

Themanews n° 20 – 27 septembre 2024

Interview : Monique Delarze – Delarze Marketing et Communication

PORTRAIT



Rachel Fasel

Secrétaire de direction chez Autonova, le premier garage suisse avec un service 100% féminin

Autonova, le premier garage suisse avec un service 100% féminin

Cela se passe à Payerne, et l'initiative a été conçue et mise en œuvre par Rachel Fasel. Originaire de Fribourg, où elle a grandi et suivi sa scolarité, Rachel a d'abord travaillé comme agente de voyage, puis comme secrétaire municipale. Depuis 13 ans, elle travaille à temps partiel chez Autonova, où son mari, l'un des directeurs, l'a introduite dans le milieu de l'automobile. Bien qu'elle se soit d'abord sentie « parachutée » dans cet univers, elle s'y est rapidement adaptée et y a trouvé son intérêt. Rachel est également mère de deux enfants adultes, qui, eux, n'ont pas suivi cette voie. Curieuse et créative, elle continue de voyager fréquemment – d'ailleurs, le lendemain de cette interview, elle partait pour New York, principalement pour assister à des régates, une passion de son mari. Elle a déclaré : « Mon temps partiel au garage, c'est avoir les pieds sur terre ; l'ouverture de mon cabinet de soins énergétiques, c'est avoir la tête dans les étoiles (ou dans le bien-être) ; et la décoration de vitrines, c'est mon dada créatif. »

Commençons par un bref historique du Garage Autonova

Fondé en 2005 par Bernard Kaufmann et Alain Fasel, le Garage Autonova Payerne SA employait initialement trois mécaniciens, un comptable et un chef d'atelier. L'entreprise n'a cessé de se développer au fil des ans et compte aujourd'hui 45 employés. Depuis 2019, Christophe Kaufmann et Fabien Fasel sont à la tête de l'entreprise. Tout au long de son évolution, le garage a su enrichir ses compétences et son expertise, tout en modernisant ses infrastructures et équipements. Cela lui permet aujourd'hui de représenter fièrement les marques VW, Skoda, VW Utilitaires et Audi. Depuis septembre 2023, Autonova propose un service exclusivement féminin, destiné à accompagner les clientes qui le souhaitent. Cette initiative, unique en Suisse romande et probablement en Suisse, pourrait bien inspirer d'autres entreprises.

Comment l'idée d'un service 100% féminin au sein du garage a-t-elle vu le jour ?

Le projet a pris trois ans pour se concrétiser ! Tout est parti du constat que de nombreuses clientes manquaient de confiance en venant au garage, disant souvent « je viendrai avec mon mari, mon père, ou un ami ». Cela m'a poussée à me pencher sur la question et à faire des recherches. J'ai découvert qu'aucun garage en Suisse ne proposait un tel service. En revanche, en France et aux États-Unis, j'ai trouvé des exemples, mais souvent trop orientés vers un concept très girly, avec des services comme des soins de beauté, des manucures ou des salons de coiffure sous le même toit. Chez Autonova, l'idée a progressivement fait son chemin, surtout une fois que la direction a soutenu la mise en place de ce service 100% féminin. J'ai alors travaillé sur la stratégie, l'organisation, la planification, la logistique, ainsi que la création du logo et du flyer, et l'élaboration du concept. Ce dernier aspect a été le plus délicat, car il fallait choisir chaque mot avec soin pour éviter d'exagérer le message.

Quelle est la composition de l'équipe ?

Nous comptons deux personnes à l'accueil, deux réceptionnistes pour le service après-vente, une conseillère de vente, une magasinnière, une apprentie magasinnière, ainsi que trois aides mécaniciennes. Pour ma part, je coordonne l'ensemble et n'hésite pas à mettre la main à la pâte.

Comment s'est déroulé le lancement du service ?

Initialement, nous avions prévu de lancer ce service lors de notre stand au Comptoir Broyard en novembre 2023. Cependant, le magazine Femina a pris connaissance de notre projet et a publié un article de 4 pages un mois avant l'événement. Cela a rapidement attiré l'attention d'autres médias, comme le magazine du TCS et 24heures, qui nous a même consacré sa une. Le lancement a ainsi été précipité, et lors du Comptoir, de nombreux visiteurs sont venus spontanément chercher des informations.

Comment vos clientes et clients réagissent-ils à ce service ?

Il a fallu quelques mois pour que les choses prennent vraiment de l'ampleur, mais quand 24heures a partagé l'information sur ses réseaux sociaux, cela a créé une véritable « explosion ». Aujourd'hui, nous accueillons des clientes de la région, ainsi que d'autres prêtes à parcourir plusieurs dizaines de kilomètres pour bénéficier du service. Du côté des hommes, les réactions sont partagées, avec certains commentaires du genre : « super, ma femme pourra s'occuper de sa voiture ».

Quel bilan tirez-vous des dix premiers mois d'existence de ce service ?

Nous sommes extrêmement satisfaits, les résultats et l'impact dépassent largement nos attentes ! Cela est d'autant plus remarquable que nous avons peu communiqué, même sur les réseaux sociaux. Bien que les débuts aient été un peu tumultueux, les choses se sont stabilisées, et ce service 100% féminin semble maintenant bien accepté. Nous sommes confiants quant à son développement futur. Après avoir corrigé quelques petites erreurs initiales, tout se déroule mieux que prévu. Désormais, lorsque les femmes appellent notre garage, celles qui le souhaitent sont immédiatement dirigées vers ce service dédié. Certains clients ont montré un peu de réticence, mais rien de majeur.

Comment réagissent vos confrères, et pensez-vous que certains pourraient suivre votre exemple ?

Pour l'instant, nous n'avons reçu aucun retour direct de la part d'autres garages. Cependant, il semblerait qu'un grand groupe envisage de proposer un service similaire. Nous suivons cela de près.

Ce service a-t-il généré des conséquences inattendues ?

Oui, cela a entraîné des sollicitations de sponsoring inattendues, allant de divers groupes aux orientations sexuelles variées, jusqu'à des demandes de soutien pour un festival lesbien, ou encore un barbier féminin cherchant à établir une promotion conjointe. Parmi ces propositions, nous avons choisi de soutenir un des cinq équipages romands participant au prochain Rallye Aïcha des Gazelles du Maroc, prévu pour avril 2025. De plus, une conseillère en vente souhaitant se lancer comme « personal shopper véhicules » 100% féminin nous a également contactés, et nous étudions actuellement cette collaboration.