



16 avril 2020

## Même pendant la crise du coronavirus, 146'000 véhicules utilitaires VW contribuent à la mobilité en Suisse

---

- Un utilitaire sur quatre sillonnant les routes suisses est un Volkswagen
  - Dans tout le pays, ce sont 163 partenaires qui assurent la mobilité de tous les véhicules utilitaires VW
  - Malgré le virus, environ 200 mécaniciens spécialisés travaillent tous les jours dans les ateliers
  - Les nouvelles technologies sont plus utilisées pendant la crise
  - L'approvisionnement en pièces de rechange de VW Véhicules Utilitaires se déroule sans heurts
  - Vidéo à ce propos: [https://www.youtube.com/watch?v=Gq\\_NHL2QeFQ](https://www.youtube.com/watch?v=Gq_NHL2QeFQ)
- 

**Cham – Bien que la vie sociale en Suisse soit fortement limitée depuis le 16 mars, le travail se poursuit dans de nombreuses entreprises. Pendant cette crise, les véhicules de livraison ou les véhicules d'urgence de la police et des hôpitaux sont même encore plus sollicités que d'habitude et doivent fonctionner parfaitement à tout moment. Même au cours de cette période extraordinaire, plus de 200 mécaniciens travaillant dans les 163 ateliers suisses de VW Véhicules Utilitaires assurent la mobilité de 146'000 véhicules, soit près d'un quart de tous les utilitaires du pays. Pour réduire au strict minimum le risque d'infection pour les clients et pour le personnel, les procédures ont été modifiées et les efforts d'hygiène intensifiés dans les ateliers VW Véhicules Utilitaires. La crise est toutefois aussi l'occasion de faire avancer de nouvelles technologies et de nouveaux processus. C'est ainsi que la «Service Cam» de Volkswagen est de plus en plus utilisée. L'approvisionnement en pièces de rechange de VW Véhicules Utilitaires continue de se dérouler sans heurts, si bien que plusieurs milliers de pièces sont disponibles en quelques heures dans tout le pays. Bien que les showrooms soient actuellement fermés du fait des mesures prises par le Conseil fédéral, les clients peuvent tout de même acheter des voitures par téléphone ou par e-mail et effectuer des essais routiers pour autant que les consignes de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) en vigueur soient respectées.**

Même si la vie sociale en Suisse est actuellement en veilleuse, le travail se poursuit dans de nombreux endroits. Pendant la crise, certaines branches

**Contact presse**  
AMAG Import SA  
Volkswagen Communications  
Christian Frey  
PR Manager VW Véhicules Utilitaires  
Tél. +41 56 463 94 61  
vw.pr@amag.ch

Plus d'informations sur  
vwvf.media-corner.ch  
ou [www.vw-nutzfahrzeuge.ch](http://www.vw-nutzfahrzeuge.ch)

sont mêmes davantage sollicitées. Citons par exemple les services de livraison ou les services d'urgence tels que la police et les hôpitaux. Leur mobilité doit être garantie pour qu'ils puissent fonctionner sans accros. Voici la vidéo à ce propos:

[https://www.youtube.com/watch?v=Gq\\_NHL2QeFQ](https://www.youtube.com/watch?v=Gq_NHL2QeFQ).

Les 163 partenaires VW Véhicules Utilitaires implantés aux quatre coins du pays jouent un rôle essentiel en la matière. Environ 146'000 utilitaires arborent en effet le logo Volkswagen sur les routes suisses, soit près d'un



Plus de 200 mécaniciens assurent également la mobilité des véhicules dans les ateliers de VW Véhicules Utilitaires pendant cette période extraordinaire.

sur quatre.  
*«Comme nos véhicules garantissent une grande partie de la mobilité commerciale en Suisse, une maintenance et un service sans heurts de ces véhicules revêtent justement une importance*

*primordiale pendant la crise actuelle du coronavirus»,* déclare Rico Christoffel, Brand Director VW Véhicules Utilitaires.

Pour réduire au strict minimum le risque d'infection pour les clients et pour le personnel, les procédures ont été modifiées dans les ateliers. Le mot d'ordre dans ce domaine? «Sans contact». Lors de la prise en charge du véhicule au service, un marquage au sol indique par exemple la règle de distanciation sociale de deux mètres de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

À l'extérieur, la boîte à clés est de plus en plus utilisée: le client peut y déposer la clé de la voiture dans une enveloppe. La clé est ensuite désinfectée puis placée à nouveau dans la boîte après les travaux. Un service de prise en charge et de retour, qui s'accompagne de la désinfection des surfaces sensibles, est également disponible.

## Protection pour les clients et le personnel

Les mesures de protection au service prennent elles aussi une nouvelle dimension: avant d'entamer les travaux, les mécaniciens recouvrent le siège, le volant et le pommeau du levier de vitesses d'un film en plastique jetable. Au besoin, ils désinfectent l'habitacle en plus à l'aide d'un spray ou de lingettes. Des zones de protection contre le coronavirus sont en outre



Le volant, la surface d'assise et le pommeau du levier de vitesses sont protégés à l'aide de films en plastique jetables dans chaque véhicule d'un client.



Le déploiement de nouvelles technologies telles que la «Service Cam» progresse pendant la crise.

aménagées dans de nombreux établissements VW Véhicules Utilitaires. Dans chaque zone, les mêmes personnes travaillent toujours ensemble. En présence d'un cas suspect dans une zone ou au sein d'une équipe, les collaborateurs en question doivent aller en quarantaine. Par ailleurs, toutes les personnes qui se déplacent dans les zones doivent porter une protection respiratoire.

## Vidéos par «Service Cam»

L'exemple de la «Service Cam» de Volkswagen, qui a été introduite récemment dans quelques établissements, montre qu'une crise est susceptible de donner une nouvelle impulsion à la mise en œuvre de nouvelles technologies: si des dégâts inattendus se manifestent pendant un service, le mécanicien les filme à l'aide d'une application spéciale. Le conseiller après-vente envoie ensuite la vidéo et le

devis par e-mail au client qui peut aisément confirmer la commande en un clic. Comme l'approvisionnement en pièces de rechange de VW Véhicules Utilitaires continue de fonctionner sans entrave, plusieurs

milliers d'articles sont disponibles en quelques heures auprès du magasin central AMAG de Buchs (ZH) ou d'un entrepôt régional, si bien que le client peut récupérer son véhicule le même jour la plupart du temps.

Le client peut convenir facilement d'un rendez-vous pour le changement imminent des pneus d'hiver aux pneus d'été ou pour d'autres prestations de service sur le site Internet du partenaire VW Véhicules Utilitaires ou par téléphone.

### **Le conseil et la vente restent possibles**

Bien que les showrooms soient actuellement fermés du fait des mesures prises par le Conseil fédéral, les clients peuvent tout de même acheter des voitures. Les conseillers de vente sont à la disposition des clients intéressés par téléphone ou par e-mail pendant les horaires de bureau. Si un client souhaite effectuer un essai routier, il peut s'annoncer auprès d'un concessionnaire VW Véhicules Utilitaires. La clé du véhicule est déposée dans la boîte à clés alors que le véhicule est garé sur le parking en vue de l'essai routier.

### **Remarque**

Voici la vidéo à ce propos:

[https://www.youtube.com/watch?v=Gq\\_NHL2QeFQ](https://www.youtube.com/watch?v=Gq_NHL2QeFQ)

De plus amples informations et d'autres images sont disponibles sur le portail presse de VW Véhicules Utilitaires: [www.vwnf.media-corner.ch](http://www.vwnf.media-corner.ch).