

SUBARU



MAGAZIN N°3



ESSAI

2.0i

FORESTER

PARTENARIAT

RÉSEAU

GAMME

Avec l'Equipe de France
de Voltige Aérienne

Les atouts du service
après-vente Subaru

Des nouveaux tarifs
particulièrement attractifs

RÉSEAU

Les concessions

01960	S.A.S.C.I.T	04 74 32 71 71	•
02400	ABN AUTO-MOTO	03 23 83 34 56	•
05006	INTERNATIONAL GARAGE	04 92 53 34 52	•
06110	S.A. MOZART AUTOS	04 92 18 78 78	•
06200	S.A. MOZART AUTOS	04 93 72 90 15	•
09000	ETS LAGUERRE ET FILS	05 34 09 86 86	•
11000	SANANES AUTOMOBILES	04 68 11 18 00	•
12000	AVEYRON ESPACE AUTO	05 65 67 46 56	•
13120	SATTA S.A.	04 42 58 29 13	•
14000	Ouverture prochaine à CAEN		•
14200	DECLERCK AUTOMOBILES	02 31 47 57 31	•
15250	NAUCICARS	04 71 63 88 88	•
17000	SELECT AUTO	05 46 45 48 22	•
18230	CENTRE FRANCE AUTOMOBILES	02 48 66 16 09	•
19100	GARAGE VALENTI SAS	05 55 23 77 64	•
20620	S.A.R.L. THIERRY ROGHE	04 95 58 96 00	•
20167	S.A.R.L. THIERRY ROGHE	04 95 10 91 09	•
21240	S.A. DESCOLLONGES	03 80 58 29 89	•
23000	EVOLUTION 23	05 55 52 82 15	•
24100	ALARY CONCEPT	05 53 57 43 95	•
25460	GARAGE VIZINOT SAS	03 81 94 15 97	•
26300	VERCORS AUTOMOBILES	04 75 70 10 44	•
29500	EDC MOTORS	02 98 59 59 74	•
30900	MOURIER NIMES S.A.	04 66 29 06 77	•
31100	AUTO REAL TOULOUSE	05 34 51 18 00	•
32550	2BAUTO	05 62 05 50 50	•
33700	STRADALE AUTOMOBILES	05 56 13 20 90	•
34872	SAPHIR AUTOMOBILES	04 99 52 62 62	•
35510	MAIL AUTOMOBILES	02 99 86 80 80	•
37540	SUD LOIRE AUTOMOBILES	02 47 29 06 06	•
38130	MOUCHEROTTE AUTOMOBILES	04 76 09 16 24	•
38204	RHONALP AUTO	04 74 78 42 70	•
38300	DERUAZ AUTO	04 37 03 10 72	•
39000	STE NVELLE DU GGE DES SPORTS	03 84 86 19 61	•
39400	STE NVELLE DU GGE DES SPORTS	03 84 33 61 71	•
39300	STE NVELLE DU GGE DES SPORTS	03 84 52 61 71	•
41350	SUD LOIRE AUTOMOBILES	02 54 42 05 05	•
42120	BARGE AUTOMOBILES	04 77 70 29 33	•
42964	E.D.A	04 77 92 34 00	•
44800	AUTO SELECTION	02 40 16 11 30	•
47000	PUJOL AUTOS SA	05 53 68 69 99	•
47200	PUJOL AUTOS SA	05 53 88 13 30	•
47300	ETS BOUDOU	05 53 49 07 57	•
51100	GARAGE MOREAU S.A.	03 26 87 31 32	•
52000	GARAGE LAINO	03 25 03 47 24	•
58000	GARAGE JACQUEY	03 86 61 12 47	•
59100	FALVO AUTOMOBILES	03 20 20 09 69	•
59160	VERBAERE AUTOMOBILES	03 20 90 52 52	•
60200	L'AUTO RECENTE	03 44 90 12 34	•
62520	SARL GGE JOSE BARBARA	03 21 05 55 00	•
62220	ROUTE 62 SARL	03 21 08 02 12	•
63200	GARAGE C. LEBRETON	04 73 38 09 17	•
63170	GARAGE C. LEBRETON	04 73 16 79 95	•
64100	VILLANUEVA SPORT AUTOMOBILE	05 59 55 16 26	•
65005	ETS FABRE	05 62 51 15 11	•
66000	AUTO REAL CATALOGNE	04 68 52 00 66	•
67500	GARAGE J. KOCH	03 88 93 85 14	•
67100	ARS SUBARU	03 88 79 72 26	•
68170	THIERRY MOTORS	03 89 65 49 19	•
68390	SUD ALSACE MOTORS SAS	03 89 31 26 47	•
69200	AUTOMOTION LYON SUD	04 72 78 52 70	•
71100	SAS ERIC CHELI	03 85 42 76 76	•
72100	72 AUTO PARC	02 43 39 22 55	•
73200	SAVOIE MOTORS	04 79 37 19 99	•
73490	SAVOIE MOTORS	04 79 71 35 99	•
74700	ELAN SALLANCHES	04 50 47 94 73	•
74600	SAVOIE MOTORS	04 50 67 89 11	•
74100	STE ELAN AUTOMOBILES SAS	04 50 95 21 21	•
76150	MECA SPORT	02 32 10 63 67	•
76600	SERGE AUTOMOBILES	02 35 25 00 96	•
77240	MELUN MOTORS	01 64 09 21 73	•
77183	SWB	01 64 68 40 00	•
83480	MOZART AUTOS	04 94 82 88 88	•
83140	ROURE AUTOMOBILES	04 98 14 17 17	•
84133	A.A.84	04 90 31 09 09	•
85000	ITAL AUTO 85	02 51 47 72 72	•
87000	PACIFIC AUTO	05 55 06 08 80	•
88000	INTERAUTO	03 29 34 52 39	•
89000	GARAGE SAINT SIMEON	03 86 46 29 98	•
92800	AUTOMOTION LA DEFENSE	01 46 25 00 80	•
92800	AUTOMOTION LA DEFENSE	01 46 25 00 70	•
94500	JAPAN PRESTIGE 4X4	01 47 06 07 70	•
95300	SOSEL	01 30 75 33 00	•
97232	SORELOC SAS	05 96 55 42 81	•
97122	SORELOC SA	05 90 32 09 42	•
97324	POLYMECA VILLAGE	05 94 28 70 10	•
97490	SOREVA	02 62 48 40 80	•
97458	SOREVA	02 62 96 27 00	•
AD700	SUBARU ANDORRE	00 376 814 481	•

Concess. Agréé
Répar. Agréé



SUBARU MAGAZINE

Hervé Collignon
Directeur Subaru France

Nous avons le plaisir de vous présenter la troisième édition de notre magazine dédié à Vous, fidèles clients de notre marque. Vous pourrez y découvrir un essai détaillé du modèle Forester. Une longue et agréable balade à son volant à travers les routes de campagne et les chemins de traverse de la région de la Loire nous révèle l'exceptionnelle

polyvalence de ce modèle qui est un des best-sellers de notre marque dans le monde entier. Nous avons consacré un deuxième sujet à notre service après-vente. Le thème est sérieux mais révélateur de l'attention que nous portons à la qualité de ce service qui vous est proposé à travers l'ensemble de notre réseau de concessionnaires.

La Subaru XV au Rallye des Gazelles



Céline, 41 ans, exerce la profession de graphiste en Touraine. Carole, 42 ans, est directrice de clientèle et réside à Auvers-sur-Oise. La longue amitié qui lie ces deux jeunes femmes depuis leur enfance est toujours restée très forte malgré la distance, le temps ou les épreuves de la vie. Mamans de 5 garçons à elles deux, Carole et Céline ont décidé cette année d'aller au bout d'un de leurs rêves au prix d'un petit soupçon de folie, d'une grande soif d'aventure et surtout de beaucoup de volonté : disputer le Rallye des Gazelles. Face à leur enthousiasme et leur détermination, Subaru France a choisi de s'associer à ce projet et c'est au volant d'une belle Subaru XV, engagée dans la catégorie SUV, que les deux jeunes femmes se lanceront dans cette aventure qui conjugue les notions de compétition, de dépassement de soi mais aussi de partage et d'entraide. Après des vérifications techniques et administratives en France, le Rallye des Gazelles se disputera dans le désert marocain du 24 mars au 2 avril 2015. Il se conclura samedi 4 avril par la traditionnelle remise des prix dans la très belle cité portuaire d'Essaouira.

LE MAGAZINE SUBARU

Publication trimestrielle éditée par Subaru France pour son réseau de concessionnaires.

Directeur de la publication : Hervé Collignon

Conception éditoriale, réalisation : Vincent Lemay (Agence Service Presse)

Conception graphique : Hugues Abraham / Photos : Stéphane Foulon / DR

SUBARU FRANCE S.A.S

S.A.S. au capital de 2.287.500 € • N° Siren 387 829 922 R.C.S. Pontoise • Code APE 4511Z
P.A. Les Bethunes • 1 av. du Fief • BP 10432 Saint Ouen l'Aumône • 95005 Cergy-Pontoise Cedex
Tel. : 01 34 30 62 00 • Fax : 01 34 30 62 02 - www.subaru.fr

AUTO THÉRAPIE N° 11

« Adoptez une nouvelle allure »



SUBARU

Confidence in Motion™

NOUVELLE GAMME SUBARU XV
à partir de 22 950 €

Élégance, maîtrise absolue, voici la Nouvelle Subaru XV. L'incomparable transmission intégrale permanente (4 roues motrices de série) associée aux performances du moteur Boxer vous garantissent à tout moment une précision de conduite optimale.



Modèle présenté : XV 1.6 Premium 22 950 € + 550 € peinture métal. Tarif public au 1^{er} octobre 2014. Consommations et émissions de CO₂ (sur parcours mixtes) de la gamme Subaru XV : de 5,6 à 6,9 l/100 km et de 146 à 160 g/km.

REJOIGNEZ-NOUS SUR FACEBOOK



RETROUVEZ LA GAMME SUR SUBARU.FR



OFFRE SPÉCIALE

Frais d'immatriculation offerts sur la gamme

Dans la continuité d'une politique commerciale qui a contribué au succès de la nouvelle WRX STi depuis son lancement au printemps dernier, Subaru France et son réseau de concessionnaires prennent en charge les frais d'immatriculation liés aux taxes de CO₂ sur tous les modèles de la gamme sauf sur les modèles Forester 2.0 XT et coupé BRZ où il s'agit d'une participation. Cette offre est valable jusqu'au 31 décembre 2014.

Une nouvelle version de la Subaru WRX STi



Le fer de lance sportif de la marque aux six étoiles a été présenté sur le stand du Mondial de l'Automobile de Paris dans une version de finition spécifique pour la France sur laquelle le fameux aileron arrière est remplacé par un becquet soulignant discrètement les performances hors normes de ce modèle. Cette version "sans aileron" est disponible sur les deux déclinaisons de finition STi S et STi S Club proposées respectivement à 44 450 € et 49 450 €. Les tarifs des versions S et S Club dotées d'un aileron ne changent pas et sont toujours de 44 950 € et 49 950 €.

PARTENARIAT



Subaru France avec l'élite mondiale des pilotes de voltige aérienne

Subaru France est devenu en octobre dernier partenaire officiel de la Fédération Française Aéronautique et son équipe de France de voltige aérienne, Championne du Monde et d'Europe en titre.

Placé sous le signe de la haute technologie, de la performance et du dépassement de soi, ce nouveau partenariat associe Subaru France avec l'une des meilleures équipes de voltige aérienne au monde. Cette équipe qui réunit des pilotes civils et militaires, hommes et femmes, a enlevé un cinquième titre de Championne du Monde en 2013 et un deuxième titre de Championne d'Europe en 2014.

Un grand rendez-vous l'attend l'année prochaine : le Championnat du Monde de la spécialité qui aura lieu en France, à Châteauroux, du 19 au 29 août 2015. Avant cet événement phare de la saison, de nombreuses compétitions seront

organisées aux quatre coins de l'hexagone auxquels Subaru participera en tant que partenaire officiel. Très spectaculaire, la voltige aérienne réclame une maîtrise absolue, un matériel d'une précision et d'une fiabilité extrêmes ainsi qu'une condition physique exceptionnelle. Dans certaines figures réalisées par les pilotes, l'accélération encaissée peut atteindre 8 G, ce qui est plus qu'une Formule 1. La catégorie Unlimited dans laquelle concourt l'équipe de France est ouverte à des avions particulièrement légers, environ 600 kilos, délivrant plus de 300 chevaux et pouvant atteindre 400 km/h. Similitude marquante avec le constructeur d'automobiles Subaru : les moteurs

qui animent ces "Formules 1" de la voltige aérienne sont des quatre ou six cylindres opposés à plat, tout comme les moteurs Subaru Boxer qui équipent la totalité des modèles produits par la marque aux six étoiles. Réputés pour leurs qualités d'équilibre mécanique et leur excellente répartition des masses, les moteurs à plat sont très répandus dans l'univers de l'aviation légère. Un domaine que connaît parfaitement bien le Groupe FHI dont Subaru fait partie et qui est issu de l'entreprise Nakajima Aircraft fondée en 1917. Aujourd'hui, le Groupe FHI reste un acteur majeur de l'industrie aéronautique à l'échelon mondial, impliqué notamment dans le développement, la réalisation et l'intégration des ailes centrales des Boeing 767, 777 et du futur 777X qui verra le jour en 2017.

Un week-end au volant du Subaru Forester 2.0i

CARACTERISTIQUES

Subaru Forester 2.0i Lineartronic

Moteur et boîte de vitesses

- ▶ Boxer 4 cylindres essence à cylindres opposés à plat
- ▶ Cylindrée : 1 995 cm³
- ▶ Puissance : 150 ch à 6 200 tr/mn
- ▶ Couple : 198 Nm à 4 200 tr/mn
- ▶ Transmission : aux quatre roues, boîte de vitesses automatique Lineartronic

Performances

- ▶ 193 km/h sur circuit
- ▶ 0 à 100 km/h : 11,8 secondes

Consommation et CO₂

- ▶ Route : 5,5 l/100 km
- ▶ Mixte : 6,5 l/100 km
- ▶ Ville : 8,1 l/100 km
- ▶ CO₂ (parcours mixte) : 150 g/km

Dimensions et poids

- ▶ Poids à vide : 1 507 kg
- ▶ Longueur : 4 595 mm
- ▶ Largeur : 1 795 mm
- ▶ Hauteur : 1 735 mm
- ▶ Empattement : 2 640 mm
- ▶ Garde au sol : 220 mm
- ▶ Volume de chargement : 1 592 litres banquette arrière rabattue

Prix versions Boxer Essence

- ▶ 2.0i - 150 ch Lineartronic Premium : 31 950 €
- ▶ 2.0i - 150 ch Lineartronic Luxury : 34 950 €
- ▶ 2.0i - 150 ch BVM6 Premium : 29 950 €
- ▶ 2.0i - 150 ch BVM6 Luxury : 32 950 €

Prix versions Boxer Diesel

- ▶ 2.0D 147 ch BVM6 : 29 950 €
- ▶ 2.0D 147 ch BVM6 Premium : 32 950 €
- ▶ 2.0D 147 ch BVM6 Luxury : 35 950 €



Spacieux et confortable, l'habitacle du Subaru Forester se distingue aussi par de nombreux aspects pratiques qui rendent la vie agréable à son bord. L'ergonomie est parfaite : toutes les commandes tombent naturellement sous la main.



L'art de la polyvalence

Au fil des générations, le Forester est devenu une référence pour ses capacités routières mais aussi pour son habitabilité et ses capacités en tout chemin. La dernière génération est digne de cette réputation. C'est sur les jolies routes de la Loire que nous avons pu apprécier les multiples possibilités offertes par ce SUV dans sa version Boxer essence 2.0i.

Notre trajet commence par l'autoroute A6 puis A77 qui nous emmène directement depuis Paris jusqu'à Roanne. Le Forester y dévoile l'une de ses premières vertus : son silence de fonctionnement.

Grâce à l'équilibre de l'architecture Boxer et le travail d'insonorisation réalisé par les ingénieurs Subaru, la sonorité du moteur se montre à la fois discrète et plaisante. Les conditions sont idéales pour apprécier la qualité du système audio dont est doté notre Forester en finition Premium.

La discrétion n'est pas la seule de ses qualités : très souple, le Boxer 2.0i se relance allègrement dès les plus bas régimes et exploite parfaitement sa transmission Lineartronic dont les rapports changent sans le moindre à-coup. Le confort apparaît aussi d'emblée comme un autre point fort du SUV Subaru : la suspension très élaborée

amortit les inégalités de revêtement avec beaucoup de douceur. Les sièges avant sont amples et bien dessinés tandis que le réglage électrique en huit positions permet de définir une position de conduite idéale. A l'arrière, les passagers bénéficient également d'un confort de haut niveau et d'un espace généreux.

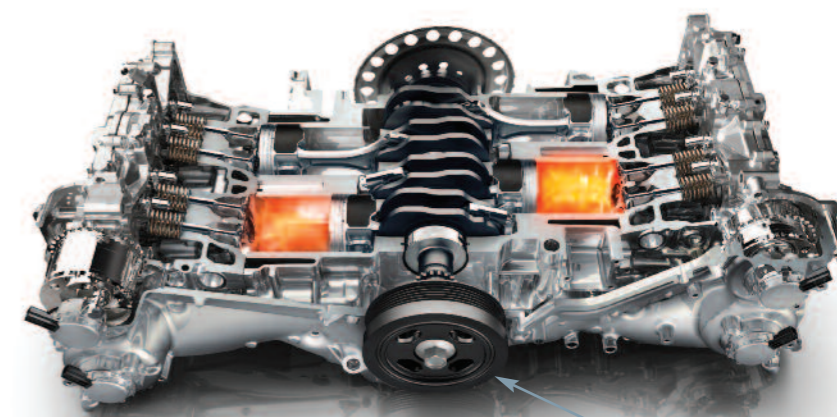
Dans de telles conditions, notre voyage de 400 km paraît se dérouler presque trop vite.

La jauge d'essence indique que nous pourrions aller beaucoup plus loin. C'est ce que nous allons faire. Mais sur des routes très différentes. Nous arrivons à Roanne, l'une des capitales françaises de la gastronomie. C'est dans cette Sous-Préfecture traversée par la Loire que se trouve la maison Troisgros, qui compte trois étoiles au Michelin depuis plus de 40 ans. On y trouve également un formidable marché

couvert regorgeant de produits locaux. Les gourmands s'orienteront également vers la chocolaterie Pralus, qui confectionne la célèbre brioche Praline. Comme attiré par ces jolies boutiques, notre Forester pénètre dans les rues étroites de la ville avec beaucoup d'aisance.

Sa visibilité périphérique s'avère remarquable.

Alliée indispensable du quotidien, elle permet de mieux appréhender les extrémités de la voiture, ce qui profite bien évidemment à la sécurité : un danger est mieux évité s'il est perçu à temps et lorsqu'il s'agit de se garer dans une place étroite. Pratique : la caméra de recul permet d'ajuster précisément la manœuvre et de distinguer les obstacles les moins visibles tels que des bornes métalliques. Un bonheur n'arrivant jamais seul, le Forester profite d'un rayon de braquage réduit pour sa catégorie : 5,3 m. C'est aussi sur ce terrain urbain qu'il est agréable de disposer d'un ensemble moteur-boîte souple et sans vibrations. Après quelques emplettes gastronomiques, nous visitons les nombreux antiquaires de la ville. Un exercice pour lequel le Forester est un allié précieux. Ses formes logiques libèrent un espace de chargement généreux aux formes régulières. On apprécie les boutons qui permettent de faire basculer sans effort les deux parties de la banquette arrière depuis le coffre.



Le moteur Boxer est disponible en versions essence et diesel

De quoi libérer un volume de chargement de 1 592 litres, un espace confortable même pour les achats les plus volumineux ! La plupart du temps, les 505 litres du coffre banquette en place suffisent cependant amplement. Et le hayon à fermeture électrique rend le chargement encore plus facile. L'heure de quitter la ville a sonné. Nous prenons la direction de Saint-Just en Chevalet, sur les hauteurs de Roanne. Ce petit village est niché dans une campagne splendide, verdoyante même en plein mois d'août. C'est dans les environs que nous avons choisi de réaliser notre séance de photos. Pour ne pas nous perdre dans le dédale des routes départementales, nous entrons la destination dans le système de navigation. Doté d'un grand écran, il bénéficie d'un graphisme clair et

ZOOM

La version de boîte de vitesses automatique Lineartronic se distingue par sa douceur et sa réactivité.





Avec sa garde au sol de 220 mm et sa transmission intégrale symétrique, le Forester est paré pour toutes les situations. Confortable comme une berline, il peut aussi se transformer en vrai baroudeur sur les chemins les plus escarpés. Les jantes qui équipent notre modèle d'essai sont en option.



dispense des indications précises. Nous attaquons alors l'un de ces tracés sinueux à souhait dont la région regorge. Le Forester s'y montre à son aise grâce à un comportement à la fois dynamique et rassurant.

La prise de roulis est très modérée.

La direction obéit au doigt et à l'œil, comme s'il s'agissait d'une berline.

Le confort est également au rendez-vous grâce à des trains roulants soigneusement mis au point et une caisse particulièrement rigide.

Le confort est également au rendez-vous

Le lendemain, nous prenons la route qui nous mène jusqu'au château médiéval de Sail-sous-Couzan. En ruine aujourd'hui, il a été construit au XI^{ème} siècle. Malgré les ravages du temps, ses hautes murailles et sa puissante tour carrée impressionnent. Les derniers kilomètres en direction de cet

édifice se parcourent sur une piste ouverte à la circulation mais particulièrement caillouteuse et bosselée. Un jeu d'enfant pour le Forester. Sa garde au sol de 220 mm, son angle d'attaque de 25°, et son angle de fuite de 26° lui permettent d'affronter l'épreuve avec sérénité.

Confortable comme une limousine, voilà que le Forester se montre agile comme un 4x4 ! Conçue pour se jouer de conditions d'adhérence beaucoup plus précaires, la transmission intégrale symétrique, une spécialité de Subaru, est bien loin de montrer ses limites sur ce chemin.

Le Forester est même capable de négocier des pentes sévères grâce à son contrôle automatique de vitesse en descente, appelé Mode X, qui, jusqu'à une vitesse de 20 km/h, agit sur les freins sans intervention du conducteur pour maintenir la vitesse choisie.

ZOOM

Dans les descentes les plus abruptes négociées à moins de 20 km/h, le système X Mode agit sur les freins sans intervention du conducteur.



Pour le retour nous choisissons la Nationale 7. L'occasion de retrouver les vestiges de cette route des vacances : publicités et stations-services d'époque sont devenues rares, mais quelques-unes subsistent, préservées par d'authentiques passionnés. Elles témoignent d'une autre époque de l'automobile. Le compteur de notre Forester affiche 6,5 litres aux 100 km au compteur. Pas mal pour un modèle essence, automatique et à transmission intégrale ! Depuis les grandes heures de la Nationale 7, les temps ont bien changé. Mais avec Subaru, le progrès a bien des bons côtés !

ZOOM

Le coffre est spacieux. Une simple pression sur les commandes situées à l'arrière permet d'abaisser très facilement les banquettes.





Les atouts du réseau Subaru

Les modèles de la gamme Subaru sont réputés pour leur fiabilité mais ils demandent naturellement un minimum d'entretien. Directeur du service après-vente de Subaru France, Christophe Brumon nous explique pourquoi il est avantageux de confier cette maintenance à un réparateur agréé de la marque.

Pourquoi choisir de faire entretenir sa voiture chez un réparateur agréé Subaru ?

Nos clients le savent bien, une Subaru n'est pas une voiture "conventionnelle". Une Subaru, c'est un contenu technologique particulier au service de l'agrément de conduite, de la sécurité et des performances. L'entretien d'un moteur Boxer peut paraître très banal et pas forcément de nature, au premier abord, à inquiéter un technicien généraliste, d'autant que ces moteurs sont réputés pour leur fiabilité. Et c'est bien là le problème : une vidange par exemple n'est pas aussi simple qu'elle en a l'air, du fait qu'elle implique des contrôles de données qui vont bien au-delà d'un changement d'huile et de filtre. De plus, un certain nombre d'interventions spécifiques au moteur Boxer sont indispensables pour qu'il conserve sa sobriété et son agrément, sans parler de la technologie très avancée des systèmes de dépollution. Toutes ces interventions ne sont pas d'une complexité extraordinaire mais elles exigent un outillage spécifique comme la valise de diagnostic Subaru et des techniciens spécialement formés au sein de notre réseau. De son côté, Fuji Heavy Industries Ltd développe aussi régulièrement des mises à jour destinées à optimiser l'agrément de conduite que seuls les réparateurs agréés Subaru peuvent installer sur les véhicules. Tout cela pour

vous dire que ne pas faire entretenir sa Subaru dans le réseau est clairement de nature à se priver du service qui convient le mieux à sa voiture.

Il existe aujourd'hui beaucoup d'offres de révisions "agréées" de la part d'enseignes généralistes. Quelles sont les différences par rapport à une révision chez un réparateur agréé Subaru ?

C'est un fait, il existe de plus en plus d'offres d'enseignes généralistes sur le marché de la réparation automobile. Mais encore une fois, gardons notre sens critique, mettons tous les chiffres sur la table, et surtout comparons bien ce qui est comparable. Quelle est la force de ces

enseignes ? Annoncer des tarifs imbattables ? Mais qui peut croire réellement qu'un mécanicien qui n'a jamais vu une Subaru avant la vôtre, qui n'a jamais reçu aucune formation spécifique au produit Subaru, qui ne possède pas la valise de diagnostic Subaru ou qui n'a jamais lu aucun bulletin technique Subaru puisse apporter une prestation correspondant à votre voiture ? Loin de moi l'idée de dénigrer qui que ce soit, car il y a de la place pour tout le monde sur le marché de la réparation automobile, mais à chacun son créneau. Très clairement, la maintenance d'une Subaru reste avant tout celui des réparateurs agréés de la marque.



Chaque année, les techniciens du réseau de concessionnaires Subaru France participent à des stages de formation. La garantie d'une connaissance parfaite de tous les modèles de la gamme.

Est-on obligé de confier l'entretien à un concessionnaire Subaru ? Cela peut-il avoir une conséquence sur la garantie ?

La législation est très claire sur ce point : les droits à la garantie sont assujettis au respect du programme d'entretien préconisé par le constructeur et rien d'autre. Autrement dit, tant que le véhicule est entretenu comme le préconise le constructeur, il bénéficie de la garantie constructeur. Et c'est bien là que tout se joue. Car si pour une enseigne généraliste il paraît simple, sur le papier, de demander à ses mécaniciens de respecter un programme constructeur, je peux vous confirmer que la réalité sur le terrain est toute autre. Je prendrais un exemple simple et basique : la vidange d'un moteur Boxer Diesel. A chaque fois qu'elle est réalisée par un intervenant qui n'a pas été formé pour travailler sur ce moteur, cela peut être le point de départ de dysfonctionnements dans les 5 000 km qui suivent, parfois avec des conséquences financières non négligeables. Pourquoi ? Simplement parce que les stratégies de dépollution sont liées à la qualité de l'huile moteur et qu'une vidange exige certaines saisies de données via la valise de diagnostic. Donc, pour en revenir à votre question, les droits à la garantie ne sont pas liés à l'entretien chez Subaru, à condition que le technicien qui intervient sur le véhicule ait l'outillage approprié et une connaissance parfaite des technologies utilisées par la marque. Dans le cas d'une malfaçon de vidange comme celle que je viens d'évoquer, ce n'est pas le fait de s'adresser à un garagiste indépendant qui pourra nuire à l'application de la garantie, mais bien le non-respect du programme préconisé par le constructeur.

Quelle politique menez-vous à l'égard du prix des pièces détachées face à une concurrence de plus en plus présente sur le Web ?

C'est clairement un sujet qui est à l'ordre du jour et pour lequel différentes



analyses sont en cours pour adapter notre offre sur ce marché de plus en plus convoité. Nous prévoyons de mettre en place dès 2015 de nouvelles conditions commerciales et une logistique plus performante pour des livraisons encore plus rapides, notamment en remettant en question la notion de commande de stock hebdomadaire pour les réparateurs.

Dans quelles conditions les pièces remplacées chez Subaru sont-elles garanties ?

Nous fournissons uniquement des pièces d'origine, ce qui nous permet d'offrir une garantie constructeur de 2 ans. Cette garantie est valable partout en Europe. Elle couvre aussi la main d'œuvre lorsque l'intervention a été accomplie par un réparateur agréé. Nous sommes très vigilants sur les pièces de contrefaçon, qui aujourd'hui circulent très facilement

ATELIERS



L'entretien d'une Subaru n'est pas spécialement complexe mais il nécessite un outillage spécifique.

et trop librement sur le marché. C'est la raison pour laquelle notre constructeur Fuji Heavy Industries Ltd (Tokyo) est notre unique fournisseur.

Comment assurez-vous la logistique des pièces de rechange ?

Nous disposons d'un stock central France situé sur notre site de St Ouen l'Aumône (95) qui nous permet de livrer sous 24h 94 % des pièces commandées par le réseau. Ce stock est reconstitué deux fois par mois par des livraisons maritimes en provenance du Japon. Pour les 6 % restants, nous avons plusieurs possibilités, selon l'urgence : soit lancer un approvisionnement aérien depuis le Japon, soit solliciter un autre importateur européen. L'entraide entre les importateurs fonctionne très bien.

ZOOM



Pour les simples opérations de vidange, les techniciens appliquent une procédure bien précise et emploient un lubrifiant Motul spécialement développé pour Subaru France.

Comment les techniciens sont-ils formés pour l'entretien des modèles de la marque ?

Ce domaine est un des fondements de la qualité de notre service ! Chaque année, notre centre de formation Subaru Technical Academy propose à tous les réparateurs agréés un planning de formation sur 12 mois, intégrant des sessions techniques de deux jours organisées sur notre site de St Ouen l'Aumône. Le programme comprend 50 % de théorie et 50 % de pratique, avec de façon systématique les essais des véhicules concernés. Ces sessions sont toutes obligatoires.

Les techniciens Subaru sont-ils formés pour prendre aussi en charge les modèles anciens ?

Oui tout à fait d'autant que nos anciens modèles font preuve d'une belle longévité. Subaru Technical Academy a mis en place une session de deux jours destinée exclusivement aux nouveaux techniciens récemment embauchés dans le réseau. Tout au long de ce programme, les techniciens peuvent se familiariser avec les moteurs Boxer Essence et Diesel, les systèmes de dépollution, les transmissions mécaniques et automatiques, les différents systèmes électroniques embarqués, la valise de diagnostic Subaru Select Monitor 3, mais aussi avec tous les aspects du service qu'ils devront apporter aux véhicules du parc existant.

L'outil de diagnostic via ordinateur n'est-il pas disponible ailleurs que dans le réseau ?

Il n'est disponible que dans le réseau Subaru puisque d'une part nous en contrôlons la diffusion et d'autre part l'exploitation du logiciel est sécurisée par un mot de passe fourni par le constructeur. Il existe bien sûr des outils génériques de diagnostic que l'on peut retrouver ici ou là, mais leurs performances se limitent à la lecture de codes. Or, tous les techniciens vous le diront : un code renvoie à la constatation d'un dysfonctionnement mais quasiment jamais à la source du problème. C'est pourquoi la connaissance du produit, des stratégies de fonctionnement et surtout de la multitude des autres fonctionnalités de l'outil de diagnostic Subaru sont absolument indispensables pour

comprendre pourquoi un code est apparu. Là encore, il est totalement impossible qu'un technicien qui n'est pas familiarisé avec Subaru puisse réaliser un diagnostic fiable et précis avec une valise générique.

DIAGNOSTIC



Aucun secret ne peut résister à la valise de diagnostic "Subaru Select Monitor 3".

Quels sont les moyens de communication entre Subaru France et son réseau de réparateurs agréés

Avant de vous les détailler, je voudrais vous parler des femmes et des hommes qui sont quotidiennement en contact avec notre réseau de réparateurs agréés. Notre équipe Après-Vente incarne la mémoire de Subaru en France. Les personnes qui la constituent font toutes partie de l'entreprise depuis au moins quinze ans ! Nos collaborateurs connaissent tous leur métier sur le bout

des doigts. Ce sont de vrais spécialistes. Et quand nos clients ont besoin d'informations, ils sont toujours bien reçus et bien conseillés. Nous avons beaucoup de retours positifs sur ce point. Il s'agit d'une des forces de notre service. Pour en revenir à votre question à propos des moyens, nous en avons plusieurs. Le téléphone a toujours un rôle à tenir. Il nous permet d'être immédiatement réactif à tous les types de sollicitations, qu'elles concernent les pièces de rechange, les accessoires, les relations avec les clients ou l'assistance technique. En complément, nous disposons également de deux services en ligne : d'une part, un Intranet propre à tous les sites du Groupe Emil Frey en Europe pour les commandes de pièces de rechange ou d'accessoires, ou encore la gestion des demandes de garantie constructeur. D'autre part, un site Internet sécurisé appelé Subaru Services Web, entièrement dédié au service et permettant aux réparateurs agréés d'accéder aux informations techniques, aux inscriptions à Subaru Academy, aux plans d'entretien, à la liste des ingrédients recommandés, aux mises à jour d'outil de diagnostic, etc...

Une voiture de courtoisie est-elle systématiquement prévue pour les réparations dites "immobilisantes"

Un réparateur agréé est tenu de disposer d'au moins un véhicule de courtoisie Subaru, qui peut être mis à disposition de la clientèle en fonction du planning de prêt. En outre, tous nos véhicules bénéficient d'une assistance dépannage pendant toute la durée de la garantie constructeur (3 ans ou 100 000 km) et donnant accès à un bouquet de services ; le prêt de véhicule sur panne immobilisante ayant nécessité un remorquage en fait naturellement partie.

CLIN D'ŒIL



Première voiture construite par la marque en 1958, la petite Subaru 360 est toujours vaillante. La preuve d'une fiabilité sans faille et d'un entretien bien suivi !



DEPUIS PLUS DE 160 ANS

L'HUILE MOTEUR HAUTE PERFORMANCE

MOTUL renforce les performances de votre moteur en développant des produits d'excellence, offrant plus de sécurité et moins de consommation de carburant.

MOTUL met tout son savoir-faire au service de votre véhicule.



„SUBARU by MOTUL 5W30“ - Les moteurs de la marque SUBARU demandent une attention particulière tant par la technologie dont ils sont dotés que par leurs niveaux élevés de performances et d'efficacité énergétique. MOTUL met à la disposition de ces véhicules d'exception son expertise et la fiabilité de ses produits.

Disponible en 1 et 5L.

www.motul.com

www.facebook.com/MotulFrance

MOTUL

fluid force