussi identifier les opportunités. Le développement de nos propres médias l'illustre parfaitement : à l'heure de la numérisation, nous avons compris très tôt que nos médias gagneraient en importance. La numérisation nous offre de nouvelles possibilités de communication, non seulement avec nos membres, mais aussi avec le public. Nous avons commencé à développer cette



« À la Journée des garagistes suisses, le premier rassemblement de la branche automobile suisse, le garagiste occupe une place centrale en tant qu'entrepreneur d'avenir. »

communication, d'abord sous forme imprimée, puis en ligne il y a deux ans avec le nouveau site Internet de l'UPSA. Le succès rencontré nous a donné raison : le nombre de lecteurs et d'utilisateurs a augmenté significativement. C'est sur cette base que nous avons entamé la phase suivante de notre stratégie en début d'année : la rédaction et la commercialisation sont désormais assurées d'un seul tenant. Nos fournisseurs, qui sont également nos principaux partenaires publicitaires,

en bénéficient au premier chef. Les premiers retours du marché ainsi que le niveau de réservation d'annonces imprimées et en ligne nous confortent dans notre choix.

Comme chaque garagiste, l'UPSA doit se placer dans un contexte plus large. La mobilité, notre cœur de métier, illustre très bien cette optique : alors qu'il s'agissait (et qu'il s'agit toujours) de préserver la mobilité du véhicule du client, il nous faudra à l'avenir garantir celle du client lui-même. Pour en savoir plus, rendez-vous à la Journée des garagistes suisses.

Au nom du comité central et de la direction de l'UPSA, je vous souhaite un excellent début d'année et j'espère que celle-ci sera couronnée de succès.

Meilleures salutations,

Urs Wernli
Président central



Erich Schlup, Key Account Manager des médias de l'UPSA

La rédaction et l'édition des médias UPSA sous un seul et même toit

Comme chacun de ses membres, l'UPSA est elle aussi confrontée aux défis de l'avenir. À l'ère de la numérisation, la réflexion interconnectée est plus importante que jamais. L'UPSA en tient compte et cède la commercialisation de ses médias imprimés et en ligne à la société Viva AG für Kommunikation. Viva constitue l'équipe de rédaction d'AUTOINSIDE depuis quatre ans déjà et publie aussi des actualités intéressantes sur les sites Internet de l'UPSA (upsa-agvs.ch, metiersauto.ch et checkenergieauto.ch) pour l'union centrale et ses sections. À l'heure actuelle, les médias de l'UPSA sont leaders dans la branche automobile suisse. Paraissant onze fois par an en allemand et en français et attirant 30000 lectrices et lecteurs tous les mois, AUTOINSIDE est le magazine spécialisé le plus connu de la branche automobile suisse. Avec ses 50000 visites, le site Internet trilingue upsa-agvs.ch est quant à lui le portail pour garagistes le plus fréquenté du pays. Les statistiques d'utilisation de la

société Wemf AG für Werbemethodenforschung et de Google Analytics en attestent. L'équipe Viva a contribué significativement à ce résultat au cours de ces dernières années. La réorganisation prévue garantira une coordination homogène et efficace entre l'édition, la rédaction et la commercialisation.

Dès 2017, les partenaires et les clients annonceurs de l'UPSA bénéficieront d'opportunités cross media étendues, car les sites Internet upsa-agvs.ch et checkenergieauto.ch pourront désormais eux aussi être utilisés à des fins publicitaires. Le site metiersauto.ch suivra la même tendance dans le courant de l'année. Les sections commercialiseront elles-mêmes leur site.

Erich Schlup est le nouvel interlocuteur en matière de commercialisation de la publicité. Il succède en tant que Key Account Manager à **Günther Kneisel**, qui prendra sa retraite fin 2016. Erich Schlup dispose d'une longue expérience dans la commercialisation dans les médias spécialisés, aussi bien imprimés qu'en ligne. N'hésitez pas à le contacter par e-mail à l'adresse suivante : vermarktung@agvs-upsa.ch.

Changements chez Cromax

Plusieurs changements importants sont annoncés pour 2017 chez Axalta Coating Systems Switzerland, Cromax : après 14 ans de service, **René Massas** cèdera la direction de Cromax à **Thomas Nussbaum** le 1^{er} janvier 2017. Au cours des six dernières années, Thomas Nussbaum a assumé la fonction de directeur Ventes et Marketing chez Cromax. Le fournis-



Thomas Nussbaum

seur de systèmes de peinture destinés à l'industrie automobile améliore sa logistique : l'entrepôt du site de Meyrin et l'expédition des commandes seront confiés à la société Emil Frey Logistik en mars 2017. À partir du 1^{er} avril 2017, les clients de Cromax pourront recevoir leurs commandes le jour même, voire deux fois par jour, de la part du nouveau magasin central Emil Frey de Härkingen (SO).

« EcoDriver » : une médaille d'argent qui vaut de l'or

Le jeu mobile « EcoDriver » collectionne les succès. Le jeu « casual » a décroché la

médaille d'argent au Best of Swiss Apps Award après avoir déjà marqué des points au Swiss Effie et aux ADC Switzerland Awards. Ce jeu, qui a surpris jusqu'à ses initiateurs, est bien plus qu'un simple passe-temps. Il se propose de faire connaître le style d'écoconduite aux automobilistes. Plus notre conduite est adéquate et homogène, plus on traverse de situations, d'obstacles et de paysages, et plus on fait de kilomètres avec un plein de carburant. Les joueurs découvrent ainsi en direct tous les avantages de l'écoconduite : un style de conduite qui allie économie et sécurité et donc, l'attitude logique de l'automobiliste moderne et conscient de ses responsabilités. C'est la Quality Alliance Eco-Drive, soutenue par SuisseEnergie, qui est à l'origine du jeu « EcoDriver ».



« EcoDriver » : le plaisir avec sérieux

Liberté d'entreprise

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

Coop mise sur l'hydrogène et sur Hyundai

En tant qu'exploitant de la première station-service d'hydrogène de Suisse à Hunzenschwil (AG), il était logique pour Coop d'inclure



Beat Hirschi, Fleet Manager Coop (à g.) et Mischa Giger, Fleet Manager Hyundai Suisse

dans son parc des véhicules correspondants. Ainsi, Coop a commandé pas moins de douze Hyundai ix35 Fuel Cell pour son nouveau centre de distribution, situé dans la commune voisine de Schafisheim. Le garage Marti de Niedergösgen en a assuré la livraison. « Coop met tout en œuvre pour atteindre la neutralité en matière de CO₂ d'ici à 2030, et le Hyundai ix35 Fuel Cell contribue largement à la réalisation de cet objectif », a déclaré **Beat Hirschi** du service transport de Coop. Le groupe prévoit d'ouvrir des pompes à hydrogène sur d'autres sites dans les années à venir.

Inauguration d'Amag Baden

Après un chantier de 18 mois, la succursale Amag Baden de Fislisbach a été inaugurée le 1^{er} décembre 2016. La marque Audi, qui a été détachée d'Amag Schinznach-Bad, y a pris ses quartiers. Le nouveau site Audi aux abords de Baden a été officiellement inauguré par **Benno Brunner** (responsable régional Suisse centrale, Plateau central, Berne d'Amag Retail), **Hansueli Bächli** (directeur d'Amag Schinznach-Bad), **Thomas Huser** (responsable de la filiale Amag Baden) et **Manfred Hunziker** (Hunziker Architekten AG). Thomas Huser se réjouit de démarrer l'activité sur le nouveau site avec son



Ont inauguré Amag Baden (de g. à dr.) : Benno Brunner, Thomas Huser, Manfred Hunziker et Hansueli Bächli.

équipe: « Amag Baden réunit les conditions idéales pour renforcer et améliorer encore davantage la présence de la célèbre marque dans la dynamique région de Baden. »

Étude Allianz: la distraction est plus dangereuse que l'alcool

Cinq ans après sa première étude consacrée à la sécurité, l'Allianz Zentrum für Technik

(AZT) se penche à nouveau sur la question de la distraction au volant, dans le cadre d'un sondage représentatif mené en Allemagne, en Autriche et en Suisse. D'après les conclusions de l'étude, les smartphones ainsi que les technologies et les fonctions de divertissement de plus en plus nombreuses dans l'habitacle accroissent le risque d'accidents.

Jusqu'à présent, l'altération de l'aptitude à conduire en raison de l'alcool était considérée comme la principale cause d'accidents. La distraction causée par les smartphones et les systèmes de navigation l'a désormais supplantée. L'étude d'Allianz révèle que le risque d'accidents augmente significativement lorsque les conducteurs détournent leur attention de la route vers leurs appareils. À titre d'exemple, 60 % des conducteurs interrogés ayant été impliqués dans un accident au cours des trois dernières années ont affirmé qu'ils utilisent leur téléphone portable sans kit mains libres en conduisant. Ce chiffre passe à 37 % parmi les conducteurs n'ayant pas eu d'accident.

Pirelli parie sur une « forme authentique de beauté »

Pirelli présente l'édition 2017 de son calendrier emblématique. Peter Lindbergh a photographié 14 actrices célèbres. « À une époque où les femmes, dans les médias et en général, sont considérées comme un modèle de perfection et de beauté, je tenais à rappeler qu'il existe un autre type de beauté, plus vrai et plus authentique, qui n'est pas manipulé par la publicité ou autre. Une beauté qui exprime l'individualité, le courage d'être soi-même et la sensibilité. » C'est ainsi que Peter Lindbergh décrit son approche qui se dessine à travers tout le calendrier, tel un fil rouge. Afin de concrétiser sa vision de la beauté naturelle et de la féminité, il a mis en lumière quatorze actrices célèbres: Jessica Chastain, Penélope Cruz, Nicole Kidman, Rooney Mara, Helen Mirren, Julianne Moore, Lupita Nyong'o, Charlotte Rampling, Léa Seydoux, Uma Thurman, Alicia Vikander, Kate Winslet, Robin Wright et Zhang Ziyi. Rampling, Lea Seydoux, Uma Thurman, Alicia Vikander, Kate Winslet, Robin Wright und Zhang Ziyi.



Pirelli: Julianne Moore, photographiée par Peter Lindbergh

i Une information quotidienne : www.upsa-agvs.ch

le GARAGE,
le concept de garage
partenarial de votre ESA



le GARAGE

La marque de votre choix

Ernst « Aschi » Wyrsh

« L'idée de génie est à la portée de tous »

L'union plutôt que l'opposition. Quelles sont les conséquences de la numérisation pour la relation avec la clientèle et le style de direction ? Le brillant hôtelier de Davos, Ernst « Aschi » Wyrsh, nous donnera de précieux conseils à la Journée des garagistes suisses, le 17 janvier 2017 au Kursaal de Berne. **Sascha Rhyner**, rédaction

■ Aschi Wyrsh, que peut apprendre un hôtelier à un garagiste ?

Ernst Aschi Wyrsh : Les clients des garagistes et des hôteliers sont confrontés à certains facteurs communs aux deux secteurs (prix plus élevés qu'à l'étranger ou prestations d'excellente qualité). Ils font aussi preuve d'une attitude extrêmement exigeante. En tant qu'hôtelier, j'ai toujours veillé à considérer le client comme mon égal. Je me demande constamment comment obtenir les meilleurs résultats avec un minimum d'efforts. Si j'y parviens, j'ai plus de temps pour les choses qui comptent à mes yeux. Et je suis forcément plus heureux.

Votre livre est intitulé « Herzblut – Vom Gastgeber zum Glücksbringer » [L'ardeur. De l'hôtelier au porte-bonheur, ndlt]. La passion est-elle le secret du bonheur et de la réussite entrepreneuriale ?

L'idée fondamentale est que tout dépend de la satisfaction personnelle. Mais aussi que la motivation ne vient pas du patron. Par contre, celui-ci peut créer un contexte stimulant dans lequel le collaborateur se motive lui-même. Mon comportement peut considérablement influencer l'environnement. Cela vaut tant à l'égard du personnel que des clients.

La relation avec la clientèle est donc la clé du succès. À quoi dois-je être attentif en tant que garagiste ?

Nous savons tous comment répondre au téléphone, comment saluer et comment serrer la main. Mais dans un monde numérisé et de plus en plus impersonnel, nous autres, garagistes et hôteliers, devons établir une relation plus humaine avec le client. Le client veut aller à la rencontre d'une personne et non d'un concept. Je dois ressentir l'autre et lire son ADN. Est-ce un perfectionniste ou plutôt un bavard ? Lorsque je l'ai déterminé, je me règle à la fréquence du client et je le surprends.

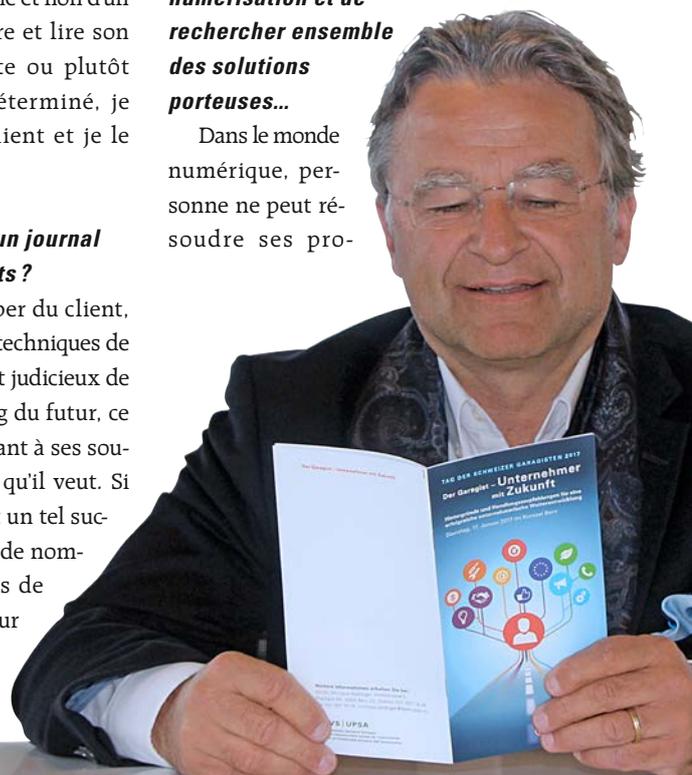
Dois-je donc quasiment tenir un journal de bord à propos de mes clients ?

Je dois en effet bien m'occuper du client, l'écouter activement, utiliser des techniques de questionnement. Il est également judicieux de prendre des notes. Le marketing du futur, ce n'est plus interroger le client quant à ses souhaits, mais savoir à l'avance ce qu'il veut. Si Facebook et Google rencontrent un tel succès, c'est parce qu'ils disposent de nombreuses informations à propos de leurs utilisateurs. Plus j'en sais sur le client, plus j'ai des chances de réussir. Donc, en tant que gara-

giste, si je parviens à faire en sorte que le client ait mauvaise conscience s'il ne vient plus chez moi, j'aurai déjà accompli beaucoup. Une fois que la relation humaine fonctionne, la marque du véhicule passe au second plan. C'est la personne, et non le garage, qui véhicule les valeurs.

Vous conseillez également aux garagistes de s'engager conjointement dans la numérisation et de rechercher ensemble des solutions porteuses...

Dans le monde numérique, personne ne peut résoudre ses pro-



blèmes seul. Je suggère aux garagistes de se faire un réseau composé de personnes partageant les mêmes idées, notamment lors de la Journée des garagistes suisses. Les garages confrontés à des difficultés similaires doivent échanger leurs connaissances. Le « chacun pour soi » est une approche suicidaire à l'heure de la quatrième révolution industrielle, celle de la numérisation. Il n'y a aucune solution valable pour les dix prochaines années. Les sujets d'avenir doivent être abordés collectivement et sous différents points de vue. C'est pourquoi j'impliquerais aussi des apprentis dans ces discussions par exemple.

Une telle approche exige également de modifier les processus internes.

Pour réussir à l'avenir, l'entreprise ne doit plus garder ses comptes-rendus confidentiels. Toutes les réunions de direction devraient faire l'objet de procès-verbaux accessibles à tous les collaborateurs. Ces derniers devraient même être invités à les lire et à apporter leurs idées. Il est impensable que quelques membres de la direction sachent tout, pendant qu'un collaborateur discret a une idée géniale dans son coin. Si les signaux qu'envoie la direction sont tels que cet individu n'ose pas partager son idée, alors la partie est perdue. Ce style de direction est dépassé. Chacun est capable de produire une réflexion décalée, susceptible de conduire à la bonne idée, même le personnel de nettoyage.

Il importe également de créer un environnement motivant au sein de l'entreprise. Le personnel impliqué est automatiquement engagé.

Exactement. Promouvoir les forces des collaborateurs, en faire des participants, aplanir la hiérarchie. Ce sont des mots d'ordre cruciaux. Je dois créer un environnement dans lequel chaque collaborateur réfléchit comme un chef d'entreprise, même s'il est impossible de transformer un introverti en extraverti. En tant que dirigeant, je dois offrir au collaborateur une plate-forme dans laquelle il se sente à l'aise. C'est le seul moyen de faire jaillir des idées innovantes. Pour rappel : les idées d'affaires les plus grandioses ne viennent pas de spécialistes du secteur. Ni Airbnb ni booking.com n'ont été fondés par un hôtelier, Bitcoin n'est pas le fruit du travail d'un banquier et Uber n'a pas été créé par une société de taxis. A contrario, chez Kodak, les plus hauts dirigeants n'ont pas compris l'intérêt de l'appareil photo numérique. Ils pensaient que la photographie numérique ne s'imposerait pas.

Que faut-il savoir quand on dirige des personnes de la « génération Y », des enfants du millénaire ?

Dans le mode de pensée de notre génération, le chef était le plus intelligent, ce qui justifiait son rôle de chef. Mais les choses ont bien changé. Les jeunes Y ont été élevés dans un esprit critique et recherchent leurs informations sur Internet, voire auprès des concurrents. Ils tirent également leur nom de la lettre Y, en anglais « why » ou « pourquoi ». Les enfants du millénaire veulent du feed-back, posent des questions et donnent aussi leur avis, y compris vis-à-vis de la hiérarchie. Notre génération n'aurait jamais osé. Il faut toutefois percevoir cela comme une opportunité et non comme un problème. Seuls ceux qui mèneront des entretiens constructifs avec leurs collaborateurs conserveront les meilleurs éléments ayant les meilleures idées. <

Aschi Wyrsch se réjouit du programme de la journée.

Journée des garagistes suisses 2017 : le programme

La « Journée des garagistes suisses » 2017 aura lieu le 17 janvier au Kursaal de Berne. Planning général :

Arrivée	à partir de 8 h 30
Programme de la matinée avec exposés	à partir de 9 h 30
Lunch/networking	à partir de 12 h 00
Programme de l'après-midi avec exposés	à partir de 13 h 45
Programme-cadre consacré aux voitures de course électriques	à partir de 16 h 00
« Le Dîner des garagistes »	à partir de 18 h 00
Fin de la manifestation	environ 20 h 00

Vous trouverez plus d'informations sur cet événement et sur la façon de vous y inscrire sur www.agvs-upsa.ch/fr/colloque2017



Le colloque est soutenu par :

Sponsor principal



Sponsor transport



Co-sponsors



Le « Dîner des garagistes » est soutenu par :



Partenaires médiatiques :



Entretien avec Marc Kessler, CEO de Quality1 AG

« Placer le client au cœur des préoccupations »

L'assureur spécialisé dans les garanties Quality1 AG est pour la première fois le sponsor principal du colloque de l'UPSA. AUTOINSIDE a demandé à son CEO, Marc Kessler, pourquoi il mise sur la Journée des garagistes suisses, comment les participants peuvent profiter du sponsoring de Quality1 et quels exposés il attend avec impatience. Mario Borri, rédaction

■ Quality1 AG est le sponsor principal de la Journée des garagistes suisses. Pourquoi ?

Marc Kessler : Avec « UPSA Garantie by Quality1 AG », Quality1 AG est le partenaire officiel de l'UPSA en matière de garanties depuis plus de dix ans. Au fil du temps, nous avons bâti une collaboration fructueuse, fondée sur le respect mutuel. Par notre engagement à la Journée des garagistes suisses, nous souhaitons renforcer cette collaboration avec l'UPSA et ses membres. Il est important pour nous de pouvoir nous adresser par ce biais-là à nos partenaires commerciaux, les garagistes de l'UPSA, et de leur présenter notre offre.

En quoi cet événement de l'UPSA se distingue-t-il des autres congrès ?

Chaque année, la Journée des garagistes suisses est un événement particulier. Il réunit des intervenants exceptionnels et permet de dialoguer avec tous les acteurs du

secteur sur la base des exposés, et aussi sur des sujets du quotidien. Le tout dans un cadre décontracté, mais très bien structuré et organisé. Je me réjouis particulièrement des échanges que nous aurons au sujet du leadership ou de la planification stratégique.

Dans quelle mesure les participants peuvent-ils tirer profit du sponsor principal ?

Nous nous efforçons de toujours offrir à nos partenaires commerciaux des produits et des outils de pointe dans leur domaine. Les participants profitent de cela dans leur quotidien professionnel.

Quel exposé vous intéresse particulièrement ?

Tous les exposés m'intéressent, et en particulier celui du professeur Willi Diez sur les technologies de motorisation du futur, un sujet qui nous concernera tous de très près. J'ai hâte d'entendre également

Ernst Wyrsh parler du leadership et de la motivation, des thèmes auxquels je suis confronté tous les jours en tant que chef d'entreprise.

Qui êtes-vous impatient de rencontrer le 17 janvier ?

Je me réjouis de la diversité des participants au congrès en général, et des échanges que nous aurons. Outre les intervenants et les autres acteurs de la branche, je serai particulièrement heureux de rencontrer un maximum de clients actuels et de clients potentiels.

Le slogan du congrès est « Le garagiste, un entrepreneur qui a de l'avenir ». Vous êtes un brillant chef d'entreprise : quels conseils donneriez-vous à un garagiste ?

Je suis persuadé que placer le client au centre de nos préoccupations sera de plus en plus important dans notre secteur. Cela m'encourage à améliorer encore et toujours



Quality1 AG, établie à Bubikon (ZH), est le partenaire officiel de l'UPSA en matière de garanties depuis plus de dix ans et le numéro un des fournisseurs de garanties en Suisse.

ations sera de plus en plus important »

la qualité de nos produits avec passion et en particulier, à optimiser continuellement notre service. Toutefois, cette démarche exige les structures et les processus adéquats.

D'après vous, quel est le plus gros défi auquel doit faire face la branche automobile, aujourd'hui et demain ?

En Suisse, toute la branche automobile a encore été marquée en 2016 par la suppression du taux plancher survenue en 2015. Les retombées de cette décision nous causeront encore du souci.

Plus généralement, les thèmes d'avenir dans notre secteur sont selon moi la numérisation, les nouvelles formes de mobilité et la mobilité écologique. Nous devons prendre ces sujets à bras le corps et apprendre à gérer les changements qui les accompagnent.

Quels défis attendent Quality1 AG en tant qu'assureur spécialisé dans les garanties au cours de ces prochaines années ?

La pression concurrentielle est plus forte qu'autrefois. Plusieurs fournisseurs de garanties ont opté pour une stratégie de

« croissance à tout prix ». Je pense que la concurrence est fondamentalement enrichissante et source d'innovation. Mais la politique tarifaire actuelle de certains touche à mon avis à ses limites et ils doivent se poser la question du long terme. Souvent, les tarifs de départ, extrêmement attractifs, sont revus à la hausse par la suite. Personne ne tire avantage d'une telle stratégie.

En quoi et pourquoi le secteur des garanties a-t-il changé ces dix ou vingt dernières années ?

En raison de l'arrivée de nouveaux prestataires, le marché des garanties est devenu de plus en plus concurrentiel depuis dix ans. Du point de vue des produits proposés, les différents fournisseurs ne se distinguent guère les uns des autres. Par conséquent, ce sont les prestations complémentaires et les services qui feront la différence à l'avenir. Or, c'est là que réside notre point fort. Nous continuerons à investir dans des produits innovants, dans nos prestations et nos ser-

vices informatiques, pour que Quality1 AG ait à offrir des produits optimaux, le meilleur service et des outils conviviaux. <

Partenaire de l'UPSA depuis plus de dix ans

L'entreprise Quality1 AG, établie à Bubikon (ZH), est le partenaire officiel de l'UPSA en matière de garanties depuis plus de dix ans et le numéro un des fournisseurs de garanties en Suisse. Outre les garanties automobiles classiques, sa gamme comprend d'autres produits et prestations pour les importateurs, les associations et organisations sectorielles, les garages et ateliers, les concessionnaires ainsi que pour les prestataires de services financiers et les gestionnaires de flottes.

www.quality1.ch

Pour en savoir plus sur les garanties, rendez-vous en page 18 !

Marc Kessler, CEO de Quality1 AG.



Le commerce peut offrir les produits optimaux, le meilleur service et les outils conviviaux de Quality1 AG.

Entretien avec Christoph Aebi, directeur d'AutoScout24

« Le garagiste peut lui aussi »

En Suisse, tous les chemins mènent à la place de marché en ligne Autoscout24. Son directeur, Christoph Aebi, nous parle des 20 ans

■ **En 2017, AutoScout24 fête ses 20 ans d'existence. Comment résumeriez-vous, en quelques mots, l'histoire de l'entreprise ?**

Christoph Aebi : Au cours de ses dix premières années, la start-up qu'était Scout24 a été véritablement portée et marquée par son fondateur, Daniel Grossen. Ce dernier a eu l'intuition que l'Internet allait véritablement entrer dans le quotidien des gens et que cela allait changer le monde. Puis est venue la phase des éditeurs, qui ont remarqué que le web prenait de l'ampleur sur le marché des petites annonces. Et ces cinq dernières années ont connu une forte évolution en matière de numérisation et de mondialisation.

Selon Wikipédia, 96 % des garagistes suisses sont clients d'AutoScout24. Quelle est la recette de votre succès ?

Nous ne sommes pas devenus une référence en un jour. Il nous a fallu fournir un travail de développement sérieux et de longue haleine. Nous voulons offrir une valeur ajoutée au commerce et aux acteurs du marché en général. AutoScout24 n'est pas un portail en ligne anonyme, nous avons un visage sur le marché : douze collaborateurs de notre service externe rendent régulièrement visite aux clients dans toute la Suisse. Notre service interne conseille personnellement tous nos clients B2B. Nous complétons notre présence sur Internet par un contact personnel : c'est là notre point fort. Au mois de novembre, nous avons battu un nouveau record avec près de 14 millions de visites sur notre site.

AutoScout24

Tout comme motoscout24.ch, immoscout24.ch et anibis.ch, AutoScout24 appartient à la société Scout24 Suisse SA basée à Flamatt (FR). Le groupe constitue aujourd'hui le plus grand réseau suisse de places de marché en ligne. Il emploie près de 230 collaborateurs et appartient à 50 % à Ringier Digital SA et à 50 %, au groupe d'assurances suisse La Mobilière.

« Les données sont une chose. Mais il est beaucoup plus important de se demander si l'on peut exploiter les données en fonction du but recherché. » Christoph Aebi, directeur d'AutoScout24. Photo : Eric Price.

utiliser ses données »

de succès de l'entreprise, mais aussi de confiance, d'opportunités et de la numérisation. Sandro Compagno, rédaction

À votre avis, quels sont les principaux défis pour les garagistes sur un marché qui se numérise de plus en plus ?

Certainement la pression des ventes, couplée à des marges réduites. Le défi consiste à gérer ses affaires dans ce contexte, de manière à réaliser en fin de compte un cash-flow honorable. Les modèles de comportement ont changé. Le consommateur n'agit plus aujourd'hui comme il le faisait il y a encore dix ou quinze ans : il s'informe en ligne et bénéficie, grâce à Internet, d'une certaine transparence. Le garagiste, mais aussi l'importateur et le constructeur, sont par conséquent sous pression. Les questions qu'ils doivent se poser sont les suivantes. Comment gagner en efficacité ? Comment assurer ma survie à long terme ?

En quoi AutoScout24 peut-il les aider ?

Un marché a besoin, premièrement, d'une offre, deuxièmement, d'utilisateurs, c'est-à-dire de consommateurs, et, troisièmement, d'action : j'appelle cela « conversion » (ou « mise en œuvre », ndlr). Aujourd'hui, l'utilisateur final sait qu'il trouvera l'offre de toute la Suisse sur AutoScout24. Il sait également que le portail est géré avec sérieux et qu'il est digne de confiance. Nous vérifions chaque annonce avant sa publication. C'est cette confiance qui fait qu'un client décide d'entrer en contact avec un vendeur par l'intermédiaire d'AutoScout24.

Où en sera AutoScout24 dans cinq ans ?

Je ne me risquerai pas à des prévisions sur cinq ans... Mais je peux dire que nous sommes convaincus que nous devons continuer à offrir des solutions innovantes sur notre site. Je me souviens du moment, en 2007-2008, où les premiers smartphones et les premières applications sont apparus sur le marché. On pensait alors qu'il faudrait des années avant que le trafic se déplace des ordinateurs aux mobiles. Aujourd'hui, nous générons près de 60 % de notre trafic via les terminaux mobiles. Vous voyez que les choses peuvent changer rapidement. Pour nous, cela signifie qu'il faut continuer à innover. Nous nous sommes fixé pour objectif de rester le leader du marché et de répondre à tous les besoins de nos clients. De la recherche à la prise de contact, tout le processus se déroule en ligne. Pour ce qui est de la manipulation de notre plate-forme, nous envisageons encore d'accroître l'efficacité et la convivialité de certaines étapes.

Aujourd'hui, le fabricant peut aisément communiquer avec l'automobiliste en direct. Est-ce un problème ?

Les données sont une chose. Mais il est beaucoup plus important de se demander si l'on peut exploiter les données en fonction du but recherché, en vue de créer une valeur ajoutée. La crainte et le scepticisme ne servent à rien. L'évolution ne s'arrêtera pas, il faut donc l'accueillir à bras ouverts. Au final, c'est toujours la même question qui se pose : quelles valeurs ajoutées pouvons-nous créer pour les consommateurs et pour notre entreprise ? Tout comme le fabricant peut améliorer la mobilité grâce

à ses données, le garagiste peut lui aussi se servir de ses propres données, par exemple pour améliorer ses prestations de services.

Lorsque je cherche une marque sur AutoScout24, il arrive qu'en surfant sur un tout autre site, une annonce AutoScout24 s'affiche tout à coup, précisément avec la marque que je recherchais. Que savez-vous de moi ?

Il est vrai que nous analysons les recherches, mais seulement au moyen de l'adresse IP ; nous n'avons pas d'identifiant et donc, pas de données personnelles. De cette manière, nous pouvons utiliser des profils de données pour fournir de la publicité.

Les garagistes, eux, n'ont pas cette possibilité. Comment peuvent-ils profiter de la numérisation ?

Bien sûr, ces données nous aident pour notre publicité classique. Mais nous les rendons aussi accessibles aux tiers parce que nous sommes un éditeur et que nous vendons des espaces publicitaires : nous disposons du savoir-faire et des moyens techniques nécessaires. Le garagiste peut réserver chez nous des produits basés sur les données. Mais nous offrons également des placements publicitaires en ligne tout à fait ordinaires ; tout ne repose pas sur les données. Enfin, nous proposons des placements publicitaires directs pour un certain nombre d'impressions ou une certaine durée. <

La distinction « Great Place to Work »

sco. Lorsqu'un article Wikipédia indique qu'une « commune est très bien desservie par le réseau routier », c'est en général mauvais signe : à Flamatt (FR), cela désigne un grand viaduc qui fait passer l'autoroute A12 au-dessus du village. Le siège de Scout24 Suisse SA, bien visible depuis l'autoroute, se trouve juste au nord de la commune. 230 collaborateurs y occupent des bureaux modernes sur trois étages.

En 2016, l'institut international de recherche et de conseil « Great Place to Work » a décerné au groupe Scout24 la troisième place des « meilleurs employeurs de Suisse » dans la catégorie des moyennes entreprises. L'évaluation s'est fondée sur un audit et un sondage anonyme auprès des employés, sur des sujets comme la confiance, l'identification, l'esprit d'équipe et l'équilibre entre travail et vie privée. « Nous sommes naturellement très fiers de ce résultat », se réjouit Christoph Aebi, directeur d'AutoScout24, qui explique cette distinction notamment par la localisation de son siège : « Dès le départ, nous nous sommes demandés ce que nous pouvions apporter à nos employés pour qu'ils fassent preuve de passion, de motivation et de loyauté. Le résultat de ces réflexions a été intégré à la culture d'entreprise du groupe Scout24, une culture de hiérarchie plate qui se reflète non seulement dans la motivation et la fidélité du personnel, mais aussi dans ce classement. » Christoph Aebi : « Nous sommes très attachés à nos valeurs et offrons divers avantages, notamment un restaurant où nos collaborateurs peuvent savourer une cuisine de qualité au coût de revient, un centre de fitness et des modalités de travail flexibles. »

Formula Student: la pépinière de talents de la course automobile

Plus rapide que la Formule 1 et entièrement conçue par des étudiants

À la Journée des garagistes suisses, Leiv Andresen, CEO de l'équipe Formula Student de l'EPF, discute avec son collègue bernois Luca Placi et le professeur Willi Diez de l'importance de l'électrification dans le sport automobile et de ses conséquences quant à la généralisation des voitures électriques. AUTOINSIDE a rendu visite à Leiv Andresen dans son quartier général, au Technopark de Zurich. Mario Borri, rédaction



Leiv Andresen (à dr.), directeur de l'équipe Formula Student de l'AMZ, et son chef d'équipe David Fritz, avec certaines pièces conçues et fabriquées dans le cadre du projet.



■ Il fait frais en cet après-midi de décembre à l'atelier du Technopark de Zurich. Pourtant Leiv Andresen, directeur de l'équipe Formula Student de l'«Akademischer Motorsportverein Zürich» (AMZ) de l'EPF, et son chef d'équipe David Fritz sont venus au rendez-vous en manches courtes. Les émotions palpables lorsqu'ils parlent de leur voiture de course «Gotthard» semblent tenir chaud aux deux étudiants en construction mécanique. Et, étant donné le nombre incalculable d'heures qu'ils y ont passé ces douze derniers mois, ils sont sans doute habitués au climat de l'atelier. « En moyenne, chaque membre de l'équipe a travaillé 60 à 80 heures par semaine, voire plus en juillet, avant le lancement de la voiture de course », confirme Leiv Andresen.

Une nouvelle équipe chaque année

À vrai dire, le travail n'a pas manqué. Mise sur pied en septembre 2015, la nouvelle équipe, composée de plus de 35 étudiants en construction mécanique et en électronique de l'EPF de Zurich et de la Haute école de Lucerne, a complètement revisité la voiture de 2015 «Flüela», avec l'aide de neuf coaches issus de l'équipe précédente. Leiv Andresen : « En séparant les batteries, nous avons pu en placer une devant le conducteur et une derrière, ce qui nous a permis de mieux répartir le poids et d'abaisser le centre de gravité. Pour le modèle «Gotthard», nous avons aussi placé les radiateurs derrière le châssis, où ils sont aérés par deux ventilateurs. Résultat : l'aérodynamique du véhicule est optimisée. » David Fritz : « Nous avons doté le châssis d'un troisième ressort. Le «heave-spring» (ressort

de soulèvement, ndr) amortit le mouvement vertical du véhicule séparément des autres pièces de la suspension. Ainsi, les ressorts de chaque roue ont pu être modifiés et réglés plus souples, ce qui permet une meilleure accroche mécanique sur les pneus, que nous avons développés nous-mêmes. »

Plus rapide qu'une Ferrari de série

Et le travail paie, comme en témoigne le titre remporté par l'équipe de l'AMZ : le véhicule de 2014 «Grimsel» a en effet battu le record mondial d'accélération dans la catégorie des véhicules électriques. David Fritz ne cache pas sa fierté : « 1,513 seconde de 0 à 100 km/h, c'est plus rapide que toutes les Ferrari de série. » « Lorsque le véhicule a été présenté à l'Auto Zürich Car Show, les visiteurs sont restés bouche bée en apprenant qu'il s'agissait de la voiture la plus rapide du salon », poursuit-il.

La saison de Formula Student a cependant été mitigée pour l'équipe suisse, qui a dû abandonner la course en Grande-Bretagne à cause d'un problème technique, mais qui a remporté la victoire en Autriche. Leiv Andresen : « Lors de la plus grande et plus importante course d'Allemagne, sur le circuit de Hockenheim, à laquelle participaient 115 équipes, une nouvelle défaillance nous a coûté un bon classement. Mais nous sommes montés sur la deuxième marche du podium de la dernière course, en Espagne, finissant ainsi tout de même la saison en beauté. »

Formule 1, DTM, NASA

Les participants au projet Formula Student réussissent également dans leur vie profes-

sionnelle. David Fritz : « Nombreux sont les anciens membres de l'équipe de l'AMZ qui travaillent aujourd'hui dans la Formule 1. Trois d'entre eux ont été engagés chez Sauber, et deux, par l'équipe championne du monde de Mercedes. Certains travaillent aussi dans des équipes de DTM, et deux, pour la NASA. » À la question de savoir si devant de telles perspectives professionnelles, les candidats ne se bousculent pas trop au portillon lors de la constitution de l'équipe, le CEO répond, à notre grande surprise : « C'est sûr, il y a plus de candidats que de places libres. Mais la quantité de travail en effraie plus d'un. » Ceux-là auraient probablement gelé dans l'atelier du Technopark. <



Un palmarès impressionnant : l'équipe de l'AMZ compte parmi les meilleures équipes de Formula Student.



Une partie de la brillante équipe zurichoise de Formula Student avec sa voiture de course actuelle «Gotthard».



Troquer son crayon contre un tournevis

Dans le cadre du projet Formula Student, les étudiants disposent d'une année pour concevoir et construire une voiture de course en partant de zéro. Ils mettent ainsi leurs connaissances théoriques en pratique et troquent leur crayon contre un tournevis. Ils sont soutenus par l'industrie, qui leur fournit du matériel, du savoir-faire et de l'argent. Les contacts ainsi noués ont déjà ouvert des portes à de nombreux étudiants pour une carrière dans le domaine de la course automobile, par exemple dans la Formule 1. Lors des championnats Formula Student, chaque voiture de course est évaluée du point de vue de sa conception, de sa présentation, de ses coûts et de sa fabrication. Par ailleurs, le bolide doit parvenir à s'imposer lors de l'examen d'accélération et dans une course longue distance.

Plus d'informations sur www.amzracing.ch et sur www.formulastudent.com

L'équipe bernoise de Formula Student

« Il est très difficile de concevoir une voiture de course parallèlement aux études »

L'équipe de la Haute École spécialisée bernoise, composée de 33 diplômés de la filière technique automobile, n'a malheureusement pas connu le même succès que celle de Zurich. Le CEO Luca Placi nous explique pourquoi. Mario Borri, rédaction

■ Comment la saison s'est-elle passée pour votre équipe ?

Luca Placi : 2016 a été notre première saison avec un véhicule conforme au règlement de Formula Student. Nous avons eu de gros problèmes dans la phase de mise en service et la « Giura » n'a pas été prête à temps pour les concours. Nous avons néanmoins participé aux examens statiques (design, coûts, plan d'affaires) et obtenu un bon classement. Nous avons bien sûr été très frustrés de ne pas pouvoir rouler. Mais il est aussi satisfaisant de constater les progrès que nous avons accomplis par rapport à la saison 2015.

Quel a été le plus grand défi ?

La gestion du temps et l'affectation de notre main-d'œuvre. Étant donné que tous les membres de l'équipe sont aussi étudiants, il n'a pas été facile de tenir les délais.

Qu'auriez-vous fait différemment si vous l'aviez su à l'avance ?

Nous aurions opté pour une stratégie de développement moins risquée, en prenant de meilleures décisions entre « produire et acheter ». En effet, nous avons développé trop de systèmes nous-mêmes.

Pouvez-vous imaginer de faire carrière dans la course automobile ?

Je suis plus créatif que compétitif. Mais le challenge qu'offre la course automobile est un moteur incroyable. Pour le moment, je ne sais pas encore où je travaillerai après mes études.

Dans quelle catégorie pourrait-on vous rencontrer ?

Probablement dans la Formule E, parce qu'il y a encore un esprit pionnier et de la place pour les nouvelles idées. <



L'équipe bernoise de Formula Student avec sa voiture de course « Giura » : satisfaite de la saison, même s'il elle n'a pas pu rouler.

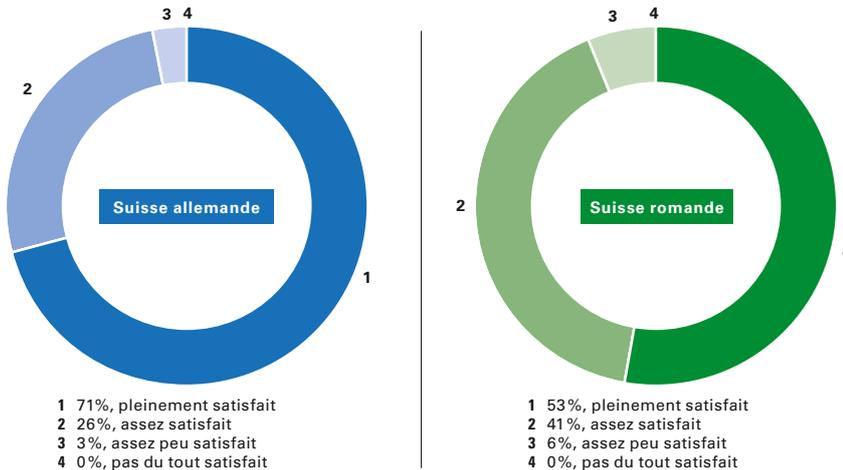
Étude automobile du Tages-Anzeiger

Bon point pour les garagistes

Depuis 2002, le « Tages-Anzeiger » réalise régulièrement une étude du marché automobile suisse. Cette étude, dont la dernière édition est parue en 2016, est une véritable vitrine pour les garagistes. Sandro Compagno, rédaction

Satisfaction garagiste / concessionnaire

Question : Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait de votre garage ?



Source : étude automobile 2016 du Tages-Anzeiger

■ Les participants à la Journée des garagistes suisses, organisée le 17 janvier prochain à Berne, devraient tous se mettre en cercle, pivoter d'un quart de tour et se taper sur l'épaule pour se féliciter. En effet, les garagistes suisses ont de quoi être fiers, comme en atteste la conclusion de l'édition 2016 de l'étude automobile réalisée par le Tages-Anzeiger : « La satisfaction des propriétaires de voitures neuves par rapport à leur garagiste ou concessionnaire a nettement augmenté en Suisse alémanique. » Plus concrètement,

« 59% des personnes interrogées se disaient très satisfaites en 2012, contre 71% aujourd'hui ». Si l'on compte également les clients « plutôt satisfaites », on obtient un superbe score de 97% pour la Suisse alémanique ! La Suisse romande fait preuve d'un peu plus de retenue : 53% des personnes interrogées se déclarent très satisfaites, et 41% plutôt satisfaites. Par conséquent, une proportion, tout aussi éloquent, de 94% des clients romands se sentent bien chez leur garagiste de confiance.

15% des clients prêts à acheter en ligne. La progression du numérique n'a rien d'une surprise. Si, en 2004, seuls 2% des automobilistes alémaniques se disaient prêts à commander un véhicule en ligne, aujourd'hui, 15% d'entre eux seraient disposés à configurer et à commander leur nouvelle voiture entièrement sur Internet. Les Romands, quant à eux, restent un peu plus conservateurs. Dans le cadre de cette étude, un échantillon représentatif de 2093 automobilistes de 18 à 74 ans et utilisant Internet au moins une fois par semaine a été interrogé.

Le grand nombre de clients satisfaits n'est pas la seule raison d'être optimiste. D'autres motifs poussent le client à choisir un garagiste ou un concessionnaire, dont : le service et la qualité du travail (87% en Suisse alémanique, 81% en Suisse romande), la confiance (respectivement 87% et 81%) ainsi que le conseil et niveau de compétence (respectivement 78% et 71%). Le prix du travail effectué n'est pas cité en tête. Les Suisses accordent donc nettement plus d'importance à la qualité du service qu'à son prix. Ce sont là des signes tout à fait encourageants, compte tenu de l'extrême force du franc suisse, qui tend à réduire le prix des biens et services de l'autre côté de la frontière. <

Dudenhöffer mise sur un « effet Trump » : les constructeurs peuvent se réjouir de 2017

■ sco. Les ventes mondiales de voitures vont croître de 3% en 2017. Telles sont les prévisions du CAR-Institut de l'université de Duisbourg-Essen, dirigé par Ferdinand Dudenhöffer. Dans ses prévisions pour l'année à venir, celui-ci table en effet sur la vente de 84,6 millions de véhicules neufs dans le monde. Selon lui, ce record s'explique notamment par l'élection de Donald Trump, qui a annoncé une baisse des impôts lors de sa campagne à la présidence des États-Unis. « Les impôts bas stimulent la consommation des Américains, particulièrement disposés à dépenser », explique F. Dudenhöffer. Il précise aussi que le

nouveau Président est favorable au carburant bon marché et pourrait assouplir les strictes dispositions en matière d'environnement, ce qui inciterait les consommateurs à l'achat.

Pour F. Dudenhöffer, la Chine restera le moteur de l'industrie automobile. Il estime qu'après une hausse de plus de 15% l'année passée, les ventes de voitures devraient progresser de 5,3% en 2017, pour atteindre 24,15 millions d'unités. L'augmentation du volume de ventes connaît donc un net ralentissement, mais reste soutenue. En revanche, la croissance devrait considérablement s'essouffler en Europe. F. Dudenhöffer

prévoit un recul des ventes de 1% au Royaume-Uni à la suite du Brexit, et une stagnation du marché allemand. <



Professeur Ferdinand Dudenhöffer.

Garanties

Les garanties sur les véhicules d'occasion assurent la satisfaction des clients

Chaque année, plus de 800 000 véhicules d'occasion changent de mains en Suisse. Pour la plupart d'entre eux, la garantie constructeur est expirée. Mais les acheteurs veulent quand-même être sûrs de ne pas devoir payer eux-mêmes un éventuel dommage. C'est pourquoi de nombreux garagistes et concessionnaires proposent une garantie sur leurs véhicules d'occasion. Mario Borri, rédaction

■ Malgré le progrès technologique et l'amélioration permanente de la qualité, la probabilité qu'une voiture rencontre une défaillance technique dans les douze mois suivant son achat est toujours très élevée. Bien sûr, le vendeur du véhicule n'y peut rien, il n'a pas construit le véhicule lui-même. Mais cela n'aide pas beaucoup le propriétaire de la voiture, qui doit payer de sa poche une réparation onéreuse.

Des clients plus satisfaits

C'est précisément là que la garantie sur les véhicules d'occasion entre en jeu. Quand le garagiste accorde une garantie sur une occasion, il protège l'acheteur d'une telle catastrophe. D'autant plus que celui-ci, ému par l'achat de sa nouvelle voiture, ne pense pas à ce cas de figure. La garantie augmente donc la satisfaction du client, lequel reviendra peut-être dans ce même garage pour son prochain achat.

Avantage concurrentiel

En proposant une garantie sur ses véhi-

cules d'occasion, le garagiste se distingue aussi de la masse des autres vendeurs. En effet, la chute des prix des occasions récentes due à la suppression du taux plancher en janvier 2015 et l'augmentation subséquente des temps d'immobilisation compliquent sensiblement la situation sur le marché de l'occasion.

Moins de frais administratifs

En Suisse, de plus en plus d'assureurs professionnels et indépendants proposent des garanties pour véhicules d'occasion. Les avantages? D'une part, le fournisseur de garanties prend en charge la gestion du sinistre et les coûts y afférents (main d'œuvre et matériel). D'autre part, le vendeur ne doit plus attendre le paiement du client et évite donc tout risque de recouvrement.

Quality1, partenaire de longue date de l'UPSA

En Suisse, il existe quatre fournisseurs de garanties, indépendants des constructeurs. L'UPSA coopère depuis plus de dix

ans avec Quality1 AG, leader du marché suisse des garanties automobiles. <

Attention : ne pas confondre garantie légale et garantie commerciale !

La garantie légale est l'obligation du vendeur d'un véhicule de remettre à son client un produit impeccable. En cas de vice, l'acheteur a le droit de révoquer le contrat de vente ou d'obtenir une réduction de prix. Cependant, pour les véhicules d'occasion, le vendeur peut également se soustraire à la garantie légale d'un an.

La garantie commerciale, quant à elle, est une prestation facultative du vendeur, par laquelle il se porte garant, pour une durée contractuelle, du bon fonctionnement d'un produit. Pour autant que l'acheteur ne fasse pas preuve de négligence dans l'utilisation du produit, il a droit au remboursement des frais de réparation (main d'œuvre et pièces de rechange). Nombreux sont les vendeurs de véhicules d'occasion qui proposent une garantie commerciale fournie par un professionnel. Dans la plupart des cas, celle-ci dépasse la garantie imposée par la loi.

Quality1 AG

Se démarquer sur le marché avec l'« UPSA Garantie by Quality1 AG »



■ **Quality1 AG est le partenaire officiel de l'UPSA en matière de garanties depuis plus de dix ans. La société propose quatre types**

de garantie (de la garantie de base à la couverture complète avec prestation globale) qui vous apportent un soutien optimal tant dans l'acquisition que dans la fidélisation des clients. Nous vous garantissons encore plus de clients satisfaits !

Quality1 AG, dont le siège se trouve à Bubikon (ZH), est le numéro un des fournisseurs de garanties en Suisse. Outre les garanties automobiles classiques, sa gamme comprend d'autres produits et prestations pour les importateurs, les associations et organisations sectorielles, les garages et ateliers, les concessionnaires ainsi que pour les prestataires de services financiers et les gestionnaires de flottes.

Rapidité, professionnalisme, proximité avec le marché et force d'innovation sont les caractéristiques qui en font une entreprise unique ! Les demandes régulières de la part de nouveaux clients prouvent que nous sommes extrêmement bien positionnés sur le marché grâce à notre offre de produits et de services.

Quality1 AG est une filiale appartenant entièrement à Allianz Suisse. En tant que PME autonome, nous disposons d'une grande liberté décisionnelle, ce qui nous permet de créer rapidement, efficacement et à bas coûts des solutions sur mesure pour nos clients, mais aussi de développer et d'améliorer en permanence les processus requis. Nous sommes le premier fournisseur de garanties en Suisse à avoir lancé une application performante pour la déclaration des sinistres.

Nos 37 collaborateurs font preuve d'engagement et de professionnalisme au quotidien, contribuant ainsi au succès de l'entreprise. Forte d'une longue expérience dans la branche automobile, l'équipe trilingue du service interne veille à la satisfaction des clients. En outre, l'équipe du service externe, composée de neuf personnes, est là pour conseiller les clients sur le terrain dans les plus brefs délais. <

Infos sur : www.quality1.ch

CG CarGarantie Versicherungs AG

CarGarantie étoffe son portefeuille de prestations

■ **L'assureur fournit tout un éventail de prestations aux commerces spécialisés, y compris des solutions de marketing permettant d'optimiser l'approche clientèle au garage.**

À côté des programmes classiques de garantie et de fidélisation de la clientèle pour les voitures neuves, d'occasion et les motos, CarGarantie propose à ses partenaires un soutien complet dans le domaine du marketing. Livret de garantie, drapeaux, flyers, autocollants ou supports de plaques minéralogiques, les moyens publicitaires conçus par le département de marketing de l'entreprise garantissent une image professionnelle sur le point de vente et démontrent aux automobilistes la valeur ajoutée d'un véhicule assorti d'une garantie. Le service de l'assureur comprend en outre la rédaction de mailings ou de textes publicitaires, de petites annonces ou de micro-sites pouvant être intégrés au site web du garage. Ainsi, le garagiste peut attirer l'attention de ses clients via tous les canaux publicitaires. La particularité du service de CarGarantie est que tous les matériaux publicitaires peuvent être fournis dans le design et les couleurs individuelles de chaque garage.

Dotée de presque 50 ans d'expérience, CarGarantie compte parmi les principaux spécialistes des garanties. Depuis 1993, l'entreprise possède également une filiale et un service externe très efficace en Suisse. Avec plus de 2,1 millions de contrats de garantie à son actif et plus de 23 000 partenaires contractuels, CarGarantie est l'un des assureurs spécialisés les plus expérimentés d'Europe. <

Infos sur : www.cargarantie.ch



Real Garant Suisse

Le spécialiste des garanties

■ En tant qu'entité commerciale de la compagnie d'assurances Zurich, Real Garant Suisse propose des concepts ciblés destinés au secteur automobile. Nos principaux partenaires sont le commerce automobile, les constructeurs, les importateurs, les concessionnaires et les associations.

Les compétences clés de Real Garant Suisse sont le développement, la vente et la gestion de produits de garantie pour le secteur automobile. Les produits sont optimisés en permanence pour nos partenaires contractuels du point de vue de leur fon-

ctionnalité et de leur rentabilité. Nous proposons des systèmes de garantie ainsi que la mise à disposition de solutions web plus efficaces.

Real Garant Suisse développe des garanties complètes et des services sur mesure pour les clients, comme des garanties constructeur, des garanties à l'échéance de la garantie constructeur, des garanties pour véhicules d'occasion, des garanties pour véhicules à carburant alternatif, des prolongations de garantie et des assistances.

Notre objectif est de délester les clients de toutes les tâches administratives afin qu'ils puissent se concentrer sur l'essentiel :

vendre des véhicules et fournir des services à leurs clients. Clients et service sont aussi au cœur des préoccupations de nos collaborateurs. Nos gestionnaires de sinistres expérimentés possèdent une formation de base technique ou commerciale et suivent régulièrement des formations complémentaires chez nous. Les conseillers de notre partenaire de vente WMS AG sont présents dans toute la Suisse et vous soutiennent, vous et vos collaborateurs, dans la mise en œuvre du programme de garantie. Ils se feront un plaisir de répondre à vos questions. <

Infos sur : realgarant.ch



ZURICH®

Real  Garant

MultiPart Garantie AG

Partenaire et fournisseur du commerce automobile

L'entreprise MultiPart AG existe en Allemagne depuis 30 ans. En octobre 2010, une antenne suisse indépendante s'est implantée à Hergiswil. Dans le domaine des garanties pour véhicules d'occasion et à l'échéance de la garantie constructeur, MultiPart sort des sentiers battus.

À partir de l'obligation qui consiste à fournir un véhicule exempt de vices à l'acheteur (après tout, la technique est l'affaire du garagiste), quelle mission une garantie doit-elle remplir ? La meilleure des garanties est celle à laquelle l'acheteur ne devra pas recourir. Selon les statistiques, c'est le cas pour 70 % des véhicules vendus. En examinant les statistiques, on peut calculer presque tous les risques. Et c'est là que se situe l'avan-

tage pour le concessionnaire. MultiPart Garantie AG donne aux professionnels du commerce automobile un outil leur permettant de réaliser de réels bénéfices.

MultiPart se soucie de votre argent : nous donnons au garagiste la possibilité d'influencer les coûts et le type de réparation. Non seulement le garagiste est régulièrement informé des dégâts surve-

nus sur les véhicules, mais il a également connaissance des sinistres déclarés depuis l'extérieur et sait donc à l'avance s'il a la possibilité d'effectuer les réparations dans son atelier. En outre, à la fin de l'année au cours de laquelle les garanties expirent, MultiPart rembourse directement au vendeur 80 % des réserves non utilisées. <

Infos sur : multipart-garantie.ch



SUVA

Mesures concernant les primes en 2017

La plupart des garages de la classe 13D (Véhicules légers, véhicules lourds, véhicules terrestres et machines de chantiers « entretien ») bénéficieront de primes stables en 2017. suva

■ Dans l'assurance contre les accidents professionnels AAP, le taux de prime de base appliqué à la classe 13D, partie de sous-classe A0 (Entretien de véhicules légers) demeure stable. Le taux de prime de base de la partie de sous-classe B0 (Entretien de véhicules lourds et chariots élévateurs) diminue d'un degré. Pour les entreprises classées selon le système de bonus-malus ou la tarification empirique, l'évolution est individuelle. Les changements suivants se dessinent pour les taux de primes AAP :

Partie de sous-classe	Désignation	Nombre d'entreprises dont la prime		
		baisse	reste inchangée	augmente
A0	Entretien de véhicules légers	1074	6251	244
B0	Entretien de véhicules lourds et chariots élévateurs	230	36	17

État: novembre 2017

Réduction extraordinaire des fonds de compensation

Dans la classe 13D de l'AAP, il sera possible de procéder à une réduction extraordinaire des fonds de compensation en 2017. Ces fonds servent à compenser les fluctuations des résultats d'assurance. La Suva constitue des fonds de compensation pour éviter une augmentation immédiate des taux de primes ou pour les maintenir à un niveau stable pendant les périodes économiques difficiles. Dans la classe 13D le niveau visé de 35 % d'une prime annuelle nette est dépassé, raison pour laquelle une partie de l'excédent est rétrocédée avec la prime 2017 aux entreprises de cette classe assurées à la Suva. Ainsi, environ 1,95 million de francs de fonds de compensation retourneront dans l'économie du pays en 2017. Le montant total des suppléments sur le taux de prime net s'en trouve réduit de 5 %.

Situation stable dans l'assurance contre les accidents non professionnels

Le taux de base reste également inchangé pour l'assurance contre les accidents non professionnels (AANP). Les changements survenus dans le système de bonus-malus et la tarification empirique se répercutent comme suit sur les entreprises :

Partie de sous-classe	Désignation	Nombre d'entreprises dont la prime		
		baisse	reste inchangée	augmente
A0	Entretien de véhicules légers	75	7273	221
B0	Entretien de véhicules lourds et chariots élévateurs	15	243	25

État: novembre 2017

Influencer les primes

La « Vision 250 vies » vise à réduire de moitié le nombre d'accidents professionnels mortels enregistrés chaque année, c'est-à-dire à préserver 250 vies et à éviter tout autant de cas d'invalidité grave entre 2010 et 2020. En signant la Charte de la sécurité, les entreprises et les associations s'engagent à poursuivre cet objectif. Cette déclaration de volonté gratuite constitue la preuve de leur engagement en faveur de la sécurité au travail. L'amélioration de la sécurité est un plus pour tous : d'une part, une prévention efficace permet d'éviter des souffrances inutiles pour les victimes d'accidents et leurs proches. D'autre part, une réduction du nombre d'accidents signifie également une baisse des coûts et donc des primes pour l'ensemble de la communauté de risque. <

www.charte-securite.ch

AUTO
SCOUT 24

AutoScout24 vous souhaite une
heureuse année 2017 pleine de réussite.

Sécurité au travail et protection de la santé

Chaque accident de travail en est un de trop

Plus de 1000 accidents de travail surviennent chaque jour en Suisse. La victime, mais aussi son employeur en font les frais. L'entreprise s'expose à une action en dommages-intérêts, voire à des conséquences pénales si elle n'a pas pris les mesures de sécurité prévues par la loi. Avec la solution par branche de la branche automobile et des deux-roues (SAD), l'UPSA aide ses membres à prévenir les accidents professionnels. **Mario Borri**, rédaction

■ Alors que les accidents de la route sont en baisse, le nombre d'accidents de travail stagne entre 255 000 et 270 000 par an. Et, contrairement à la route, où le nombre d'accidents diminue d'année en année, les entreprises affichent régulièrement des valeurs anormalement élevées. En effet, les assureurs ont comptabilisé respectivement 269 000 et 268 000 accidents de travail en 2012 et en 2014, contre 257 000 en 2005.

Responsabilité individuelle de l'application de la directive CFST 6508

Comme sur la route, il y a aussi dans les entreprises des prescriptions à respecter en vue d'améliorer la sécurité. Dans le monde du travail, la loi sur le travail (LTr), la loi fédérale sur la prévention des accidents (LAA) et la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST) définissent ces règles. La



La PERCO garantit la conformité à la directive CFST dans l'entreprise.

directive 6508 de la CFST et l'ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles (OPA) s'appliquent à toutes les entreprises qui emploient au moins une personne en Suisse. Il incombe à chaque entreprise de les appliquer.

La directive CFST 6508 impose aux entreprises les obligations suivantes

L'identification des dangers potentiels dans l'entreprise (check-list pour l'identification des risques).

La justification écrite de la mise en œuvre de toutes les actions liées à la sécurité au travail et à la protection de la santé.

L'élaboration d'un concept de sécurité avec l'aide de spécialistes de la sécurité au travail (MSST = médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail).

Les manquements sont sanctionnés

L'inspecteur cantonal du travail contrôle le respect des prescriptions relatives à la sécurité au travail. En cas de manquement, l'entreprise risque une augmentation de ses primes, une obligation immédiate de mise en conformité ou une dénonciation pénale. Si un accident survient en raison du non-respect des règles de sécurité, elle doit s'attendre à des recours de l'assurance sociale, des actions en dommages-intérêts de la part des victimes et des personnes lésées ainsi qu'à des poursuites pénales. Le jeu n'en vaut pas la chandelle.



Une prudence particulière est de mise : un apprenti sur huit est victime d'un accident par an.

Trois questions à Karl Baumann, directeur de la SAD « Un apprenti sur huit est victime d'un accident chaque année. »

Qui sont les travailleurs les plus exposés ?

Il s'agit clairement des apprentis. La SUVA recense chaque année près de 24500 accidents impliquant des apprentis dans tous les entreprises formatrices de Suisse. En d'autres termes, un apprenti sur huit est victime d'un accident par an. C'est pourquoi nous avons mis au point pour 2017 une formation gratuite destinée aux membres de la SAD, intitulée « Apprentissage en toute sécurité ». Elle fournit de nombreux conseils et documents concernant la réduction du risque d'accident de travail pour les apprentis. Vous trouverez des informations à ce sujet sur www.safetyweb.ch

Qui garantit l'application de la directive CFST dans l'entreprise ?

L'entreprise désigne une PERCO (personne de contact pour la sécurité au travail et la protection de la santé) et communique son identité au bureau de la SAD. La SAD invite cette personne à participer au cours de base obligatoire. Tous les deux ans, celle-ci doit fréquenter un cours de répétition (échange d'expériences) qui aborde des exemples d'accidents ainsi que des sujets importants et d'actualité concernant la sécurité au travail et la protection de la santé. La participation au cours est comprise dans la cotisation SAD.

La SAD comporte-t-elle aussi une solution en ligne ?

Oui, depuis 2014, nos adhérents peuvent utiliser l'outil en ligne « asa-control » pour la mise en œuvre de la directive CFST. Cet outil permet d'identifier les risques liés à l'activité et de planifier des mesures. « asa-control » gère également les obligations de maintenance et d'entretien et facilite la création de formations internes.



Carrosse familiale +  = feeling camping

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

HIRSCHI AG
Ça tient.

Les solutions individuelles sont onéreuses

L'obligation de faire appel à des spécialistes de la sécurité au travail peut s'avérer coûteuse pour l'employeur lorsqu'il la remplit individuellement. Celui-ci peut toutefois opter pour une solution sectorielle approuvée par la CFST, comme la solution par branche de la branche automobile et des deux-roues (SAD) destinée aux membres de l'UPSA. Les avantages d'une solution sectorielle sont évidents :

- réduction des dépenses, conformité à la loi et à l'usage ;
- actualité permanente ;
- coopération avec les organes de contrôle (SUVA, inspections cantonales) ;
- disponibilité d'outils adaptés ;
- premier point de conseil gratuit ;
- inutile de se procurer soi-même toute la documentation ;
- prise en compte des ANP (newsletter et infos) ;
- une solution adaptée à chaque taille d'entreprise ;
- identification des risques liés à l'activité ;
- certification régulière par la CFST ;
- adhésion avantageuse à la SAD.

Les frais d'adhésion à la SAD dépendent de la taille de l'entreprise. Le versement unique est de CHF 392.- pour un effectif allant d'un à quinze travailleurs et de CHF 1042.- à partir de seize travailleurs. Une cotisation annuelle est également prélevée. Elle s'échelonne de CHF 242.- pour une entreprise employant une à quinze personnes et jusqu'à CHF 642.- au-delà de 31 salariés. (Les membres de l'UPSA bénéficient d'une réduction de 25 % sur le versement unique et sur la cotisation annuelle. Celle-ci ne s'applique pas aux CHF 42.- de frais de licence.) <

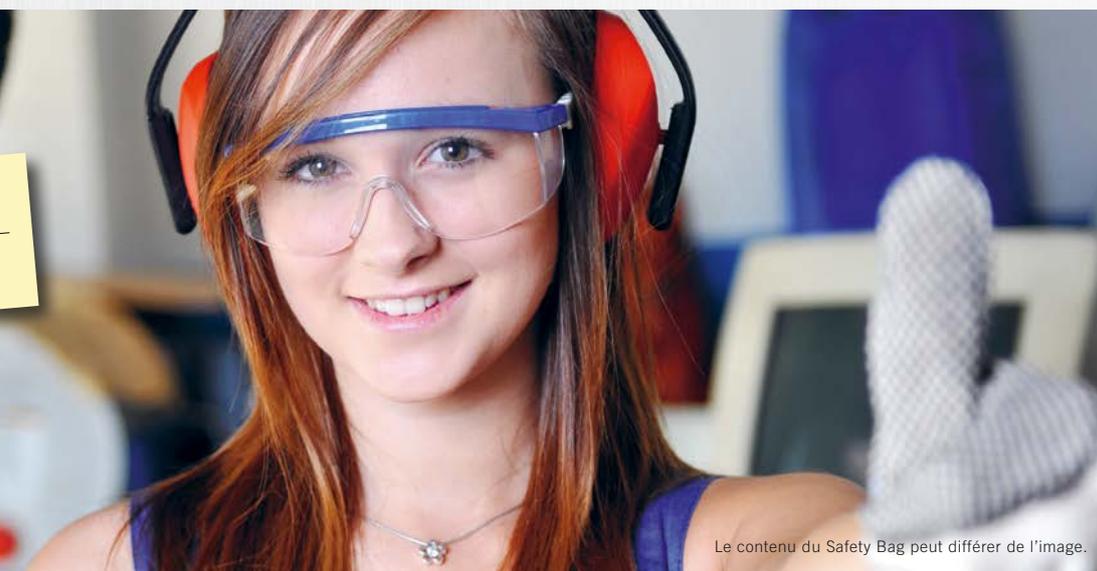


Le port de lunettes et de gants de protection est indispensable lorsqu'on travaille sur une voiture.

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

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

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



Le contenu du Safety Bag peut différer de l'image.

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

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

MERCI À TOUS LES ÉTABLISSEMENTS ET CENTRES DE FORMATION QUI METTENT À NOTRE DISPOSITION LEURS LOCAUX POUR LES FORMATIONS SAD.

La solution par branche aide près de 2700 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.

Comment mettez-vous en œuvre la sécurité au travail ? Nous proposons notamment des check-lists et des cours, spécifiques à la branche. Informez-vous sur **www.safetyweb.ch**.

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



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



Nouveau avec VIN

EurotaxClaimsManager

La gestion des sinistres complète tout-en-un.

EurotaxClaimsManager

Complet. Efficace. Pratique.

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

Part of EUROTAXGLASS'S GROUP



EUROTAX

De nouveaux intervalles de CVM pour les utilitaires lourds à partir du 1^{er} juillet 2017

2-2-1-1-1- au lieu de 1-1-1-1-1-

Le Conseil fédéral accepte d'allonger les intervalles de contrôle pour une partie des utilitaires lourds à partir du 1^{er} juillet 2017, une décision qui profitera au secteur des transports suisse. Il faudra toutefois attendre quelques années pour évaluer l'impact de la suppression de deux contrôles, sur la sécurité routière, sur l'environnement et enfin, sur les garages pour véhicules utilitaires. D'une manière ou d'une autre, il convient de tenir compte de quelques points importants lors de l'application de la nouvelle réglementation relative aux intervalles de contrôle. Il serait notamment judicieux qu'une partie des utilitaires lourds déjà immatriculés puissent eux aussi bénéficier de ce nouveau régime. Markus Peter, UPSA

■ La Suisse compte près de 82 000 véhicules lourds immatriculés pour le transport de marchandises, dont 42 000 camions, 10 000 semi-remorques et 30 000 remorques. Le contexte est tout sauf favorable pour le secteur des transports suisse, en raison du franc fort et des coûts de personnel plus élevés par rapport à l'UE. Aujourd'hui, il est d'ailleurs plutôt rare de croiser des camions ou des semi-remorques suisses sur les routes étrangères. Heureusement, l'interdiction de cabotage réserve un sort différent aux véhicules utilisés pour le trafic intérieur, c'est-à-dire pour le transport sur le territoire suisse. En effet, elle empêche le transport de marchandises et de voyageurs entre des localités suisses par des véhicules immatriculés à l'étranger. Avec la décision d'allonger les intervalles de contrôle, le Conseil fédéral donne un nouvel avantage aux véhicules utilitaires de plus de 3,5 tonnes circulant en Suisse, car les nouvelles échéances ne s'appliquent qu'aux véhicules exclusivement utilisés en Suisse. Pour les déplacements à l'étranger, les utilitaires lourds immatriculés en Suisse devront respecter les dispositions de l'accord sur les transports terrestres en vigueur dans les États membres de l'UE, qui imposent au moins un contrôle par an.

Entrée en vigueur des nouveaux intervalles

Les véhicules lourds de transport de marchandises circulant en Suisse et mis en circulation pour la première fois après le 1^{er} juillet 2016 peuvent d'ores et déjà bénéficier intégralement des intervalles de contrôle plus longs. Cela s'explique par le fait que ces véhicules auront moins d'un an lors de l'entrée en vigueur du nouveau régime, le 1^{er} juillet 2017 et qu'ils n'auront donc pas encore atteint l'échéance du premier contrôle prévu par l'ancien système (1-1-1-1-1-). Par exemple, un camion mis en circulation le 3 novembre 2016 ne sera soumis au premier CVM qu'en novembre 2018, au deuxième en novembre 2020 et au troisième en novembre 2021.

Néanmoins, les véhicules immatriculés entre le 1^{er} juillet 2014 et le 30 juin 2016 profitent eux aussi du nouveau régime. En effet, un camion mis en circulation le 3 mai 2016 devra déjà subir son premier CVM en mai 2017. Mais la nouvelle réglementation s'appliquera avant le CVM suivant, qui n'aura lieu que deux ans plus tard, soit en mai 2019. Le troisième CVM suivra en mai 2020.

Dans le cas d'un camion immatriculé le 15 septembre 2014 par exemple, les contrôles ont eu lieu en septembre 2015 et 2016. Selon l'ancien régime, le contrôle suivant devrait être effectué en septembre 2017. Avec le nouveau système, pendant ses quatre premières années d'exploitation, le camion n'est reconvoqué que deux ans après le dernier contrôle, soit en septembre 2018. Ensuite, les CVM reprennent un rythme annuel.

Responsabilité individuelle du secteur des transports

Alors que tous les utilitaires lourds mis en circulation avant le 1^{er} juillet 2016 subissent encore un contrôle de suivi annuel pour l'instant, la situation se compliquera quelque peu à partir du 1^{er} juillet 2017. Les camions lourds et les semi-remorques devront en règle générale se soumettre au premier contrôle après deux ans, puis à un deuxième deux ans plus tard. Le troisième contrôle, ainsi que tous les suivants, auront à nouveau lieu annuellement (système 2-2-1-1-1-). Cet assouplissement ne concerne toutefois pas les véhicules lourds transportant des personnes ou des matières dangereuses et/ou circulant à l'étranger. En ce qui concerne les échéances de contrôle, les entreprises de transport suisses devront tenir compte de la destination et du chargement de leurs véhicules à partir du 1^{er} juillet 2017. Celles qui disposeront de véhicules toujours soumis à une périodicité de contrôle annuelle à partir de la première mise en circulation, devront elles-mêmes les déclarer dans les délais impartis au service des automobiles ou à un établissement de contrôle agréé pendant les quatre premières années d'exploitation.

Les transporteurs seront certainement ravis que le garage chargé de l'entretien de leurs utilitaires les informe des nouveaux intervalles et de leur responsabilité individuelle. Dans le contexte de l'allongement des intervalles de contrôle, il convient de souligner que les travaux d'entretien prescrits par le constructeur sont particulièrement importants pendant les premières années d'exploitation. Les garagistes spécialisés dans les utilitaires éviteront ainsi aux exploitants de parcs de mauvaises surprises sur la route ou lors d'éventuels travaux sous garantie. <



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

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

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

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

Mention « Nouvel arrivé du mois » CEA de novembre : Autohaus Wederich, Donà, Muttentz (BL)

Retour d'un accoutumé du CEA



La nouvelle entreprise CEA du mois n'est pas inconnue : Autohaus Wederich, Donà AG, à Muttentz (BL), avait été élu garagiste CEA du mois en juillet 2015. Mario Borri, rédaction



Benjamin Hauser

■ L'UPSA décerne le titre de « nouvel arrivé du mois » aux entreprises qui enregistrent une hausse importante dans le nombre de CheckEnergieAutos réalisés d'un mois à l'autre. Cette distinction ne s'applique pas nécessairement aux garages UPSA qui viennent d'être certifiés CEA. C'est d'ailleurs le cas du nouvel arrivé du mois, Autohaus Wederich, Donà AG. Le concessionnaire Peugeot avait été

élu garagiste CEA du mois en juillet 2015. La raison de son retour : « Nous avons retrouvé une main-d'œuvre suffisante pour réaliser le check à chaque service et après chaque changement de roues »,

explique le chef d'entreprise, Benjamin Hauser. Même s'ils n'ont jamais cessé de procéder au CEA, ils le faisaient à un niveau bien inférieur.

Des clients peu convaincus

Une partie de la clientèle du garage considère toutefois le CEA d'un œil critique. Benjamin Hauser : « Certains clients ne semblent pas convaincus et ne voient pas l'utilité de cette dépense supplémentaire. C'est pourquoi ils ne souhaitent rien dépenser pour le check. » Néanmoins, certains automobilistes les remercient sincèrement et sont très satisfaits d'eux, précise B. Hauser. L'équipe d'Autohaus Wederich, Donà plaçant la satisfaction client au-dessus de tout, le garage Peugeot de Muttentz continue de réaliser le CheckEnergieAuto à chaque service. <

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



et et et...

Commandez maintenant:

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

FIBAG
Fibag SA
Lischmatt 17
4624 Härkingen

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

« Petit-déjeuner des garagistes » chez Thal-Garage Frey AG à Aedermannsdorf (SO)

La qualité de service

Conseiller clientèle ou mécatronicien ? Au Thal-Garage Frey d'Aedermannsdorf, cette question ne se pose plus. Chaque client son technicien d'entretien personnel. Sandro Compagno (texte) und Reinhard Kronenberg (photos), rédaction



Le client doit se sentir comme chez lui : la directrice junior Jenny Frey dans le « Living Room » du Thal-Garage.

réinventée

de l'établissement familial du canton de Soleure dispose de



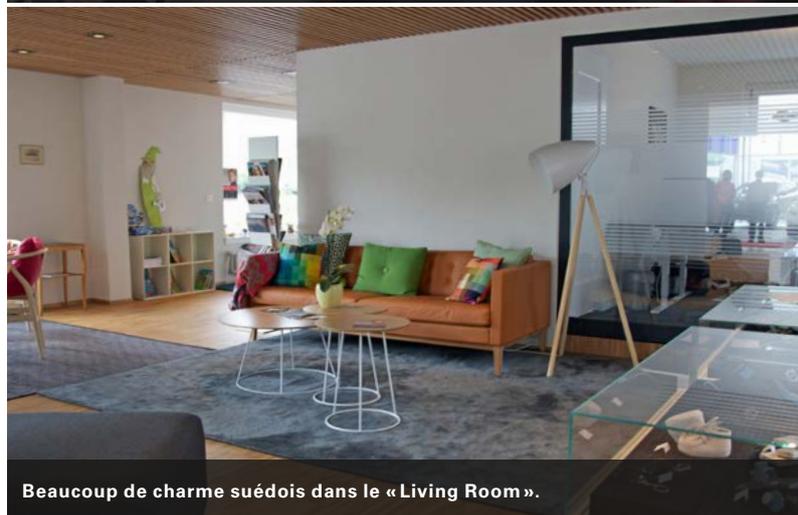
1



Une cliente attend sa voiture. Elle peut assister à l'entretien de son véhicule à travers la grande fenêtre donnant sur l'atelier.



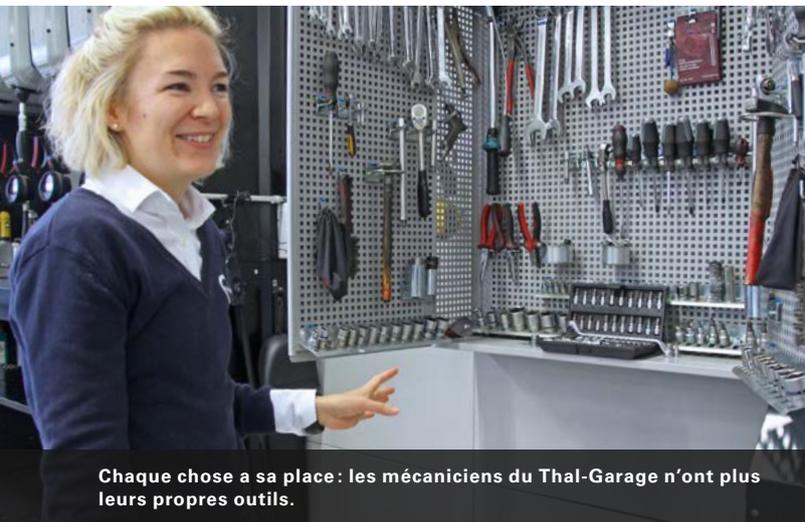
L'habit fait le moine : un technicien d'entretien personnel au travail.



Beaucoup de charme suédois dans le « Living Room ».



Transparence à l'atelier : chacun sait ce qu'il se passe, à quel endroit et comment.



Chaque chose a sa place : les mécaniciens du Thal-Garage n'ont plus leurs propres outils.



Une entreprise familiale comme dans les livres d'images (de g. à d.): Rahel, Enzo, Heinz, Elisabeth et Jenny Frey.

■ On pense forcément à Züri West et Kuno Lauener, qui chante « em Jurasüdfuess sini grüne Socke » (« les chaussettes vertes du pied sud du Jura », ndt). Les chaussettes vertes sont toutefois dissimulées sous un épais brouillard par ce matin glacial de décembre. Tout comme le Thal-Garage Frey qui surgit du néant brumeux, sur la route principale qui mène de Balsthal à La Chaux-de-Fonds. L'accueil est chaleureux dans le showroom. Heinz, le père, et Elisabeth Frey, la mère, signent toujours en tant que propriétaires, bien que leurs enfants fassent tous trois partie de l'entreprise. Jenny Frey, juriste et avocate, assure l'interface entre les clients et l'atelier dans le cadre du tout nouveau « Volvo Personal Service ». Rahel Frey, sa sœur, pilote de courses automobiles connue au-delà des frontières suisses, s'occupe du marketing, et Enzo,

leur frère, se consacre à la restauration de véhicules de collection. Lors de la visite d'AUTOINSIDE, il est en train de visser des pièces sur une Facel Vega, une voiture de rêve des années 60 qui associe design français et moteur américain.

La famille Frey a investi près de quatre millions de francs dans l'entreprise familiale en plusieurs étapes, au cours des dernières années. Un nouvel atelier a été construit, tandis que l'ancien a été remplacé par un imposant showroom. Les derniers modèles Volvo y attendent les clients, qui sont accueillis dans le « Living Room », une pièce qui rappelle la bonne vieille salle de séjour. Jenny Frey explique : « C'est l'idée de Volvo. Le client doit se sentir comme chez lui. »

La bijouterie du showroom

Surprise de taille dans le showroom : à côté de la Volvo S90, longue et élégante, et du sapin de Noël joliment décoré, se tient un ensemble de meubles qui fait penser à une bijouterie : de grands tiroirs plats renfermant des échantillons de matériaux pour les tableaux de bord, les poignées de portières, la sellerie... Et à côté, des morceaux de tôle et de cuir colorés. Jenny Frey : « Le client peut emporter les échantillons chez lui pour prendre sa décision. »

Tout est chic, lumineux et convivial. Mais, depuis les transformations, la véritable pièce de résistance se trouve dans le nouvel atelier. La tenue des mécaniciens en dit déjà long : ceux-ci ne portent ni salopettes ni bleus de travail, mais un pull anthracite orné du logo Volvo au niveau du cœur. Voici les hommes qui mettent en œuvre le nouveau concept Volvo dans leur travail quotidien : les techniciens d'entretien personnels. Des représentants de Volvo sont venus à Aedermannsdorf il y a deux ans pour présenter leurs idées. Les Suédois n'ont pas eu à argumenter longtemps. Jenny Frey : « D'une part, le timing était parfait car nous avons déjà commencé les transformations. D'autre part, le concept nous a séduits parce qu'il correspond à notre philosophie : faire partie des meilleurs. »

Deux ans de formation et de perfectionnement

Les mécatroniciens étaient quelque peu sceptiques, se souvient Jenny Frey. Ils n'étaient pas habitués au contact direct avec la clientèle. Pendant deux ans, la famille Frey a investi dans la formation et le perfectionnement, initié progressivement ses collaborateurs à la nouvelle organisation et à la nouvelle structure et ainsi, éliminé les résistances et les réticences. Aujourd'hui, les mécaniciens profitent de la liberté d'action qu'ils ont acquise lors de la réorganisation : ils prennent en charge les clients de A à Z, fixent les rendez-vous, commandent les

MULTI PART
Sécurité garantie.

**Garantie automobile.
Transparence et véritable partenariat.**

www.multipart.ch

Pour la garantie sur les occasions et les extensions de garantie

- ✓ Solution de garantie adaptée individuellement pour votre succursale
- ✓ Avantages solides en termes de service après-vente et de traitement des sinistres
- ✓ Garantie d'un budget propre

MultiPart Garantie AG | Seestrass 91 | 6052 Hergiswil
Téléphone 041 631 00 20 | info@multipart.ch



Des matériaux de qualité, une finition soignée: les clientes et les clients peuvent attendre leur véhicule ici.



Une voiture de rêve datant des années 60: Enzo Frey fait une dernière mise au point sur une Facel Vega.

pièces et établissent les factures. « Et ils vendent des accessoires », ajoute Jenny Frey en riant. Logique: c'est le mécanicien et non le conseiller clientèle qui remarque par exemple qu'un tapis de sol est déchiré. Jenny Frey: « Nous organisons aussi régulièrement des concours. Celui qui vend le plus d'accessoires remporte un prix. » Il peut s'agir d'un bon pour un week-end à la montagne ou pour un restaurant en couple.

La meilleure concession Volvo de Suisse

Le travail à l'atelier a été complètement réorganisé: les mécaniciens s'occupent des véhicules en binômes, qui changent régulièrement. Un tableau mural indique des données telles que la charge

de travail, les heures facturées mais aussi les problèmes à résoudre. Jenny Frey: « Chaque mécanicien peut y écrire une note quand il identifie un problème. S'il y en a trop, nous devons remettre en cause nos méthodes. »

Les clientes et les clients, tout comme les collaborateurs, apprécient eux aussi le contact étroit avec les techniciens d'entretien personnels. Depuis un an, le Thal-Garage Frey occupe la première place en matière de satisfaction de la clientèle parmi les 85 concessions Volvo de Suisse! Jenny Frey: « Un client vient d'écrire une lettre personnelle à l'un de nos mécaniciens. Il l'a remercié de ses excellents services et l'a gratifié d'un pourboire. » Quel autre mécatronicien automobile peut en dire autant? <

www.osram.ch



Lumière est mouvement

Force ou endurance?



OSRAM NIGHT BREAKER® LASER

- Jusqu'à 130 % de lumière en plus¹⁾
- Un cône lumineux jusqu'à 40 m plus long¹⁾
- Une lumière jusqu'à 20 % plus blanche¹⁾
- La combinaison d'un filament de haute technicité et du remplissage au gaz Xénon pur pour un rendement lumineux maximal



OSRAM ULTRA LIFE

- 4 ans de garantie²⁾
- Jusqu'à 4 fois de durée de vie en plus¹⁾
- Jusqu'à 100.000 km de temps de fonctionnement³⁾

1) En comparaison au lampes standard

2) Quatrième année seulement si le produit est enregistré online. Rendez-vous à l'adresse

www.osram.com/am-guarantee pour consulter les conditions détaillées et informations pour l'enregistrement

3) Avec une distance annuelle parcourue de 14.259 km et une utilisation de l'éclairage 60 % du temps

La lumière, c'est OSRAM

OSRAM

Giorgio Feitknecht, nouveau président de la direction d'ESA

« Faire de gros bénéfices n'est pas notre priorité »

L'organisation d'achat de la branche suisse de l'automobile (ESA) a un nouveau chef. Giorgio Feitknecht marque un changement de génération. Aucune révolution n'est à prévoir, mais le nouveau président de la direction se prépare à relever de nombreux défis, car le secteur des garages va changer. Reinhard Kronenberg, rédaction

■ La vigueur de sa seule poignée de main en dit long sur sa personnalité. Depuis le début du mois de janvier 2017, Giorgio Feitknecht préside aux destinées d'ESA. Charles Blättler, son prédécesseur, l'accompagnera discrètement encore jusqu'à la mi-mars pour prendre sa retraite après le Salon de l'auto.

G. Feitknecht est conscient de la difficulté de reprendre le flambeau d'un personnage aussi emblématique de la branche. « Avec ses collaborateurs, Charles Blättler a fait d'ESA ce qu'elle est aujourd'hui : non seulement un organisme essentiel de la branche automobile suisse, mais aussi un partenaire solide pour les garagistes », déclare-t-il.

Une évolution plutôt qu'une révolution

Mais un individu de la trempe de G. Feitknecht ne se contente pas de gérer le succès. Ses prétentions vont bien au-delà : il veut écrire un nouveau chapitre de l'histoire d'ESA sans pour autant tout bouleverser. Son approche relève de l'évolution, et non de la révolution. Le fait de connaître la maison depuis des années est une garantie de stabilité. Giorgio Feitknecht est en effet membre de la direction depuis cinq ans en qualité de responsable des canaux de distribution. Pour autant, il reconnaît que « la branche automobile suisse est en passe de subir des changements profonds. En tant que principal partenaire des garagistes, nous ne souhaitons pas nous limiter à un rôle d'accompagnement de cette évolution. Nous tenons à la marquer de notre sceau dans la mesure de nos possibilités ».

Pour Giorgio Feitknecht, les principaux défis qu'ESA devra relever dans les années à venir résultent essentiellement de la ra-



Depuis le début du mois de janvier 2017, Giorgio Feitknecht préside aux destinées d'ESA en tant que nouveau président de la direction.

pidité du progrès technologique : « La numérisation modifie la plupart des processus de travail des garagistes et par conséquent, les nôtres. Les coûts, les prix et les marges en subissent aussi les conséquences directes. Les besoins de mobili-

té des personnes ce changeront pas fondamentalement ces prochaines années, mais les moyens de les satisfaire vont, eux, évoluer. Ce constat pose de nouveaux défis aux clients d'ESA et donc, à l'organisation elle-même. » Pour G. Feitknecht, le

progrès du numérique représente un défi de taille à cet égard.

L'exercice d'équilibre entre coûts et recettes

La logistique en est un parfait exemple : le rythme de livraison s'est considérablement accéléré ces dernières années. Les fournisseurs qui ne livrent pas assez vite perdent des clients. Les concurrents d'ESA sont à portée de clic et se sont sérieusement mis à niveau au cours de ces dernières années. Il s'agit à la fois d'une partie d'échecs de haut niveau et d'un exercice d'équilibre entre coûts et recettes. Faudra-t-il encore augmenter le volume quotidien de livraisons ? « Nous estimons que deux à trois livraisons par jour sont économiquement et écologiquement judicieuses, équilibrées et suffisantes pour répondre aux besoins de la clientèle. Néanmoins, nous devons encore largement optimiser la logistique dans les années à venir, notamment pour raccourcir davantage le délai entre la commande et la livraison », affirme G. Feitknecht.

ESA favorise la performance de l'ensemble de la branche automobile

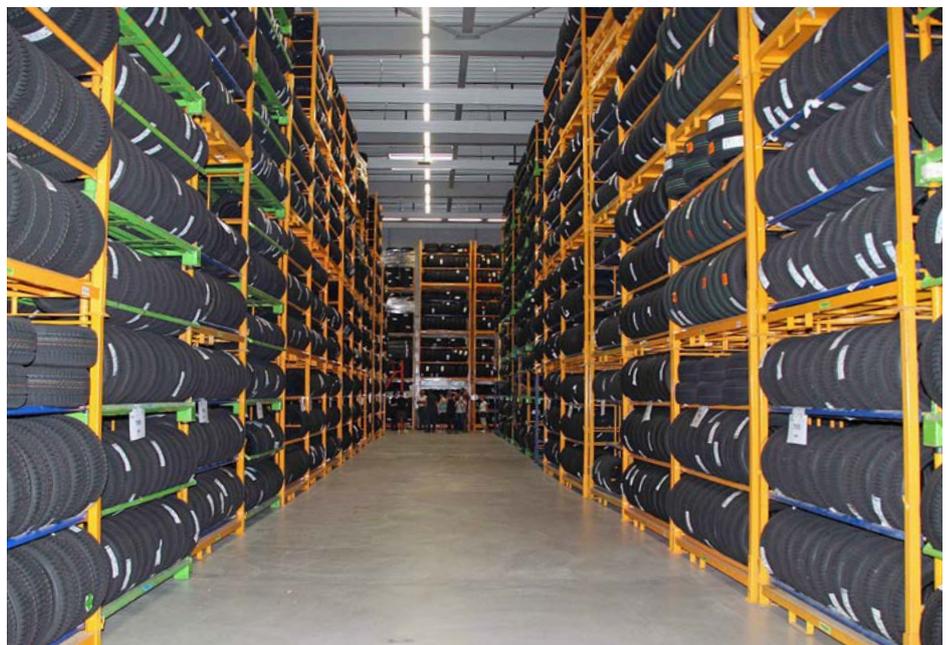
Dans cette lutte pour les parts de marché opposant ESA aux autres fournisseurs internationaux, nationaux et régionaux, Giorgio Feitknecht considère que son entreprise bénéficie d'une « situation spéciale », c'est-à-dire favorable. « En tant que coopérative de la branche, dont le conseil d'administration se compose exclusivement de garagistes, faire de gros bénéfices n'est pas notre priorité. En effet, notre première mission consiste à fournir aux garages et aux carrosseries les produits, les outils et les services nécessaires à leur succès à long terme », explique-il. C'est ainsi qu'ESA entend favoriser la performance de l'ensemble de la branche automobile en mettant à la disposition de ses clients des prestations de marché telles que garagino.ch, SafePneu et MechaniXclub en grande partie gratuitement. G. Feitknecht ne considère pas le caractère coopératif de l'ESA comme un désavantage face à la concurrence : « De prime abord, la forme coopérative de l'entreprise peut paraître démodée à certaines personnes » déclare-t-il. « Mais en réalité, elle est tout à fait moderne, car elle garantit une forte proximité par rapport au marché, protégeant ainsi au mieux les intérêts de nos clients. »



La traditionnelle AG d'ESA se tiendra pour la première fois sous la houlette de G. Feitknecht en 2017.



Satisfaits : des membres de la coopérative ESA lors de l'assemblée générale à Interlaken en 2016.



Gigantesque : le nouvel entrepôt de pneus du quartier général d'ESA, à Burgdorf.



Photo de groupe au dîner de gala autour d'ESA-Tecar : Hans-Peter Schneider (USIC), Giorgio Feitknecht, Markus Hutter, Charles Blättler (membres d'ESA), Urs Wernli (UPSA) et Daniel Steinauer (ESA).

La solidarité n'est pas un automatisme

G. Feitknecht n'a jamais vu la forme coopérative d'ESA comme un obstacle, bien au contraire : « il est particulièrement avantageux que nos clients soient aussi nos copropriétaires ». Toutefois, même le nouveau président est suffisamment réaliste pour savoir que la solidarité n'est ni un chèque en blanc ni un automatisme et qu'ESA doit sans cesse s'imposer sur le marché.

C'est pourquoi ESA suit de très près l'évolution à venir du rôle des garagistes. Pour le nouveau patron, l'évolution fera d'eux des prestataires de mobilité « même si la substance d'un tel métier n'est pas encore totalement claire et si chacun en a sans doute sa propre conception ».

Un positionnement aussi attractif que possible

Pour lui, la principale mission de l'UPSA est d'associer ce concept à des contenus palpables, une démarche qu'elle a déjà entamée avec succès grâce à des programmes pérennes et axés sur l'utilité. G. Feitknecht considère que le cœur de métier d'un garagiste consiste « à positionner l'automobile comme moyen de transport aussi attractif que possible pour le consommateur ». La protection de l'environnement, la fiabilité et des prix avantageux mais aussi la sympathie, un accès aisé aux prestations et aux solutions ainsi que la flexibilité font partie de cette approche. De manière générale, les garagistes devront assurer la mobilité individuelle de leurs clients de manière moderne, ce qui nécessitera avant tout une prise en compte encore plus systématique de leurs besoins. Le mot d'ordre ? La qualité des prestations.

Le garagiste doit aider à trouver la meilleure solution

Le garagiste de G. Feitknecht agit-il de la sorte ? Sa réponse vient au quart de tour : « Absolument, déclare-t-il, mon garagiste s'occupe de moi depuis de nombreuses années, il est à la fois très cordial et excellent. Très ouvert, il accueille mes prétentions et mes attentes avec flexibilité. » « Il me conseille de manière très agréable, si bien que je n'ai jamais eu l'impression qu'il cher-

chait juste à me vendre quelque chose. » Son garagiste ne se définirait probablement pas comme un conseiller en mobilité, affirme G. Feitknecht. C'est pourtant ce qu'il est en réalité, car il assure la mobilité de son client à tout moment. « Il m'aide avec beaucoup d'authenticité à trouver la meilleure solution. » Selon G. Feitknecht, c'est la bonne approche. <

Portrait

Nom : Giorgio Feitknecht

Âge : 50

Parcours professionnel :

- Diplôme en économie d'entreprise Université de Fribourg
- Diplôme fédéral de chef logisticien
- Quelques années dans le commerce de détail, puis différents postes de cadre dirigeant dans deux entreprises de logistique et d'expédition, avant de rejoindre l'un des premiers gestionnaires de flottes full-service de Suisse
- ESA depuis 2011

Situation familiale : marié, père de deux filles

Domicile : Fribourg

Loisirs : la famille, les amis et le sport

Devise : « Traite les autres comme tu voudrais qu'ils te traitent. »



Stieger Software : mesures contre les attaques de rançongiciels

Pas de rançon en cas de kidnapping de données !

■ Les garagistes peuvent eux aussi être victimes d'attaques de rançongiciels. Les hackers cryptent les données dans le système et réclament, comme dans un kidnapping, une rançon. Comment se prémunir de telles agressions et que faire en cas d'attaque? Stieger Software, leader du marché des logiciels pour garages, nous conseille.

Prévenir

pd. La règle n° 1 est de sauvegarder ses données ! Idéalement, à intervalles réguliers. « Nous pensons que la manière la plus simple de procéder est de sauvegarder ses données à trois fréquences : quotidienne, hebdomadaire et mensuelle. On perd ainsi au maximum les données d'un jour, qu'il faudra recréer. On limite ainsi considérablement les dégâts au cas où le garagiste subirait tout de même une attaque », explique Stephan Rissi, directeur Marketing et vente chez Stieger.

Il faut en outre attribuer clairement la responsabilité de la sauvegarde des données au sein de l'entreprise. Selon Stieger, c'est au chef de s'en charger. « Aujourd'hui, les données sont le véritable capital de l'entreprise : c'est la raison pour laquelle le plus haut responsable a pour mission de protéger ce bien avec tous les moyens dont il dispose. Faire des économies dans ce domaine est une erreur. »

À chaque installation de logiciel, Stieger attire donc l'attention de ses clients sur l'importance de la sauvegarde des données et forme sa

clientèle en conséquence. Si la sauvegarde n'est pas réalisée au sein de l'entreprise, elle peut être faite sur mandat par le partenaire informatique qui a installé le serveur.

Éviter

Il est également recommandé de sensibiliser ses collaborateurs aux cybermenaces et de les former régulièrement à la sécurité informatique. « La gestion des e-mails, en particulier, doit faire l'objet d'une grande attention. Il ne faut jamais ouvrir les documents attachés aux messages d'expéditeurs inconnus. En cas de doute, ceux-ci doivent être supprimés afin que le logiciel malveillant n'atteigne pas le système. » Adopter une saine méfiance vis-à-vis d'Internet, des e-mails et des supports externes de données, comme les clés USB, aide à éviter les dégâts.

Il est également utile de prendre des mesures techniques : avoir un programme antivirus professionnel et toujours à jour, un firewall activé et un filtre anti-spams, mais aussi s'assurer de la mise à jour régulière des logiciels de l'entreprise.

Lutter

Si, malgré toutes ces précautions, on est tout de même victime d'une attaque, il est conseillé d'agir vite : désactiver le réseau et prévenir les responsables de l'informatique. Ne pas verser de rançon aux pirates. Reconfigurer le système et restaurer les données sauvegardées. <

ESA

ESA, votre partenaire compétent en matière de lubrifiants

■ Étant donné l'allongement permanent des intervalles de vidange, chaque garage doit tirer le meilleur parti de chaque visite d'un client. En tant que partenaire compétent en matière de lubrifiants, ESA propose à ses clients tous les produits nécessaires pour être efficace.

pd. La variété des marques de lubrifiants d'ESA permet de répondre à tous les besoins. Ainsi, les clients d'ESA ont toujours sous la main l'huile qu'il leur faut, quelle que soit la catégorie de prix du véhicule à réparer. Cet avantage distingue nettement ESA de ses concurrents.



Voitures de tourisme, véhicules utilitaires ou transmissions : ESALube propose un choix des produits de qualité adaptés à toutes les applications. Sur esashop.ch, les clients d'ESA peuvent trouver les huiles moteur ESA-Lube qu'il leur faut, classées par fiche d'homologation ou par référence!



La marque premium Shell propose une vaste gamme de lubrifiants, qui se distingue par sa performance exceptionnelle même dans les conditions les plus difficiles.



Les lubrifiants ELF en Suisse : qualité supérieure, passion et expertise, une exclusivité ESA!

Tout acheter chez un seul et même fournisseur : en plus des lubrifiants, les copropriétaires et les clients d'ESA trouveront d'autres produits de ce type sur esashop.ch! <



MARS**MWST Grundkurs, 1 Tag**

Der Grundkurs ist eine aktuelle praxisnahe Einführung in die Mehrwertsteuer im Automobilgewerbe unter Anwendung von Fallbeispielen.

> 22. März 2017, Winterthur

Telefontraining für Automobilverkäufer, 1 Tag

Für Automobilverkäufer, welche ihr Hauptwerkzeug «Telefon» perfektionieren wollen. Sie lernen, das Telefon zu Ihrem Vorteil einzusetzen und die sichere Technik, um die Kontrolle über den Anruf zu erlangen. Lernen Sie den Umgang mit schwierigen Fragen zu Eintauch und Preisen sowie den Abschluss von Terminvereinbarungen und Abfrage von Kundendaten.

> 30. März 2017, Bern

AVRIL**Eurotax AutowertPro-Kurs, 1 Tag**

Sie lernen alle Möglichkeiten der Benutzereinstellungen kennen. Sie nutzen die Möglichkeiten des «AutowertPro» als Kundeninformationssystem und für die Verkaufsförderung (CRM). Sie erstellen professionelle Fahrzeugofferten inkl. Finanzierung und Kaufvertrag.

> 5. April 2017, Bern

MAI**MWST Fortsetzungs- und Vertiefungskurs, 1 Tag**

Der Fortsetzungs- und Vertiefungskurs MWST soll bei den Teilnehmern die korrekte Anwendung der MWST fördern. Anhand von kurzen praxisbezogenen Fallbeispielen und

im Dialog mit dem Referenten kann das Wissen vertieft werden. Voraussetzung: Grundkurs.

> 3. Mai 2017, Winterthur

Eurotax AutocalcPro-Kurs mit Eurotax-RepairEstimate, 1 Tag

Dieser Kurs vermittelt neuen Mitarbeitenden oder Anwendern mit AutocalcPro- und EurotaxRepairEstimate-Erfahrung vertiefte Informationen zu allen Programmteilen. Sie lernen alle Möglichkeiten inklusive add ons kennen, um effizient und schnell alle Funktionen nutzen zu können.

> 11. Mai 2017, Bern

Occasionsmanagement, 1 Tag

Für Automobilverkaufsberater, Geschäftsführer und Inhaber: Ausstellung sowie Präsentation der Occasionen. Den gesamten Eintauchprozess erarbeiten. Bestandsmanagement von Occasionen. Dynamische Preisstrategie anhand von Beispielen auf den Internetplattformen aufzeigen und erarbeiten. CRM: Kunden gewinnen und Kundenbindung.

> 17. Mai 2017, Bern

Séminaire de gestion des occasions, 1 journée

Exposition et présentation des occasions, élaborer toute la procédure de reprise,

gestion des stocks de véhicules d'occasion, montrer et élaborer une stratégie tarifaire dynamique à l'aide d'exemples sur les plates-formes Internet, CRM : gagner et fidéliser les clients.

> 18 mai 2017, à Paudex

AOÛT**Automobil-Verkaufsberater/in mit eidg. Fachausweis**

Die Weiterbildung umfasst 8 Module: Verkaufspsychologie und Persönlichkeitsbildung, Verkaufsmethodik und Verkaufskommunikation, Administration und Informatik, Arbeits- und Betriebsorganisation, Occasionshandel, Rechnungswesen, Recht und Versicherungen, Verkaufsbezogene Produktkenntnisse, Marketingspraxis und Automobilmarkt. Start Lehrgang am 17. August 2017 in Bern, Dauer: drei Semester, berufsbegleitend.

> 17. August 2017, Bern

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.agvs-upsa.ch.



www.agvs-upsa.ch, Rubrik: Berufsbildung/AGVS Business Academy

Tout pour rester cool.



CHEMUWA



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

Diagnosticien(ne) d'automobiles et coordinateur/-trice d'atelier automobile

Nous sommes à la recherche de jeunes experts aux examens motivés

En 2016, plus de 600 candidates et candidats ont passé les examens de diagnosticien(ne) d'automobiles et de coordinateur/-trice d'atelier automobile. Afin de pouvoir continuer à assurer des sessions d'une telle ampleur, il est impératif de recruter de jeunes experts aux examens motivés. Arnold Schöpfer, UPSA

■ Tous les futurs diagnosticiens d'automobiles et coordinateurs d'atelier automobile présentent des examens écrits, oraux et pratiques dans quatre branches.

L'épreuve écrite est toujours organisée localement, tandis que les examens pratiques et oraux se déroulent à la Mobilcity de Berne. Les examens finaux pratiques et écrits de la filière « véhicules utilitaires » constituent une exception et ont lieu à l'école de maintenance de Thoune. La durée totale de l'examen est de douze heures pour les diagnosticiens d'automobiles orientation « voitures de tourisme » et onze heures pour l'orientation « véhicules utilitaires ».

Pour que les examens pratiques se déroulent correctement, les véhicules doivent être préalablement préparés, ce qui demande énormément de temps. La préparation des véhicules et l'encadrement des candidats pendant les examens sont assurés par Hansruedi Ruchti et Markus Schwab. L'équipe est assistée par Philipp Lendenmann pour les tâches administratives.

1500 jours d'expertise par an

Chaque jour, 15 experts font passer des examens: si l'on étend cela à toute l'année, on obtient 1500 jours d'expertise par an et ce, rien que pour les examens pratiques !

En 2016, ces prestations ont été assurées par plus de 40 experts romands, 20 tessinois et 200 suisses alémaniques.

Le prérequis pour devenir expert est d'avoir un diplôme de diagnosticien d'automobiles et au moins deux à trois ans d'expérience en tant qu'expert aux examens de fin d'apprentissage. Les personnes intéressées peuvent contacter Arnold Schöpfer (arnold.schoepfer@agvs-upsa.ch).

Nous profitons de cette annonce pour remercier de tout cœur les experts qui nous accompagnent tout au long de l'année! <



L'examen pratique de diagnosticien d'automobiles orientation « voitures de tourisme » dure douze heures.



La préparation des véhicules et l'encadrement des candidats pendant les examens sont assurés par Markus Schwab, Philipp Lendenmann, Hansruedi Ruchti et Arnold Schöpfer (de g. à dr.).

Entretien avec Werner Bieli, président de la Commission d'assurance qualité DA/CAA

« Il faut être conscient de la responsabilité de sa fonction honorifique »

■ À votre avis, quelle est la valeur du diagnosticien d'automobiles (DA) dans un garage ?

Grâce à la solide formation qu'il a suivie, la valeur du diagnosticien d'automobiles est immense, surtout dans le domaine du diagnostic complexe. Les objectifs de performance de la formation décrivent la fonction du diagnosticien comme celle d'un généraliste : la formation couvre donc une matière très vaste et confère aux jeunes professionnels une grande polyvalence. En outre, pour que le diagnosticien d'automobiles entretienne de bonnes relations professionnelles avec les clients et les autres collaborateurs, il est également formé dans le domaine de la communication. Nous avons aussi tenu compte de cette exigence dans l'élaboration du nouveau concept de formation.

Qu'en sera-t-il à l'avenir ? Les DA seront-ils toujours aussi demandés sur le marché ?

Comme toujours, l'offre est fonction de la demande, laquelle dépend à son tour de la qualité de la formation. Nous devons donc continuer à offrir une formation de premier ordre. Si nous y parvenons, nous avons la garantie que « notre » diagnosticien d'automobiles sera non seulement demandé comme généraliste, mais qu'il pourra aussi prétendre à une formation complémentaire pour devenir, par exemple, technicien sur systèmes chez un importateur.

Cette année, 15 candidats ont présenté le premier gros examen de coordinateur d'atelier automobile. Pourquoi étaient-ils aussi peu nombreux ?

Nous savions dès le départ que les coordinateurs d'atelier sont moins demandés que les diagnosticiens. Pour engager un tel profil, il faut tout de même que l'entreprise ait une certaine taille et l'organisation correspondante. Le coordinateur d'atelier, tout comme le diagnosticien, occupe une fonction de cadre. Pour une entreprise, c'est un collaborateur coûteux dont l'engagement doit être rentable. Je pense aussi que cette fonction et les compétences y afférentes



Werner Bieli, président de la Commission d'assurance qualité DA/CAA.

sont encore trop peu connues dans notre branche. Pour avoir de l'avenir, cette nouvelle formation doit bénéficier d'un soutien aussi large que possible. Les écoles et les établissements de formation doivent organiser des séances d'information pour renforcer la confiance vis-à-vis de cette profession. L'UPSA est tout à fait disposée à participer à cette démarche et à aider les établissements de manière ciblée.

On a toujours besoin d'experts pour les examens. Quels sont les prérequis et les compétences nécessaires pour être un bon expert ?

Premièrement, la personne doit être consciente de la responsabilité de sa « fonction honorifique ». Le rôle d'expert est toujours affaire de confiance. Les attentes des candidats à son égard sont dès lors très élevées. De plus, les experts d'aujourd'hui, et plus encore de demain, doivent impérativement posséder, outre d'excel-

lentes connaissances spécialisées, des compétences sociales et personnelles très développées. La noble tâche des experts consiste à tout mettre en œuvre pour conduire les candidats à la réussite. Pour cela, il faut inspirer confiance, avoir de l'assurance et adopter un comportement exemplaire. Enfin, nous attendons également de nos experts qu'ils soient motivés à promouvoir l'image de notre branche et à l'honorer. <



Remise de diplômes de gestionnaires d'entreprise dans la branche automobile

44 nouveaux dirigeants sur le marché des garages

En novembre, 44 candidats reçus à l'examen supérieur spécialisé de gestionnaire d'entreprise se sont vus décerner leur diplôme, consécration de leur importante formation. **Mario Borri**, rédaction

■ La formation des nouveaux dirigeants de la branche automobile aura duré deux ans. Pendant cette période, les candidats ont dû travailler énormément et se priver de nombreux moments avec leurs proches. L'ambiance parmi les jeunes diplômés était particulièrement détendue lors des célébrations au Stilhaus de Rothrist.

Le haut niveau des invités témoigne de l'importance accordée à l'examen supérieur spécialisé. Edwin H. Hofer, l'ancien ambassadeur suisse en Russie, en Serbie et en Libye, ainsi que Rémy Hübschi, le chef du service Formation professionnelle supérieure au Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI), figuraient parmi les sommités conviées à l'événement.

La remise des diplômes constituait, naturellement, le temps fort de la soirée. M. Hofer, l'ancien ambassadeur, ainsi que Peter Baschnagel et Jürg Fluri, respectivement président et secrétaire de la Commission d'assurance qualité Examen professionnel supérieur de l'UPSA, ont remis aux candidats reçus les certificats fraîchement imprimés. Lors de cette remise de diplômes, Jürg Fluri officiait pour la dernière fois pour l'UPSA. En effet, l'ancien responsable de la formation professionnelle prend sa retraite. <



Voici les lauréats :

Stefan Aebersold, Schliern b. Köniz BE, Edward Bachmann, Rüti ZH, Christian Beer, Thun BE, Remo Binzegger, Zug, Philipp Blatter, Kirchberg BE, Stéphane Brandt-dit-Siméon, Buchs ZH, Christoph Burkhalter, Ipsach BE, Silvan Burkhard, Rickenbach LU, Thomas Burri, Thun, Marc Egolf, Dottikon AG, Mark Daniel Eichenberger, Gossau ZH, Burim Elezi, Gwatt BE, Kevin Fehervary, Regensdorf ZH, Dominik Fischer, Grüt ZH, Christian Friedli, Winterthur ZH, Pascal Genier, Biel BE, Alexander Gerber, Biel BE, Reto Hess, Hochdorf LU, Marc Jungo, St. Silvester FR, Adrian Koller, Sarmenstorf AG, Patrick Lehmann, Laupen BE, Adrian Marti, Bützberg BE, Flavio Matter, Buttisholz LU, Michael Maurer, Meiringen BE, Jonas Mauron, Tafers FR, Andreas Möri, Epsach BE, Yves Moser, Dorf ZH, Samuel Rabensteiner, Luzern, Stefan Reinisch, Dänikon ZH, Daniel Rüger, Meiringen BE, Marcel Stadelmann, Köniz BE, Daniel Streun, Bellach SO, Michael Suing, Erlach BE, Christian von Allmen, Grosshöchstetten BE, Stefan von Allmen, Oberglatt ZH, Kevin Weiss, Zweisimmen BE, Marcel Zehnder, Richterswil ZH, Daniel Zigerli, Zürich, Pirmin Zimmermann, Weggis LU, Flurin Zimmermann, Kerzers FR, Javier Cortizo, St. Sulpice VD, Joël Patrick Da Silva, Carouge VD, Ricardo Da Silva, Morez (F), Tony Rosa, Arzier-le-Muids VD.



Christian Rime, vice-président de la Commission Assurance Qualité Examen professionnel supérieur.



Jürg Fluri, chef retraité de la formation professionnelle à l'UPSA avec son épouse Béatrice et Peter Baschnagel.



Ex-Ambassadeur Erwin H. Hofer avec son épouse Béatrice et Peter Baschnagel, président de la Commission Assurance Qualité Examen professionnel supérieur.

RADAR 2016

Prévoir la prochaine étape de développement de sa carrière

Le 17 novembre dernier, la Mobilcity de Berne a accueilli la soirée d'information «RADAR». L'événement, organisé en collaboration avec le MechaniXclub ESA, a présenté la vaste offre de formations continues proposées dans la branche automobile. **Bruno Sinzig**, rédaction

■ Olivier Mäder, chef du service Formation de l'UPSA, a d'abord indiqué aux participants les possibilités de formation continue qui relèvent de la compétence de l'UPSA.

Après avoir réussi l'examen professionnel (EP), il est possible de passer un brevet fédéral dans les spécialités suivantes :

- diagnosticien d'automobiles ;
- conseiller de service à la clientèle ;
- conseiller de vente automobile ;
- coordinateur d'atelier automobile.

En revanche, pour accéder au diplôme fédéral de gestionnaire d'entreprise de la branche automobile, il faut avoir réussi l'examen professionnel supérieur (EPS).

En outre, la formation continue de secouriste routier a été conçue en collaboration avec le Touring Club Suisse (TCS) et elle est également sanctionnée par un examen professionnel.

Bernhard Gerster, directeur du département Technique automobile de la Haute-école spécialisée bernoise, a présenté les cursus qui mènent au Bachelor ou au Master en technique automobile.

La formation continue de restaurateur de véhicules a également été abordée. Élaborée par l'UPSA, l'USIC (Union suisse des carrossiers) et l'IgFS (Communauté d'intérêts des restaurateurs de véhicules), cette nouvelle formation peut être sanctionnée par un examen de certificat (et bientôt par un examen professionnel).

À l'issue de ces présentations, les participants ont pu poser des questions et poursuivre la discussion autour d'un apéritif avec les représentants des écoles professionnelles de Berne (GIBB) et de Thoue (IDM), ainsi que de la Haute école spécialisée bernoise. <



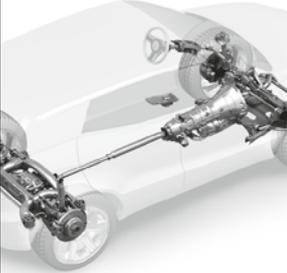
De nombreux jeunes sont venus s'informer sur les métiers de l'automobile.



Bernhard Gerster répond aux questions sur la formation à la HTI Bienne.



Les écoles professionnelles de Berne (GIBB) et de Thoue (IDM) étaient à la disposition des participants pour approfondir le sujet.

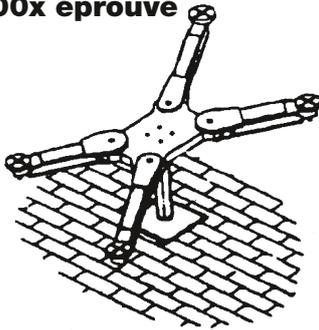


**VOTRE SPÉCIALISTE
4X4 POUR BOÎTES
DE VITESSES, DIRECTIONS
ET ESSIEUX.**

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



**Assainissement
de votre élévateur
à une colonne
500x éprouvé**



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

Nous vous proposons la solution idéale et économique



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

Qualification pour les WorldSkills

Riet Bulfoni représentera la Suisse aux championnats du monde des métiers

Le verdict est tombé : c'est Riet Bulfoni, de Scuol (GR), qui partira pour Abou Dhabi en octobre 2017, pour représenter la Suisse aux WorldSkills. Il s'est en effet imposé face à Janik Leuenberger lors d'une finale de haut vol au centre de formation de l'UPSA Suisse centrale à Horw (LU). Olivier Maeder, UPSA



Riet Bulfoni (à g.) et Janik Leuenberger.

■ Le suspense était à son maximum au coup d'envoi de la finale. Les deux meilleurs jeunes mécaniciens d'automobiles de Suisse, Janik Leuenberger (20 ans), le champion de Suisse en titre, et Riet Bulfoni (21 ans), vainqueur des championnats d'Europe 2016, se sont affrontés afin de déterminer qui participerait aux WorldSkills. La tension était donc au rendez-vous au centre de formation de l'UPSA Suisse centrale à Horw. Et pourtant, seul l'un d'eux pouvait être couronné vainqueur : il

s'agit en l'occurrence de Riet Bulfoni, âgé de 21 ans, qui vit et travaille à Scuol, dans le canton des Grisons.

Les travaux des deux concurrents ont été évalués par Flavio Helfenstein, Michel Tinguely et Patrick Balmer, experts des WorldSkills, et par Sven Zenklusen et Jürg Bühler, instructeurs et experts en diagnostic automobile.

Riet Bulfoni et Janik Leuenberger ont dû passer quatre épreuves en très peu de temps,

deux épreuves orales et deux exercices pratiques exigeants consacrés à la mécanique des moteurs et à la recherche de pannes sur un véhicule (gestion du moteur).

«Nous avons été impressionnés par la vivacité d'esprit et la méticulosité dont nos deux candidats ont fait preuve lors du travail sur la gestion du moteur», a souligné Jürg Bühler, qui possède une longue expérience de l'évaluation des futurs diagnosticiens d'automobiles.

À l'issue de la compétition, Flavio Helfenstein, champion du monde des mécatroniciens en 2011, a pu annoncer à Riet Bulfoni l'heureuse nouvelle de sa qualification. Ce dernier se rendra donc à Abou Dhabi en 2017 pour représenter la Suisse aux WorldSkills.

Mais Janik Leuenberger est lui aussi un vainqueur. Lors de l'annonce du classement, il était le plus jeune candidat de tous les temps à avoir réussi, à la fin du mois de novembre, l'examen professionnel de diagnosticien d'automobiles.

L'UPSA tient à féliciter nos deux jeunes talents pour leurs performances hors du commun et se déclare fière de ces deux ambassadeurs de la relève professionnelle. <

FASCINATION POUR L'AUTOMOBILE

Pour une relève forte dans votre entreprise.
www.metiersauto.ch

 UPSA | AGVS





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

AARGAU

Infoveranstaltung Automobildiagnostiker

Mittwoch, 25. Januar 2017, 18.00 Uhr
Donnerstag, 9. März 2017, 18.00 Uhr
Weiterbildungszentrum Lenzburg

> www.wbzlenzburg.ch

ZENTRALSCHWEIZ

Infoveranstaltung Automobildiagnostiker und Automobil-Werkstattkoordinator

Donnerstag, 9. März 2017, 19.00 Uhr
AGVS Ausbildungszentrum Horw.

> www.agvs-zs.ch

ST. GALLEN

Lehrgang Automobildiagnostiker

Kursbeginn 2017 - 2019, Start jeweils im August
AGVS-Ausbildungszentrum St. Gallen

> www.agvs-abz.ch

THURGAU

Infoveranstaltung Automobildiagnostiker

Dienstag, 14. März 2017, 19.30 Uhr

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

Anmeldeschluss: 30. Mai 2017
Start Lehrgang: Dienstag, 15. August 2017
Gewerbliches Bildungszentrum Weinfelden

> Weitere Informationen: eb.gbwh.ch
(Lehrgänge, Automobildiagnostiker)

WINTERTHUR

Infoveranstaltung Kundendienstberater im Automobilgewerbe

Dienstag, 17. Januar 2017, 19.00–20.30 Uhr
Lehrgangsstart 13. Januar 2018
STF Winterthur

> www.stfw.ch/akb

Infoveranstaltung Dipl. Betriebswirt im Automobilgewerbe

Dienstag, 17. Januar 2017, 19.00–20.30 Uhr
Lehrgangsstart 23. August 2017
STF Winterthur

> www.stfw.ch/abwa

Infoveranstaltung Automobildiagnostiker Infoveranstaltung Automobil-Werkstattkoordinator

Dienstag, 17. Januar 2017, 19.00–20.30 Uhr
Lehrgangsstart 04./05. September 2017
STF Winterthur

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

ZÜRICH

Infoveranstaltung Automobildiagnostiker, Automobil-Werkstattkoordinator und Betriebswirt

Dienstag, 13. Dezember 2016
Donnerstag, 12. Januar 2017
18.30 bis 20.30 Uhr
TBZ Zürich

> www.tbz.ch/weiterbildung/automobiltechnik

ROMANDIE

Diplôme fédéral de gestionnaire d'entreprise de la branche automobile

Séance d'information: mardi
24 janvier 2017, 18 h

Prochaine session: 26.04.2017–27.04.2019
Romandie Formation, Paudex
> www.romandieformation.ch

Brevet fédéral de conseiller de vente en automobile

Séance d'information: mardi
31 janvier 2017, 18 h

Prochaine session: 26.04.2017–27.12.2018
Romandie Formation, Paudex
> www.romandieformation.ch

Brevet fédéral de coordinateur d'atelier automobile UPSA

Séance d'information mardi
28 mars 2017, 18 h

Prochaine session: 11.09.2017–30.06.2018
Romandie Formation, Paudex
> www.romandieformation.ch

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

Séance d'information: mardi
25 avril 2017, 18 h

Prochaine session: 12.09.2017–29.06.2019
Romandie Formation, Paudex
> www.romandieformation.ch

Les sections nous informent

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

Vous trouverez les informations relatives à toutes les formations continues sur

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



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

« La route rattrape ce que

Le 12 février prochain, le peuple suisse se prononcera sur le Fonds pour les routes nationales et le trafic d'agglomération (FORTA). Jürg Röthlisberger, directeur de l'Office fédéral des routes (OFROU), exige que la route et le rail soient sur un pied d'égalité. Sandro Compagno, rédaction



Le 12 février prochain, nous nous prononcerons sur le Fonds pour les routes nationales et le trafic d'agglomération (FORTA).

■ **Monsieur Röthlisberger, il y a six mois à peine, 70% des électeurs et tous les cantons ont rejeté l'initiative « vache à lait ». Les opposants du FORTA prétendent que ce fonds serait lui aussi une sorte de « vache à lait ».**

Jürg Röthlisberger: Et où est le problème ? Si le FORTA est en quelque sorte une « vache à lait », c'est parce que c'est nécessaire. Notre réseau de routes nationales n'est pas un système interurbain comme en Amérique du Nord par exemple, mais plutôt un système de drainage des villes et des agglomérations. Sur plus de 1800 km d'autoroutes, nous avons 440 sorties, soit une tous les quatre kilomètres. C'est un record mondial absolu ! Mais le système est dans une impasse et sujet à de nombreuses erreurs. Nous le constatons chaque soir : il est devenu impossible de sortir des villes,

que ce soit Lucerne, Zurich, Genève ou Lausanne. Nous avons perdu un bien dans lequel nos clients, les usagers de la route, ont investi 100 milliards de francs au total depuis 1960 : la fiabilité et la prévisibilité

« Notre réseau de routes nationales n'est pas un système interurbain comme en Amérique du Nord par exemple, mais plutôt un système de drainage des villes et des agglomérations »

des temps de parcours. Le FORTA nous permettra d'investir dans les autoroutes et surtout, d'accroître les capacités, et il aidera les agglomérations et les villes,

qui dépendent de l'effet drainant des routes nationales.

Qu'est-ce qui distingue le FORTA de la « vache à lait » ?

La « vache à lait » n'était pas un système aussi bien étudié que le FORTA. Elle aurait créé un trou de 1,5 milliards de francs par an dans les caisses de la Confédération. Avec le FORTA, nous ne parlons plus que de 650 millions par an au maximum. Ces fonds ne proviennent pas d'impôts, mais de recettes de la route qui étaient jusqu'à présent versées dans les caisses de l'État et qui profiteront désormais à la route.

Le Parlement a longtemps débattu pour mettre le FORTA sur pied. Avons-nous maintenant la meilleure solution ou juste un bon compromis suisse ?

Le FORTA est la bonne réponse à plusieurs

le rail a déjà »

questions. L'équilibre entre les recettes et les dépenses est constamment menacé: l'entretien coûte plus cher car les routes nationales vieillissent. À titre d'exemple, la moitié de nos quelque 3500 ponts ont aujourd'hui au moins 50 ans. Dans le même temps, la consommation des véhicules baisse. Cette évolution est positive sur le plan écologique, mais problématique pour le financement, car celui-ci repose sur l'impôt sur les huiles minérales et la surtaxe sur les huiles minérales et donc, sur la consommation. Aujourd'hui, en

«Malgré la mode de la mobilité intelligente et de la conduite autonome, nous devons admettre que nous aimons conduire nous-mêmes.»

plus d'être très complexe et peu transparent, le financement de nos infrastructures routières n'est plus assuré. Et il comporte des erreurs grossières systématiques.

Par exemple ?

Si des travaux coûtent moins cher que prévu suite à un appel d'offres, l'économie réalisée va dans les caisses de la Confédération. L'automobiliste n'en bénéficie pas. Il en va tout autrement pour le rail. Celui-ci dispose déjà d'un fonds d'infrastructure. La route ratrape donc ce que le rail a déjà. L'égalité de traitement des moyens de transport constitue un argument essentiel en faveur du FORTA.

Que se passera-t-il si le FORTA est rejeté ?

À l'heure actuelle, le budget alloué à l'élimination des problèmes d'engorgement est plafonné à 5,5 milliards de francs. Cela nous permet seulement de financer les projets très urgents, mais pas le quatrième tube du tunnel de Baregg ni la totalité de la rocade de Genève. Si le FORTA n'aboutit pas, l'écart entre recettes et dépenses se creusera et nous devons fixer des priorités. Celles-ci sont claires: premièrement, l'entretien courant, soit la disponibilité quotidienne; deuxièmement, les travaux de gros

entretien, soit la disponibilité à long terme; et en dernier, l'extension des capacités. Si nous n'assurons pas le financement, nous ne ferons bientôt plus qu'entretenir, et de manière insuffisante.

Le FORTA vise à éliminer les goulets d'étranglement en construisant plus de voies. Des systèmes de circulation intelligents ne seraient-ils pas aussi utiles ?

Il est incontestable que nous n'arriverons à rien sans surfaces de transport supplémentaires. Mais nous devons aussi apprendre à mieux utiliser ce que nous avons déjà. Ces prochaines années, nous convertirons 170 km de bandes d'arrêt d'urgence. Le système de gestion du trafic présente lui aussi un potentiel. Je pense ici à des systèmes de comptegouttes ou à une harmonisation de la vitesse (limitation à 100 ou 90 aux heures de pointe). Je place également beaucoup d'espoir dans l'intelligence de la mobilité: des véhicules autonomes ou partiellement autonomes qui nous permettraient de réduire les distances de sécurité.

La tarification de la mobilité n'est pas d'actualité ?

Il s'agit d'une idée visant à lisser les pics de circulation. Mais elle est assortie d'un prérequis non négociable: le concept doit s'appliquer à toutes les formes de transport. Il ne s'agirait donc pas de «road pricing» mais de «mobility pricing»! Aujourd'hui, le taux d'oc-

cupation des voitures suisses est d'à peine 1,1 personne aux heures de pointe. Les transports publics font mieux. Ils comptent en places assises occupées et atteignent parfois un taux d'occupation de plus de 100% aux heures de pointe. Nous parlons d'embouteillages et de goulets d'étranglement sur les routes, mais nous oublions que chaque véhicule peut encore accueillir 2,5 à 3 personnes. Nos efforts doivent aussi viser à accroître ce taux d'occupation aux heures de pointe. Je place beaucoup d'espoirs dans les plates-formes de car-sharing et de car-pooling, et la tarification de la mobilité peut favoriser ces nouvelles formes de déplacements. Nous aimons nos clients, nous sommes des fans de la route et des mordus de voiture mais si nous voulons le rester, il nous faut reconnaître les faiblesses du système. Et ce taux de 1,1 personne par véhicule aux heures de pointe est insuffisant.

Le fait est que les Suisses préfèrent être seuls en voiture. Ils écoutent de la musique, personne ne les dérange. C'est leur espace de liberté...

Ce point est important. Le rapport à la voiture est émotionnel. Malgré la mode de la mobilité intelligente et de la conduite autonome, nous devons admettre que nous aimons conduire nous-mêmes. Le message de l'OFROU est pourtant simple: gardez votre petit plaisir de conduire seul, mais de préférence pas le matin de 6 h 00 à 8 h 00! <



D'après le directeur de l'OFROU, Jürg Röthlisberger, un « non » au FORTA aurait de lourdes conséquences.

Campagne de votation

FORTA : ce qu'il faut savoir

La votation relative au Fonds pour les routes nationales et le trafic d'agglomération (FORTA) nous concerne tous. La branche automobile doit aussi agir. Mobilisez vos amis et parents, parlez-en à vos clients. Vous trouverez ci-après les principaux arguments en faveur de ce projet, sur lequel nous devons nous prononcer le 12 février. **Sandro Compagno**, rédaction



Chaque jour, des bouchons se forment sur les principaux axes routiers.

■ Le FORTA, qu'est-ce que c'est ?

Les infrastructures de transport suisses touchent à leurs limites : embouteillages quotidiens sur nos axes principaux et dans les agglomérations, trains bondés sur les grandes lignes et transports régionaux de plus en plus surchargés et sujet à perturbations. Notre réseau, sous sa forme actuelle, ne peut plus répondre aux exigences sans cesse croissantes de la société et de l'économie. Avec le FORTA, nous donnons de nouvelles bases au financement de nos infrastructures. Il y a deux ans, le peuple et les cantons acceptaient l'Arrêté fédéral portant sur le règlement du financement et de l'aménagement de l'infrastructure ferroviaire (FAIF). À présent, Le FORTA met la route et le rail sur un pied d'égalité dans la Constitution. Objectif : créer un réseau de transports suisse performant dans lequel les deux modes de transport se complètent.

Quel sera le budget ?

Le FORTA disposera chaque année de plus de trois milliards de francs. Le fonds sera inscrit dans la Constitution et sera donc illimité

dans le temps. Les débats récurrents sur le budget appartiendront au passé, et la planification sera plus fiable.

Comment le FORTA sera-t-il financé ?

Le fonds sera alimenté par de nouvelles sources mais aussi des sources actuelles, comme les recettes de la surtaxe sur les huiles minérales et de la vignette autoroutière. Le produit de l'impôt sur les véhicules et 10 % du produit de l'impôt sur les huiles minérales comptent parmi les nouvelles sources. À partir de 2020, les voitures électriques contribueront aussi au financement. C'est de l'argent généré par la circulation routière qui revient à la route.

Quels goulets d'étranglement le FORTA éliminera-t-il ?

Il interviendra là où les problèmes sont les plus graves. Concrètement, d'ici à 2030, 6,5 milliards de francs devraient être investis sur différents tronçons : élargissement à six voies sur le contournement nord de Zurich et l'autoroute A1 entre Luterbach et Härkingen ainsi que sur le tronçon entre l'aéroport de Genève et Le Vengeron, et même à huit voies entre Bern-Wankdorf et Schönbühl. Le FORTA permet aussi de compléter le réseau routier de Morges et de l'autoroute de la vallée de la Glatt.

Cet argent sera-t-il affecté uniquement aux autoroutes ?

Non. Il est inutile de gagner dix minutes sur le trajet Zurich-Berne s'il faut vingt minutes de plus pour aller de Berne à Muri. Avec le FORTA, près de 390 millions de francs seront investis chaque année dans des projets en agglomération. Des fonds iront également aux transports publics ainsi qu'à la circulation des vélos et des piétons. Il faut avoir une vision globale des systèmes de transport, surtout dans les agglomérations.

Les régions reculées et de montagne profiteront-elles aussi du FORTA ?

Avec le FORTA, 400 kilomètres de routes cantonales seront intégrés dans le réseau des routes nationales, offrant des liaisons meilleures et plus sûres dans les centres. Le FORTA favorise ainsi la compétitivité des PME dans les régions reculées et de montagne. Dans tout le pays, des villages et petites villes engorgés, situés le long d'axes importants profiteront par exemple de contournements. <

Mobilisez-vous !

Vous trouverez en annexe de ce numéro d'AUTOINSIDE l'affiche de la campagne pour un « oui » au Fonds pour les routes nationales et le trafic d'agglomération ainsi que le flyer. L'UPSA s'engage pour ce projet équilibré et pertinent. Il en va de l'avenir de nos infrastructures de transport et de notre branche. Mais la force de l'UPSA dépend de celle de ses membres : c'est la raison pour laquelle je vous demande de vous mobiliser pour ce projet important. Parlez-en à vos amis et à vos clients et persuadez votre entourage de l'utilité du FORTA !

Sur le site www.naf-ja.ch, vous trouverez, à la rubrique « Participer », un formulaire de commande pour le matériel de la campagne. Distribuez le flyer du comité du « oui » dans votre entreprise et placez une affiche dans la zone clients. Participez à cette vaste campagne et aidez-nous à faire accepter le FORTA aux urnes le 12 février 2017.

Urs Wernli, président central

Section Vaud

> Effervescence avant Noël au Palais de Beaulieu



Le président de la section vaudoise, Nicolas Leuba.

■ **Jean-Luc Pirlot.** La section vaudoise de l'UPSA est très active en cette fin d'année. En effet, l'assemblée générale a eu lieu le 29 novembre au Palais de Beaulieu, à Lausanne. Elle a été suivie de la cérémonie d'ouverture du Salon des métiers du canton de Vaud.

Assemblée générale

C'est devant un parterre d'une soixantaine de membres dans la salle Saint Moritz



Le budget 2017 a été adopté à l'unanimité.

du Palais de Beaulieu que le président de la section vaudoise de l'UPSA, Monsieur Nicolas Leuba, a orchestré les assises d'automne. Les faits marquants de cette assemblée auront été l'acceptation du budget 2017 à

l'unanimité, et un vote également unanime pour le statu quo en matière de politique salariale pour le prochain exercice. Ce statu quo ne signifie toutefois pas qu'aucune augmentation ne sera attribuée au personnel des garagistes membres, mais que les salaires conventionnels ne se voient pas attribuer une augmentation généralisée. C'est donc aux employeurs qu'il adviendra de décider de leur politique salariale pour l'année prochaine.

Salon des métiers

Faisant suite à l'AG extraordinaire, le traditionnel apéritif d'ouverture du salon des métiers s'est déroulé une nouvelle fois parfaitement et dans la bonne humeur. Près de deux cents membres et invités auront ainsi pu partager un moment fort convivial autour d'un verre de vin vaudois, écoutant dans le même temps les discours des présidents de section participant à la bonne marche du stand. C'est

Mme Hélène Bra, présidente des carrossiers, qui a ouvert les feux, alors que c'est Mme Nuria Gorrite, conseillère d'Etat en charge du DIRH qui a clôturé cette partie officielle, après avoir écouté attentivement les interventions de MM. Giobellina, Künzli et Leuba, chacun rappelant à sa façon l'importance de la formation en Suisse. Nous avons également eu l'honneur de pouvoir compter sur un grand nombre de députés, dont le président du Grand Conseil, Monsieur Grégory Devaud. Le président de la section vaudoise, Nicolas Leuba, a insisté sur l'excellence des formations de la branche automobile en remerciant chaleureusement tous les acteurs concernés, que ce soit l'UPSA à Berne, représentée par Olivier Maeder, ou le Centre de formation à Yverdon, en présence de son Directeur Philippe Monnard ; il n'a bien sûr pas oublié Alexandre Oulevey, Président de la CFP4roues, ainsi que les représentants des écoles professionnelles et de la DGEF. <



Près de 200 membres et invités ont participé à l'ouverture du salon des métiers du canton de Vaud.

La CP MOBIL est la caisse de pensions des associations professionnelles UPSA ASTAG 2roues Suisse USIC

Entre de bonnes mains aussi en 2017.

La caisse de pensions MOBIL vous remercie de votre confiance et vous souhaite succès et prospérité pour la nouvelle année.

PK MOBIL
CP

En route vers un avenir sûr

CP MOBIL, Wöflistrasse 5, Case postale, CH-3000 Berne 22, Tél. +41 (0)31 326 20 19, www.pkmobil.ch

Section des deux Bâle

> Changement à la commission de la formation professionnelle

■ **Martin Wagner/René Degen.** Grâce au nouveau centre de formation de Sissach, la section UPSA de Bâle-Ville et de Bâle-Campagne franchit un pas de plus vers l'avenir et favorise les nouveautés.

Départ d'Armin Bühlmann

Un premier changement a déjà eu lieu: Armin Bühlmann quittera son poste de président de la commission de la formation professionnelle à l'inauguration du nouveau centre de formation pour se consacrer à de nouveaux projets. Nous le remercions chaleureusement pour son précieux travail de chef de la commission de la formation professionnelle de la section des deux Bâle mais aussi au niveau national pour l'UPSA et les apprentis, actuels et futurs. Le comité de la section tient particulièrement à souligner son engagement de huit ans en faveur de la formation professionnelle, que ce soit lors de salons professionnels ou dans le cadre de la formation et du perfectionnement, notamment



Armin Bühlmann.

pour le nouveau centre de formation. Le comité remercie chaleureusement Armin Bühlmann et lui souhaite bonne continuation.



Marcel Hollenstein.

Marcel Hollenstein, nouveau président de la CFP

Un départ étant toujours suivi d'une arrivée, nous sommes ravis d'annoncer que Marcel Hollenstein a été nommé président de la commission de la formation professionnelle (CFP). Marcel Hollenstein est membre de la CFP depuis 2001. Nous lui souhaitons beaucoup de plaisir et de succès dans ses nouvelles fonctions. <

Section Suisse centrale

> Hausse du salaire des employés dès 2017

■ **Daniel Schwab.** L'UPSA section Suisse centrale a fait le point sur l'évolution de la branche lors de son assemblée hivernale des membres à Nottwil (LU). La relève du secteur a une fois encore constitué un thème clé.

La section Suisse centrale de l'UPSA revoit les salaires légèrement à la hausse pour l'année à venir, comme l'a indiqué Patrick Scherzmann, président de la section, de même que les salaires minimaux.

Victor Jans, du service de formation initiale et continue, a pour sa part proposé un exposé très intéressant: cet été, 16 apprentis (deux fois plus que l'année précédente) ont échoué à la procédure de qualification, souvent à cause de résultats insuffisants aux travaux pratiques. Qui plus est, 48 places d'apprentissage sont restées vacantes. Ce manque d'intérêt pour les métiers de l'automobile s'expliquerait, d'après lui, par les horaires de travail, la réputation de professions salissantes ou encore le montant des salaires. Il a conseillé la chose suivante aux garagistes: «Faites passer un test d'aptitude aux jeunes intéressés, proposez-leur cinq jours de pré-apprentissage et, pendant l'apprentissage à proprement parler, entretenez le dialogue avec le responsable CIE».

Révision des apprentissages dès 2018

Olivier Maeder, chef du service Formation, a transmis les informations de l'association nationale. Concernant la révision des formations techniques de base, il a indiqué que les ordonnances de formation étaient à présent disponibles et qu'il faudrait organiser début 2017 une consultation à large échelle. Les versions révisées des formations de base seront mises en œuvre dès le mois d'août 2018.

M. Maeder a également fourni des renseignements sur le nouveau cursus de perfectionnement d'un an et demi en tant que restaurateur automobile, dont le premier examen professionnel devrait avoir lieu en 2018. Il a salué le travail de promotion de la relève fourni par la section Suisse centrale, qui a présenté pas moins de 13 des 18 participants aux épreuves préliminaires des championnats suisses des métiers. <



Patrick Scherzmann et Olivier Maeder.



L'assemblée hivernale des membres a attiré de nombreux garagistes à Nottwil.

Fibag

www.shop.fibag.ch

> Distribution de pièces de rechange des marques Toyota et Lexus

pd. Fibag AG vient de reprendre la distribution des pièces de rechange des marques Toyota et Lexus. Les clients ont désormais accès aux pièces de rechange de treize marques automobiles différentes. Fibag poursuit ainsi sa stratégie de croissance.

Son directeur, Roger Limacher, se réjouit de cette étape. Ses clients peuvent dès à présent commander rapidement et en toute commodité des pièces Toyota et Lexus dans la boutique en ligne. Fibag AG propose dorénavant des pièces de rechange d'origine de treize marques automobiles et les livre jusqu'à trois fois par jour.

« La distribution des pièces des marques Toyota et Lexus représente pour nous une nouvelle opportunité importante de poursuivre positivement notre stratégie de croissance », explique Roger Lima-

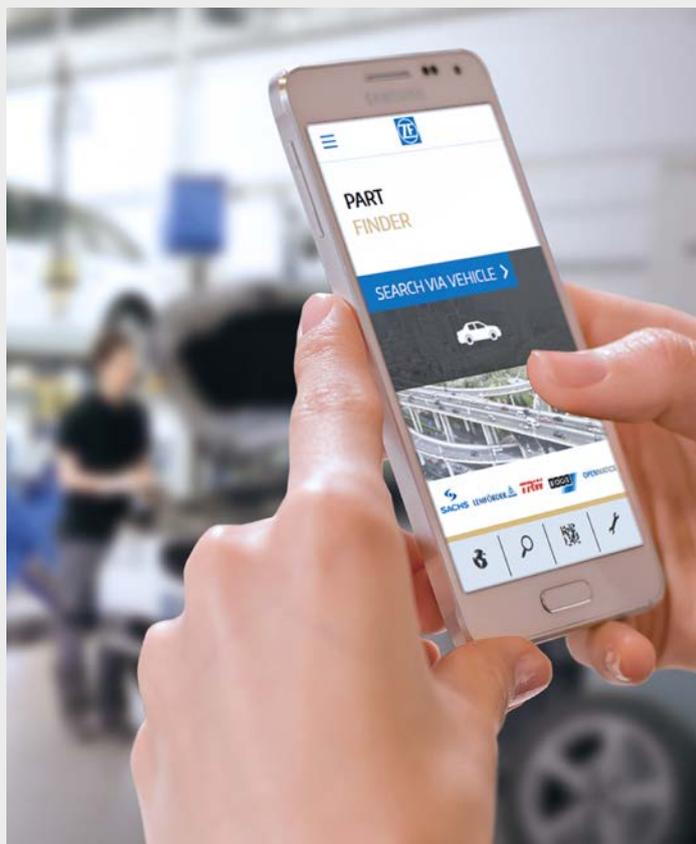
cher. « Dans le même temps, nous améliorons l'attractivité de notre boutique en ligne. » Avec les catalogues de pièces de rechange d'origine intégrés à la boutique en ligne, les clients sont en mesure

de trouver et de commander rapidement la bonne pièce. De plus, Fibag propose une large gamme de pneus, de fluides et de consommables. Les pièces d'usure et de rechange les plus importantes

sont disponibles au magasin central et peuvent être immédiatement livrées. Celles qui ne sont pas stockées peuvent être obtenues rapidement pour les clients. <

**ZF Friedrichshafen AG**

www.zf.com

> ZF Aftermarket : une nouvelle appli fournit des informations en temps réel sur les pièces de rechange

pd. Les clients de ZF Aftermarket pourront désormais trouver encore plus facilement les bonnes pièces de rechange. Grâce à la nouvelle appli « ZF Part Finder », les clients peuvent chiner dans toute la gamme disponible de pièces de rechange des marques réputées Sachs, Lemförder, TRW et Boge, et ce, dans le monde entier. Il leur suffira de connaître le numéro d'article ou le constructeur du véhicule. Les contenus sont de plus adaptés pays par pays. Disponibles en plusieurs langues, la nouvelle appli est compatible avec iOS, Android, les PC-tablettes et les smartphones. Elle peut d'ores et déjà être téléchargée gratuitement dans les stores d'applis.

Tous les contenus sont structurés clairement, rendant l'utilisation rapide et intuitive. Les clients peuvent rechercher des pièces de rechange de différentes manières,

par exemple grâce au numéro individuel d'article de la pièce en question. Il est également possible de rechercher les pièces requises par l'intermédiaire d'une liste de tous les constructeurs automobiles. Les clients peuvent par ailleurs utiliser les identifiants spécifiques à un pays tels que le numéro de châssis ou le VIN (Vehicle Identification Number), le numéro KBA en vigueur en Allemagne, le numéro français CNIT (Code national d'identification du type, anciennement type mine) ou le numéro VRM (Vehicle Registration Mark), utilisé aussi bien en Grande-Bretagne qu'au Portugal. Pour ajuster individuellement les résultats de recherche, les utilisateurs de l'appli peuvent enfin choisir aisément la langue parmi l'anglais, l'allemand, le turc, le néerlandais, l'italien, le polonais, le portugais et l'espagnol. <

Swissvax

www.swissvax.ch

> Plumeau Swissvax: haute brillance sans poussière quelle que soit la peinture

pd. De nombreux garagistes le savent: à peine lavée, une voiture attire aussitôt la poussière, le pollen et les salissures sur sa carrosserie. Et si l'on tente d'essuyer tout ça, de fines rayures apparaissent. Le problème est particulièrement marqué au printemps lors de la dissémination du pollen. Swissvax a trouvé une

solution étonnamment simple.

La société a mis deux ans à commercialiser ses deux produits Concours Duster et Mini Duster. Contrairement aux plumeaux ordinaires qui ne font que déplacer la poussière sur la surface, les Concours Duster et Mini Duster Swissvax attirent électrostatiquement la poussière et

les fines microparticules de toutes les surfaces sèches. Les fibres en coton pur traitées avec un Duster Fluid révolutionnaire génèrent une puissante force électrostatique contre laquelle la poussière et les salissures n'ont aucune chance. Le Duster Fluid renforce l'effet du plumeau par imprégnation des fibres tor-

sadées. Après plusieurs utilisations, le plumeau doit être lavé délicatement en machine avant d'être réimprégné de fluide.

Le Concours Duster permet idéalement de restaurer la brillance d'une voiture poussiéreuse en quelques minutes. Le Mini Duster est la version peu encombrante à emmener partout, mais aussi pour l'habitacle, le bureau ou la maison. Pour les deux modèles, Swissvax s'est détourné des poignées traditionnelles en bois et les a remplacées par des poignées légères en ABS résistant aux chocs pour ménager les articulations de la main.

Livrés dans une housse pratique de transport, les deux plumeaux se rangent facilement dans le coffre ou sous un siège. Les Duster sont disponibles à partir de CHF 15.-. <

**Räder Technik Schweiz AG**

www.rtschweiz.ch

> Capteurs SSPP avec des valves adaptées pour l'hiver

pd. Outre une fonctionnalité parfaite, l'esthétique constitue la caractéristique SSPP la plus importante aux yeux des clients. Pour s'adapter au plus grand nombre possible de designs de jantes disponibles sur le marché, les valves Clamp-In de CUB sont proposées en coloris argent, noir et gris. Mais continuent-elles à briller comme au premier jour après une ou plusieurs années d'utilisation quotidienne ?

Hormis cette question, les techniciens RTS se sont également intéressés à l'étanchéité et à la fonctionnalité des valves. C'est pourquoi ils ont décidé de soumettre les valves en aluminium à un essai au brouillard salin conformément à EN ISO 9227 CASS. Cet essai expose les valves à une solution saline corrosive pendant 240 heures. Après 72, 144 et 240 heures, elles sont



contrôlées visuellement pour déterminer la présence éventuelle de corrosion et pour la documenter.

Cet essai permet de simuler sur une courte période l'effet environnemental à long terme du sel de dégel, de la boue et des nettoyeurs agressifs de jantes.

Bien que l'étanchéité et la fonctionnalité n'aient jamais été

compromises, le résultat de l'essai n'a pas répondu aux strictes exigences de qualité des techniciens RTS.

En collaboration avec CUB, un nouvel écrou de valve comprenant moins de pièces individuelles a été développé. Il offre ainsi une surface d'attaque réduite aux effets environnemen-

taux. Autre avantage, une source d'erreur de pose de la valve par le monteur a pu être éliminée. L'ordre d'insertion des multiples rondelles en U utilisées jusqu'à présent n'a en effet plus d'importance.

Les valves ont également été munies d'un revêtement spécial pour rendre leur surface significativement plus résistante. L'essai au brouillard salin reconduit a confirmé le bien-fondé de cette nouvelle conception assortie d'un revêtement encore plus résistant aux conditions hivernales. Aucune des valves testées n'a souffert d'une corrosion disproportionnée. Quelques-unes d'entre elles étaient même pratiquement comme neuves après l'essai éprouvant. <

Bridgestone

www.bridgestone.ch

> Des pneus Run Flat en première monte sur la Lexus LC 500

pd. Pour son nouveau coupé luxe LC 500, Lexus a sélectionné des pneus Run Flat (RFT) Bridgestone. L'entreprise fournit ses pneus Potenza S001 et Turanza T005 RFT en monte standard pour la nouvelle voiture de sport qui fera son apparition en 2017.

Les pneus RTF ont été développés par Bridgestone en ex-

clusivité pour la Lexus LC 500 pour conférer des performances supérieures de conduite au coupé. Les pneus permettent au conducteur de contrôler le véhicule en toute fiabilité sans sacrifier le confort. Les véhicules équipés de pneus RFT Bridgestone peuvent poursuivre leur route en toute sécurité sur 80

km à une vitesse maximale de 80 km/h en cas de panne ou de perte de pression. Il n'est ainsi plus nécessaire de transporter de roue de secours, le véhicule s'en trouvant allégé. Les pneus Potenza S001 et Turanza T005 RFT renforcent le caractère éminemment sportif de la Lexus LC 500.

Grâce à ses pneus RFT, Bridgestone souhaite contribuer à ménager l'environnement. De plus, le leader mondial offre davantage de sécurité aux automobilistes puisqu'ils n'ont plus besoin de changer la roue sur des routes étroites ou très fréquentées. <



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



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

www.gebrauchte-fahrzeugteile.ch

AUTO INSIDE

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

90^e année, 11 numéros en allemand et en français

Tirage 15/16 certifié REMP: 11 882 exemplaires dont 8947 en allemand et 2935 en français

Éditeur

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

Éditions

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

Rédaction

Supports médiatiques de l'UPSA
Flurstrasse 50, CH-8048 Zurich
Téléphone: +41 (0) 43 499 19 81
newsdesk@agvs-upsa.ch

Rédaction: Mario Borri (mbo, Rédacteur mobilité en chef), Sandro Compagno (sco, Responsable Gestion du contenu), Reinhard Kronenberg (kro, Responsable Journalism), 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: René Degen, Olivier Maeder, Markus Peter, Arnold Schöpfer, Daniel Schwab, Martin Wagner, Urs Wernli

Conception: Robert Knopf, Christoph Pfister

Commercialisation

Supports médiatiques de l'UPSA
Flurstrasse 50, CH-8048 Zurich
Contact: Erich Schlup
Téléphone: +41 (0) 43 499 19 83
Portable: +41 (0) 79 256 29 23
vermarktung@agvs-upsa.ch

Impression/envoi

galledia AG
Burgauerstrasse 50, CH-9230 Flawil
www.galledia.ch

Contact: Michael Rottmeier
Téléphone: +41 (0) 344 97 44
michael.rottmeier@galledia.ch

Réimpression ou reproduction d'articles, même partielle, uniquement avec l'accord des médias de l'UPSA. Nous déclinons toute responsabilité pour les manuscrits et les photos envoyés spontanément. L'administrateur des pages auxquelles renvoient les liens est seul responsable de leur contenu.



imprimé en suisse

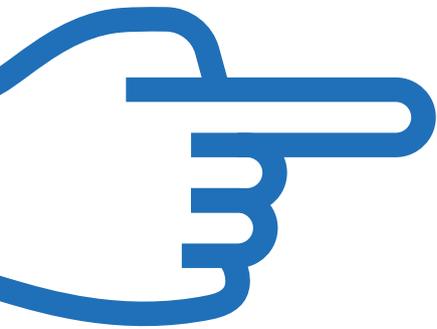
UPSA | AGVS

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

hostettler autotechnik ag



Le programme de formation 2017 est disponible.



Réservez maintenant une formation!

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

NEW

Inscription en ligne
www.training.autotechnik.ch

Avantages:

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

Hostettler Autotechnik AG

Telefon 041 926 62 35

Téléphone 021 644 21 60

E-Mail info@autotechnik.ch