

Zeitschrift: Revue économique franco-suisse
Herausgeber: Chambre de commerce suisse en France
Band: 57 (1977)
Heft: 1

Artikel: Les prestations de services dans le commerce international : l'exemple Siber-Hegner
Autor: [s.n.]
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-886881>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 30.01.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Les prestations de services dans le commerce international : l'exemple Siber-Hegner

L'entreprise de commerce mondial Siber-Hegner a mis sur pied depuis plus de cent ans un réseau d'agents sur tous les continents. L'essentiel de son activité est localisé en Europe et dans l'Est de l'Asie. Outre de nombreuses participations, le groupe Siber-Hegner compte aujourd'hui plus de 35 sociétés affiliées, employant environ 1 600 collaborateurs.

L'intermédiaire entre les fabricants et les utilisateurs

En tant que prestataire de services, Siber-Hegner joue un rôle d'intermédiaire entre les fabricants et les utilisateurs, les donneurs et les preneurs de licences. Sa tâche principale est la recherche et l'approche des marchés situés dans des régions déterminées, pour un grand nombre de produits. Grâce à une spécialisation importante et croissante, les diverses sociétés sont tout à fait familiarisées avec les marchés et les produits qui leur sont confiés. Elles travaillent selon des principes de gestion modernes et disposent de personnel formé.

Service à la clientèle et aux fournisseurs

Les sociétés spécialisées du groupe Siber-Hegner prêtent une attention particulière à la qualité de leurs services aux clients et fournisseurs. Ces services vont du conseil d'expert sur la représentation de marchandises et le know-how, au service après-vente, lequel englobe les prestations de garantie, l'entretien courant, les réparations, comme la fourniture dans les délais les plus courts de pièces de rechange. L'application d'une politique commerciale qui vise à toujours mieux servir les partenaires crée ainsi un champ d'action multiple pour toutes les sociétés Siber-Hegner ; il faut mentionner plus particulièrement ici un secteur, celui de l'assistance des fournisseurs et des clients lors des foires et expositions.

L'assistance des clients et des fournisseurs lors des expositions et foires : le Salon International de l'Alimentation (SALIMA) à Brno

En organisant le Salon International de l'Alimentation, la Foire de Brno a sensiblement accru son importance. Cette manifestation, depuis sa première édition en 1974, a enregistré une croissance ininterrompue et rassemble des producteurs en alimentation, des fabricants de machines pour l'industrie alimentaire et des clients de l'Europe centrale et orientale.

Certains fabricants de machines pour l'industrie alimentaire confient à Siber-Hegner l'organisation des ventes en Europe de l'Est de leurs machines et sont ainsi représentés par un stand au SALIMA. On cherche ainsi surtout à favoriser des conversations techniques entre les fabricants et les acheteurs finaux.

L'exposition de l'industrie suisse à Pékin (SITEX) : un deuxième exemple

L'exposition industrielle suisse à Pékin de 1974 a constitué le point culminant des relations commerciales entre la Chine et la Suisse. Environ 30 fabricants suisses connus ont été représentés par Siber-Hegner à cette importante manifestation qui a eu un grand succès. L'assistance des fournisseurs a commencé par le conseil dans le choix des produits à exposer. Pendant la foire, les spécialistes de Siber-Hegner ont pu mettre à disposition des fabricants les connaissances et les expériences accumulées par la société depuis le début du siècle dans le commerce avec la Chine.

Siber-Hegner a pu ainsi être à la base de contacts fructueux entre les fabricants, les centrales d'achats et les milieux spécialisés présents.

Le choix des produits à exposer a été particulièrement judicieux dans le secteur des machines-outils, puisque la moitié des produits présentés a été vendue sur place. Les tractations de vente menées pendant la foire ont abouti à diverses décisions d'achats, certaines considérables.

Les relations établies depuis des années avec les centrales d'achats ont été renforcées par des visites régulières aux foires de printemps et d'automne de Canton. Entretemps, des voyages des délégués de Siber-Hegner à Pékin, Shanghai et Tientsin pour rencontrer les centrales d'achats et de ventes ont permis de se familiariser avec le marché chinois en pleine croissance et d'intensifier les achats.

Le Service après-vente

En plus des conseils donnés par des experts, des livraisons dans les délais et des montages assurés de façon irréprochable par des spécialistes, le service après-vente des machines et instruments revêt une importance très grande. Un service d'entretien et de réparation de toute confiance est en effet souvent déterminant pour l'achat de tels produits.

Les conditions humaines

Un choix attentif et une motivation du personnel engagé à cet effet sont particulièrement importants pour la qualité de ces prestations. Ainsi, pour acquérir les connaissances particulières requises par leur activité spécifique, les collaborateurs de Siber-Hegner reçoivent une formation complémentaire dans des cours internes. En règle générale, les ingénieurs adaptent leurs connaissances de certains procédés et produits auprès des fabricants ou fournisseurs. Ils deviennent ainsi des spécialistes confirmés des produits des firmes dont les intérêts sont pris en charge par une société Siber-Hegner.

L'exemple d'un service d'entretien et de réparation d'instruments de précision

Au Japon, il y a actuellement en service 25 000 balances de précisions, plus de 200 autographes et près de 3 600 télémètres géodésiques. La police utilise des stéréocaméras dont les images sont transmises au moyen d'autographes spéciaux. Tous ces instruments de précision sont soumis à des exigences qui dépassent l'ordinaire. Des professionnels particulièrement expérimentés, une station-service à Yokohama remarquablement structurée et une flotte de voitures-service pour les réparations urgentes sont à la disposition de la clientèle pour assurer la mise en service de ces instruments, en partie fort coûteux.

La protection contre les pertes de production

Les spécialistes de Siber-Hegner mettent leurs services à disposition dans des territoires même très éloignés, où il serait particulièrement difficile aux fournisseurs de satisfaire à temps tous les besoins des clients. L'activité de Siber-Hegner Nouvelle Calédonie, à Nouméa, constitue à ce titre un exemple intéressant.

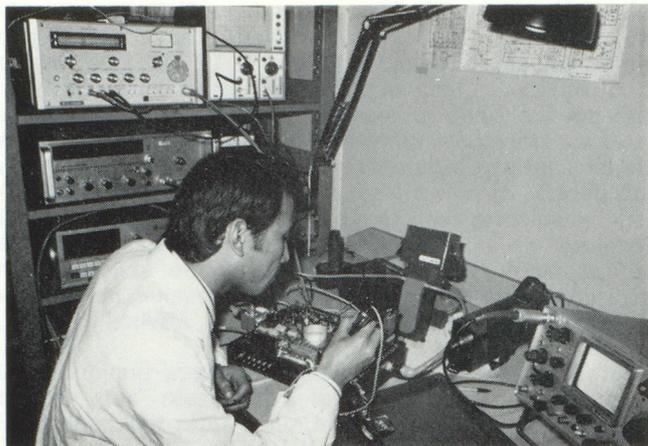
En Nouvelle-Calédonie, en effet, se trouvent d'importants gisements de nickel, qui sont exploités, entre autres, par la Société le Nickel, le second plus gros producteur de nickel au monde. Le minerai à haut pourcentage de nickel est un matériau abrasif, qui est extrait à ciel ouvert à l'aide de puissants chargeurs à aubes.

Les machines vendues par Siber-Hegner sont soumises à une usure particulièrement forte par leur emploi quotidien dans un environnement très poussiéreux. Elles sont soumises dans leur fonctionnement à toutes les conditions météorologiques, en particulier à des écarts de température relativement élevés, à une période de pluie prolongée, à l'air marin et à l'intensité des rayons solaires, qui, dans cette région, sont extrêmement riches en ultra-violet. Les dents des fraises, les axes et également les différentes parties de l'installation hydraulique, qui nécessite une technique de haut niveau et une surveillance attentive, sont particulièrement concernées par ces conditions de fonctionnement très dures.

Comme il n'y a pas à disposition, pour des raisons de rentabilité, de machines de réserve, des arrêts conduiraient inévitablement à des pertes de production importantes. Pour éviter celles-ci, Siber-Hegner Nouvelle-Calédonie a mis en place un service complet de réparation et de pièces de rechange pour les quelque 50 chargeurs qui lui ont été achetés et qui sont utilisés dans cette île. Outre des machines neuves, cet important dépôt renferme toutes les pièces de rechange nécessaires qui, en cas de besoin, peuvent être livrées immédiatement sur le lieu d'utilisation. Pour certaines mines avec lesquelles il n'y a pas de liaison routière, la livraison est effectuée par avion ou hélicoptère.

Siber-Hegner dispose également d'un atelier de réparation équipé en conséquence et de mécaniciens formés auprès des fabricants.

Avec quelques clients existent des contrats d'assistance technique qui prévoient des révisions régulières après 200 ou 400 heures de service. On peut ainsi déceler



Des instruments de précision de haute valeur exigent un entretien minutieux par des spécialistes expérimentés. Ce collaborateur japonais a été formé par le fabricant en Suisse.

à temps des déficiences et y remédier. De tels contrats permettent de réduire au minimum les pertes de production, pour lesquelles Siber-Hegner s'engage à payer une indemnité de dédommagement.

L'exemple du centre de services pour la démonstration de machines et la formation de spécialistes à Hong-Kong

Depuis le début 1974, existe à Hong-Kong un centre de services techniques dans lequel fonctionnent des machines textiles et d'autres produits. Les clients peuvent ainsi soumettre leurs problèmes aux ingénieurs de vente de Siber-Hegner et rechercher des solutions adaptées. Le client n'a donc plus besoin de se rendre en Europe ou de commander ses machines sur catalogue, mais peut, sur place, essayer les installations qu'il souhaite. En outre, des expositions et des symposiums sont organisés à intervalles réguliers pour les clients intéressés, afin de faire des démonstrations des possibilités d'utilisation des machines.

Actuellement 3 machines à tricoter circulaires sont en démonstration au centre de Hong-Kong. D'autres machines textiles ainsi que des machines-outils comme par exemple des fraiseuses, des tours spéciaux et des machines à rectifier, sont également exposées. Les clients peuvent ainsi expérimenter leurs produits sur les machines d'exposition, et trouver ainsi des solutions à leurs problèmes de production.

Dans ce centre technique, Siber-Hegner prend en charge la formation du personnel spécialisé de ses clients. Cette formation englobe l'utilisation correcte et l'entretien des machines et appareils livrés. Siber-Hegner dispose à cet effet d'un personnel d'instructeurs formés spécialement. Enfin, le centre, aménagé pour répondre aux besoins les plus divers, est mis dans certains cas à la disposition des représentants des fournisseurs, dans un but de formation. Il rend ainsi service aux clients et aux fabricants, assurant aux premiers une utilisation optimale de leurs machines et appareils et facilitant les ventes des seconds, ainsi que la mise sur pied de la garantie et d'un entretien irréprochable des installations livrées. A cet effet, Siber-Hegner entretient à Hong-Kong un magasin de pièces détachées très fourni, qui permet une livraison rapide de toutes les pièces importantes auprès des clients de la colonie et du Sud-est asiatique.

Les relations dans le monde

Le groupe dispose de ses propres établissements ou sociétés indépendantes au Japon, à Hong-Kong, aux U.S.A. et en Nouvelle-Calédonie. En Europe, il est établi en

Grande-Bretagne, en France, aux Pays-Bas, en Allemagne fédérale, en Autriche et naturellement en Suisse. Il en résulte des relations fructueuses entre fabricants et clients à l'échelle mondiale.

Modèle de gestion, coordination et échange d'expériences

L'activité des membres du groupe est dirigée et coordonnée par la société holding Siber-Hegner à Zurich. Chaque société peut profiter des expériences des autres grâce à un échange systématique d'informations. Au 1^{er} janvier 1976, la direction du groupe a été élargie et une nouvelle répartition des compétences et des responsabilités a été mise en place dans le cadre du collège directeur selon de nouvelles conceptions. On a ainsi créé au sein du directoire trois divisions, avec chacune un directeur général, pour les trois sortes de produits dont s'occupe Siber-Hegner : matières de base industrielles, matériels techniques et biens de consommation. Ces nouvelles directions sont responsables à l'échelle mondiale de l'activité de toutes les sociétés ou sous-divisions qui s'occupent des produits dont elles ont la charge.

Il incombe aux précédents directeurs régionaux (Europe, Asie de l'Est) la responsabilité des questions administratives, personnelles et financières de toutes les sociétés situées dans leurs régions. Le Président de la direction du groupe représente celle-ci à l'extérieur, notamment vis-à-vis du Conseil d'administration et de son comité, préside les séances, et exerce les fonctions de coordinateur et conciliateur suprême. Le fait que les problèmes qui se posent doivent être analysés par deux personnes différentes du collège représente l'assurance que les questions seront examinées avec objectivité et sous tous leurs aspects industriels et financiers. Ce modèle de gestion est connu sous le nom de « Système Matrix ».

Concentration malgré la diversification

Malgré la concentration qui résulte de la spécialisation, la gamme des produits est extrêmement large. Cette diversité résulte de la taille du groupe, de sa diversification commerciale et géographique et de la dynamique qui règne dans le commerce international. Elle exige le



Des machines à tricoter circulaires et d'autres machines et appareils sont mis en service au « Technical Service Center » de Hong-Kong.

recours à des spécialistes dans les domaines et les produits les plus variés. Les collaborateurs de Siber-Hegner parlent la langue du pays dans lequel ils travaillent et sont familiarisés avec les conditions locales.

Une histoire riche de traditions

La société de commerce mondial Siber-Hegner n'est pas née du jour au lendemain. La première pierre a été posée il y a plus de cent ans par des personnes courageuses et pleines d'initiatives. Depuis lors, des personnalités marquantes lui ont assuré un développement fructueux, en prenant le dessus sur les inévitables mauvaises périodes.

L'histoire riche de traditions de la société est étroitement liée au développement économique et politique des marchés sur lesquels elle est active, ainsi qu'il apparaît à la lecture des principales données suivantes :

- 1863 Envoi par le Conseil fédéral d'une première mission commerciale au Japon. Son plus jeune membre, âgé de 25 ans, se nomme Caspar Brennwald.
- 1865 Le 28 novembre, une circulaire datée de Londres informe de la création de la société Siber et Brennwald, avec siège à Yokohama. Le partenaire de Caspar Brennwald est Hermann Siber, de quatre ans son cadet.
- 1866 Caspar Brennwald devient consul général de Suisse au Japon. L'empereur lui accorde le droit d'acheter du terrain à Yokohama. La société commence à importer des produits suisses.
- 1888 Robert Hegner-von Juvalta, un neveu de Hermann Siber, devient son nouvel associé.
- 1906-1921 Sous la nouvelle appellation Siber-Hegner et C^{ie} sont créées des succursales à Kobe, Osaka, Tokio et Shangaï, en Chine.
- 1923 Un tremblement de terre catastrophique détruit entièrement le siège principal de Yokohama.
- 1932 La firme devient une société anonyme, dont le siège, Siber Hegner et C^{ie} SA, est à Zurich.
- 1933 à 1939 De nouvelles succursales sont ouvertes à New-York, Tientsin, Pékin et Lyon.
- 1947 Ouverture de nouvelles succursales à Hong-Kong et Najoja.
- 1961 La dernière des trois succursales chinoises, Shangaï, est fermée.
- 1964 Transformation de Siber-Hegner et C^{ie} SA en Siber-Hegner Holding SA, avec siège à Zurich. Les filiales de l'Est asiatique deviennent des sociétés autonomes à l'intérieur du groupe Siber-Hegner.
- 1968 La firme anglaise L. J. Richards et C^{ie} Ltd à Londres se lie au groupe Siber-Hegner.
- 1972 La prise de contrôle du groupe hollandais « Handelsverkeer » renforce la position en Europe par de nouveaux établissements en Hollande, Allemagne et Autriche.
- 1973 Dans un but de diversification et de spécialisation sont créées, à partir des divisions de Siber-Hegner, des filiales autonomes, sous l'appellation Siber-Hegner Textile SA, Siber-Hegner Import SA, Siber-Hegner Export SA, toutes avec siège à Zurich.
- 1974 Le capital de Siber-Hegner Holding SA est porté à 10 millions de francs suisses, dont un million est offert en souscription au personnel.
- 1975 Chronoswiss Sàrl est fondée à Vienne et Siber-Hegner et C^{ie} Sàrl à Hambourg, avec un établissement à Wuppertal.
- 1976 Réorganisation et élargissement de la direction du Konzern. Regroupement des différentes sociétés du groupe. Rachat de la majorité du capital de Cedem Holding Ltd, comprenant une société de management et six sociétés indépendantes s'occupant de la vente de biens de consommation durables en Suisse.