



**INFOS-**

**FÉDÉRATION DES AGENTS INDÉPENDANTS ET REPRÉSENTANTS**

**VENTE**

**F**ORMATION

**A**VANTAGES

**I**NFORMATIONS

**R**ESEaux

## Formation professionnelle

Notre association FAIR propose à ses membres et futurs membres, une formation professionnelle de haute qualité, à des conditions très intéressantes.

Etant la seule association de langue française, cette offre s'adresse à tous les représentants et agents de Suisse romande.

Tout d'abord, la formation Markom, indispensable pour obtenir le brevet fédéral ou toute autre formation supérieure dans la vente et le marketing, est offerte à des conditions très favorables pour les membres FAIR.



Pour ceux qui désirent se perfectionner ou suivre un cours d'intérêt plus général, FAIR vous propose deux cours de formation continue en juin et en automne 2012. Vous trouverez toutes les informations utiles dans l'INFOS-Vente de mai.

Comme vous pouvez le constater, notre association FAIR est très active et offre à chacun l'occasion de se perfectionner et de passer une journée intéressante et enrichissante.



# Communications officielles



## DATES IMPORTANTES A RETENIR 2012

- **Assemblée des présidents:**  
*Samedi 2 juin*
- **Assemblée des délégués:**  
*Samedi 30 juin*
- **Tournoi de pétanque:**  
*Dimanche 9 septembre*
- **Assemblée des présidents:**  
*Samedi 10 novembre*

## ADMISSIONS

*Actifs*

### GENEVE

**Georges A. Vuille**  
Chemin du Joran 2 bis -  
Case postale 2661 - 1260 Nyon

\*\*\*\*\*

### LA VAUDOISE

**Andréas Chevalley**  
Chemin du Signal 7 -  
1071 Chexbres

## AGENDA 2012 FOIRES-EXPOS

### LAUSANNE Palais de Beaulieu

- **Comptoir Suisse**  
du 14 au 23 septembre
- **Salon des Métiers et de la Formation**  
du 2 au 7 octobre

### GENEVE Palexpo

- **40<sup>e</sup> Salon International des Inventions de Genève**  
du 18 au 22 avril
- **26<sup>e</sup> Salon international du livre et de la presse**  
du 25 avril au 29 avril
- **Salon de l'étudiant et de la formation**  
du 25 avril au 29 avril
- **Les Automnales**  
du 9 au 18 novembre

### VALAIS

- **Comptoir de Martigny**  
du 28 septembre au 7 octobre

### BÂLE

- **Muba**  
du 13 au 22 avril
- **39<sup>e</sup> Salon du Vin et Foire commerciale d'automne**  
du 27 octobre au 4 novembre

### ZURICH

- **Züspa - le salon d'automne de Zürich**  
du 21 au 30 septembre



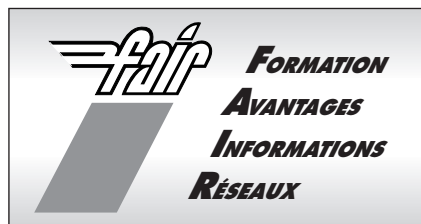
## Note triste

Nous avons le pénible devoir d'informer nos membres du décès de notre collègue et ami :

### **Roger Haas**

membre de la section Genève depuis 1952, décédé le 25 février 2012 à l'âge de 85 ans.

**Editeur:** Mensuel de la FAIR – Fédération des Agents Indépendants et Représentants – Rue Camille-Martin 20 – 1203 Genève – Tél. 022 796 07 11 – Fax 022 797 35 30 – **Président central:** M. Marc Schenker – **Rédacteur responsable:** Secrétariat central. **Tarif de la publicité:** annonces: page 1/1 n/b Fr. 900.-; **réclames:** 3 col. de 54 mm à la page Fr. 1.70 le mm; **Impression:** Lenzi SA, 56, rte du Nant-d'Avril, 1214 Vernier-Genève, Tél. 022 341 13 22, Fax 022 341 36 17.



## Contre les attaques personnelles

1. Restez calme, détendez-vous afin de laisser passer votre colère.
2. Demandez une pause pour donner au client le temps de se calmer : "Voulez-vous boire une tasse de café ?"
3. Reprenez la parole avec une expression du style : "Revenons-en à notre sujet."
4. Le client revient à l'attaque ? Sortez un moment en disant : "Je vous prie de m'excuser un instant."
5. Prenez note de ce qu'il dit : cela l'amènera à réfléchir à deux fois avant de vous insulter !

PEF



## Comité directeur

**L**e Comité directeur s'est réuni le 16 février 2012 à Corcelles-près-Payerne.

Chacun a reçu l'ordre du jour et le procès-verbal de la dernière séance qui sont acceptés sans remarque particulière.

M. Chuard, trésorier central et administrateur des Ouches prend la parole pour informer ses collègues de la situation financière à ce jour. Il fait un bref compte rendu sur les cotisations 2012, environ 70 % des cotisations "actifs" sont rentrées.

Il donne des détails concernant les bouclements des comptes 2011. L'impression générale est bonne, M. Chuard informe sur les différentes rubriques. La caisse au décès a un résultat positif, le bouclement des Ouches demande des explications et des décisions de la part du Comité directeur, suite aux explications du trésorier central. Toutes ces décisions donnent le résultat définitif de l'administration centrale.

Lorsque les comptes seront bouclés, chaque membre du Comité directeur en recevra un exemplaire, afin de le relire attentivement.

Pour la formation professionnelle, M. Conus a eu plusieurs séances. Il est allé comme observateur aux examens d'admission du certificat Markom à Lausanne. Il a souligné que notre association s'occupait surtout des candidats qui parlent français. C'était l'occasion de rencontrer les responsables de la formation.

Il a aussi assisté à la séance pour la mise à jour des "Directives...". Comme elles ne sont pas obligatoires, mais seulement conseillées et avec les nouvelles déclarations de salaire, le contexte est différent, leur utilité n'est plus la même.

Le Comité directeur a décidé de proposer des cours intéressants pour chacun. Un cours sera organisé le samedi 16 juin 2012 au CPI à Granges-

Paccots/Fribourg. Un deuxième sera proposé en automne 2012.

J.-C. Moy a préparé une page facebook, les membres peuvent consulter la page FAIR et faire part de leur remarque et de leurs commentaires.

L'offre des "Avantages" interpelle le Comité directeur, il aimerait offrir plus de conditions intéressantes aux membres, il demande aux membres de faire des propositions ou de donner des idées "Avantages" FAIR.

Avant de terminer cette séance, le Comité directeur prend connaissance de différents dossiers qui sont en cours et qui demandent un suivi.

Après avoir fixé les dates des prochaines assemblées FAIR, le président central clôt la séance à 19h.55 en remerciant ses collègues.

### L'écoute active du client

- Laissez votre interlocuteur s'exprimer. C'est la meilleure façon de connaître ses besoins et d'y répondre sans le vexer !
- N'hésitez pas à ponctuer la conversation de "Oui, bien sûr !", "Nous sommes d'accord !", "Bien entendu !" De quoi lui témoigner votre attention.
- Récapitulez fréquemment ses propos. Cela vous permet de contrôler que vous vous êtes bien compris !

# Le secrétariat de la FAIR vous propose quelques suggestions de sorties en famille, entre amis ou seul

## Grimentz

### *A la découverte des indices animaliers à raquettes*

**Du mardi 10 janvier au mardi 17 avril**

A la découverte des indices animaliers en raquette, avec Sylvie Peter. Pour tous. Prix adulte : 25,- - Prix enfants: de 6 à 12 ans :15,-. Prix famille sur demande non compris : location des raquettes.

Niveau : 1h30 à 2h de marche facile de 14h00 à 17h00.

Infos [www.grimentz.ch](http://www.grimentz.ch) / Tél 079 219 46 72

## Neuchâtel

### *Moulins souterrains, Le Locle*

**De novembre à avril**

Une descente mythique à 23 mètres sous terre à la découverte d'un patrimoine industriel unique. La température de la grotte est de 7° et l'humidité peut être importante. De ce fait, un vêtement chaud et de bonnes chaussures sont recommandés. Du mardi au dimanche 14h à 17h. <http://www.lesmoulins.ch>

## Fribourg

### *Chasse aux trésors*

**Réveillez l'explorateur qui est en vous tout en participant à la nouvelle chasse aux trésors de Fribourg !**

En participant à cette chasse aux trésors, vous vous plongerez dans la Vieille ville, qui possède l'un des plus riches patrimoines architecturaux du Moyen-âge : la fameuse Cathédrale Saint-Nicolas, les ponts, les fontaines, les églises et monastères et plus de 200 façades gothiques parfaitement conservées...

Répartis en petits groupes, équipés d'un dossier et d'une boussole, partez sur les traces de l'histoire de Fribourg. [www.fribourgtourisme.ch](http://www.fribourgtourisme.ch)

## Sugnens

### *Des dinosaures grandeur nature !*

**Du 11 février au 24 mai**

Les dinosaures migrent dans le Gros-de-Vaud. Soixante reproductions grandeur nature de ces géants installées entre pâturage et forêts à Sugnens.

Pas moins de huit camions et un chariot télescopique ont été nécessaire pour le transport et la mise en place de ces modèles. Le plus grand d'entre eux atteint près de 1,5 tonne.

L'exposition veut faire découvrir des dinosaures aussi réalistes que possible.

Infos [www.echallens-tourisme.ch](http://www.echallens-tourisme.ch)

## Lausanne

### *PEAU, la nouvelle expo du Musée de la Main*

**Au 29 avril**

Avec ses 5 kilos et ses 2 mètres carrés, la peau est l'organe le plus étendu, dense et sensible du corps humain. Dans une expo interactive et passionnante, le Musée de la Main explore la peau sous tous ses pores. Avec cette expo intelligente, sûr, vous aurez le Musée de la Main dans la peau !

Musée de la Main – Fondation Verdan

Tél 021.314.49.55

## Buttes

### *Trottinettes tout terrain*

**Durant la période estivale, tous les jours de 10h00 à 16h30**

Fermeture possible en cas de mauvais temps.

Cela commence tout en douceur avec une montée en télésiège, juste le temps d'observer le paysage du Val-de-Tavers. Au sommet, on nous met à disposition une trottinette avec de superbes suspensions et des freins à disque, pas de quoi trouver d'excuses, et hop c'est parti. Trois parcours, un facile, un plus dur et un technique nous sont proposés, libre à chacun de tester ses propres limites.

Nous vous conseillons de prendre des gants de vélo ou moto légers pour pratiquer la piste rouge avec plaisir.

Descente en trottinette et une montée en télésiège

Adulte : Frs 16,- / Enfants de 6 à 15 ans : Frs 14,-

[www.robella.ch](http://www.robella.ch) / Tél 032.862.22.22

## Sion

### *Démonstration de vol de rapaces*

**Les mercredis et samedis en 2012**

Sur les hauteurs de Sion, assistez à un art millénaire : la fauconnerie.

Venez un mercredi ou un samedi à 14h00 (seulement si la pluie n'est pas de la partie) sur le site majestueux de Valère et Tourbillon, sur les hauteurs de Sion. Vous serez propulsé dans les temps anciens où des rapaces d'envergure obéissaient au doigt et à l'œil à leur maître fauconnier (et avaient quand même plus d'allure qu'un chétif pigeon voyageur). Benoît Delbeuve fera voler son faucon pèlerin Sédun et son aigle royal, Kanghaï sous vos yeux ébahis.

Inscription obligatoire auprès de l'Office du tourisme de Sion jusqu'à la veille à 17h00. Durée 1h30.

Tél. 027.327.77.27

# Le challenge Karting indoor à F.A.I.R Payerneland

Dimanche 22 avril 2012

De 8 à 99 ans  
2 Catégories:  
Course ou Promenade

Ouvert à toutes les  
Sections et aux amis



## Programme

Lieu: Payerne

Rendez-vous: 9h00

Café-croissant offerts, (directives et règles)

Essais libres: 10min (9h30)

Qualifications chronométrées 10min

Course: 15min

(Casques et protections sur place)

Possibilités pour les enfants dès 8 ans ou (min 125cm)  
de faire aussi, uniquement des séries de 10 min.

## Délai d'inscription

18 avril 2012

## Infos:

079 310 06 60 ( J-Marc)

Attractions pour les enfants  
[www.payerneland.ch](http://www.payerneland.ch)

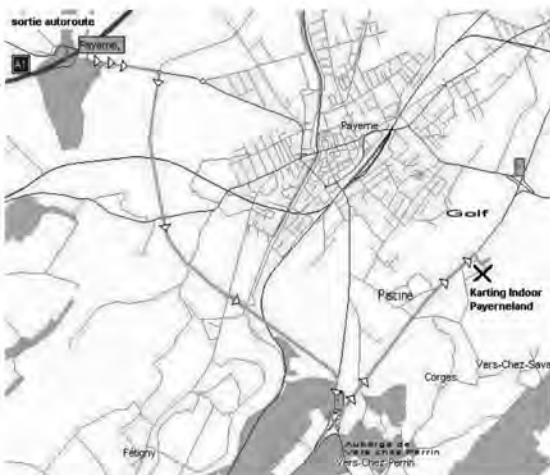
## Menu

1/4 poulet grillé (ou cuisse/ enfant), légumes,  
pommes de terre country.

Dessert: Crème brûlée à l'absinthe.  
(Boissons en vente sur place)

Bulletin d'inscription à envoyer à:

Jean-Marc Hediger (Vaudoise) CP 97, 1422 Grandson  
Ou fax: 024 425 18 11 ou e-mail: [ecoline@bluewin.ch](mailto:ecoline@bluewin.ch)



## Karting 2012

Nom ..... Prénom .....

Adresse .....

Nombre adultes ..... Nombre enfants .....

Expérience oui / non ..... Age enfants .....

Prix Frs. 55.00 par personne

Repas dès 13h30

Prix Frs. 20.00 et enfants Frs. 1.00 par année jusqu'à 12 ans

Nombre adultes ..... Nombre enfants .....



# L'UNION

## des Voyageurs de Commerce

DE LA SUISSE ROMANDE

ORGANE MENSUEL DE LA SOCIÉTÉ

## Les Géants de la Route

Ici, il ne s'agit pas de vous entretenir des leaders du tour de France, que la presse et la radio illustrent chaque année pour leurs exploits, mais des voyageurs et représentants de commerce, autres géants de la route qui travaillent modestement, sans tapage ni publicité et dont l'action est peut-être moins spectaculaire mais combien plus utile à la collectivité et pour le pays.

Toute l'année ils parcourent en tous sens les régions les plus variées pour atteindre leurs clients, sans se préoccuper du temps. Qu'il pleuve, qu'il fasse froid à pierre fendre, ou que la chaleur estivale soit accablante, ils restent immuablement stoïques dans l'accomplissement de leur tâche. Ils mettent même une certaine coquetterie à conserver leur bonne humeur et à dissimuler les apparences de fatigue lorsqu'ils approchent leurs acheteurs éventuels.

Il faut avoir pratiqué la profession, les avoir vus à l'œuvre pour pouvoir porter un jugement sans équivoque sur tous ces sportifs des affaires.

Cette profession, grande entre toutes, s'apparente à la fois à la diplomatie officielle par le tact, la mesure et la psychologie qu'elle nécessite ; à la discipline militaire par la volonté à soutenir l'effort ; à l'évangélisation par la pratique des vertus morales indispensables dans l'accomplissement des affaires et, finalement, au tribun pour la dialectique soit : l'art de réfuter les objections tout en conservant la maîtrise propre à maintenir le climat favorable à la discussion.

Le grand public, lorsqu'il circule dans les villes, bourgades ou stations touristiques, et qu'il muse à regarder les vitrines des magasins, est loin de se douter que tout ce qui

s'offre à sa vue, dans le dessein d'éveiller ses sentiments de convoitise, est l'œuvre indirecte des voyageurs de commerce qui ont su vendre et satisfaire, simultanément, le producteur, le distributeur et les consommateurs.

Une bonne partie de l'animation qui règne dans les villes est provoquée par l'action incessante de ces géants de la route qui portent partout le produit fertilisant de leur travail et les bienfaits de la prospérité.

Innombrables sont ceux qui bénéficient indirectement de leurs précieuses ressources en fournissant l'activité et le gagne pain à une multitude de travailleurs, ouvriers et employés, que ce soit à l'usine, dans les ateliers, les magasins, entreprises de transports, chemins de fer, P.T.T., banques, garages, hôtels, restaurants, etc..., sans se donner la peine de réfléchir que le mouvement des affaires est déclenché par ces acteurs, de premier plan, que sont les voyageurs et représentants de commerce.

Et le fisc, je me garderai bien de l'oublier, lui qui ne nous oublie pas, et qui s'assure une part substantielle de profit, sans marquer la moindre déférence pour ces incontestables agents de prospérité publique.

Aujourd'hui, il y a loin de l'illustre Gaudissard, popularisé, avec fantaisie par Balzac. Il a, en effet, défiguré, par une caricature, une noble profession qui n'est pas accessible au premier venu et d'où l'on est systématiquement refoulé si l'on n'est pas doué, cultivé, travailleur et honnête.

*Ed. Géroudet  
LeVoyageur  
Mars 1952*

## Se présenter

### “La première impression” et l’image

L’image est un moyen de communication, un lieu d’échange entre interlocuteurs : l’artiste qui s’y exprime et le spectateur qui la contemple. Ainsi, l’image est un espace d’expression et d’impression; et le succès d’un artiste se mesure à l’accueil que reçoit son “image”

Dès lors l’image qu’une personne donne de soi est capitale. Et *il n’y a pas de deuxième chance pour la première impression*. Car il ne suffit pas de se comporter avec aisance; encore faut-il que ce comportement plaise à l’interlocuteur et corresponde à son attente.

### Exemple

Nous sommes en juillet. Le candidat invité à un entretien pour un nouvel emploi dans un bureau d’affaires de la Bahnhofstrasse à Zurich, porte un T-shirt rouge bordeaux glissé dans un jean de marque, des chaussettes blanches et des mocassins bruns. Il se présente ainsi à l’accueil avec dix minutes de retard. La réceptionniste lui lance un sourire avant de s’exclamer : “... l’ordinateur défectueux se trouve au 1<sup>er</sup> étage, l’ascenseur est au fond du couloir”. Dans l’un des bureaux, porte ouverte, le chef des ressources humaines l’attend en costume foncé, chemise blanche et cravate...

### L’apparence, la présentation de soi

Etre propre sur soi, bien de sa personne, est essentiel. Il n’y a pas de bien-être ni de véritable élégance sans propreté et celle-ci s’entretient par des soins réguliers. Notre apparence nous tient lieu de carte de visite ; il suffit pour nous en convaincre d’interroger des spécialistes du recrutement.

- Le manque d’hygiène corporelle est une faute impardonnable de nos jours où tous les foyers disposent d’une salle de bains.

- Les signes apparents de propreté et de soin sont importants, car ils sont agréables à autrui. Dès lors nul ne saurait s’en dispenser, notamment dans les milieux professionnels. Pour être présentable, il faut être propre et soigné. La toilette, le maquillage, le parfum font partie de ces soins.

### Exemple

Lors de la mise au point d’un programme de formation continue pour les cadres d’une entreprise, j’ai posé la question suivante au patron d’une grande banque : “Un poste est à pourvoir à l’état-major de direction. Le chef des ressources humaines évalue les candidatures selon les critères de sélection usuels. N’ayant pas réussi à prendre une décision, il vous présente deux dossiers de même qualité. Sur quel critère d’appréciation fonderiez-vous votre choix, Monsieur le Directeur ?” - “Les mains, Monsieur de Muralt. Des mains soignées expriment le respect qu’on a pour soi-même et pour autrui. Les mains et les gestes permettent d’apprécier une personne d’un simple regard.” - “Et si les deux candidats réussissent le test des mains, quel serait le prochain critère ?” - “Les chaussures ...”. Voilà des critères parmi d’autres qui sont mesurables.

Extrait “*d’Usages du Monde*”  
**Bernard de Muralt**



Pour obtenir ce livre :

Licorne-Verlag - Case postale 638 - 3550 Langnau  
Tél. 026.670.21.50, Fax 026.670.33.91  
e-mail : [info@licorne.ch](mailto:info@licorne.ch)

# INFOS | SECTIONS

Date d'expédition pour les textes d'Infos-Vente d'avril 2012 : 12 mars 2012

## BIEL / BIENNE

En cas de nécessité, veuillez vous adresser à  
Monsieur Marcel Chuard, président d'honneur  
Natel 079 308 74 21

### Local et stamm :

Restaurant Romantica – Allmendstrasse – 2562 Port  
Tél. 032 331.56.55 – tous les vendredis dès 17h30

### Adresse postale :

Case postale 633 – 2540 Grenchen

### AGENDA 2012

- **Samedi 27 octobre**  
Assemblée générale

### Un joyeux anniversaire à ...

**Jean-François Rufi**, né le 8 avril  
**Yves Palix**, né le 23 avril



## LA CHAUX-DE-FONDS

**Président:** Jean-Claude Nicolet  
41, rue des Envers – 2400 Le Locle  
Tél. 032 931 23 51 – Natel 079 272 94 84  
E-mail: nicobus@hispeed.ch

**Correspondant au journal:** le comité

**Local et stamm:** Restaurant du Grand-Pont  
118, avenue Léopold-Robert – 2300 La Chaux-de-Fonds

### AGENDA 2012

- **Jeudi 18 octobre**  
Assemblée générale

## GENÈVE

Adresse postale :  
Secrétariat central  
20, rue Camille Martin – 1203 Genève

### AGENDA 2012

- **Vendredi 27 avril**  
Apéritif
- **Vendredi 2 novembre**  
Assemblée générale

### Invitation à un apéritif

Tous les membres sont conviés à participer à un apéritif le vendredi 27 avril à 19h00 à la salle des Ouches.

Venez nombreux.

Inscrivez-vous au secrétariat central FAIR à Genève,  
tél 022.796.07.11 - fax 022.797.35.30 ou  
e-mail : info@f-a-i-r.ch

### Un joyeux anniversaire à ...

**Sisi O. Moulin**, née le 4 avril  
**Marcel Chammartin**, né le 15 avril  
**Alberto Grasso**, né le 21 avril



## NEUCHÂTEL

En cas de nécessité, veuillez vous adresser à MM. Jean- Claude Moy ou Michel Bertholet, présidents d'honneur.

### Chers Collègues et amis de Neuchâtel

Etant donné que votre section reste sans comité, les sections de Bienne et de La Chaux-de-Fonds ont décidé de vous envoyer, par l'intermédiaire du journal INFOS-Vente, une convocation lors de chaque manifestation. Profitez-en, vous serez les bienvenus dans ces sections.

### AGENDA 2012

- **Vendredi 26 octobre**  
Assemblée générale

### Un joyeux anniversaire à ...

**Roland Chedel**, né le 9 avril  
**Jean Fallet**, né le 9 avril  
**Joseph Almeyda**, né le 28 avril



Visitez notre site  
Internet !

site: [www.f-a-i-r.ch](http://www.f-a-i-r.ch)  
e-mail: [info@f-a-i-r.ch](mailto:info@f-a-i-r.ch)

## L'examen d'admission MarKom août 2012

L'association MarKom annonce les dates d'examen d'admission MarKom 2012 – dont, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009, le certificat de réussite est condition d'admission des Examens professionnels avec brevet fédéral des spécialistes en marketing, spécialistes de vente, planificateurs/planificatrices en communication, spécialistes en RP – et NOUVEAU rédactrice et rédacteur publicitaire.

Est admise à l'examen toute personne âgée de **18 ans** au moins le jour de l'examen.

Inscription : on-line sur **www.markom.org**

Délai d'inscription : **2 mai – 22 juin 2012**

Formule d'inscription :  
Secretariat d'examen MarKom  
Baslerstrasse 32, 4603 Olten  
Tél. 062 207 02 80  
Fax 062 207 07 71  
info@markom.org  
www.markom.org

Dates d'examen électronique : **du 6 au 10 août 2012**  
(Jour et lieu d'examen peuvent être choisis librement selon disponibilité).

Durée d'examen : **4 heures**

Lieux d'examen : **Lausanne, Lucerne, Berne, Bellinzona, Bâle, Zurich, St. Gall**

Langues d'examen : français, allemand, italien

Frais d'inscription : CHF 390.00

<p><b>MarKom</b> <b>Examen d'admission</b> <b>Baslerstrasse 32</b> <b>Case postale 1016</b> <b>4603 Olten</b> <b>Tél. 062 207 02 80</b> <b>Fax 062 207 07 71</b> <b>info@markom.org</b> <b>www.markom.org</b></p>	<p><b>Les associations/organes suivants sont représentées par :</b> pr suisse Association Suisse de Relations Publiques ASRP Publicité Suisse PS / publicité romande Swiss Marketing (SMC) Vente Suisse ASMD Association Suisse de Marketing Direct FAIR - Fédération des Agents Indépendants et Représentants GfM Swissmarketing SEC Suisse</p>
---	--

FAIR prend les frais d'inscription, Frs 390.– à sa charge pour tous ses membres.  
S'adresser à M<sup>me</sup> Martin au secrétariat central à Genève pour tous renseignements à ce sujet.

## LA FRIBOURGEOISE

**Président:** Jean-Pierre Staehlin  
Route de la Gravière 8 – 1782 Cormagens  
Tél. + Fax 026 466 70 40 – Natel 079 301 23 84  
E-mail: jpstaehtlin@bluewin.ch

**Correspondant au journal:** Olivier Eltschinger  
Tél. 079 292 76 40

**Adresse postale:** FAIR, Section La Fribourgeoise  
Case postale 563 – 1701 Fribourg

**Local:** Auberge d'Avry Rosé – 1754 Avry

### AGENDA 2012

- **Samedi 3 novembre**  
Assemblée générale

### Un joyeux anniversaire à ...

**Pierre Glauser**, né le 3 avril

**Paul Mertenat**, né le 4 avril

**Jean-Pierre Bourqui**, né le 10 avril

**Francis Chatagny**, né le 12 avril

**Laurent Conus**, né le 18 avril

**Samir Said**, né le 25 avril

**Raphael Morard**, né le 30 avril



## LA VAUDOISE

**Président:** Philippe Reymond  
Route de Cuarnens 6 – 1308 La Chaux  
Privé 021 861 42 84 – Natel 079 458 79 36  
Fax 021 861 35 58

**Correspondant au journal:** Samuel Duvanel

### AGENDA 2012

- **Dimanche 22 avril**  
Karting
- **Dimanche 1<sup>er</sup> juillet**  
Swin golf
- **Jeudi 25 octobre**  
Assemblée générale

### Un joyeux anniversaire à ...

**Claude Mory**, né le 12 avril

**Samuel Duvanel**, né le 13 avril

**Claude Dizerens**, né le 18 avril

**Sylviane Hofmann**, née le 24 avril



## V A L A I S

**Président:** Alexandre Guex  
Villa "Les Muguets" – Rte de la Rasse 3 – 1902 Evionnaz  
Natel 079 643 64 50  
E-mail: gxa@satagtermoteknik.ch

**Correspondant au journal:** le comité

### AGENDA 2012

- **Vendredi 1<sup>er</sup> juin**  
Réunion à la Véranda à Sion
- **Vendredi 9 novembre**  
Assemblée générale

### Un joyeux anniversaire à ...

**Michel Ebener**, né le 1<sup>er</sup> avril

**Norbert Fournier**, né le 3 avril

**Alexandre Guex**, né 3 avril

**Alfred Carrel**, né le 5 avril

**Jean-Claude Frezard**, né le 13 avril

**Robert Rappaz**, né le 15 avril

**Daniel Schers**, né le 18 avril

**Pascal Bourdin**, né le 29 avril



## Quitte ou double !

Vous en êtes au troisième entretien et le client réclame encore d'autres informations. "*Il se moque de moi !*", "*Il joue sur le temps pour m'impressionner...*" pensez-vous. Inutile de vous mettre martel en tête. Si votre pensée est juste, elle ne fera que vous rendre agressif et ce n'est pas ainsi que vous décrocherez le marché. Si elle est fautive, c'est certainement que vous avez grillé une étape dans la discussion : celle de la définition de ses besoins.

Dès le prochain entretien, faites une bonne fois pour toutes le tour de la question, Interrogez-le : "*Que désirez-vous savoir exactement ? Qu'est-ce qui vous empêche de prendre votre décision ?*" Et si le client abuse encore de votre patience, faites semblant d'abandonner la partie. Ce peut être une bonne solution pour le ramener à la réalité : "*Vous avez décidément trop de doutes pour que nous puissions envisager une collaboration. Voici ma carte de visite, au cas où...*" Ce sera quitte ou double !

PEF



## Les diverses touches de raccourci pour outlook

Vous trouvez que l'utilisation du clavier est parfois plus rapide que celle de la souris ? Les touches de raccourci vous permettent d'éviter les menus et d'exécuter des commandes directement. Vous pouvez utiliser les touches de raccourci à de nombreuses fins dans Outlook, pour accéder aux commandes et aux boutons de la barre d'outils aussi bien que pour ouvrir un nouveau message électronique.

Les touches de raccourci sont parfois répertoriées en regard des noms de commandes dans les menus Outlook. Par exemple, dans le menu Edition, la commande Supprimer indique le raccourci CTRL+D. Pour obtenir la liste exhaustive des raccourcis, demandez de l'aide au Compagnon Office. Dans Outlook 2000 ou dans n'importe quelle autre application Office 2000, appuyez sur F1 pour afficher le Compagnon, puis tapez touches de raccourci dans la zone de texte. Voici quelques-unes des touches de raccourci les plus utiles de Outlook :

Activité	Touches de raccourci
Ouvrir un message électronique	CTRL+MAJ+M
Ouvrir le carnet d'adresses	CTRL+MAJ+B
Ouvrir un rendez-vous	CTRL+MAJ+A
Ouvrir un contact	CTRL+MAJ+C
Ouvrir une demande de réunion	CTRL+MAJ+Q
Ouvrir une tâche	CTRL+MAJ+K
Activer la zone Rechercher un contact	F11
Passer dans la boîte de réception	CTRL+MAJ+I
Passer dans la boîte d'envoi	CTRL+MAJ+O
Vérifier l'arrivée de nouveau courrier	F5 ou CTRL+M
Ouvrir la boîte de dialogue Recherche avancée	CTRL+MAJ+F
Marquer un message électronique comme lu	CTRL+Q
Supprimer un message, un contact, un élément du calendrier ou une tâche	CTRL-D
Supprimer un mot	CTRL+RET.ARR
Tout sélectionner	CTRL+A
Copier	CTRL+C
Coller	CTRL+V
Annuler	CTRL+Z
Imprimer	CTRL+P



## Conseils aux conducteurs chevronnés... et à ceux qui le sont moins

### Le piège fatal de l'angle mort

**Homicide par négligence, c'est le verdict du tribunal correctionnel d'Yverdon-les-Bains à l'encontre d'une conductrice responsable d'un carambolage sur l'A1. Au moment de dépasser, elle avait omis de jeter un coup d'œil dans l'angle mort.**

Un drame qui pourrait arriver à chacun : c'est l'impression laissée par la tragique affaire qui vient de trouver son épilogue devant le tribunal correctionnel d'Yverdon-les-Bains (VD). Les faits remontent au 1<sup>er</sup> avril 2008 : au volant de sa voiture, Laura roule sur l'autoroute A1 en direction de Lausanne. A la hauteur du restoroute de Bavois, elle change de piste afin de doubler un poids lourd quand elle est percutée par une fourgonnette arrivant de l'arrière.

Devenue incontrôlable, la fourgonnette entraîne dans son embardée le camion que Laura tentait de dépasser ; celui-ci dévie de sa trajectoire, franchit le terre-plein central et se retrouve sur la chaussée opposée où il entre en collision avec la voiture d'une jeune femme, la tuant sur le coup.

#### Tourner la tête

Devant le tribunal, Laura est formelle : elle s'est assurée que la voie de dépassement était libre d'un coup d'œil dans le rétroviseur central et latéral. Mais a-t-elle tourné la tête ? A cette question cruciale, l'intéressée répond par la négative, et finit par admettre que la fourgonnette se trouvait certainement dans l'angle mort. Reconnue coupable d'homicide par négligence et violation grave des règles de la circulation routière, Laura a été condamnée à 15 jours-amendes à 60 francs et 600 francs d'amendes. Mais au-delà de ces sanctions pénales, elle devra s'acquitter de réparations financières et assumer moralement la responsabilité d'une vie fauchée.

#### Contrôle visuel direct

Comme l'illustre cette tragédie, omettre de vérifier l'angle mort sur l'autoroute peut déboucher sur un drame. Il convient donc de tourner la tête pour s'assurer qu'aucun véhicule n'est en train de dépasser. Une précaution qui s'impose en tout temps, même si l'on a équipé son véhicule d'un rétroviseur spécial ou d'un système d'assistance électronique à la conduite (voir encadré ci-après).

Car conscients du problème, les constructeurs se sont attelés à la mise au point de différents dispositifs destinés à réduire l'angle mort. Le plus rudimentaire consiste en des petits miroirs adhésifs à coller sur le rétroviseur extérieur, ou à fixer par ventouse sur le tableau de bord. Pratiques, peu onéreux, une dizaine de francs, on les trouve dans les grandes surfaces ou sur internet. Ils tiennent lieu de complément au contrôle visuel direct, mais en aucun cas de substitut.

Autre parade, les rétroviseurs en deux parties installés de série sur bon nombre de modèles, notamment chez VW, Audi, Seat, Skoda, Mazda, Mercedes, Honda, de même que sur certains utilitaires Citroën (liste non exhaustive). Ils offrent une meilleure visibilité pendant les dépassements grâce à une sorte de loupe sur la portion gauche du verre.

Cette partie convexe – souvent délimitée par une fine ligne verticale – agrandit significativement le champ de vision. Une installation après coup est possible, mais requiert généralement l'aide d'un professionnel. Enfin, le must en la matière, ce sont les systèmes d'assistance électronique proposés par certaines marques en option.

## Le piège fatal de l'angle mort (suite)

### Un œil électronique

Les véhicules arrivant de l'arrière se dérobaient un instant à la vue des conducteurs, il est possible de s'équiper de détecteurs d'angle mort signalant une présence sur le côté par un son ou un visuel lumineux. Proposés notamment par Mercedes, Audi, Volvo et VW, ces dispositifs sont souvent englobés dans un paquet d'options.

Il est recommandé de s'enquérir des spécificités techniques, car certains détecteurs d'angle mort ne fonctionnent pas dans les virages, sont tributaires des conditions météo ou peinent à repérer assez tôt les véhicules cheminant à allure élevée.

Un test TCS effectué début 2008 avait relevé les bonnes performances des systèmes "Side Assist" en option sur l'Audi A8 et la VW Touareg.

Touring  
Octobre 2010

## A quoi sert la prise de notes ?

Lorsque vos collaborateurs reçoivent une réclamation, la première des choses à faire est de prendre des notes - et de le signaler indirectement au client s'il est au bout du fil : Pouvez-vous épeler le mot ? ; Un instant, je vous prie, juste le temps que je prenne un papier et un crayon !” ; “J'ai bien noté ce que vous m'avez dit : premièrement...”

■ Le client constate que l'on prend son affaire au sérieux. Inutile pour lui de s'énerver : le vendeur comprend la gravité de sa situation !

■ Le correspondant se sent obligé de parler plus lentement, ce qui contribue aussi à tempérer sa colère.

■ Il n'avance que des faits qu'il peut prouver. Pas question de dire des mensonges, votre société en garderait une trace !

■ Le vendeur est tellement occupé à écrire qu'il ne peut ni couper la parole de son interlocuteur, ni prendre position ou lui faire des promesses. De quoi lui laisser le temps d'avoir une vue globale des circonstances.

■ A la fin de la conversation, il est possible de vérifier avec le client que rien n'a été oublié. Il suffit de lui relire les notes, en lui demandant de les compléter s'il y a lieu, ou d'éclaircir d'éventuels malentendus.



FEP



# AVANTAGES pour nos membres

Couverture juridique professionnelle, ainsi que conseils et assistance, compris dans la cotisation annuelle.

Participation financière à vos frais de formation.



Consultez notre site internet  
[www.f-a-i-r.ch](http://www.f-a-i-r.ch)



## APPAREILS MÉNAGERS

**VOLTEC SA** – Bussigny  
Appareils ménagers  
Tél. 021 706 26 30 – Fax 021 706 26 27  
Réduction entre 15 % et 28 %



## BUREAUTIQUE

**GABRIEL ALCARAZ**  
Bureau Suisse romande  
8A, ch. de Bonmont – 1260 Nyon  
Action spéciale pour les membres FAIR  
20 % rabais sur les fournitures informatiques.  
Natel 079 785 49 91



## RENSEIGNEMENTS

**ACI INVESTIGATIONS**  
Renseignements privés et économiques  
Case postale 248 – 1870 Monthey  
Tél. 024 471 64 18 – 079 214 53 16  
Rabais de 15 %



## AUTOMOBILES | ESSENCE PNEUS | ACCESSOIRES

**VOLVO**  
Rabais: 5 % sur prix net – Contacter exclusivement notre secrétariat central  
**JUBIN CARD ESSENCE**  
Divers avantages, restaurants, essence, etc

**FIAT - ALFA ROMEO - LANCIA**  
Rabais selon modèle.

**MANUCO SA**  
Echappements - Batteries - Freins - Pneus  
100, rue de Genève – 1004 Lausanne  
Tél. 021 625 37 67 – Fax 021 624 63 52  
Rabais de 30 à 50 % selon les articles.

**EUROPCAR**  
Rabais de 30 % sur les tarifs. Dans n'importe quelle agence.

**ESSO** accorde une réduction de 2,5 cts par litre.

**HONDA AUTOMOBILES** – Fribourg  
Offre des conditions spéciales.  
2 % – voir sur site.

**RODUIT PNEUS** accorde une réduction  
1920 Martigny – tél. 027 722 17 83  
oroduit.pneu@premio.ch



## CARTES DE CRÉDIT

**BANK CARD CENTER**  
Profitez doublement:  
La carte VISA et la MasterCard gratuites la 1<sup>re</sup> année!  
Ensuite Fr. 50.- par carte, carte supplémentaire idem. Demandez la documentation au secrétariat central.

**CARTE VISA-GOLD**  
Tarif préférentiel au prix annuel de Fr. 120.- (au lieu de Fr. 190.-) et sans finance d'entrée (prix Fr. 150.-). La carte supplémentaire est à Fr. 100.-)



## HÔTELS | RESTAURANTS

**HÔTEL CHAVANNES-DE-BOGIS**  
Sortie autoroute Coppet  
Tél. 022 960 81 81 – Fax 022 960 81 82  
Prix spécial FAIR

**HÔTEL DE L'ARDÈVE** – Ovronnaz  
Tél. 027 305 25 25 – Fax 027 305 25 26  
Réduction 10 % sur les chambres

**HÔTEL DES MOSAÏQUES** – Orbe  
Tél. 024 441 62 61 – Fax 024 441 15 14  
Chambre + petit déjeuner 106.-

**ACCOR**  
Rabais sur les réservations d'hôtels pour les membres FAIR. Pour la réservation :  
[www.accorhotels.com/corporate](http://www.accorhotels.com/corporate)  
Code : SCP176567 - Contrat N° 5000



## ASSURANCES

**CAP**  
Assurance protection juridique circulation:  
Prix spécial FAIR individuelle: CHF 85./Famille CHF 90.-

**CAP Assurance protection juridique complète (privée et circulation):**  
Prix spécial FAIR individuelle: CHF 170.- / famille CHF 180.-

**GROUPE MUTUEL**  
Offre des conditions intéressantes sur l'assurance complémentaire pour les membres FAIR et leur famille. (Contrat cadre.)  
Renseignements au secrétariat central  
Tél. 022/796 07 11



## DIVERS

**J.-P. GERDIL**  
Gypserie /Peinture / Papiers peints  
Ch. du Vieux-Puits 24 – 1228 Plan-les-Ouates  
Tél. 078 793 54 32 – Fax 022 794 36 74  
Rabais de 10 % pour les membres

**ÉRIC DANSE**  
Cours collectifs et privés  
[www.ericdanse.ch](http://www.ericdanse.ch) – [ericdanse@swissonline.ch](mailto:ericdanse@swissonline.ch)  
Tél. 021 706 26 30 – Fax 021 706 26 27

**AGENCEMENT DE CUISINES**  
M. Alain Morel Chevillet  
Tél. 079 205 15 23 – [www.ewe.at/fr](http://www.ewe.at/fr)  
Mail: [alain.morelchevillet@bluewin.ch](mailto:alain.morelchevillet@bluewin.ch)  
Rabais de 5 % pour les membres

**MASSIMO CERUTTI S.A**  
Escompte de 10 % sur l'achat des produits alimentaires, du café, et des machines à café.



## ÉDITION

**ÉDITIONS À LA CARTE SA**  
Place de la Gare 4 – 3960 Sierre  
Tél. 027/451 24 28 – Portable 078/615 07 54  
Mail: [editions@edcarte.ch](mailto:editions@edcarte.ch)

10 % de rabais sur l'impression et l'achat de livres sur présentation de la carte de membre

**TIMES SYSTEM**  
Accorde aux membres de la FAIR, un rabais de 20 % sur les recharges annuelles.  
Le rabais sera déduit sur les prix de vente actuels et les frais de port sont en plus.

**IMPRIMERIE CALLIGRAPHY.CH SA**  
Place de la Gare 6 – 3960 Sierre  
Tél. 027 451 24 24 – Portable 078/615 07 54  
Mail: [g.prats@calligraphy.ch](mailto:g.prats@calligraphy.ch)  
10 % de rabais sur tous les imprimés sur présentation de la carte de membre



## MODE

**JP MODE** – Confection homme  
Grand'Rue 61 – 1180 Rolle  
10 % de rabais sur présentation carte de membre



## Conseil juridique

# Un employeur peut-il surveiller ses collaborateurs ?

**P**as facile d'être un bon chef d'entreprise ! Entre l'œil de Moscou et le laisser-faire total, comment trouver la bonne attitude ? Tout d'abord, il faut savoir que l'employeur a l'obligation de protéger la personnalité du travailleur. En principe, il ne peut donc pas le surveiller. Toutefois, il convient de nuancer cette règle, puisqu'elle est assortie d'un certain nombre d'exceptions, expressément prévues par la loi sur le travail et les directives sur le traitement des données personnelles. Mais attention : il s'agit d'un sujet délicat, amené à évoluer rapidement.



Selon la doctrine et la jurisprudence, s'il existe une raison légitime - comme le devoir d'assurer la sécurité des biens et des personnes - l'employeur peut introduire des mesures de protection. On notera d'ailleurs qu'il devient de plus en plus courant de filmer l'accès à certains bâtiments, à des parkings ou à des chantiers, voire

même des postes de travail. Le but invoqué consiste bien sûr à empêcher les délits, qu'ils soient le fait de personnes externes ou des employés eux-mêmes.

Désormais, la technologie offre des possibilités intéressantes, ne demandant pas une installation trop onéreuse ou trop compliquée et permettant de filmer les lieux 24h sur 24. Nombreux sont donc les chefs d'entreprise tentés d'y avoir recours. Mais l'usage de ces caméras ne va pas sans poser des problèmes délicats, qu'il vaut mieux connaître avant de se lancer.

### Quelle marge ?

Il faut ainsi qu'il y ait une proportionnalité entre les moyens et le but recherché par l'entrepreneur. Par exemple, les fonctions de zoom ou la surveillance du comportement constitueraient des cas d'atteinte à la personnalité du travailleur. En outre, l'employeur doit informer ses collaborateurs de manière claire et précise sur l'installation d'un tel dispositif. Il doit aussi préciser, dans son règlement interne, si les e-mails, conversations téléphoniques ou *chats* privés sont autorisés et dans quelle mesure. A noter qu'il est parfaitement en droit de les interdire, mais qu'il a tout intérêt à faire preuve de bon sens.

Dans les petites entreprises, il peut arriver qu'aucune disposition n'existe. Le juge en sera alors réduit à évaluer si l'usage de telles techno-

logies par le travailleur correspondait à la pratique dans l'entreprise et s'il n'y a pas eu d'abus.

## Conservation des preuves

Si un employeur constate un délit, il sera tenté de garder des preuves pour confondre le coupable et faire valoir un droit au licenciement immédiat, voire de déposer une plainte pénale. Attention, toutefois, aux moyens choisis, si on ne veut pas qu'ils soient considérés comme illégaux. Un employeur ne doit pas se transformer en *Big Brother* ! Le scannage de la correspondance par mots clés peut être admis, mais les vérificateurs ne doivent pas en profiter pour lire des messages privés, encore moins les conserver ou les faire circuler.

Dans de tels cas, le travailleur aurait alors le droit de porter plainte à son tour pour violation de la personnalité. Toute la difficulté consiste d'ailleurs à faire le tri entre ce qui appartient à la sphère privée et ce qui relève du domaine professionnel. Certains tentent de jouer cette carte, avec plus ou moins de bonheur auprès des juges. Ainsi, une vendeuse en joaillerie,

accusée de vol après avoir été repérée par les caméras de vidéosurveillance de son employeur, installées dans la salle où se trouvait le coffre, a tenté d'arguer qu'elle n'avait pas été prévenue de la présence de caméras à cet endroit. Le patron, de son côté, a dû aller jusqu'au Tribunal Fédéral pour avoir gain de cause !

On le voit, ce domaine du droit du travail comporte un certain nombre de zones floues, laissant la place à une interprétation qui pourra se modifier au fil du temps. Le droit a parfois du mal à s'adapter aux changements sociaux ou aux progrès technologiques, mais il finit toujours par le faire. Actuellement, un groupe de travail genevois, composé d'experts, juristes, préposés à la protection des données et à la transparence (PPDT), ainsi que de la police judiciaire, planche sur un guide de bonnes pratiques, qui permettra aux entrepreneurs de savoir où ils mettent les pieds.

**Entreprise Romande**

*Mars 2011*

---

## Les questions à se poser avant de rendre visite au client

- Quelles sont les causes éventuelles de la panne ?
- Sur quels points interroger le client ?
- Quelles pièces doit-on tester, mesurer ou photographier ?
- Quel technicien va-t-on envoyer ?
- S'ils sont deux, comment répartir les rôles : Qui vérifie tel point ? Qui répond à tel type de question ? Qui donne son avis sur quoi ?

**Visitez notre  
site Internet !**



**site: [www.f-a-i-r.ch](http://www.f-a-i-r.ch)  
e-mail: [info@f-a-i-r.ch](mailto:info@f-a-i-r.ch)**