



# INFOS-

FÉDÉRATION DES AGENTS INDÉPENDANTS ET REPRÉSENTANTS

# VENTE

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



## Le 82<sup>e</sup> salon International de l'Automobile aura lieu à Genève, du 8 au 18 mars 2012.

Cet univers de l'automobile, éclairé de mille feux, vous fera découvrir la magie des dernières nouveautés au travers des vitrines des 260 exposants.

Chaque année, Genève se transforme en métropole de technologies innovantes, d'artisanat haut de gamme, de design audacieux et noble, à l'image d'une galerie internationale de la voiture du futur, avec une attention grandissante pour l'écologie.

Laissez-vous aller à la tentation et rêvez de ces belles voitures en allant les admirer au Salon de l'Auto.

Pour préparer votre voiture, nous vous recommandons de lire les pages 6 et 7, "Le grand nettoyage et contrôle de printemps"

Vous trouverez, dans cette édition, les nombreux "Avantages", liés à l'automobile, dont vous pouvez bénéficier en tant que membre FAIR, notamment des différents rabais lors de l'achat de votre nouvelle voiture, auprès de Volvo, Fiat, Alfa Romeo, Lancia et Honda (voir page 13). Nous vous invitons à visiter leurs stands.



**HONDA**





# 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*

## CANDIDATS

*Actifs*

### GENEVE

**Georges A. Vuille - 1954**  
Chemin du Joran 2 bis -  
Case postale 2661 - 1260 Nyon  
Indépendant - Courtier assurances  
Présenté par M. M. Chuard

### LA VAUDOISE

**Andréas Chevalley - 1984**  
Chemin du Signal 7 -  
1071 Chexbres  
Représentant - Engins de levage  
Présenté par MM. Y. Palix et  
M. Chuard

## 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

### VALAIS

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

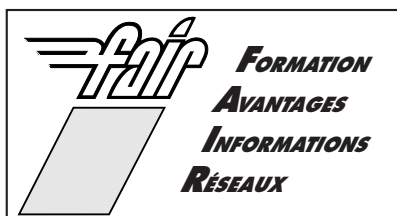
### BÂLE

- **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

.....  
**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.



## UNE IMAGE DE «PRO»

Ce qui fait mauvaise impression auprès des top managers : des présentations trop floues, un manque d'explication des points de détail, un intérêt trop marqué pour la vente du produit au détriment des besoins du client. La plus mauvaise sensation que peut laisser un vendeur à un client est celle de lui avoir fait perdre son temps... Quelle que soit l'issue de l'entretien, restez toujours courtois et donnez le sentiment au client qu'avec vous il vient de gagner quelque chose en plus !



## Comité directeur

**L**e Comité directeur s'est réuni le 19 janvier 2012 au secrétariat central à Genève.

Après les salutations et les vœux pour cette nouvelle année, le président central passe à l'ordre du jour qui est accepté sans modification, ainsi que le procès-verbal de la séance du 13 décembre 2011.

M. Chuard donne les informations concernant la situation financière en ce début d'année. Les intérêts hypothécaires, l'amortissement trimestriel ainsi qu'un grand nombre de factures ont été payées en décembre 2011.

46 % des cotisations 2012 des membres actifs sont déjà rentrées.

M. Conus présente un important rapport sur les séances Markom, au sujet de la présentation du budget qui interpelle le Comité directeur. Il aimerait avoir plus de détails et d'informations concernant ce budget.

Les cours pour la formation Markom vont débiter en février ou mars 2012, un article sera publié dans le journal de février et l'information sera mise sur le site FAIR.

Le Comité directeur décide de proposer deux cours durant l'année 2012, un en juin et un autre en septembre. Les sujets doivent encore être choisis.

J.-C. Moy est toujours attentif à maintenir à jour les informations sur le site. Il doit également rechercher de nouveaux "Avantages". Si quelqu'un a un "Avantage" à proposer à ses collègues, il peut s'adresser à lui.

Comme la section de Genève n'a plus de président, le Comité directeur demande à M. Conus de s'en occuper en attendant de remettre un comité sur pied. Afin de reprendre contact avec les membres de la section, le Comité directeur décide de prévoir un

apéritif le vendredi 27 avril 2012. Tous les membres seront invités.

Le Comité directeur discute de plusieurs sujets concernant le fonctionnement de l'administration pour lesquels, il doit prévoir une suite à donner ou prendre des décisions.

Il faut encore préparer l'agenda pour les assemblées et les manifestations 2012.

Le président central clôt la séance à 19h.05 en remerciant ses collègues et les invite ainsi que le personnel du secrétariat à partager l'apéritif, qui est suivi du traditionnel repas du personnel.

### Langage gestuel

#### Non aux tics !

- Se pincer le lobe de l'oreille
- Se gratter, se frotter le bras, les cuisses, etc.
- Tripoter ses cheveux
- Mettre la main ou le doigt sur le nez, la bouche, le menton
- Jouer avec ses lunettes, les repositionner sans cesse sur le nez
- Tambouriner des doigts sur la table
- Agiter son stylo...

Tous ces tics gestuels indiquent l'angoisse, la fatigue, la nervosité, le doute : *"Comment vais-je m'y prendre ?"*, *"Ce n'est pas évident"*, etc. En outre, si ces tics vous sécurisent, ils parasitent l'information et déstabilisent le prospect. Celui-ci va se focaliser, non pas sur ce que vous dites, mais sur ce que vous faites... Ne pensez pas, dans ces conditions, réussir à le convaincre !

FVI

# 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.

## 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)

## Vully, Bellerive

### *Carrousel Fondue*

#### **Novembre 2011 à mars 2012, vendredi à dimanche**

Embarquez sur un carrousel enchanteur pour y déguster une fondue en plein air, alors que paisiblement tourne le carrousel... Dégustez une bonne fondue autour de cette table particulière, tout en admirant la vue splendide sur le lac de Morat et les Alpes.

[www.belle5.ch](http://www.belle5.ch)

## 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.murtentourismus.ch](http://www.murtentourismus.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)



# L'UNION

## des Voyageurs de Commerce

DE LA SUISSE ROMANDE

ORGANE MENSUEL DE LA SOCIÉTÉ

## Conseils pratiques à l'usage des voyageurs débutants

**P**réparez toujours un itinéraire détaillé du voyage que vous désirez entreprendre. Notez soigneusement sur ce projet les heures de départ, celles d'arrivée, et les gares de correspondance. Faites de même pour le retour, en prévoyant un itinéraire de remplacement. Si vous commettez une erreur en consultant l'indicateur, c'est sans importance. Car, de toutes façons, le jour du voyage, vous aurez oublié d'emporter votre projet...

Réduisez vos bagages au minimum indispensable (vous, mesdames, en particulier, ne perdez jamais de vue que vous faites un voyage, et non un déménagement !). Dans le train, vous pouvez disposer, pour loger vos bagages à main, de l'espace situé au-dessus de la place que vous occupez. Le règlement vous y autorise. Cependant, s'il s'agit d'objets particulièrement encombrants, qui excèdent la largeur du filet et risquent fort de tomber pendant la marche du convoi, placez-les de préférence au-dessus de vos voisins. Ce n'est certes pas réglementaire. Mais c'est tellement plus prudent !

Si, au moment du départ, alors que vous aviez trouvé une excellente place de coin, un voyageur vient s'installer en face de vous, n'hésitez pas à laisser déborder la cordialité naturelle de votre cœur. Saluez aimablement ce compagnon, et offrez-lui une cigarette. S'il ne fume pas, proposez-lui le journal. S'il l'a déjà lu, parlez alors de la pluie et du beau temps, de la situation internationale ou de n'importe quoi, mais surtout, ne laissez à aucun prix le silence s'établir entre vous. Soyez éloquent, spirituel, disert, convaincant, parlez, parlez sans cesse... jusqu'au moment où le monsieur, excédé, se lèvera pour changer de compartiment.

Vous pourrez alors étendre enfin vos jambes, et voyagez ainsi plus confortablement.

Ne vous penchez jamais hors d'une portière. Des installations mécaniques, telles que poteaux, signaux, passerelles, se trouvent parfois placées à

très faible distance de la voie. Si votre bras ou votre tête venaient heurter violemment l'un de ces pylônes pendant la marche du convoi, vous pourriez causer un grave dommage au matériel du chemin de fer.

Vous êtes en droit de signaler au personnel du train les voyageurs qui fument dans un compartiment réservé aux non-fumeurs. De même, si vous avez pris place dans un compartiment «fumeurs», vous pouvez faire observer au contrôleur que vous ne fumez pas.

Peut-être cet agent poussera-t-il le respect des prescriptions jusqu'à vous offrir une cigarette ?

En descendant d'un train en marche, vous vous exposez à de graves accidents.

Témoin ce jeune homme qui, sautant d'un wagon avant l'arrêt complet du train, fut emporté par son élan, et vint heurter une demoiselle qui stationnait sur le quai. Il s'excusa. Elle l'excusa. Ils parlèrent. Elle lui plut. Ils se revirent. Et il finit par l'épouser...

Lorsque des amis vous attendent à l'arrivée du train, vous pouvez changer de voiture au dernier instant, et descendre d'un wagon de deuxième classe. Ou même de première classe. Ainsi, tout le monde se trouve satisfait. Vous-même, qui obtenez à bon compte une satisfaction d'amour-propre. Et vos amis qui, convaincus de votre munificence, ne manqueront pas de se faire inviter à déjeuner.

Et pour finir, un conseil d'ami pour vous, monsieur, qui cherchez un cadeau original pour l'anniversaire de votre épouse. Offrez-lui donc un bon de voyage. Votre compagne pourra ainsi rendre visite à ses vieux parents, et retremper ses forces dans le giron familial.

Quant à vous, ça vous fera toujours quelques jours de liberté...

*Le Voyageur*  
Janvier 1951



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

### Nettoyage de printemps pour toute la voiture

**Quand le printemps a définitivement chassé les frimas hivernaux, le moment est venu de remettre en forme la voiture pour la nouvelle saison. Les spécialistes recommandent aussi un nettoyage complet de l'intérieur et un contrôle printanier.**

#### Lavage à fond

Pour commencer, on fera passer la voiture dans un tunnel de lavage pour enlever le gros des salissures et autres restes de l'hiver. Rien à craindre pour la peinture, car les brosses rotatives ne griffent pas. Les automobilistes qui aiment les travaux manuels peuvent se servir d'un jet à haute pression dans un box de lavage. C'est aussi moins cher.

Il appartient à chaque automobiliste de décider de la fréquence des lavages. Conseil de Jürg Thrier, expert auprès du TCS : "Confiez la voiture après l'hiver à un spécialiste pour un lavage du châssis afin d'ôter définitivement tous les résidus de sel. Éliminez immédiatement les insectes écrasés, traces de résine et crottes d'oiseaux, car ces substances attaquent la peinture."

#### Nettoyage intérieur

Un nettoyage intérieur complet exige notamment que les tapis de fond soient sortis et battus. Vérifier le plancher avant et arrière sous les tapis pour déceler des traces d'humidité, voire de l'eau stagnante. Pour ôter les cheveux ou les poils d'animaux des sièges, la méthode la plus efficace est un gant en caoutchouc avec lequel on frotte dans le sens des fibres du tissu. Passer ensuite l'aspirateur partout sans oublier le coffre et les rangements.

Le tableau de bord, les revêtements de porte et éléments en plastique se nettoient au moyen d'un chiffon anti-poussière ou d'un linge humide imbibé d'un produit de nettoyage adéquat. Pour garantir une bonne visibilité, frotter le pare-brise, les glaces latérales et la lunette arrière avec détergent pour les vitres.

Conseil du TCS : baisser un peu les glaces latérales afin de pouvoir nettoyer aussi la tranche (à l'intérieur et l'extérieur) qui s'engage dans le joint.

#### Les principaux conseils en bref

- Nettoyer soigneusement la voiture à l'intérieur et à l'extérieur
- Aérer et sécher les tapis
- Nettoyer les glaces à l'intérieur et à l'extérieur
- Éliminer les résidus de sel par un lavage complet (y compris le châssis)
- Si la protection du bas de caisse est endommagée, faire intervenir un spécialiste
- Nettoyer et entretenir les éléments en caoutchouc
- Débarrasser le coffre des accessoires inutiles : le grattoir à glace, le balai à neige, le sac de sable, etc, ont désormais leur place au garage ou à la cave
- Remplacer si nécessaire les balais d'essuie-glace

#### Changement de pneus

La météo revenant au doux, le moment est venu de prendre rendez-vous avec le garagiste pour le montage des

pneus d'été. Mais attention : le mois d'avril est bien connu pour son temps capricieux et l'hiver peut parfaitement faire une réapparition, notamment en altitude.

Encore un conseil de Jürg Thrier, expert du TCS : "Les habitants des Préalpes et des régions de montagne feraient bien d'attendre le mois de mai pour changer de pneus. Détail à observer : si la profondeur du profil est de moins de 4 mm, les pneus ne conviennent plus à la prochaine saison froide. En outre, il est plus simple de stocker et bien sûr aussi de remonter des roues complètes, que des pneus seuls."

### **Est-il indiqué de "finir" les pneus d'hiver en été ?**

Non. Les pneus d'hiver sont conçus pour les basses températures. Plusieurs tests du TCS ont clairement montré que les distances de freinage sur route sèche ou mouillée sont beaucoup plus longues avec des pneus d'hiver qu'avec des gommages d'été.

### **Profil minimal**

Le TCS recommande pour des raisons de sécurité une profondeur de profil minimale de 3mm pour les pneus d'été.

### **Stockage**

Les pneus encore en état doivent être stockés à un endroit sec et frais. S'ils sont montés sur jantes, il faut les entreposer à plat ou les suspendre individuellement. Nettoyer les pneus et les jantes avant le stockage. Les automobilistes qui ne disposent pas de la place nécessaire pour stocker leurs pneus doivent s'adresser à leur garagiste qui s'en chargera.

### **Pression des pneus**

Faire contrôler régulièrement – lors d'un plein sur deux – la pression des pneus. Une pression insuffisante affecte le comportement routier et accroît la consommation de carburant (jusqu'à 0,3 l/100 km).

## **Conseils du TCS concernant la pression des pneus**

Les instructions de service de la voiture informent sur la pression des pneus.

Sur de nombreux modèles, la pression prescrite des pneus est indiquée sur un autocollant posé sur le clapet du réservoir, dans la feuillure de porte côté conducteur ou dans la boîte à gants.

Vérifier régulièrement la pression sur les pneus froids.

En cas de forte charge ou avant des longs trajets d'autoroute, augmenter la pression de 0,2 bar (voir aussi les instructions de service).

Une pression augmentée de 0,5 bar par rapport à la valeur prescrite par le constructeur améliore le comportement routier, mais réduit légèrement le confort.

## **Check-up printanier dans un centre technique du TCS ou chez un garagiste**

Le spécialiste doit vérifier les points suivants :

- Niveaux d'huile moteur et freins
- Lave-glace
- Chargement de la batterie
- Fonctionnement de l'éclairage
- Freins et amortisseurs

Autres interventions :

- Liquide de lave-glace : qualité été et non plus hiver
- Démonter le porte-skis pour réduire la consommation d'essence due à la résistance de l'air
- Débarrasser le coffre des accessoires inutiles
- Vérifier l'autocollant du service antipollution
- Vérifier le carnet des services et, si nécessaire, convenir d'un rendez-vous avec le garagiste

Et pour conclure,...

... le TCS vous souhaite bonne route !

# INFOS | SECTIONS

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

## 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 17 mars**  
Dîner de la section
- **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

### Un joyeux anniversaire à ...

**Michel-André Boujon**, né le 9 mars

**Pascal Sudan**, né le 11 mars

**Henri-Paul Bechir**, né le 14 mars

**Emile Zenger**, né le 14 mars

**André Wermuth**, né le 19 mars

**Kelifa Rechik**, né le 20 mars

**Raymond Brussino**, né le 22 mars

## 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

## Verre de l'amitié

C'est dans une ambiance amicale que nous nous sommes retrouvés, le vendredi 20 janvier, au Soleil du Valais à Bienne pour notre traditionnel verre de l'amitié.

Nous remercions Ralph et son épouse d'avoir pris du temps pour préparer ce moment d'amitié, en nous servant une petite agape.

Marcel Chuard



### Un joyeux anniversaire à ...

**Heinz Suter**, né le 3 mars

**Pietro Albisetti**, né le 10 mars

**Jean-Claude Desmeules**, né le 23 mars

**Ralph Meyerhans**, né le 24 mars

# Comment concevoir vos argumentaires téléphoniques

Certes, pour établir vos argumentaires téléphoniques, vous devez respecter certaines règles. Mais avant tout, soyez logique avec vous-même !

**1. Parlez votre langage** et n'essayez pas d'adopter celui de vos collègues. Il ne vous conviendrait pas ! Naturellement vos arguments sont identiques - c'est une question de cohérence - mais la manière de les formuler et de les amener dans la discussion n'appartient qu'à vous. C'est la seule façon d'être naturel... et aux yeux du client, c'est bon signe !

**2. Ne travaillez pas avec un canevas d'entretien complet**, comportant une liste exhaustive de variantes. Vous risqueriez de vous y perdre. A chaque argument, correspondent généralement trois à quatre types de réactions du client. Préparez une feuille pour chacune de ces réactions ; elle sera votre fil conducteur. Et vous n'aurez plus qu'à dérouler le tapis...

**3. Changez de sujet pour relancer la discussion :**

– J'allais oublier de vous dire le plus intéressant !

– La manière dont vous travaillez se conçoit fort bien mais je voudrais attirer votre attention sur un système tout nouveau...

– Vous croyez ne pas en avoir besoin pour le moment. Mais avez-vous pensé que ... ?

– Je comprends que vous ayez été déçu par ce modèle. Mais voici quelque chose de tout à fait différent...

**4. Testez vos argumentaires téléphoniques en situation réelle.** Enregistrez une dizaine de conversations avec vos clients pour prendre conscience de vos erreurs :

- Sous le feu de l'action, vous êtes trop préoccupé par la discussion pour juger objectivement de l'entretien. D'où l'intérêt de l'analyser après coup.

- Les preuves sont là : vous ne pouvez mettre sur le dos de votre interlocuteur une faute qui vous incombe. Un bon moyen de voir la vérité en face.

- En écoutant la bande à plusieurs reprises, vous identifiez précisément les différentes étapes de l'entretien (curiosité du client, résistance, motivations, décisions, etc.). En fonction des réactions de votre partenaire, à vous de sélectionner les arguments convaincants et d'améliorer vos points faibles (votre manière de conclure par exemple).

## Tenir le client au bout du fil ....

Vos questions doivent entraîner une réaction de l'acheteur :

surprise, intérêt, réponse, contre-question.

## 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

### Match aux cartes et apéro du 21 janvier 2012

C'est le 21 janvier que c'est déroulé le match aux cartes de notre section à la cabane du stand de tir de Belfaux. C'est ainsi que douze amateurs et amatrices se retrouvèrent à «ferrayer» et jouer pour la 1<sup>re</sup> place et gagner ainsi la coupe du vainqueur que nous appelons tous affectueusement «nid à poussière»...

Ce match aux cartes fût l'occasion de mélanger les générations car il y a eu autant de «Seniors» que d'actifs. Vers 14h30, le match débuta et il s'ensuivit des parties acharnées et disputées, se déroulant dans une excellente ambiance!! Il y a même eut un duel à distance entre deux personnes, qui s'affrontèrent par deux fois et s'infligèrent l'une et l'autre une défaite cuisante!! Cependant, la courtoisie masculine voulut que le joueur laissa la joueuse le dépasser et finir ainsi devant lui au classement (Nicole si tu me lis...).

Les années se suivant et ne se ressemblant pas, Rose-Marie fît le grand écart !! Triomphatrice du match aux cartes 2011, elle ne connût pas la même réussite cette année terminant en fin de classement, et a dû donner la coupe à Auguste Broccard qui a gagné de fort belle manière notre match aux cartes !! Jean-Pierre (Le Staehlin et non pas le Bourqui, le second finissant premier comme il l'a dit lui-même mais de la deuxième partie du classement...) est arrivé second malgré une première partie endiablée. Nicole compléta le podium final en arrivant troisième, a quelques encablures de son président de mari.

Le match terminé, et pour meubler le temps entre l'apéro et la fin du match aux cartes, quelques joueurs tapèrent le carton en attendant !! Vers 19h, l'apéritif commença et fut servi avec le sourire par notre Président et sa chérie. Vers 20h30, nos «spécialistes de la fondue» de la soirée Dédé Carnal et J.-Pierre Staehlin, se mirent aux fourneaux pour préparer les fondues qui ont régalé toutes les personnes présentes !! Après ce repas typiquement fribourgeois, nous avons pu déguster l'excellente salade de fruits préparée pour l'occasion par Fabienne.

Pour digérer la fondue, quoi de mieux que de danser ?? C'est ce que firent quelques personnes en se lançant dans quelques pas de danse improvisés.

Cette première manifestation a été une très belle réussite et félicitations à tous les organisateurs grâce à qui celle-ci a eu lieu !! Mais c'est la participation des membres qui transforme ce genre de soirée en moment inoubliable !!

C'est pour moi l'occasion de relayer le message envoyé par les membres du Comité lors de l'Assemblée générale qui regrettaient le peu de participation aux manifestations 2011, vous encourageant à participer à nos sorties !!

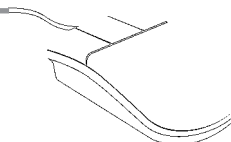
Moi le premier, je n'ai participé qu'à une manifestation et je comprends le découragement de notre Comité d'annuler des rencontres faute de participants !! Celle-ci ne peut que me faire regretter de n'avoir pu participer aux précédentes.

Alors, si on veut que notre section continue à vivre et cultiver cette belle ambiance qui a régné lors de ce match aux cartes, vous savez ce qu'il vous reste à faire...

Olivier Eltschinger



*Suite page 12*



### **La sauvegarde facile des données**

Mesure indispensable, même pour les usages non professionnels, la sauvegarde n'est pas toujours bien mise en pratique. Il existe pourtant des programmes simples à utiliser et libres.

#### ✓ **La sauvegarde ne déchaîne pas l'enthousiasme dans le grand public.**

Contraignante, elle paraît sans intérêt tangible jusqu'au moment où survient un pépin majeur : l'erreur de manipulation, la panne de disques durs ou de clés USB, la perte ou le vol d'un support numérique. La récupération devient alors impossible ou particulièrement coûteuse. Nous avons demandé à Jean-Pascal Milcent, chef de projet à l'association montpelliéraine Tela Botanica comment rendre la sauvegarde plus accessible et moins repoussante. Jean-Pascal Milcent s'occupe d'un catalogue d'espèces végétales. A travers le projet outils-réseaux (<http://outils-reseaux.org>), il apporte une assistance informatique à d'autres associations.

"Lorsqu'il n'y a personne pour s'occuper d'un système de sauvegarde automatique, on choisit des outils très simples, que chacun peut comprendre et maîtriser, comme ceux qu'on trouve sur [framasoftware.net](http://framasoftware.net)." L'ordinateur étant devenu de plus en plus mobile, comment maintenir les bonnes habitudes en déplacement ou au retour au domicile avec l'outil de travail? "Il faut sauvegarder sur des disques externes ou alors en ligne. Pour mes propres besoins, j'utilise [smug-smug.com](http://smug-smug.com), un service de stockage et de partage de photos."

Google ou Live.com (Microsoft) proposent entre 10 et 25 Go d'espace, où l'on peut charger un fichier archive compressé du travail en cours.

#### ✓ **Rsync, Génial mais complexe**

Rsync fournit un mécanisme de synchronisation entre deux répertoires source et cible. Ce logiciel ajoute à la cible tous les fichiers nouveaux ou modifiés sur la source et détruit, de la même manière, les fichiers supprimés sur la cible depuis la dernière synchronisation.

Ce programme se pilote à partir de la ligne de commande, mais s'intègre aussi dans des scripts et peut être utilisé par d'autres programmes possédant une interface graphique. La cible peut se trouver sur un volume local, par exemple sur un disque USB, ou sur une machine distante sur laquelle tourne un serveur SSH ou Rsync. Le logiciel foisonne d'options servant à préciser les fichiers à transférer ou effacer, le mode de compression. Elles se révèlent très utiles à ceux qui conçoivent des scripts exécutés par intermittence. Jean-Pascal Milcent y recourt pour protéger les données de travail des différents collaborateurs de Tela Botanica et le catalogue botanique.

*"Chaque jour, les données des postes personnels de l'association sont synchronisées par Rsync sur un serveur. Les fichiers nouveaux ou modifiés sont ajoutés, les autres sont représentés par un lien vers l'original. On dispose donc d'une sauvegarde incrémentale qui occupe moins de place qu'une copie intégrale. Le contenu du serveur - bases MySQL et répertoires personnels - est copié vers une autre machine distante au moyen d'une tâche programmée."*

Les utilisateurs novices bénéficieront de Rsync en se tournant vers Lucky Backup. Celui-ci utilise Rsync comme moteur et présente une interface graphique d'abord facile. Il est rapide. Une fois la première sauvegarde effectuée, les synchronisations ne durent que quelques minutes par jour sur un poste personnel.

Lucky Backup réduit les possibilités d'erreurs de débutant. Ainsi, si le volume contenant le répertoire source ou destination spécifié n'est pas monté, les données ne sont pas effacées. Les puristes n'aimeront sans doute pas Lucky Backup. Mais il faut lui reconnaître la vertu de mettre Rsync à la portée du débutant. Il incitera peut-être les amateurs à bricoler leurs propres scripts avec moins d'appréhension.

## La blague du mois

Un fonctionnaire de police rentre chez lui un soir avec un énorme bouquet de fleurs. Son épouse tout étonnée lui dit:

- C'est pour qui ces fleurs, cela fait plus de 15 ans que nous sommes mariés et tu ne m'en a jamais offert
- Mais non chérie, c'est un bouquet que j'ai gagné au commissariat
- Au commissariat, que me racontes-tu là?
- Ben oui, le commissaire a organisé un concours entre nous et j'ai gagné ce bouquet
- Ah oui et en quoi consistait ce concours ?
- Ben, il nous a demandé combien faisait 9 multiplié par 9
- Et tu as répondu quoi ?
- J'ai répondu 87
- Mais 9 x 9 cela fait 81
- Oui, peut-être, mais c'est moi qui était le plus près...

## Un joyeux anniversaire à ...

**Béat Zbinden**, né le 1<sup>er</sup> mars

**José Da Silva**, né le 4 mars

**Frédéric Pasquier**, né le 4 mars

**Gérard Natale**, né le 9 mars

**Michel Gross**, né le 14 mars

**Gérard Bourgarel**, né le 17 mars

**Joe Genoud**, né le 18 mars

**Olivier Eltschinger**, né le 26 mars

**Raymond-Francis Savary**, né le 30 mars



## 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 ...

**Claude Darioly**, né le 11 mars

**André Robert**, né le 14 mars

**Xavier Bertholet**, né le 30 mars



## 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

#### ● Samedi 10 mars

Visite chemin de fer du Kaeserberg

#### ● Dimanche 22 avril

Karting

#### ● Dimanche 1<sup>er</sup> juillet

Swin golf

#### ● Jeudi 25 octobre

Assemblée générale

## Infos Seniors

Comme premier rendez-vous de cette nouvelle année, nous nous sommes retrouvés à huit à la Pinte de Sauvabelin à Lausanne, le vendredi 27 janvier, pour partager dans la convivialité et la bonne humeur une succulente fondue.

Les conversations s'animent et notre président de section, Philippe Reymond nous fit la bonne surprise de sa présence.

On parla aussi du calendrier des sorties et excursions proposées par notre collègue et ami Sylvestre Blardone.

A ce propos, notez que vous ne recevrez en principe plus d'invitation écrite personnelle pour les sorties et rencontres.

Notre organisateur vous enverra le calendrier pour toute cette année, que vous afficherez chez vous. Ceci pour éviter les frais d'envoi et le travail, assumés exclusivement par Sylvestre.

Veuillez simplement agender les sorties auxquelles vous comptez participer et vous inscrire quelques jours avant, auprès de notre ami Sylvestre Blardone :  
Tél. 021 / 323 96 80 ou 079/ 449 21 08.

Nous vous remercions de votre compréhension, car nous n'avons pas de caisse qui puisse assumer ces frais.



Section Seniors de la Vaudoise FAIR



# 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

## JMB DIFFUSION

Consommables et fournitures en bureautique  
Croix-Fédérale 38 – Case postale 2118  
2302 La Chaux-de-Fonds  
Tél. 032 968 28 27 – Fax 032 968 23 79  
Tarif préférentiel



## 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



## 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.-



## 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.morel.chevillet@bluewin.ch](mailto:alain.morel.chevillet@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

**Programme des réjouissances pour 2012**

**10 mars**

Musée de Kayserberg à Fribourg/Granges-Paccot. Les membres encore actifs se joignent à nous. Voir le journal FAIR pour les détails.

**30 mars\***

Visite du «Monde des dinosaures» à Sugnens et repas.

**27 avril**

Repas et stamm dès 13h30.

**25 mai**

Rendez-vous au restaurant de la Tour de Gourze à 11h30 pour une fondue.

**21 juin\***

Petit train «Lavaux-express» à Cully et repas. A cette occasion, il est possible que nos amis fribourgeois nous rejoignent.

**27 juillet\***

Repas et Visite du Musée des boîtes à musique à L'Auberson.

**31 août**

Repas et stamm dès 13h30.

**28 septembre\***

Visite de la fabrique de chocolat à Broc.

**26 octobre**

Repas et stamm.

**30 novembre**

Dès 11h30: Promenade sur les quais d'Ouchy et repas aux «villas d'Asie» (curling Ouchy).

**14 décembre\***

Repas de Noël.

Tous les stamms se tiendront au restaurant de Vert-Bois au Chalet-à-Gobet.

Pour les rencontres suivies d'un astérisque \*, un programme détaillé suivra.

Comme ces dernières années, les participants aux sorties me contactent pour les détails et l'organisation du transport.

Celles et ceux qui souhaiteraient se joindre à nous uniquement pour les repas sont bien sûr les bienvenus.

Rappel: contact Sylvestre Blardone au 021/ 323 96 80 ou au 079/ 449 21 08

D'avance, nous nous réjouissons de votre présence à nos sorties et rencontres et si vous connaissez des

collègues qui viennent de commencer leur retraite, invitez-les à venir se joindre à nous.

D'autre part, à mi-juin, nous rencontrerons nos collègues Seniors fribourgeois aux Rochers-de-Naye.

Nous espérons que vous serez présents pour partager ces moments d'amitiés avec eux.

Cordialement.

SAM

**Un joyeux anniversaire à ...**

**Jacques Stalder**, né le 2 mars

**Claude Gruber**, né le 12 mars

**Daniel Ziletti**, né le 12 mars

**Claude Iff**, né le 17 mars

**Jean-Paul Messieux**, né le 17 mars

**Armand Kohler**, né le 18 mars

**Constant Pittet**, né le 21 mars

**Aimé Jacot**, né le 24 mars

**Gaston Monney**, né le 30 mars



**V A L A I S**

**Président:** Alexandre Guex

Villa "Les Muguetts" – 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 ...**

**Claude Bruchez**, né le 5 mars

**José Martí**, né le 12 mars

**Raymond Bruchez**, né le 17 mars

**Raymond Chabbey**, né le 17 mars

**Jean-Louis Perrin**, né le 17 mars

**Edouard Dormond**, né le 20 mars

**Jean-Claude Romailer**, né le 20 mars

**Pierre Giroud**, né le 22 mars

**Stéphane Caruso**, né le 30 mars



**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)**



## Conseil juridique

# Quelles prestations en cas d'accident ?

*Selon l'article 6 de la loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA), les prestations d'assurance sont allouées en cas d'accident professionnel, d'accident non professionnel et de maladie professionnelle.*

### Quelles sont les prestations de l'assurance?

L'assuré a droit au traitement médical approprié des lésions résultant de l'accident, à savoir au traitement ambulatoire dispensé par le médecin, le dentiste ou, sur leur prescription, par le personnel paramédical, ainsi que, par la suite, par le chiropraticien; aux médicaments et analyses ordonnés par le médecin ou le dentiste; au traitement, à la nourriture et au logement en salle commune dans un hôpital; aux cures complémentaires et aux cures de bains prescrites par le médecin et aux moyens et appareils servant à la guérison. Précisons que l'assuré peut choisir librement son médecin, son dentiste, son chiropraticien, sa pharmacie ou l'établissement hospitalier dans lequel il veut se faire soigner.

L'assuré a en outre droit aux moyens auxiliaires destinés à compenser un dommage corporel ou la perte d'une fonction. Il a également droit à l'indemnisation pour les dommages causés par un accident aux objets qui remplacent morphologiquement ou fonctionnellement, une partie du corps. Cependant, les frais de remplacement des lunettes, appareils acoustiques et prothèses dentaires ne sont pris en charge que si la lésion corporelle nécessite un traitement.

Quant aux frais de voyage, de transport, sauvetage, ils sont remboursés dans la mesure où ils sont nécessaires.

Enfin, les frais nécessités par le transport du corps d'une personne décédée jusqu'au lieu où il doit être enseveli sont remboursés.

Nous voudrions examiner ici spécifiquement le droit d'un assuré au versement par l'assurance des prestations de l'assurance-accidents obligatoire.

### Les prestations de l'assurance

On l'a vu ci-dessus : selon l'article 6 alinéa 1 LAA, les prestations d'assurance sont allouées en cas d'accident professionnel ou non professionnel et en cas de maladie professionnelle. La responsabilité de l'assureur accidents s'étend, en principe, à toutes les conséquences dommageables qui se trouvent dans un rapport de causalité naturelle<sup>1</sup> et adéquate avec l'évènement assuré<sup>2</sup>.

Le droit des prestations découlant d'un accident assuré suppose, tout d'abord, un lien de causalité naturelle entre l'évènement dommageable de caractère accidentel et l'atteinte à la santé. Cette exigence est remplie lorsqu'il y a lieu d'admettre que, sans cet évènement accidentel, le dommage ne se serait pas produit du tout ou qu'il ne serait pas survenu de la même manière. Il n'est pas nécessaire, en revanche, que l'accident soit la cause unique ou immédiate de l'atteinte à la santé ; il faut et il suffit que l'évènement dommageable, associé éventuellement à d'autres facteurs, ait provoqué l'atteinte à la santé physique ou psychique de l'assuré, c'est-à-dire qu'il se présente comme condition sine qua non de celle-ci.

Savoir si l'évènement assuré et l'atteinte à la santé sont liés par un rapport de causalité naturelle est une question de fait que l'administra-

tion ou, le cas échéant, le juge examine en se fondant essentiellement sur des renseignements d'ordre médical, et qui doit être tranchée en se conformant à la règle du degré de vraisemblance prépondérante, appliquée généralement à l'appréciation des preuves dans l'assurance sociale. Ainsi, lorsque l'existence d'un rapport de causalité entre l'accident et le dommage paraît possible, mais qu'il ne peut pas être qualifié de probable dans le cas particulier, le droit à des prestations fondé sur l'accident assuré doit être nié<sup>3</sup>.

### Quand y a-t-il causalité adéquate ?

La causalité est adéquate si, selon le cours ordinaire des choses et l'expérience de la vie, le fait considéré était propre à entraîner un effet du genre de celui qui s'est produit, la survenance de ce résultat paraissant de façon générale favorisée par une telle circonstance<sup>4</sup>. Toutefois, en présence d'une atteinte à la santé physique, le problème de causalité adéquate ne se pose guère, car l'assurance-accidents répond aussi des complications les plus singulières et les plus graves qui ne se produisent habituellement pas selon l'expérience médicale<sup>5</sup>. C'est la prévisibilité objective qui compte. Ainsi, même des conséquences extraordinaires peuvent être adéquates. L'écoulement d'un certain temps entre la cause et l'effet n'interrompt pas nécessairement le rapport de causalité.

### La libre appréciation des preuves

En droit des assurances sociales, le principe de la libre appréciation des preuves s'applique. Par conséquent, l'administration et le juge apprécient librement les preuves, sans être liés

par des règles formelles, en procédant à une appréciation complète et rigoureuse de celles-ci. Dès lors, on doit examiner de manière objective tous les moyens de preuves, en particulier les expertises et les rapports médicaux. Ainsi, le juge peut accorder pleine valeur probante aux rapports d'expertises établis par les médecins de la SUVA aussi longtemps que ceux-ci aboutissent à des résultats convaincants, que leurs conclusions sont sérieusement motivées, que ces avis ne contiennent pas de contradictions et qu'aucun indice concret ne permet de mettre en cause leur bien-fondé. Le simple fait que le médecin consulté soit lié à l'assureur par un rapport de travail ne permet pas encore de douter de l'objectivité de son appréciation ni de soupçonner une prévention à l'égard de l'assuré.

D'autre part, en ce qui concerne les rapports établis par les médecins traitants, le juge peut et doit tenir compte du fait que, selon l'expérience, le médecin traitant est généralement enclin, en cas de doute, à prendre parti pour son patient en raison de la relation de confiance qui l'unit à ce dernier<sup>6</sup>.

1 ATF 119 V 337 consid. 1; ATF 118 V 289 consid. 1b

2 ATF 125 V 461 consid. 5a

3 ATF 129 V 181 consid. 31.1 ; ATF 119 V 337 consid. 1 ; ATF 118 V 289 consid. 1b

4 ATF 125 V 461 consid. 5a

5 ATF 118 V 291 consid. 3a ; ATF 117 V 365 consid. 5d bb

6 ATF 125 V 351 consid. 3b/bb et cc

**Olivier Lévy,**  
**Service d'assistance juridique et conseils,**

*FER Genève*  
*Entreprise Romande 05.02.2010*

**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)**