



# INFOS-

FÉDÉRATION DES AGENTS INDÉPENDANTS ET REPRÉSENTANTS

# VENTE

**F**ORMATION **A**VANTAGES **I**NFORMATIONS **R**ESEAUX

## Pour bien commencer 2012 !

Pour mieux faire connaître notre association, laissez vos notes sur un post-it FAIR!

Le Comité directeur vous propose une idée de recrutement.

Avec ce numéro d'INFOS-Vente, vous trouverez deux blocs de post-it ainsi qu'un formulaire d'admission pour un nouveau membre.

Lorsque vous rencontrez un collègue ou une personne de la vente, proposez-lui d'adhérer à la FAIR et donnez-lui un bloc de post-it, car à chaque utilisation il se rappellera les importants "Avantages" qu'offre la FAIR.

Si vous désirez des exemplaires supplémentaires pour des réunions ou des séances d'information, adressez-vous au secrétariat central à Genève.





# Communications officielles

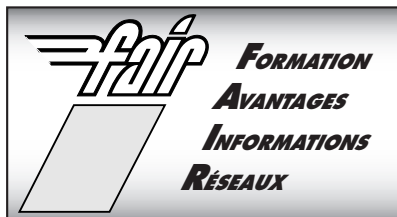


## DATES IMPORTANTES A RETENIR

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

.....

**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.



## CANDIDAT

*Actif*

**GENEVE**

**Christian Pabud - 1955**  
Rue des Vernes 26 - 1217 Meyrin  
Représentant - Matériel sanitaire  
Présenté par M. M. Chuard

.....

## † Note triste

Nous avons le pénible devoir d'informer nos membres du décès de nos collègues et amis :

### **Stéphane Mercier**

membre de la section de La Vaudoise depuis 1990, décédé le 9 septembre 2011 à l'âge de 48 ans.

### **Roland Haefliger**

membre de la section du Valais depuis 1973, décédé le 9 décembre 2011 à l'âge de 82 ans.

## AGENDA 2012 FOIRES-EXPOS

### LAUSANNE Palais de Beaulieu

- **Habitat et Jardin**  
du 10 au 18 mars
- **Salon des Etudiants**  
du 28 au 29 mars
- **Mednat Expo**  
du 29 mars au 1<sup>er</sup> avril
- **Comptoir Suisse**  
du 14 au 23 septembre
- **Salon des Métiers et de la Formation**  
du 2 au 7 octobre

### GENEVE Palexpo

- **82<sup>e</sup> Salon international de l'automobile**  
du 8 au 18 mars
- **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

### 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

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

## OFFRES D'EMPLOI

Exploitation viti-vinicole familiale désirant développer ses ventes en bouteilles dans toutes la Suisse, recherche

### Agent indépendant et multcartes

Bien introduit dans la restauration et le commerce de détail

Pour toutes informations supplémentaires  
Tél : 022.366.33.86 – Fax : 022.366.45.53  
Cave-des-3clos@sunrise.ch



## Comité directeur

Pour sa dernière séance de l'année, le Comité directeur s'est réuni dans un agréable restaurant des bords du lac de Biemme, malgré le mauvais temps, l'ambiance était à la bonne humeur.

Après les salutations d'usage, le président central, Marc Schenker ouvre la séance.

Le procès-verbal de la séance du Comité directeur avec les présidents de section du 12 novembre 2011 est accepté.

Le président central relève la bonne solution de cette séance groupant le Comité directeur et les présidents de section. Elle s'est très bien déroulée et évite ainsi de reprendre deux fois les mêmes sujets. Le Comité directeur a apprécié la présence de tous les présidents de section.

Marcel Chuard présente la situation financière en cette fin d'année. Des factures, pour un montant important ont été payées ainsi que les salaires de décembre 2011. Les intérêts hypothécaires et l'amortissement seront prélevés sur le compte "Loyers" au 31 décembre 2011.

Le Comité directeur discute des gratifications de fin d'année, qui sont à bien plaire et fixe les montants.

Il étudie également l'offre de service faite par A. Carnal.

Michel Conus fait un condensé de la séance Markom du 21 novembre à Zurich. La séance a été très mouvementée lors de la discussion du budget 2012. Afin de bien informer ses collègues, Michel Conus a préparé un dossier avec tous les documents.

Toutes ces séances se déroulent en allemand, il faut parfois recevoir le procès-verbal pour avoir les décisions définitives.

Le cours du TCS n'aura pas lieu comme promis à Bourg-Saint-Pierre, mais à Bulle en dessus de Sainte-Croix. L'annonce a paru dans le journal de décembre-janvier.

Le Comité directeur va voir avec le CPI pour mettre sur pied un cours de formation professionnelle intéressant tous les membres.

Jean-Claude Moy doit finaliser une page facebook pour la FAIR.

Il doit également reprendre le dossier des "Avantages".

Pour le prochain numéro d'INFOS-Vente, les sections doivent transmettre les dates des manifestations prévues en 2012.

Marcel Chuard a demandé des offres pour l'impression du journal INFOS-Vente, qui sont étudiées et discutées par le Comité directeur, dont le souci est le bon rapport qualité prix.

L'administrateur des Ouches donne les dernières informations concernant des travaux d'entretien de l'immeuble.

Dans la rubrique des "Divers" le Comité directeur prend connaissance d'offres ou de courrier qui concernent le fonctionnement de l'association et du secrétariat.

Le Comité directeur décide d'engager Mme Christine Golay comme secrétaire. Elle travaille depuis trois mois au secrétariat central avec un contrat d'intérimaire.

Une suggestion a été faite, que dans chaque numéro d'INFOS-Vente, un membre FAIR se présente.

A 20h.15 le président central remercie ces collègues de leur dévouement à notre association durant l'année écoulée et leur souhaite de bonnes fêtes de fin d'année.

**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)**



*Labore per amicitiam providere*

# L'UNION

## des Voyageurs de Commerce

DE LA SUISSE ROMANDE

ORGANE MENSUEL DE LA SOCIÉTÉ

JANVIER 1912

## BONNE ANNÉE

**P**eut-être est-il trop tard pour parler encore d'elle ? Elle, c'est l'année qui finit il y a quelques jours, saluée à cette place, à son début, par le délicat et suggestif collègue qui nous fut enlevé en quelques heures. Aimable causeur, informé de tout, ayant tout lu, compétent en matière d'art, excellent critique, notre regretté ami Nadal dut à ces avantages d'occuper une situation à part dans l'Union, et l'année où il nous fut enlevé restera lamentable. Ainsi les choses vont, l'on dépense, l'on se hâte et trébuche dans l'éternité sans fond, tout s'achevant dans un peu de fumée.

Pauvre année 1911 ! En voilà une qui s'en est allée, piteusement saluée à l'envi par les épithètes les plus désobligeantes ; l'âne de la fable ne fut pas plus conquis par les animaux malades de la peste ; le ciel lui-même, pour son dernier jour, prit le deuil et versa des larmes sans regrets. La nouvelle année, comme dit l'autre, n'aura pas de peine à être meilleure, nous souhaitons vivement qu'elle soit tout à fait bonne.

Il ne faut pas, dans un accès de pessimisme excessif, ne voir que des points noirs à l'horizon ; il est permis aussi d'y apercevoir quelques lueurs rassurantes. Et tenez, parmi les symptômes heureux, j'ose compter la fièvre de prosélytisme qui commence

à se manifester chez quelques-uns de nos collègues, qui deviennent d'acharnés sergents recruteurs ; la contagion, je l'espère bien et ce n'est point là vœu impie, finira par gagner la Société tout entière, qui en bénéficiera, ainsi que ses services de mutualité.

Mutualité !! Que de trésors et d'espérances dans ce mot merveilleux, qui cache en lui tant de mystère et qui a fait couler l'encre à flots inspirant de savantes et philanthropiques causeries. Quotidiennement on le rencontre à chaque page des journaux, revues, et pourtant combien ignorent sa signification généreuse, l'entendant sans le comprendre, sans avoir jamais essayé d'en percevoir le sens caché, bien qu'il paraisse appelé à devenir demain le cri de ralliement et de bien-être de l'humanité.

Au sens étymologique du mot il veut dire réciprocité, ou, dans une acception plus large, un groupement uni en vue d'une entreprise déterminée, d'un idéal à réaliser par la mise en commun des adhérents d'une partie de leurs ressources en vue de services réciproques et d'un réciproque bien-être.

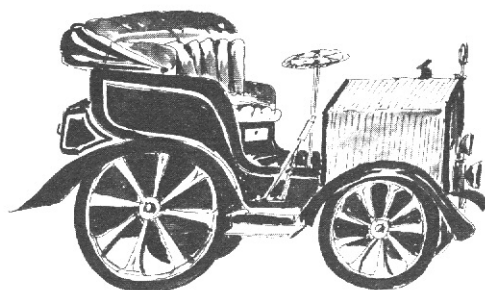
Mais à quoi bon, vous entends-je dire, de semblables organisations, pourquoi s'associer à d'autres pour assurer son propre bonheur et sa tranquillité, lorsque

l'on peut si bien le réaliser en toute indépendance ? Tout en louant votre généreuse confiance, je vous répondrai : songez alors à cette dure vérité, que la majorité n'est point dans votre cas, que vous coudoyez chaque jour des imprévoyants, de sorte qu'il ne faut pas penser à vous seul, sous peine d'être égoïste.

Rien ne vaut, voyez-vous, comme l'oubli de sa personne, le dévouement, le sacrifice : en se répandant généreusement on se récrée sans relâche, se suscitant de nouvelles sources d'allégresse ! D'ailleurs la joie n'est pas autre chose que l'épanouissement de la bonté, la manifestation de la satisfaction éprouvée et on la ressent particulièrement, lorsque l'on a uni ses efforts à ceux de ses camarades, car s'entraider est la loi de la Nature. C'est pourquoi j'espère qu'ils continueront sans relâche, même avec enthousiasme, leur mouvement pour la prospérité de notre organisation.

Nous sommes habitués à railler le moment des étrennes, et depuis que je regarde, que

je lis, je vois répéter les mêmes plaisanteries, les mêmes plaintes sur cette époque de l'année, où les concierges font preuve d'une obséquiosité anormale et où l'on assiste au défilé banal de parents intéressés, que l'on ne voit que ce jour-là. Mais ces petits ennuis ne sont-ils pas largement compensés par la rare joie de pouvoir offrir un cadeau, un bibelot à ceux qui nous sont chers ; aussi bien que je me présente les mains vides, je ne veux pas laisser passer cette occasion sans vous adresser à tous, collègues, amis, connaissances, nos bons vœux de santé, prospérité et bonheur.



---

MARS 1912

## DEUX INNOVATIONS POSTALES

**L**a Direction générale des Postes suisses va prochainement introduire une innovation qui sera certainement bien accueillie par le public. A l'instar des petits carnets à timbres postes, elle va créer des carnets-blocs de 10 cartes postales de 5 centimes qui seront mis en vente à 50 centimes.

En outre, cette administration a décidé de mettre à la disposition de la réclame commerciale les pupitres qui se trouvent dans les bureaux postaux et halles de guichets au service public. Les annonces, photogra-

phies, etc, aussi bien qu'un extrait des tarifs postaux et télégraphiques, seront placés en dessous d'une glace transparente sur chaque pupitre. Ainsi le public aura devant soi, tout en écrivant, les renseignements postaux désirables.

La couverture des blocs-cartes postales est également destinée à recevoir de la réclame.

L'exécution de la partie réclame a été confiée à la maison Orell Füssli-Publicité à Lausanne, Neuchâtel et Zurich.



# FICHIERS INUTILES : FAITES LE GRAND NETTOYAGE !

Plus le système est encombré de programmes et de fichiers, plus Windows s'empêtre et plus il passe de temps à tout contrôler. La mémoire vive sature. Les accès au disque dur s'intensifient.

Avant de lancer le grand nettoyage, créez un point de restauration. Faites comme ceci : cliquez sur le bouton **Démarrer** puis, successivement, sur **Tous les programmes, Accessoires, Outils système, Restauration du système**.

Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquez sur **Ouvrez protection système**. La fenêtre **Propriétés système** s'affiche. Cliquez sur le bouton **Créer** et nommez le point de restauration. En cas de problème après une opération de nettoyage trop téméraire ou trop radicale, réactivez le point de restauration en passant, cette fois aussi, par l'outil de restauration système. Cliquez sur le bouton **Suivant** pour choisir le nom du point que vous avez créé. Ensuite, laissez faire Windows, qui redémarrera lui-même le PC et vous informera quand la restauration sera terminée.

### 1. Désinstallez les applications inutiles

Ouvrez le module Programmes et fonctionnalités du Panneau de configuration. Cliquez dans le volet gauche sur Activer ou Désactiver des fonctionnalités Windows.

Dans la fenêtre qui s'ouvre, décochez les éléments que vous n'utilisez jamais.

Désinstallez ensuite sans hésiter les applications que vous n'avez plus utilisées depuis un an. Attention : ne supprimez pas les pilotes et les logiciels complémentaires qu'ils installent.

Ne touchez pas non plus à Java (indispensable pour certains sites web). Si la désinstallation d'un programme échoue, ouvrez l'Explorateur Windows et accédez au dossier Programmes du lecteur C :. Supprimez manuellement le dossier au nom de l'application à désinstaller. Il restera ensuite à faire disparaître les inévitables résidus.

### 2. Éliminez les résidus

Le programme de désinstallation des applications n'est pas toujours complet. Il reste souvent des fichiers devenus inutiles. A fortiori, lorsque vous supprimez vous-même les fichiers d'une application que vous n'avez pas pu désinstaller normalement. Par ailleurs, Windows lui-même et les programmes ne sont pas toujours très ordonnés. Ils laissent souvent traîner sur le disque des fichiers temporaires qu'ils auraient dû effacer. Pour éliminer tout ça, faites appel à CCleaner ([www.ccleaner.com](http://www.ccleaner.com)). Cochez dans les onglets Windows et Applications les éléments à nettoyer. Lancez une analyse. Vérifiez le résultat et démarrez le nettoyage.

*Suite page suivante*



### 3. Nettoyez la Base de registre

Dans la Base de registre aussi, les données obsolètes finissent par s'accumuler. Plus elle est volumineuse, plus le démarrage et le fonctionnement de Windows s'alourdissent. C'est encore CCleaner qui fera le travail. Dans la section Registre, cochez toutes les options puis cliquez sur Chercher les erreurs. Le logiciel analyse la Base de registre. Quand c'est terminé, cliquez sur Réparer les erreurs sélectionnées. Un message propose de sauvegarder les changements : acceptez. Puis cliquez sur le bouton Corriger toutes les erreurs sélectionnées. En cas de problème, double-cliquez sur l'icône du fichier de sauvegarde pour annuler les réparations.

### 4. Optimisez l'indexation

La recherche de fichiers dans la fenêtre de l'Explorateur est efficace et rapide mais exige une indexation permanente afin de rester à jour. Windows actualise l'index en arrière-plan, ce qui monopolise une part des ressources du système. Pour réduire l'impact de l'indexation sur les performances globales, limitez-la aux dossiers contenant vos documents, vos photos, votre musique. Ouvrez le module Options d'indexation du panneau de configuration. Dans la fenêtre des options, cliquez sur le bouton Modifier.

Dans la fenêtre des emplacements indexés, cliquez sur le bouton Afficher tous les emplacements. Désactivez les dossiers à exclure de l'indexation et activez ceux que vous voulez inclure.

### 5. Ne vous faites pas avoir par les malwares

Vous avez un antivirus bien configuré pour une protection totale de votre PC. Il télécharge les mises à jour de la liste des signatures virales. Parfait ! Ce n'est pourtant pas une raison pour jouer au kamikaze. Certains malwares, surtout s'ils sont très récents, trompent parfois la vigilance des logiciels de sécurité. Restez prudent. N'ouvrez pas les fichiers joints dans les messages dont le destinataire vous est inconnu. Ne cliquez pas non plus aveuglément sur n'importe quel lien proposé dans un mail. Ne téléchargez pas n'importe quoi sous prétexte d'essayer un super logiciel gratuit. Evitez les sites pornographiques et ceux qui proposent des films sortis en salle à New York il y a deux jours.

### 6. Automatisez la défragmentation

Ouvrez le défragmenteur en passant par le menu Démarrer : cliquez successivement sur Tous les programmes, Accessoires, Outils Système et enfin sur Défragmenteur de disque.

Dans la fenêtre qui se manifeste, cochez l'option Exécution planifiée, puis cliquez sur le bouton Modifier la planification. Définissez la fréquence, le jour et l'heure de la défragmentation. Si l'ordinateur n'est pas allumé ou s'il est en veille, Windows lancera la défragmentation dès que le PC sera en service. Cliquez ensuite sur le bouton Sélectionner des volumes. Etant donné qu'il n'y a aucune raison de laisser un lecteur fragmenté, cochez-les tous et activez l'option Défragmenter automatiquement les nouveaux disques.

# INFOS | SECTIONS

Date d'expédition pour les textes d'Infos-Vente de mars 2012 : 6 février 2012

## 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: jpstahlin@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

## Infos Seniors

### Sortie du 1<sup>er</sup> décembre 2011



Le 1<sup>er</sup> décembre 2011, les Seniors de “ La Fribourgeoise” se sont retrouvés à Rosé pour clore l'année 2011 en beauté. En effet, quatorze membres ont participé au traditionnel repas de fin d'année. Dès 11 heures, ils ont partagé un apéritif et en même temps concocté le programme des sorties 2012.

A part le programme des séances jazz déjà connu, je suis à même de confirmer d'une manière définitive les sorties extra muros suivantes:

- **Judi 19 avril 2012** dès 10 h 00, visite du site d'Estavayer Lait SA
- **Vendredi 8 juin 2012** dès 10 h 00, visite guidée des caves Mauler & Cie à Môtier NE
- **Vendredi 14 septembre 2012** dès 11 h 00, repas de bûnichon en plein air à Cousset.

Le détail des ces sorties feront l'objet, chacune, d'une invitation personnalisée avec bulletin d'inscription.

Je profite de cette tribune pour dire à nos membres actifs qu'ils perdent plus qu'ils ne pensent en ne participant pas à l'assemblée générale ainsi qu'aux diverses manifestations mises sur pieds par le Comité directeur et par les Comités régionaux.

A toutes ces personnes, je voudrais dire toute ma gratitude pour tout ce qu'ils font pour le bien de notre fédération.

Au nom des Seniors, je vous adresse mes meilleurs vœux de santé, de bonheur et de succès pour cette nouvelle année 2012.

### Un joyeux anniversaire à ...

- Jean-Claude Blaser**, né le 6 février
- Edmond Thierrin**, né le 12 février
- Michel Billard**, né le 23 février
- Paul Morard**, né le 25 février



AC

## GENÈVE

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

### AGENDA 2012

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

### Un joyeux anniversaire à ...

- Mathias Gay-Crosier**, né le 9 février
- Jean-Pierre Chèvre**, né le 15 février
- Jean Mermier**, né le 18 février
- Roger Haas**, né le 20 février



## 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

- **Judi 17 mars**  
Dîner de la section
- **Judi 18 octobre**  
Assemblée générale

# Qu'attend le client de votre entreprise ?

Manifeztesz régulièrement à l'acheteur des témoignages de votre dévouement et montrez-lui que vous souhaitez l'aider à résoudre ses problèmes. Pensez qu'un service parfait n'est pas seulement fait de prestations indispensables : il n'y a rien de tel que de "petites attentions" pour resserrer les liens !

### Les prestations indispensables

- **Un accueil convivial** ; du personnel enthousiaste et compétent ! Votre bonne humeur stimule le client, éveille sa curiosité et favorise ainsi ses achats. Aux yeux de votre partenaire, vous apparaissez comme un vendeur qui sait de quoi il retourne et qui aime son métier. C'est pour lui un plaisir de traiter avec vous !
- **Pouvoir vous joindre facilement**, voire 24 heures sur 24. Ce doit être une tâche aisée pour lui que de vous remettre des commandes, de recevoir rapidement des réponses à ses questions, de faire part de ses remarques. Vous avez le choix des moyens : numéro vert, répondeur, e-mail et adresse Internet, ligne directe avec boîte vocale, numéro de portable.
- **De la nouveauté !** Si vous vendez toujours en usant des mêmes méthodes, vos clients finiront par ne plus vous croire. Votre argumentaire ne tardera pas à être périmé car les valeurs de vos acheteurs changent au fil des années - vos produits aussi ! Révissez régulièrement vos façons de faire, enrichissez vos entretiens au vu de vos nouvelles expériences, relookez vos imprimés...
- **Être écouté.** Soyez à l'écoute de l'acheteur. Que vous dit-il de son entreprise ? Quels sont ses problèmes ? Que vous suggère-t-il ? Que signifie en fait son comportement, ses exigences, telle ou telle réclamation ? Le client sait mieux que personne ce dont il a besoin ; si vous savez le comprendre, vous saurez tôt ou tard lui vendre vos offres.
- **Une réponse immédiate à ses questions.** Le temps, c'est de l'argent - pour vous, comme pour le client ! Répondez sur le champ aux appels téléphoniques et aux courriers, qu'il s'agisse d'une simple demande d'information, d'une commande ou d'une réclamation. Faites savoir à vos partenaires que leurs demandes sont traitées sur le champ et veillez personnellement à ce que cela soit le cas.
- **Des conseils.** Formulez-les de manière suggestive : *"J'ai pensé qu'il pourrait être intéressant pour vous de..."* Et ne vous faites pas de souci sur l'accueil que votre acheteur leur réservera. Même s'il ne les adopte pas, il n'en appréciera pas moins votre attention de l'aider !
- **Des garanties.** Votre acheteur accepte de conclure des affaires avec vous parce qu'il a confiance en votre société. Montrez-vous donc sûr de vos produits. Discutez avec la direction des ventes pour savoir quelles garanties vous pouvez lui donner en plus de celles déjà habituellement pratiquées.
- **Des informations.** Si vous voulez vous rendre indispensable, il faut aller plus loin que de remplir un bon de commande. Cela n'importe quel commercial le fait ! Montrez-vous disponible ; aidez le client par vos conseils et par vos actes. Faites une liste des questions qui vous sont le plus souvent posées par la clientèle avec les réponses correspondantes. *Suite page 11*

**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

- **Samedi 10 mars**  
Visite chemin de fer du Kaeserberg
- **Dimanche 29 avril**  
Karting
- **Dimanche 1er juillet**  
Swin golf
- **Jeudi 25 octobre**  
Assemblée générale

## Infos Seniors

### Visite de la cathédrale

Le vendredi 25 novembre 2011, sept membres Seniors de la Vaudoise se sont retrouvés à 10h devant le parvis de la Cathédrale de Lausanne pour une visite guidée du monument.

Pendant 1h45, Madame Gonin, guide du Mouvement des Aînés, spécialiste de la Cathédrale, nous a passionnés par ses connaissances étendues, ses anecdotes et son enthousiasme. Nous n'avons pas vu le temps passer.

Cet édifice en molasse achevé au XIII<sup>e</sup> siècle bénéficie d'un intérêt et d'un rayonnement international. Le portail peint, la rose, les orgues méritent à eux seuls la visite.

C'est au restaurant de Vert-Bois au Chalet-à-Gobet que nous avons pris le repas de midi ensemble.



Le vendredi 16 décembre à midi, les mêmes «fidèles», au nombre de huit cette fois-ci, se sont retrouvés pour partager le traditionnel repas de la veille de Noël.

Nous avons décidé de retourner au restaurant de Vert-Bois où nous sommes toujours très bien accueillis.

Que 2012 soit une année particulièrement réussie pour vous tous, qu'elle vous apporte santé et joie!

Philippe Reymond

## Infos Seniors

Nous espérons que vous avez bien commencé cette nouvelle année.

Notre toujours dynamique responsable des rencontres et sorties, Sylvestre, vient de nous faire part de ses propositions :

- **Vendredi 24 février** : Repas de midi et stamm au Restaurant Verbois du Chalet-à-Gobet.
- **Vendredi 30 mars** : Visite de l'Abbatiale de Romainmôtiers, précédée du repas de midi.

Vous recevrez tous les détails utiles entretemps.

D'autres sorties et visites vous seront proposées par la suite. Ne manquez pas de vous inscrire au préalable auprès de notre collègue et ami, Sylvestre Blardone, afin qu'il puisse procéder aux réservations.

Nous vous invitons chaleureusement, à participer aux manifestations récréatives qui vous seront proposées tout au long de cette année. Ces contacts, non seulement entretiennent l'amitié, mais sont bénéfiques, car ils nous maintiennent en bonne forme physique et enrichissent notre esprit.

Amicalement.

Sami

### Un joyeux anniversaire à ...

- Jean-Max Perler**, né le 3 février
- Philippe Reymond**, né le 3 février
- Michel Egghard**, né le 6 février
- Allido Casarsa**, né le 8 février
- Michel Faure**, né le 8 février
- Werner Niederberger**, né le 8 février
- Sylvestre Blardone**, né le 12 février
- Claude-André Racht**, né le 13 février
- Erwin Stoll**, né le 16 février
- Willy Ingold**, né le 17 février



## 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 ...

- Dominique Joye**, né le 4 février
- Bernard Farquet**, né le 5 février
- Michel Bertholet**, né le 6 février



## Qu'attend le client de votre entreprise (suite et fin)

### Quelles sont les informations qui intéressent le client ?

- **Les modifications** prévues ou déjà effectuées dans votre entreprise en matière d'offres. Le partenaire vous sera reconnaissant de lui donner la possibilité de s'adapter en temps utile à ces changements.
  - **Un bon tuyau.** Lors de vos visites auprès de la clientèle, vous entrevoyez des solutions nouvelles dans différents domaines : produits, services. Si vous savez le leur demander, certains iront même jusqu'à vous autoriser à faire visiter leur entreprise...
  - **Des renseignements sur la concurrence :** *"Savez-vous déjà que votre concurrent Dubois de Grenoble..."* Photocopiez tel ou tel passage d'un article - sans oublier de noter ses sources ! Soyez particulièrement attentif aux analyses, aux enquêtes, aux rapports de tests, aux jugements de tribunaux, aux innovations techniques, aux nouvelles méthodes de vente.
  - **Des renseignements extra-professionnels** sans utilité directe pour son métier. Au cours de vos déplacements, vous recueillez des informations sur des personnes que le client connaît, sur des institutions qui l'intéressent, sur des endroits qu'il aime, sur des faits qui le concernent : santé, éducation des enfants, hobbies...
- **Une bonne surprise.** Ne promettez que ce que vous pouvez tenir et tâchez de surprendre le partenaire dans le bon sens ! Par exemple, si vous livrez le client le jeudi alors qu'il s'attendait à recevoir votre commande le vendredi, il ne manquera pas de s'en réjouir et de s'en souvenir...
- **Etre traité comme un partenaire.** Demandez-lui conseil ! Que pense-t-il de vos offres, de votre service clients, de vos conditions de paiement, de vos délais de livraison, etc. ? Vous pouvez aussi solliciter des conseils d'ordre privé s'il s'est déjà montré intéressé par tel et tel domaine.

Editions Pratique

### FORMATION MARKOM

**Markom** est une certification intermédiaire obligatoire pour se présenter aux examens de niveaux supérieurs (brevets fédéraux).

Les cours se déroulent en cursus de 3, 6 et 9 mois.

> Cours **SAWI** : Délai d'inscription le **31 janvier 2012**

Lieu et jours des cours	Début des cours
<b>Genève (mardi et jeudi)</b>	<b>28 février 2012</b>
<b>Lausanne 1 (lundi et mercredi)</b>	<b>27 février 2012</b>
<b>Lausanne 2 (mardi et jeudi)</b>	<b>28 février 2012</b>

> Cours à distance, **FMP** : Délai d'inscription en **février 2012**

**Mars 2012 - (cursus en 9 mois) - Examen en janvier 2013**

> Cours à distance, **FMP** : Délai d'inscription en **mars 2012**

**Avril 2012 - (cursus en 3 mois) – Examen en août 2012**

Pour tout renseignement supplémentaire, adressez-vous au secrétariat central FAIR, à Genève qui vous orientera et vous indiquera les conditions et les remises spéciales FAIR accordées aux membres FAIR.

## B I E L / B I E N N E

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

### Soirée de fin d'année

Après la décision prise par l'Assemblée générale de mettre en veilleuse la section de Bienne, que chacun souhaite de courte durée, celle-ci a décidé d'inviter les membres avec leur épouse à prendre un repas convivial, le samedi 3 décembre au restaurant Waldschenk à St-Niklaus.

C'est dans une ambiance très conviviale que vingt-et-une personnes ont partagé un excellent repas. Le plat principal était pour la plupart inattendu.

Cette soirée a été aussi l'occasion de se revoir, et de prendre des nouvelles de chacun.

Un grand merci à Georges Schneider et à Marcel Chuard pour leur parfaite organisation.

Marcel Chuard



### Un joyeux anniversaire à ...

**Silvano Sturaro**, né le 13 février  
**Philippe Brechbühl**, né le 22 février  
**Charles Leschot**, né le 22 février  
**Cyril Dubuis**, né le 23 février  
**Roger Rosselet**, né le 22 février



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)

## V A L A I S

**Président:** Alexandre Guex

Villa "Les Mugnets" – Rte de la Rasse 3 – 1902 Evionnaz  
Natel 079 643 64 50

E-mail: [gxa@satagtermoteknik.ch](mailto:gxa@satagtermoteknik.ch)

**Correspondant au journal:** le comité

### AGENDA 2012

- **Vendredi 24 février**  
Réunion à la Véranda à Sion
- **Vendredi 1er juin**  
Réunion à la Véranda à Sion
- **Vendredi 9 novembre**  
Assemblée générale

### Réunion du 16 décembre 2011

Pour notre réunion de fin d'année du 16 décembre 2011, à La Véranda à Sion, ce fût une soirée sympathique qui s'est déroulée, pour accueillir notre nouveau président à l'apéro, en présence de notre président d'honneur Maurice Varone.

La réunion se termine suivie d'une assiette valaisanne !

Merci encore à tous et bonne année 2012

### Un joyeux anniversaire à ...

**Philippe Bengler**, né le 3 février  
**Pierre-Didier Farquet**, né le 9 février  
**Francis Studer**, né le 16 février  
**Roger Terrani**, né le 23 février  
**Didier Triverio**, né le 24 février  
**Roland Vaucher**, né le 24 février



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

## Genève

### *Le Salève*

#### **En été comme en hiver**

Le Salève semble avoir été conçu comme un vaste terrain de jeu pour les citadins en mal d'oxygène. Il est atteignable, à pied, en téléphérique ou en voiture. 3 restaurants pour se restaurer. Renseignement sur le site du Salève.

## Musée d'histoire naturelle - Genève

### *Qui a peur des chauves-souris*

#### **Du 27 septembre 2011 au 26 février 2012**

Le muséum et le Centre de coordination ouest pour l'étude et la protection des chauves-souris proposent au public de partir à la découverte des innombrables images qui collent à l'animal (vampires, dragons à ailes de chauves-souris, Batmann et autres monstres de science-fiction). Infos <http://ville-ge.ch/mhng>

## 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)

## Musée Paysan et Artisanal- La Chaux-de-Fonds

### *Viens pou poule !*

#### **Du 02 avril 2011 au 4 mars 2012**

Exposition de lapins, poules, pigeons vivants, canards, oies, pintades et bien d'autre.

Heures : samedi et dimanche de 14h.00 à 17h.00.

Infos <http://www.chaux-de-fonds.ch/service/museepaysan>

## Schwarzsee

### *Palais de glace*

#### **De novembre à avril**

Un voyage fascinant dans un monde enchanteur de glace dont le charme est encore souligné lorsqu'il s'offre à vos yeux sous son illumination nocturne. Une véritable féerie hivernale vous attend dans la vallée du Lac Noir !

Dans une forêt à 2km des pistes de ski de Schwarzsee, l'artiste Karl Neuhaus vous emmène dans un monde de contes de fée créé de glace et de lumière. [www.eispalaeste.ch](http://www.eispalaeste.ch)

## Fribourg

### *Observatoire du Moléson*

#### **De mi-décembre à fin mars**

Un funiculaire et un téléphérique vous amènent au sommet du Moléson (alt. 2002 m), où les jumelles les plus puissantes du monde vous dévoilent un panorama impressionnant.

De jour, les jumelles de l'observatoire vous offriront un champ d'observation de 360 degrés, du lac Léman au Jura et du Mont-Blanc aux sommets de l'Oberland Bernois.

De nuit, offrez-vous une initiation à l'astronomie et partez pour un voyage de quelques milliers d'années lumières. Observation des astres par télescope et initiation avec un passionné. [www.moleson.ch](http://www.moleson.ch)

## Estavayer-le-lac

### *SlowUp Lac de Morat*

#### **Le 29 avril**

32 km libre de tout trafic motorisé pour vous permettre de pédaler, skater ou marcher à l'occasion du Slow up autour du lac de Morat.

Du plaisir et du mouvement pour toute la famille.

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

## Fribourg

### *Golf urbain*

#### **Parcours ouvert toute l'année !**

Le premier Golf Urbain de Suisse ! Une idée originale pour découvrir la ville !

Un parcours de 18 trous, une activité ludique, idéale en groupe ou en famille, qui s'apparente au mini-golf et au swin-golf. Le jeu est simple : avec un club à trois faces, une balle et une feuille de route, visez tirez et totalisez le moins de coups possible.

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



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

### Trottoir rime avec patinoire

**E**n hiver, les trottoirs sont souvent glissants et peuvent réserver de désagréables surprises. Nombreux sont les piétons qui se plaignent des lenteurs du déneigement. Être prudent et porter de bonnes chaussures reste donc vivement recommandé.

À l'apparition des premières gelées ou flocons, l'art du dérapage n'est pas le seul apanage des automobilistes. Lorsque la chaussée est recouverte de neige, les piétons sont également concernés. Ils se plaignent d'ailleurs fréquemment de l'entretien insuffisant ou tardif des trottoirs. Dans certains quartiers, les critiques fusent quand les chemins piétonniers restent enneigés et glissants plusieurs jours durant, après l'amoncellement des flocons.

Il arrive même que des personnes âgées, déjà peu sûres en conditions normales, ne puissent plus tenir en équilibre. Chutes et blessures, parfois graves, sont alors monnaie courante et peuvent entraîner par exemple des fractures du col du fémur. De plus en plus souvent, les victimes ou un membre de leur famille font appel à un avocat et portent plainte contre les municipalités ou les propriétaires responsables de l'entretien de la chaussée. Au sens de l'article 58 du code des obligations, "le propriétaire d'un bâtiment ou de tout autre ouvrage répond du dommage causé par des vices de construction, ou par le défaut d'entretien".

#### Semelles adéquates

"Les plaintes se généralisent", admet René Dietrich de l'inspection municipale des routes à St-Gall. Et de poursuivre : "Nous ne pouvons pas être partout en même temps et devons fixer des priorités selon les normes en vigueur". Il va jusqu'à regretter l'irresponsabilité de certains piétons. "Les automobilistes équipent leurs voitures pour l'hiver, notamment avec des pneus adéquats". Réflexe que n'ont pas tous les piétons, "lorsqu'ils portent des chaussures basses à semelles de cuir, les trottoirs peuvent bien être dangereux", lance René Dietrich, avec une pointe de sarcasme.

La responsabilité des passants est également soulignée par Thomas Schweizer, directeur de l'association suisse Mobilité piétonne, qui recommande le port de bons souliers en hiver et par temps de neige. Les personnes âgées utilisent souvent des moyens supplémentaires, tels les crampons, pour limiter les risques de glisse. Attitude qui, selon Thomas Schweizer, ne

décharge pas les propriétaires ou les collectivités publiques de leur obligation d'entretien. Certaines zones devraient être prioritaires, même s'il est admis que tout ne peut pas se faire simultanément. Aux yeux du directeur, passages piétons et arrêts des transports publics sont les éléments primordiaux. La neige déblayée des routes par de lourds engins se retrouve inévitablement sur le territoire piétonnier, elle devrait faire l'objet d'un enlèvement rapide. Principe par ailleurs largement appliqué, y compris à St-Gall.

Dans d'autres cités, par exemple à Bâle, les transports publics sont responsables de l'entretien. Ils doivent éviter que leurs passagers se trouvent dans l'obligation d'enjamber les tas de neige pour monter ou descendre des trams ou des bus. Dans la pratique, on constate de sensibles différences entre le centre-ville et les quartiers périphériques. Dans ces derniers, les aînés critiquent souvent la lenteur ou le caractère approximatif du déblayage, et surtout le fait qu'il intervienne plusieurs jours après les chutes de neige.

À St-Gall, le gravillon est répandu de manière ciblée aux endroits délicats. Par contre, dans la zone commerciale du centre-ville, les gravillons, voire le sel, ne sont pas utilisés, ceci afin d'éviter les salissures dans les magasins et les dérangements aux portes automatiques. D'autres villes ou cantons renoncent au sable pour des raisons de protection de l'environnement. Les résidus infiltrés dans les canalisations sont difficilement recyclables, et même considérés comme des déchets dangereux.

#### Blancheur immaculée

Les vertus du fédéralisme sont également de mise en matière de déblaiement de la neige sur les trottoirs. Comme Touring l'a constaté au cours de son enquête aux quatre coins de pays, les différences - voire même quelques spécialités locales - sont patentées. Les deux anecdotes suivantes prêteraient à sourire si le sujet n'était aussi sérieux. En ville de Genève, la philosophie hivernale du déblaiement varie sensiblement selon la composition politique de l'exécutif. À Bâle, Alexander Isenburg, du service de la voirie, relève que certains habitants se plaignent lorsque les trottoirs sont parfaitement débarrassés de leur couche neigeuse, estimant que le blanc leur va si bien.

*Heinz W. Müller, Touring  
Novembre 2011*



## Conseil juridique

# L'employeur doit-il payer les heures supplémentaires ?

**L**es heures supplémentaires selon l'art. 321c al.1 CO sont celles qui dépassent la durée hebdomadaire du travail fixée dans le contrat de travail ou la convention collective de travail. Elles doivent être effectuées à la demande de l'employeur ou, du moins, au su de celui-ci sans qu'il ne s'y oppose.

Avec l'accord du travailleur, l'employeur peut les compenser par un congé d'une durée au moins égale, qui doit être accordé au cours d'une période appropriée (art. 321c al.2 CO).

Si les heures supplémentaires ne sont pas compensées par un congé conforme à l'art. 321c al. 2 CO, l'employeur doit en principe rémunérer en versant le salaire normal majoré d'un quart au moins. Toutefois, un contrat-type, une convention collective de travail ou une clause écrite du contrat de travail peuvent déroger à cette obligation (art. 321, al. 3 CO). Ainsi les parties peuvent prévoir que les heures supplémentaires non compensées par un congé ne seront pas rémunérées, ou le seront sans majoration. Cette dérogation ne peut concerner les heures de travail supplémentaires, qui dépassent la durée hebdomadaire maximale fixée par l'art. 9 LTr (quarante-cinq ou cinquante heures) et dont la rémunération est obligatoire selon l'art. 13 LTr (125% à partir de la soixante et unième heure de travail supplémentaire accomplie dans l'année civile pour les employés de bureau, les techniciens et les autres employés dès la première heure de travail supplémentaire pour tous les autres travailleurs soumis à cette réglementation).

### Cas concret

Dans un arrêt rendu le 2 mai 2011, le Tribunal fédéral revient sur les conditions de validité d'un accord prévoyant que les heures supplémentaires ne sont pas payées ou ne le sont que sans supplément 1.

Cette affaire traite le cas d'une comptable qui avait été engagée selon un contrat de travail écrit fixant la durée du travail à quarante heures par semaine et le salaire mensuel à 7500 francs, payable douze fois l'an, auquel s'ajoutait un bonus annuel à déterminer librement par l'employeur. Le contrat précisait que cette rémunération comprenait "les compensations pour les heures supplémentaires et les voyages d'affaires".

Après son licenciement, la comptable a réclamé à son ancien employeur le paiement de ses heures supplémentaires. Le Tribunal des prud'hommes du canton de Genève a rejeté cette demande, mais la Cour d'appel l'a admise. Le Tribunal fédéral a annulé l'arrêt de la Cour d'appel et a confirmé le jugement de première instance.

Se référant à sa propre jurisprudence, la Haute Cour rappelle que "les parties peuvent valablement prévoir, par écrit, que les heures supplémentaires seront rémunérées sans supplément ou ne seront pas rémunérées, à tout le moins lorsque la rémunération des heures supplémentaires est forfaitairement comprise dans le salaire".

## Analyse

### Examinons ces conditions plus en détail.

Pour que l'employeur soit fondé à ne pas payer les heures supplémentaires ou à les payer sans supplément, la loi prescrit la forme écrite ; cette dérogation peut figurer dans un contrat de travail, un contrat-type ou une convention collective de travail (art. 321c al. 3 CO). En revanche, une simple directive de l'employeur ne suffit pas.

La jurisprudence précise qu'une telle dérogation est valable seulement pour l'avenir ; un tel accord ne s'applique donc pas aux éventuelles heures supplémentaires accomplies avant sa conclusion.

En outre, la doctrine et la jurisprudence admettent une telle dérogation en tout cas si le salaire comprend une rémunération forfaitaire des heures supplémentaires. Selon la doctrine citée par le Tribunal fédéral, cela suppose que le salaire soit suffisamment élevé et excède un éventuel salaire minimum.

Enfin, se ralliant la doctrine, le Tribunal fédéral précise que, conformément à la théorie de l'imprévision (*clausula rebus sic stantibus*), une clause dérogeant à l'obligation de payer le salaire des heures supplémentaires non compensées ne s'applique pas aux heures supplémentaires dont le nombre dépasserait celui qui était prévisible lors de la conclusion de l'accord. Il s'agit là d'une réserve à la validité de la clause prévoyant que la rémunération des heures supplémentaires est comprise de manière forfaitaire dans le salaire.

Dans le cas d'espèce, la Haute Cour a jugé que la rémunération, composée de douze salaires mensuels de 7500 francs et d'une gratification

due par l'employeur, qui jouissait d'une certaine liberté pour en fixer le montant, suffisait à couvrir de manière forfaitaire les heures supplémentaires "normalement prévisibles". L'employeur était donc fondé à invoquer cette clause pour refuser de payer de manière spécifique les éventuelles heures supplémentaires effectuées par son ancienne comptable.

### Conclusion

En résumé, l'employeur peut convenir avec son employé, par écrit et pour l'avenir, que les heures supplémentaires non compensées par un congé ne seront pas rémunérées de manière spécifique. Une telle convention ne sera valable que si le salaire comprend la rémunération forfaitaire des heures supplémentaires, ce qui suppose qu'il soit suffisamment élevé. Mais attention, même lorsque ces conditions sont remplies, l'employeur pourrait devoir le salaire des heures supplémentaires dont le nombre viendrait à dépasser celui qui était normalement prévisible lors de la conclusion de la convention. Dans ce cas, l'employeur devrait, selon nous, payer ces heures supplémentaires sans majoration. On peut en effet admettre, au vu de la volonté des parties exprimée dans la clause dérogatoire que, si les parties avaient prévu une rémunération spécifique pour ces heures supplémentaires, elles l'auraient fait sans majoration.

1 Arrêt 4A-73/2011

2 Voir ATF 124 III 469

**Geneviève Ordolli, SAJEC**

*D.E.A. en droit*

*Entreprise romande*

*8 juillet 2011*

**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)**