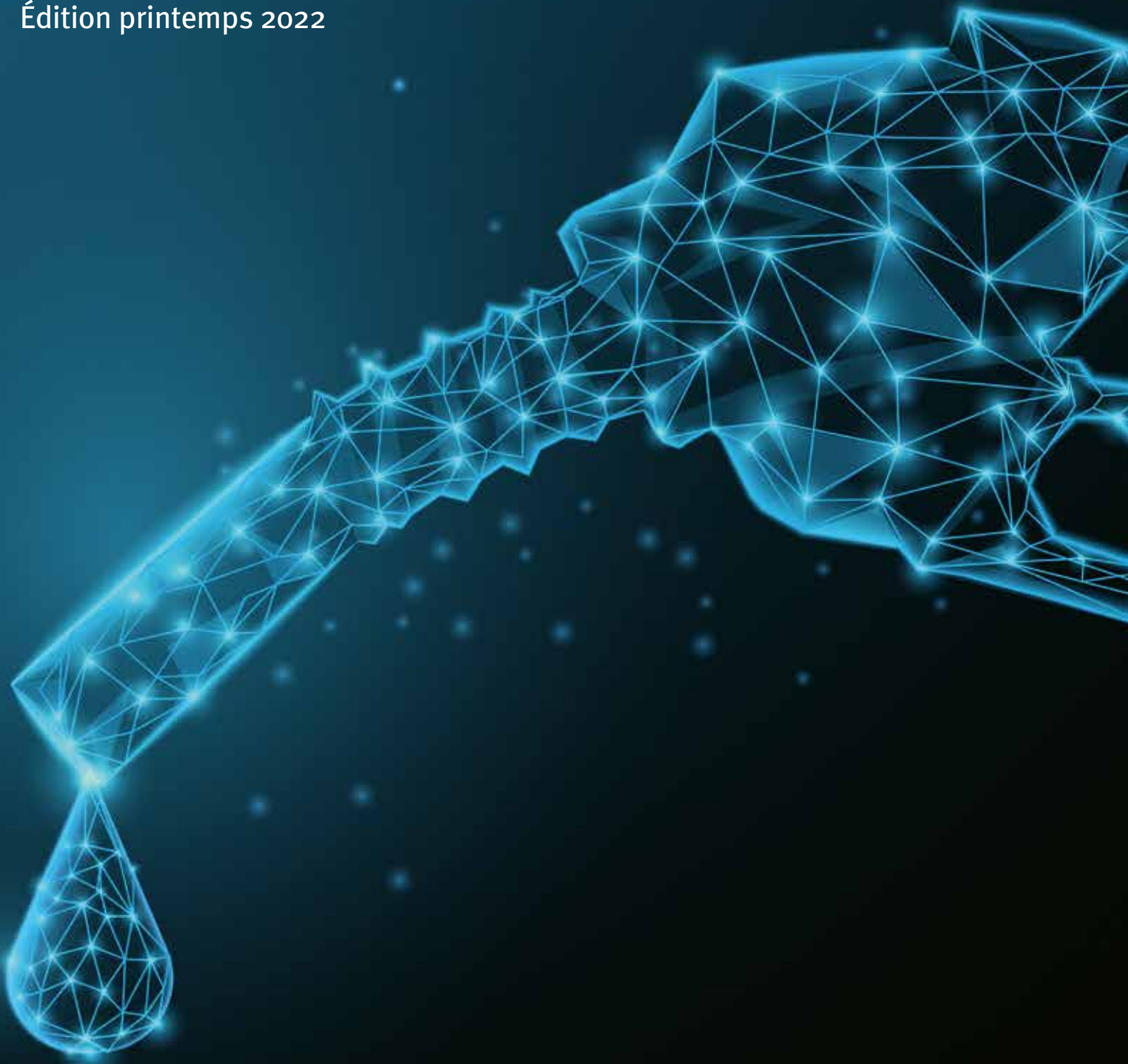


# AVENUE

Édition printemps 2022



## Stations-service

Carburants, petits-pains, brosses. Découverte d'un monde de services aux multiples facettes.



**Roland Bilang**  
Directeur Avenergy Suisse

**Fabian Bilger**  
Responsable HSSE et directeur adjoint

L'image de la station-service est omniprésente dans notre pays. Il n'est pas présomptueux de supposer que près de 100% de la population adulte a un lien quelconque avec une station-service. Même les gens qui ne conduisent pas se sont probablement déjà approvisionnés en marchandises dans une station-service, y ont acheté du gaz pour le barbecue, gonflé les pneus de leur vélo, ou ont tout simplement acheté des produits alimentaires dans un shop de station-service.

Plus de 6,3 millions de véhicules à moteur sont immatriculés en Suisse: voitures, camions et véhicules de livraison, véhicules agricoles et industriels, motos, auxquels viennent s'ajouter les véhicules des usagers de la route en provenance de l'étranger. Le défi de l'activité des stations-service consiste à maintenir à tout moment cette vaste flotte en état de marche et à l'approvisionner de manière fiable en énergie de qualité irréprochable et de très haute qualité.

Avec plus de 3300 stations-service de marque, les membres d'Avenergy Suisse et d'autres acteurs du marché exploitent en Suisse l'un des réseaux de stations-service les plus denses d'Europe. Plus de 1300 de ces points d'approvisionnement en énergie intègrent un shop proposant des produits des besoins quotidiens. Certaines stations-service sont situées au cœur de la mobilité, à des nœuds routiers stratégiques où se croisent le trafic individuel, les transports publics et la mobilité douce. D'autres, bien qu'isolées en pleine campagne, sont malgré tout d'une grande utilité pour la population locale.

Dans cette édition d'«Avenue», nous voulons jeter un coup d'œil dans les coulisses de ces services quotidiens et familiers des stations-service. Sans doute y aurait-il eu des centaines d'histoires à raconter, des centaines de stations-service qui auraient mérité une visite, mais nous avons dû, dans cette édition, nous limiter à quelques stations-service seulement, représentatives d'une branche variée et engagée.

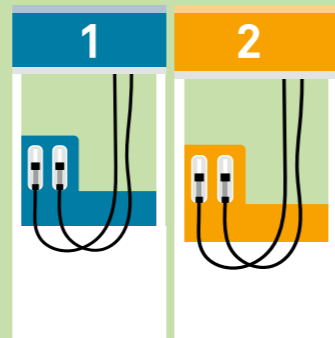
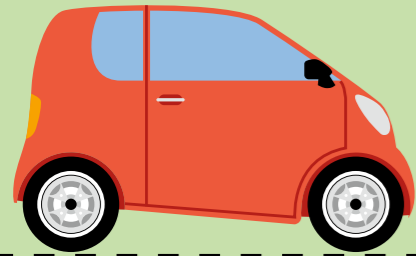
Pour commencer, nous accompagnons une élève-conductrice lors de sa visite d'une station-service. Nous jetons un œil à la technique qui se cache derrière les colonnes à essence et demandons à des professionnels de nous expliquer comment un entretien régulier permet de maintenir la sécurité et le bon fonctionnement d'une station-service. Nous jetons ensuite un coup d'œil dans les coulisses de l'activité du shop et de la station de lavage. Puis nous suivons le parcours du carburant, depuis la frontière suisse jusqu'au pistolet de la station-service.

Pour pouvoir approvisionner en énergie les besoins de mobilité toujours croissants de l'économie et de la société, nous disposons d'une infrastructure robuste avec des processus finement harmonisés. Nous n'avons jamais connu l'expérience d'une pénurie d'énergie ni de produits de consommation courante. Cependant, l'année dernière, des images troublantes de files d'attente dans des stations-service européennes nous sont parvenues ainsi que de scènes de violence parmi les personnes qui patientaient. Il suffit d'un seul maillon faible – manque d'énergie, appareils manquants dans la logistique de stockage et de distribution ou absence de collaborateurs avec des connaissances spécialisées – pour entraîner rapidement une crise d'approvisionnement aux conséquences sociales et économiques graves. Il est alors certainement judicieux, dans la mesure de nos possibilités, de continuer à veiller au bon fonctionnement de notre marché des carburants.

**«Avec plus de 3300 stations-service de marque, les membres d'Avenergy Suisse et d'autres acteurs du marché exploitent en Suisse l'un des réseaux de stations-service les plus denses d'Europe.»**

Nous espérons que ce coup d'œil dans les coulisses des stations-service vous aidera à mieux en saisir la cohérence, et vous souhaitons une agréable lecture.

# Les dessous d'une station-service



p. 6

## En visite à la station-service

Faire le plein correctement, ça s'apprend. Lors de son arrêt à la station-service, le moniteur d'auto-école Tommy Kurak explique comment faire le plein correctement et donne des conseils pour l'entretien du véhicule.



## Dans les coulisses

La technologie d'une station-service

Derrière la façade d'une station-service se cache une foule de technologies qui garantissent un approvisionnement sûr en carburant. Roger Hausamman nous donne un aperçu du fonctionnement de la station-service Coop à Oberentfelden.

p. 8

p. 11

## Comment se compose le prix de l'essence

Exemple essence sans plomb 95

Pourquoi le litre d'essence coûte-t-il ce qu'il coûte? Avenue décortique comment se compose le prix de l'essence et quels sont les facteurs qui le déterminent.

p. 15

## Faites le plein, s'il vous plaît!

Faire le plein des bateaux, les réparer, les entretenir, les amarrer, les hiverner et bien d'autres activités encore. Sans les multiples prestations du chantier naval, il n'y aurait sans doute plus beaucoup de moteurs qui tournent sur lac de Biene.

p. 18

## Logistique du carburant

Avant d'arriver à la station-service, le carburant a parcouru un long chemin. La navigation sur le Rhin et les ports rhénans, en particulier, jouent un rôle important dans la garantie de l'approvisionnement énergétique du pays.

## Bien plus que du carburant

Grâce à l'Association de shops de stations-service suisse (AESS), les shops de stations-service suisses se présentent aujourd'hui comme une branche bien organisée, axée sur les prestations de service, avec une excellente couverture tout en offrant à son personnel des conditions de travail avantageuses.

p. 22

## Révision de citerne

Dans les coulisses de l'entretien d'une citerne

La qualité des carburants vendus dans les stations-service dépend en grande partie de la propreté de la citerne enterrée. Reto Christoffel et son équipe nous montrent comment se déroule le nettoyage et la révision d'une citerne de station-service.

p. 26

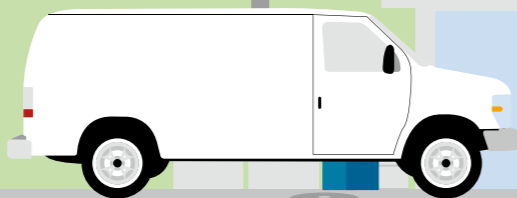
## Le bien-être pour la voiture

La combinaison entre une station-service et le nettoyage des véhicules a une longue tradition. Du self-service au tunnel de lavage complet, on trouve de multiples solutions pour prendre soin des voitures dans les stations-service en Suisse.

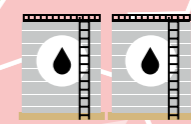
p. 29

## Station-service

Shop



1  
Importation par bateaux sur le Rhin



2  
Déchargement de la cargaison dans les ports rhénans de Birsfelden et Muttenz



3  
Les carburants sont livrés par camion-citerne ...



4  
... aux stations-service

# 6 En visite à la station-service

Faire le plein – pour des millions de personnes, c’est une activité quotidienne aussi évidente que faire les courses ou aller à la poste. Faire le plein correctement, ça s’apprend. Se tromper de carburant peut vite détruire le moteur, en renverser peut abîmer la peinture de la voiture – sans parler des chaussures. Nous nous rendons avec l’élève-conductrice Pauline et son moniteur de conduite à la station-service Ruedi Rüssel de Suhr, où il lui explique comment faire le plein.

Le choix du carburant approprié est primordial lorsqu’on s’approvisionne. On pourrait penser que ça va de soi, mais tel n’est pas le cas. Chaque jour, il arrive que des gens se trompent de carburant, soit par ignorance, soit par inattention. C’est pourquoi un autocollant indiquant quel carburant utiliser se trouve à l’intérieur du couvercle du réservoir de chaque véhicule. La voiture-école de Tommy a besoin d’essence avec un taux d’octane minimum de 95. Aujourd’hui, le moteur sportif a droit à de l’essence 98.

On ne devrait jamais laisser pendre le bouchon du réservoir le long de la voiture, explique Tommy: «Dans la plupart des voitures, on peut accrocher le bouchon sur le clapet du réservoir. C’est ce qu’on devrait toujours faire, sinon le bouchon risque de rayer la peinture à la longue».

Le pistolet de distribution doit toujours être introduit entièrement jusqu’à la butée dans l’ouverture du réservoir. Ce n’est que quand il est complètement introduit qu’on peut actionner la poignée pour commencer à faire le plein. Tout au bout de la poignée, il y a un petit crochet d’enclenchement. Une fois enclenché, on peut relâcher la poignée et le carburant continue de couler de lui-même. Il n’y a rien à craindre: le pistolet est équipé d’une sécurité anti-débordement. Lorsque le réservoir est plein, le système s’arrête automatiquement.

Une fois que le réservoir est plein, on peut retirer le pistolet de distribution. Ici aussi, Tommy a un conseil: «Il reste toujours un peu d’essence dans le pistolet. Il suffit de tourner légèrement le pistolet vers le haut en le sortant du réservoir pour éviter les gouttes d’essence sur la peinture.» Si du carburant goutte quand même sur le véhicule, il faut l’essuyer tout de suite. L’essence, en particulier, attaque la peinture et des traces risquent d’apparaître avec le temps.

Pour Pauline, c’était déjà la deuxième fois qu’elle faisait le plein toute seule depuis qu’elle apprend à conduire. «La première fois, j’étais avec ma mère », raconte la jeune fille de 18 ans. Mais elle est contente d’avoir fait le plein avec Tommy: «Il faut faire attention à tout un tas de petites choses, et si on les fait correctement dès le début, cela procure aussi une sensation de sécurité».

«Tiens, puisque nous sommes ici, dit Tommy, profitons-en pour contrôler la pression des pneus: trop peu de gens le font régulièrement.» Une pression correcte des pneus est importante pour la sécurité, mais un bref contrôle permet aussi d’économiser de l’argent. «Si la pression des pneus est trop faible, la résistance au roulement de la voiture augmente et elle consomme plus d’essence», explique Tommy.

Nous contourons donc le véhicule vers le côté conducteur. Dans le cadre de la porte, la plupart des modèles ont un



autocollant avec les informations relatives au véhicule: charge maximale, taille de roue ou pression minimal des pneus.

Nanti de cette information, on peut maintenant contrôler la pression des pneus avec l’appareil à air comprimé. Ici, la station-service Ruedi Rüssel est équipée d’un compresseur fixe à tuyau extensible. Dans de nombreuses stations-service, on trouve aussi des appareils mobiles qui permettent de faire le tour de la voiture. Il suffit de raccorder l’embout avec la valve du pneumatique pour lire la pression du pneu sur le cadran. Dans

le cas présent, tout est correct. Bien sûr, la voiture auto-école de Tommy est parfaitement entretenue, c’est son lieu de travail.

À Suhr comme dans plus de 1300 stations-service en Suisse, un shop fait également partie de la station-service. Il est temps de faire une pause-café, et nous devons bien sûr aussi régler notre plein. Nous avons ensuite le temps de poser encore quelques questions à Tommy avant que ce moniteur d’auto-école ne reprenne la route avec son élève pour la leçon de conduite suivante.



«En tant que moniteur d’auto-école, je dois être prêt à intervenir à tout moment »

Tommy Kurak  
Moniteur d’auto-école

**Avenue: Tommy, comment devient-on moniteur d’auto-école, ce n’est pas un métier «d’apprentissage»?**

Tommy: Non, en effet, lorsqu’on est moniteur d’auto-école, on a d’abord appris un autre métier. Moi-même, j’étais dans le service après-vente, j’ai donc toujours été beaucoup en déplacement. Lorsqu’on décide de suivre la formation de moniteur d’auto-école, on commence par faire un bilan de santé. Ensuite, on suit la formation de moniteur d’auto-école à temps plein ou en cours d’emploi: on doit aussi passer l’examen de chauffeur de taxi pour pouvoir devenir moniteur d’auto-école. Après un stage obligatoire, on peut s’inscrire à l’examen professionnel. Ce n’est qu’ensuite qu’on peut ouvrir sa propre école de conduite.

**Avenue: Quelles qualités un moniteur ou une monitrice d’auto-école doivent-ils avoir?**

Tommy: Le plaisir de la conduite, bien sûr, car on passe toute sa journée dans la voi-

ture, et il faut y prendre plaisir. Bien sûr, il faut avoir de bonnes qualités humaines. Nous nous rappelons tous le stress énorme que nous avons ressenti lorsque nous avons commencé à apprendre à conduire! En tant qu’enseignant, il faut faire preuve de beaucoup d’empathie et trouver les mots justes au bon moment.

**Avenue: Tu passes toute ta journée en voiture, alors quelle importance y a-t-il pour toi à pouvoir acheter de quoi grignoter dans les shops de stations-service?**

Tommy: Effectivement, il ne faut pas sous-estimer ce point. En tant que moniteur d’auto-école, je dois être prêt à intervenir à tout moment en cas d’urgence dans la voiture, ce qui demande beaucoup de concentration. Faire suffisamment de pauses est très important. Après une leçon, je fais une pause cigarette ou une pause café pour être de nouveau prêt. Et là, le shop à proximité est bien sûr très pratique.





## Dans les coulisses – la technologie d'une station-service

À peine visible pour la clientèle, une technique considérable se cache dans une station-service pour permettre aux clients de faire le plein sans problème et en toute sécurité. Roger Hausammann, Responsable technique de Coop Mineraloel AG, ouvre à Avenue les portes de la station-service Coop à Oberentfelden. Jetons ensemble dans le cadre d'un récit photo un regard dans les coulisses et sur les équipements techniques d'une station-service typique de Suisse.

Dans une grande citerne enterrée, les réserves de carburants de la station-service sont réparties dans différents compartiments. Chaque compartiment est accessible via un regard du trou d'homme séparé, également utilisé pour l'approvisionnement par le camion-citerne. Un compartiment peut contenir 20 000 à 60 000 litres de carburant. Dans une grande station-service comme d'Oberentfelden, une citerne contient ainsi près de 160 000 litres de carburant dans 4 compartiments.



On voit des conduites argentées partir de la citerne. C'est par ces conduites que les colonnes sont alimentées. Le chauffeur raccorde le gros tuyau au camion-citerne pour décharger le carburant dans la citerne.



Autrefois, les niveaux de remplissage des citernes étaient définis avec des jauges-règles comme il en existe encore ici à Oberentfelden. Grâce aux techniques modernes, tout est depuis bien longtemps surveillé électroniquement. L'indicateur électronique de niveau se trouve dans le bâtiment du shop. On peut aussi le consulter depuis la centrale logistique, de manière à pouvoir planifier la livraison appropriée à tout moment.



Les conduites mènent de la citerne aux différentes colonnes. Ici aussi, on reconnaît argenté des conduites. Le diesel et l'essence sont acheminés vers les différents points de distribution par des pompes séparées.



Les compteurs se trouvent directement au-dessus des pompes et sur les conduites de carburant. C'est là qu'est mesuré le débit afin de déterminer la quantité que est en train de pomper.

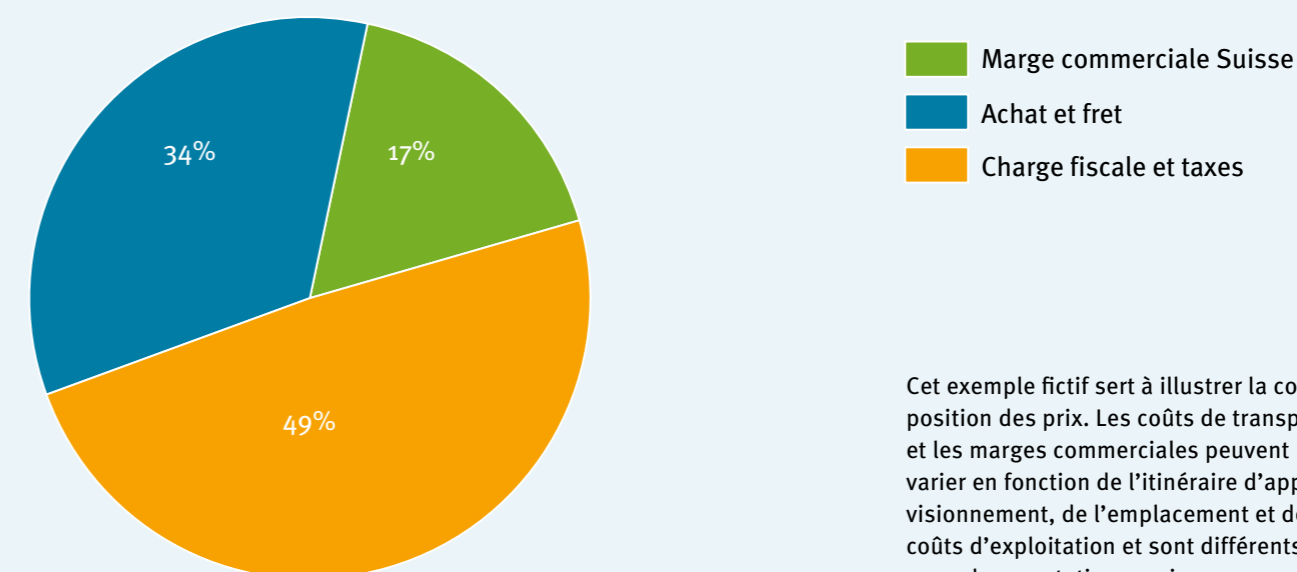


L'information concernant la quantité de carburant pompée est transmise à l'unité de calcul située en haut de la pompe. C'est là que se trouve l'ordinateur qui commande toute la colonne. Celui-ci calcule le prix total du remplissage et bloque la colonne après le pompage, jusqu'à ce que le système de caisse confirme le paiement. L'ordinateur se charge également de la compensation de température. Le carburant ayant une dilatation différente selon les températures et comme on paie en fonction du volume, la quantité pompée est toujours convertie en volume à 15 degrés Celsius.

# Comment se compose le prix de l'essence

Rares sont les produits dont le prix fait l'objet de discussions aussi animées que celui de l'essence. Sujet politique, thème au tour de la table ronde, facteur économique – Avenue explique comment se compose le prix à la pompe. Tout commence par l'achat des carburants sur les marchés internationaux des matières premières. Sur le marché mondial du pétrole, les paiements se font en dollars, c'est pourquoi le cours du change est un facteur décisif. Ensuite, l'essence doit être transportée en Suisse, dans notre exemple via le Rhin de Rotterdam à Bâle. Une fois arrivé en Suisse, les taxes étatiques sont dues: l'impôt et la surtaxe sur les huiles minérales ainsi que la TVA représentent environ la moitié du prix à la colonne. Il reste la marge commerciale en Suisse, qui regroupe tous les coûts engendrés par la distribution en Suisse: logistique de la station-service, salaires, frais de location et bien évidemment aussi le bénéfice pour l'exploitant de la station-service. Le prix à la colonne résulte donc de ces trois blocs.

Essence sans plomb ARA (fob) Rotterdam	[USD/t]	907.51
Cours du dollar	[CHF/USD]	0.9224
Essence sans plomb ARA (fob) Rotterdam	[CHF/t]	837.09
Fret sur le Rhin (Rotterdam – Bâle)	[CHF]	17.28
cif Bâle	[CHF/t]	854.37
Densité de l'essence	[t/1000l]	0.7450
<b>Achat et fret</b>	[CHF/l]	<b>0.6365</b>
<b>Impôt sur les huiles minérales</b>	[CHF/l]	<b>0.4530</b>
<b>Surtaxe sur les huiles minérales</b>	[CHF/l]	<b>0.3152</b>
<b>Redevances d'importation</b>	[CHF/l]	<b>0.0033</b>
<b>TVA 7.7%</b>	[CHF/l]	<b>0.1330</b>
<b>Charge fiscale et taxes</b>	[CHF/l]	<b>0.9045</b>
<b>Marge commerciale Suisse</b>	[CHF/l]	<b>0.3190</b>
<b>Prix à la pompe</b>	[CHF/l]	<b>1.8600</b>



Cet exemple fictif sert à illustrer la composition des prix. Les coûts de transport et les marges commerciales peuvent varier en fonction de l'itinéraire d'approvisionnement, de l'emplacement et des coûts d'exploitation et sont différents pour chaque station-service. 1.3.2022



Après avoir fait le plein, il arrive régulièrement que dans le stress du quotidien, des personnes oublient de retirer le pistolet de distribution qui remplit le réservoir. Lorsque qu'il quitte les lieux, le tuyau de distribution est alors arraché de la colonne à essence. Pour que le moins de carburant possible ne s'écoule lors d'un tel accident, les flexibles de distribution sont raccordés avec un système de sécurité (Fermeture automatique).



La question de l'air et du gaz joue de manière générale un rôle important à la station-service. Comme les volumes changent constamment dans les citernes, l'air doit également pouvoir en sortir ou y entrer. Les citernes de diesel sont activement ventilées, c'est-à-dire qu'elles sont en contact avec l'air ambiant. Ce n'est pas le cas des citernes d'essence. Comme les vapeurs d'essence sont nocives pour l'homme et l'environnement, les citernes d'essence sont commutées dans ce que l'on appelle un système pendulaire. Cela signifie que la pression est équilibrée entre plusieurs compartiments, mais que l'air ne peut pas s'échapper de la citerne dans l'atmosphère, ce qu'on reconnaît aux deux tuyaux raccordés à l'extrémité supérieure des conduites d'aération.



Le pistolet à proprement parler est une petite prouesse technologique qui garantit la sécurité du processus de remplissage. À l'intérieur de la conduite de carburant se trouve un deuxième tuyau qui ne remplit pas moins de deux fonctions de sécurité importantes. Il sert d'abord de sécurité contre le trop-plein du réservoir du véhicule. Le carburant qui s'écoule par le pistolet dans ce réservoir crée une sous-pression à l'intérieur du petit tuyau. Dès que le réservoir est plein et que le carburant ne peut plus s'écouler, la sous-pression diminue et un mécanisme de verrouillage ferme la conduite d'alimentation.



Un produit appelé AdBlue joue par ailleurs un rôle particulier dans les stations-service. AdBlue est un produit additionnel à base d'urée, qui est utilisé dans les véhicules diesel pour réduire la concentration d'oxyde d'azote dans les gaz d'échappement. Les véhicules diesel, les camions et les véhicules utilitaires peuvent remplir leur réservoir d'AdBlue sur cette installation.

Il peut arriver que de petites quantités de carburant ou d'huile de moteur s'écoulent ou soient renversées à la station-service. Pour que ces résidus de carburant et d'huile ne polluent pas l'environnement, chaque station-service dispose d'un système de drainage séparé avec un séparateur d'huile. Ce séparateur d'huile sépare de l'eau de pluie normale toutes les substances plus légères que l'eau. Le flotteur situé dans le séparateur d'huile ferme automatiquement l'écoulement à la limite entre l'huile et l'eau, empêchant ainsi tout déversement dans les égouts.



La question de la sécurité est également récurrente dans une station-service, car les carburants sont des produits dangereux. L'essence, en particulier, est un liquide hautement inflammable. C'est pourquoi des extincteurs sont placés près de chaque colonne pour pouvoir éteindre immédiatement des éventuels débuts d'incendies. Pour chaque installation il y a un concept de protection prescrit par la loi, avec des documents de protection contre les explosions, des plans de zone et des consignes de sécurité. Heureusement, grâce à une technique moderne et à des normes de sécurité élevées, il n'y a presque jamais d'accidents dans les stations-service en Suisse.

Nous remercions Roger Hausammann et Coop Mineraloel de nous avoir fait découvrir le monde de la technologie des stations-service.



## Logistique des carburants

Dans les stations-service suisses, plus de quatre milliards de litres d'essence et de diesel sont vendus chaque année. Pour que cet approvisionnement fonctionne sans problème, un réseau logistique dense et diversifié est déployé en arrière-plan. L'importation par voie fluviale joue un rôle important.

Si tous les carburants vendus chaque année par les stations-service étaient versés en une seule fois dans un seul train composé de wagons-citernes modernes, celui-ci aurait une longueur d'environ 650 km, soit deux fois la distance entre Genève et le lac de Constance. Bien entendu, cette quantité est finement distribuée sur l'ensemble du pays tout au long de l'année, ce qui est certes moins spectaculaire, cependant beaucoup plus utile.

Les carburants sont acheminés par rail et par route vers les dépôts de carburant répartis dans tout le pays, puis vers l'une des 3300 stations-service de marque. Le point de départ de ce trajet est souvent la raffinerie nationale de Cressier ou les ports rhénans.

Une partie des besoins en carburants de la Suisse est produite dans la raffinerie nationale de Cressier, dans le canton de Neuchâtel (voir encadré). Ces dernières années, entre 75 et



Il ne vient pas faire le plein: Goran Grozdanovic, de l'entreprise Voegtlin-Meyer, prépare le déchargement d'une livraison d'essence à la station-service «Rüebliand» à Wildegg. Il s'est approvisionné au dépôt de carburant Auhafen, près du Rhin.





La cargaison d'essence de la barge «Stadt Aschaffenburg» est déchargée dans le port Auhafen par un imposant bras télescopique.

80% des carburants nécessaires en Suisse ont été importés de l'étranger. Ces produits sont transformés (raffinés) dans des raffineries en Allemagne, en Italie, en France, aux Pays-Bas ou en Belgique, puis acheminés dans notre pays par différentes voies. Le principal moyen de transport vers la Suisse est le train. Le deuxième axe le plus important pour l'importation de produits raffinés est le Rhin. En 2020, 31,5% des importations ont été effectuées par le rail et 24,6% par voie fluviale.

#### Rôle important de la navigation sur le Rhin dans l'approvisionnement énergétique du pays

La navigation sur le Rhin et les ports rhénans jouent donc un rôle important dans la garantie de l'approvisionnement énergétique du pays. En 2021, 2,33 millions de tonnes de carburants et de combustibles liquides ont été importées par les ports rhénans suisses de Birsfelden et de Muttenz, ce qui représente environ 3 milliards de litres. Par rapport à l'an-

#### Raffinerie de Cressier (NE)

En 2020, la raffinerie de Cressier a produit près de 30% des produits pétroliers nécessaires en Suisse. En ce qui concerne les carburants, il s'agissait de près de 600 000 tonnes d'essence et de plus de 925 000 tonnes de diesel. Dans une moindre mesure, du kérosène est également mis sur le marché depuis Cressier. Des quantités importantes de mazout sont également produites.

La raffinerie est approvisionnée en pétrole brut par une branche latérale de l'oléoduc sud-européen (South European Pipeline), qui va du port méditerranéen français de Fos-sur-Mer à Karlsruhe. Le pétrole brut raffiné à Cressier provient à plus de 50% d'Afrique (Nigeria, Libye, Algérie) et, depuis peu, en grande quantité des États-Unis. Au total, quelque trois millions de tonnes de pétrole brut sont traitées dans la raffinerie nationale.



Sur la station de chargement des camions-citernes, on peut voir les conduites des différents produits pour le chargement vers le bas.

née précédente, cela correspond à une augmentation de 3,6%. Les ports rhénans suisses disposent d'un cubage de citernes pour le transbordement et le stockage de 1,25 milliard de litres de combustibles et de carburants liquides.

La majeure partie des produits importés en Suisse par voie fluviale provient de raffineries situées en Allemagne, aux Pays-Bas et en Belgique. Parmi les produits importés figurent, outre diverses essences, du diesel et du mazout, des carburants biogènes (biodiesel et bioéthanol) et des produits spéciaux. L'Association suisse de navigation et d'économie portuaire estime que les produits pétroliers resteront encore longtemps la branche la plus importante des ports rhénans suisses. En 2021, la part de ce secteur dans le trafic d'importation était de 52,0%.

Par ailleurs, quelques rares produits pétroliers sont également exportés de Suisse via les ports rhénans. Il s'agit de près de 35 000 tonnes d'huile lourde, produite à la raffinerie de Cressier et qui n'est pas utilisée en Suisse.

Rien que dans le dépôt d'Auhafen (TAU) à Muttenz, environ 900 bateaux chargés de produits pétroliers sont déchargés chaque année. Une grande barge peut transporter jusqu'à 3000 tonnes d'agents énergétiques liquides, ce qui correspond à environ 120 camions-citernes. L'importation d'énergie par le Rhin est donc une forme de transport très efficace et respectueuse de l'environnement. Le dépôt de carburant TAU dispose d'une capacité de stockage de 520 millions de litres dans 134 citernes. Il est comparable au dépôt de carburant voisin de Varo Energy Tank Storage AG à Birsfelden.



Le dépôt de carburant Auhafen (TAU), à Muttenz, avec la station de chargement pour les wagons-citernes (à gauche) et, au centre, la station de chargement pour les camions-citernes.

# Faites le plein, s'il vous plaît!

Il y a bientôt 55 ans, le 27 août 1967, la première station-service d'autoroute de Suisse ouvrait ses portes. C'est depuis cette date qu'à Kölliken, en Argovie, sur l'autoroute A1 entre Berne et Zurich, il est possible de faire le plein, de manger et d'utiliser les toilettes.

© 388.18.1588 KEYSTONE/SIR



Gampel, dans le Haut-Valais, accueille non seulement un des Open-air les plus importants de Suisse, mais aussi l'une des stations-service les plus étonnantes. Chez Iischi, en faisant le plein de carburant ou en allant dans le shop on peut découvrir une véritable surprise valaisanne.



Environ un an plus tard, en 1968, l'aire de repos «Deitingen Süd», de construction intéressante, a été inaugurée à Deitingen (SO). Le propriétaire, BP, voulant créer un effet de reconnaissance de ses bâtiments. Il a confié la construction à Heinz Isler, «pionnier suisse des coques en béton». L'aire de repos existe encore aujourd'hui. Elle est classée sans danger sur le plan statique!

© 16.04538 KEYSTONE/SIR



Comme perdue dans une vallée isolée du far west, mais beaucoup plus fréquentée: la station-service Bolliger à Oberkulm, dans le canton d'Argovie. Les prix intéressants restent apparemment un critère déterminant pour s'arrêter à cette station-service.



Frieda Stern-Walker travaille depuis 50 ans dans sa station-service située dans la commune de Gurnellen (UR), un peu à l'écart de l'autoroute A2, la Route du Gothard si fréquentée. Âgée de bientôt 88 ans, elle se donne encore à fond dans son travail, a toujours le temps de bavarder et encaisse de préférence en liquide.



Aujourd'hui, même si la fièvre des vélomoteurs connaît un renouveau, on ne trouve pas partout de l'essence pour les moteurs à deux temps. Une des rares possibilités de ravitaillement se trouve ici à Giffers, dans le canton de Fribourg.



«Faul Erlach» à Erlach, sur les rives du Lac de Biene dans le canton de Berne: ravitaillement des bateaux, réparations, entretien, amarrage, hivernage et bien plus encore. Sans les divers services du chantier naval, on n'entendrait plus beaucoup de moteurs sur le lac de Biene. Le nom du chantier naval ne vient pas d'une prétendue paresse régionale (faul = paresseux) mais du nom de son fondateur, Ernst Faul.



Faire le plein d'un avion: à l'aéroport de Birrfeld (AG), pour le chef du terrain d'aviation, Carlo Ferrari, cela fait partie du quotidien et dure entre 10 et 15 minutes selon le volume de carburant délivré. Un petit avion peut contenir environ 100 à 160 litres de carburant, selon le type, et rester ainsi 4 à 7 heures dans les airs. Environ 230 avions à moteur et planeurs, des avions anciens aux avions d'entraînement les plus modernes, sont basés à Birrfeld.



Ravitaillement d'un Boeing 777 à l'aéroport de Zurich. Sa destination: Hong Kong. Selon les conditions, l'avion aura besoin jusqu'à 100 000 litres de kérosène. Le kérosène est amené directement du dépôt voisin de Rümlang au terminal via un pipeline souterrain. De là, un véhicule spécial pompe 2000 litres de carburant par minute dans les ailes de l'avion.

# Bien plus que du carburant

En Suisse, la station-service a connu une évolution fulgurante au cours des dernières décennies: de la simple pompe à essence sans fioritures, elle est devenue un «hotspot» d'approvisionnement dynamique pour toute la population, ouvert sept jours sur sept. Bienvenue dans l'univers des shops de stations-service.

La première aire de repos des autoroutes de Suisse a été inaugurée en août 1967 sur l'autoroute A1 à Kölliken, en Argovie, avec station-service et restaurant provisoire. Depuis, beaucoup de choses ont changé: pendant l'après-guerre, les stations-service servaient surtout à approvisionner la population et l'économie en carburants pour satisfaire leurs besoins croissants de mobilité. Puis, sur des sites choisis, ont été ouverts à côté des colonnes à essence de simples kiosques où les automobilistes pouvaient s'approvisionner non seulement en carburants, mais aussi en boissons, en magazines ou en cigarettes. Au cours des dernières décennies, ces kiosques se sont transformés en petits supermarchés modernes qui proposent bien plus que du café et des cigarettes. Outre un large éventail de produits alimentaires et non alimentaires, les shops de stations-service d'aujourd'hui disposent souvent d'un espace bistrot et/ou d'une station de lavage attenante.

## Précurseur de la vente dominicale

La véritable caractéristique unique des shops de stations-service a cependant toujours été et restera leur possibilité d'ouvrir le dimanche. Chacun sait que la loi suisse sur le travail interdit d'une manière générale le travail dominical dans le commerce de détail. Il prévoit quelques exceptions clairement définies, par exemple pour les kiosques, les «convenience-shops» dans les gares ou, justement, pour les shops de stations-service situés sur les «grands axes routiers à forte densité de trafic voyageurs». De ce fait, les shops de stations-service sont devenus, surtout tard le soir

et le dimanche, un lieu de rencontre apprécié des noctambules, des pendulaires et des personnes aux horaires de travail irréguliers. Le shop de stations-service est en quelque sorte devenu une place de village moderne.

## Amélioration de la perception du grand public

Les avantages des shops de stations-service, par exemple leur situation à proximité de routes très fréquentées ou leurs horaires d'ouverture exceptionnels, ont toutefois régulièrement suscité des critiques par le passé: la sécurité au travail et les horaires de travail, par exemple, ont toujours été contestés par les syndicats. C'est pourquoi l'association des exploitants de shops de stations-service de Suisse, AESS, a réagi et conclu en 2015 une convention collective de travail qui garantit des conditions de travail avantageuses au personnel des shops. De plus, les exploitants des shops investissent beaucoup dans la sécurité de leurs collaboratrices et collaborateurs et sont en outre très engagés dans la prévention de la vente illicite d'alcool et du tabac aux mineurs (pour en savoir plus à ce sujet, lisez les pages suivantes).

Tout cela a conduit à une nette amélioration de la perception de la branche par le grand public: aujourd'hui, les shops de stations-service suisses sont un secteur bien organisé, orienté vers les services, avec une excellente couverture et offrant à son personnel des conditions de travail avantageuses. La popularité toujours élevée auprès des consommatrices et consommateurs indique clairement, que l'orientation choisie est la bonne.



## CCT des Shops de stations-service: égalité des chances pour tous

Les shops de stations-service sont ouverts le dimanche et parfois la nuit. Ils se trouvent souvent dans des endroits isolés sans voisinage direct. En outre, le travail dans un shop d'une station-service est exigeant et tout sauf monotone. Le personnel doit souvent, en plus de la vente de produits courants, répondre aux besoins des automobilistes et des chauffeurs poids-lourds et, accessoirement, s'occuper des clients du bistrot. En raison de cette configuration exceptionnelle et de sa popularité croissante auprès de la population, la branche a subi une pression de plus en plus forte de la part de la politique, des autorités et des syndicats après l'an 2000. Les représentantes et représentants du secteur ont donc pris la décision en 2012 de conclure avec les principales organisations de travailleurs une convention collective de travail (CCT) pour le personnel de vente des shops de stations-service.

### Salaires minimum et prime du dimanche

Les négociations avec les syndicats Unia et Syna ainsi qu'avec la Société suisse des employés de commerce ont duré près de deux ans et se sont terminées en novembre 2015. Elles ont abouti à la conclusion de la toute première CCT dans le secteur du commerce de détail. La convention prévoit entre autres des salaires minima, échelonnés selon les régions et les formations, une prime pour le travail du dimanche, un treizième salaire obligatoire ainsi qu'un droit aux vacances supérieur au minimum légal.

### Des bénéfices pour tous

La CCT des shops de stations-service est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> février 2018. Elle est obligatoire pour tous les shops de stations-service en Suisse. Sans grande surprise, la CCT n'a

pas été accueillie avec la même euphorie par tous les exploitants de shops de stations-service au début, car une telle convention restreint la liberté des entrepreneurs et tenants. Ils sont tenus par la CCT d'offrir à leur personnel des conditions de travail allant au-delà du minimum légal, ce qui entraîne logiquement des coûts supplémentaires considérables. Après quelques années de pratique, la majorité du secteur a toutefois compris que les avantages de la CCT dépassaient largement ses inconvénients: certes, les conditions de travail uniformes et avantageuses pour le personnel de vente peuvent certes être coûteuses, par contre elles garantissent l'égalité des chances entre les acteurs du marché et contribuent à la bonne réputation du secteur en tant qu'employeur attractif.

## La CCT des shops de stations-service de chiffres:

En vigueur depuis:	le 1 <sup>er</sup> février 2018
Représentants des employeurs:	Association des exploitants de shops de stations-service de Suisse, AESS
Représentants des employés:	Unia, Syna, Société suisse des employés de commerce
Nombre de personnes assujetties:	750 entreprises avec 1350 shops de stations-service et 11 000 employés (chiffre arrondi)
Organe d'exécution:	Commission paritaire des shops de stations-service en Suisse ( <a href="http://www.pkts.ch">www.pkts.ch</a> )

# 24 Grand engagement pour la prévention de l'alcoolisme et du tabagisme



En Suisse, la vente et la remise d'alcool aux jeunes sont interdites. Concrètement, cela signifie que les boissons alcoolisées fermentées comme le vin et la bière peuvent être vendues à partir de 16 ans, les boissons fortement alcoolisées et les alco pops à partir de 18 ans. Certains cantons n'autorisent la vente de toutes les boissons alcoolisées qu'à partir de 18 ans. Certains commerçants ont également adopté volontairement cette réglementation 18/18. Des règles similaires s'appliquent au tabac: selon les cantons, les cigarettes peuvent être achetées à partir de 16 ou 18 ans seulement.

On sait malheureusement depuis de nombreuses années que le respect de cette règle laisse à désirer dans certains points de vente. Particulièrement, les festivals affirment avoir toujours de grosses difficultés à évaluer correctement l'âge des clientes et clients lors de la vente d'alcool. La branche des shops de stations-service s'est fixé pour objectif de montrer l'exemple en matière de prévention de l'alcoolisme et du tabagisme. C'est pourquoi l'association des exploitants de shops de stations-service de Suisse, AESS, mène depuis plusieurs années une campagne intensive de protection de la jeunesse basée sur trois piliers:

**Prévention:** du matériel de prévention – dépliants, autocollants ou présentoirs en carton – est mis gratuitement à disposition de tous les shops de stations-service de Suisse afin de sensibiliser la clientèle et le personnel aux dispositions en vigueur.

**Formation:** l'AESS met à la disposition de ses membres une vaste offre de formation, d'une part sous la forme de cours en groupes réalisés en présentiel et spécifiques à l'entreprise, et d'autre part sous la forme d'une application permettant aux collaboratrices et collaborateurs des shops de stations-service de tester leurs connaissances sur la législation en vigueur.

**Contrôle:** la confiance, c'est bien, le contrôle, c'est mieux. Selon cette devise, l'association AESS accentue ses efforts pour protéger la jeunesse en effectuant des achats-tests dans les shops de stations-service. En suivant des consignes claires, des jeunes «appâts» tentent d'acheter de l'alcool. Si la tentative réussit et que de l'alcool ait été vendu illégalement à un jeune, un adulte entre ensuite dans le shop et met le personnel face à son comportement fautif. Ces achats-tests n'ont bien entendu aucune conséquence pénale. La branche souhaite qu'ils aient un effet pédagogique pour le personnel. Chaque année, environ 2500 achats-tests sont effectués en deux vagues, ce qui signifie que presque chaque shop reçoit la visite d'un acheteur-test deux fois par an.



Aire d'autoroute Herrlisberg Nord/A3



BP Service Bülach

## Le visage de la branche: l'AESS

L'association AESS (Association des exploitants de shops de stations-service de Suisse) est responsable de la représentation de la branche vis-à-vis de la politique, de l'administration, des médias et du public. Cette association, créée en 2012, n'a cessé d'élargir ses activités depuis. Si, au début, l'objectif principal de l'association était de négocier la convention collective de travail avec les syndicats en tant que partenaires sociaux, aujourd'hui elle propose également à ses membres des conseils juridiques, des formations et des campagnes de protection de la jeunesse ainsi que divers autres services. Par ailleurs, l'AESS prend position sur des questions politiques importantes pour la branche, négocie avec les autorités et les associations et répond aux questions des médias sur le ravitaillement en carburants et les achats. Enfin, l'AESS a pu fortement améliorer son profil durant la pandémie du Covid notamment grâce aux informations intensives d'utilité pratique pour les shops de stations-service, dont certains ont été fortement touchés par les confinements.



Association de shops de stations-service suisse

### L'AESS en chiffres:

- Fondation: 13 septembre 2012
- Président: Ramon Werner, CEO Oel-Pool AG
- Membres: 495 entreprises avec au total 812 shops
- Siège social: Zurich

# 26 Révision de citerne – Dans les coulisses de l’entretien d’une citerne

Dissimulé sous quelques discrets couvercles de sol se trouve le bien le plus précieux d’une station-service: le carburant. Les différents compartiments à carburant se trouvent dans une longue citerne cylindrique, enterrée. Dans une grande station-service, la capacité d’une citerne est d’environ 160 000 litres, répartis dans quatre compartiments. Chaque compartiment a un accès séparé via un regard du trou d’homme. Généralement, deux compartiments sont remplis de diesel, un compartiment d’essence sans plomb 95 et un compartiment d’essence sans plomb 98.



«Il nous faut trois jours pour une révision complète»

Reto Christoffel  
Chef d’équipe révision de citerne, Suter Joerin

Une citerne de carburants doit non seulement être garantie étanche pour éviter les fuites, mais elle doit aussi être propre à l’intérieur pour que la qualité du carburant reste toujours irréprochable. C’est pourquoi l’intérieur de la citerne fait l’objet d’un nettoyage et d’une révision tous les dix ans. L’entreprise familiale de Bâle Suter Joerin est spécialisée dans les révisions de citernes. Pour Avenue, nous sommes autorisés à jeter un coup d’œil dans les coulisses d’un nettoyage et d’une révision. Pour ce faire, nous rendons visite à Suter Joerin sur une installation.

Le chef d’équipe, Reto Christoffel, et son équipe ont déjà tout mis en place. D’un point de vue logistique, une révision de citerne dans une station-service est un défi. «Il nous faut trois jours pour une révision complète», explique Reto Christoffel. «Le premier jour, nous bloquons tout et nous



installons, ouvrons et nettoyons tous les couvercles. Si nous travaillons vite, nous pouvons déjà vider et réviser l’un des quatre compartiments.» En effet, les réviseurs vident complètement chaque compartiment de la citerne et ils y pénètrent.

La particularité: dans les grandes stations-service, l’exploitation continue pendant la révision. Une grande station-service ne peut pas se permettre d’interrompre son activité pendant trois jours. C’est pourquoi les hommes de Suter Joerin ont tout spécialement apporté un camion-citerne mobile. «Grâce à ce camion, nous pouvons alimenter les colonnes avec le carburant qui n’est pas disponible au moment où nous nettoyons le compartiment correspondant», explique le chef d’équipe. Un service que les clients apprécient. Renoncer à trois jours de chiffre d’affaires, ce se-





rait une perte énorme dans un business aussi concurrentiel que celui des stations-service. Un grand chariot de matériel est également présent. L'équipe y a rangé toutes sortes d'équipements et de pièces de rechange. Étant en déplacement dans toute la Suisse, il lui est en effet impossible, depuis une station-service au Tessin, de retourner rapidement au dépôt de Bâle.

«Après la vidange, nous démontons les vis du couvercle de la citerne et le soulevons avec la grue», explique Reto Christoffel. «Ensuite, un collègue pénètre dans la citerne pour le contrôle et les travaux de révision.» Cette opération n'est pas sans danger, raison pour laquelle la sécurité au travail est une priorité chez Suter Joerin. Equipé d'un casque, le monteur Jozef est suspendu à la grue par un baudrier. «D'une part, le baudrier l'empêche de tomber», explique le chef d'équipe Reto Christoffel. «D'autre part, nous pouvons le hisser à tout moment hors de la citerne en cas de problème.»

Pour les travaux dans les deux compartiments à essence, Jozef a en outre pris son masque intégral équipé d'une protection respiratoire avec un apport d'oxygène provenant de l'extérieur. «Après la vidange, il reste des vapeurs dans les citernes d'essence», nous explique Reto Christoffel. «Nous éliminons la plus grande partie de ces vapeurs au moyen d'une torche de combustion spéciale avant de pénétrer dans la citerne, mais il reste tout de même de faibles résidus. C'est pourquoi nous travaillons avec une protection respiratoire par mesure de sécurité.»

Autour de la zone sécurisée, la sécurité est également un thème important. Des panneaux d'avertissement et des extincteurs sont placés partout à côté des barrières. Heureuse-

ment, l'équipe ne les a encore jamais utilisés – mais mieux vaut prévenir que guérir. «Les barrières hautes et les panneaux d'avertissements sont particulièrement importants. Malheureusement, les clients de la station-service ne sont pas tous attentifs ou compréhensifs. Si nous ne bloquions pas complètement toute la zone, les gens n'hésiteraient pas à traverser notre espace de travail et ce ne serait pas bien du tout».

Cinq équipes de révision de citernes sillonnent la Suisse pour Suter Joerin. Et pas seulement pour les citernes de stations-service. «Nos équipes révisent tous les types de citernes», explique Reto Christoffel. «Nous entretenons tous les types de citernes, des petites citernes à mazout situées dans les maisons individuelles aux citernes chimiques spéciales dans l'industrie pharmaceutique en passant par les grandes citernes comme celle-ci, dans les stations-service.»

C'est un large éventail de travaux techniques que les collaborateurs doivent couvrir ici. C'est pourquoi le parcours pour devenir réviseur de citerne est loin d'être aisé. «Réviseur de citerne n'est pas un métier «d'apprentissage», nos collaborateurs viennent tous d'autres professions techniques. Moi-même, par exemple, j'étais auparavant monteur en technique du froid», nous explique Reto Christoffel. Le métier de réviseur de citerne s'apprend donc «sur le tas». Les conditions d'accès à l'examen professionnel sont deux ans d'expérience professionnelle en entreprise et les modules de formation de l'association faitière. Ce n'est qu'après avoir passé l'examen professionnel qu'un monteur peut effectuer des révisions de citernes de manière indépendante ou diriger sa propre équipe.

Selon Reto Christoffel, trouver de la relève n'est pas si facile: «C'est un métier exigeant, physique, et il faut du temps avant de pouvoir effectuer tous les travaux de manière autonome. En contrepartie, c'est un métier très varié et qui n'a rien de banal. En ce qui me concerne, tout du moins, je n'ai jamais regretté ma décision de rejoindre Suter Joerin.»

Les hommes vont encore passer deux jours de travail sur cette installation. Le deuxième jour, après le compartiment à essence sans plomb 98, ils s'occuperont du compartiment à essence 95 et du premier compartiment à diesel. Le dernier jour, il faudra nettoyer le dernier compartiment à diesel avant de passer aux travaux de rangement.



Reto Christoffel, Jozef Madej et Philippe Keller

# Spa et bien-être pour la voiture

Dans un nombre croissant de stations-service avec shop, les clientes et clients peuvent non seulement faire leurs courses et le plein de carburant, mais aussi faire nettoyer leur voiture. Un service de plus en plus prisé et apprécié.



«Les longs tunnels de lavage présentent l'avantage d'une meilleure qualité de nettoyage et d'un excellent résultat de séchage»

Alain Wattenhofer  
Chef de projet Car Wash chez Migrol AG

La combinaison d'une station-service et d'un lavage pour voitures a une longue tradition. Dans sa forme la plus simple, il suffit pour une station-service, d'un seau d'eau savonneuse et d'une éponge grinçant désagréablement pour faire disparaître les traces tenaces d'insectes sur le pare-brise.

L'entreprise Migrol, qui possède aujourd'hui environ 70 stations-service proposant des services de lavage dans toute la Suisse, est l'un des principaux acteurs sur le marché. L'offre est particulièrement complète à Arbon TG et à Studen BE, où Migrol AG a inauguré des «Car Wash Center».

Le Car Wash Center du Seeland bernois est bien visible depuis la semi-autoroute A6 entre Bienne et Lyss. Après l'entrée il propose une zone self-service avec quatre boxes de lavage, quatre zones avec aspirateur et un nettoyeur de tapis, ainsi qu'un distributeur de produits d'entretien pour voiture. Les propriétaires d'un grand véhicule peuvent utiliser le box de lavage self-service à rampe surélevée.

«Les clientes et clients passent en moyenne 20 minutes dans cette zone», déclare Alain Wattenhofer, chef de projet Car Wash chez Migrol AG. Les stations de lavage self-service et les zones avec aspirateur sont situées à l'extérieur, ce qui, selon les conditions atmosphériques, peut-être plus ou moins agréable. Ceux qui préfèrent le confort restent dans leur voiture pour rejoindre le tunnel de lavage, baissent leur vitre latérale et laissent les conseillères et conseillers en lavage leur expliquer les différents programmes de lavage.

Comme tous ses collègues, le conseiller en lavage Besian Prekupni, de service aujourd'hui, a suivi les cinq cours de formation internes. Ils comprennent des formations techniques et des formations sur les contacts avec les clientes et clients.



Afin de faciliter ces contacts, Migrol AG a simplifié son offre. Alors qu'autrefois, les clientes et clients avaient le choix entre une multitude de programmes individuels, la sélection est aujourd'hui claire et nette: programme standard ou programme premium. Ceux qui souhaitent quelque chose entre les deux peuvent choisir le programme de lavage standard et y ajouter des programmes supplémentaires de soin ou lustrant pour haute brillance.

Nous optons pour le programme premium. Il comprend tout sauf le soin complet du bas de caisse, qui est un programme supplémentaire recommandé pendant les mois d'hiver en raison des résidus de sel de déneigement sur le soubassement des véhicules.

Besian Prekupni explique comment utiliser le tunnel de lavage: replier les rétroviseurs, rentrer l'antenne, fermer les fenêtres, mettre le levier de vitesses sur position neutre, laisser tourner le moteur, ne pas quitter le véhicule et surtout ne pas toucher le volant et les freins.



Nous respectons les consignes du conseiller en lavage et suivons les signes qu'il nous fait pour nous orienter vers le tunnel de lavage. Détendus, nous nous relâchons complètement au fond de nos sièges et cédon le contrôle du véhicule à la station de lavage.

«La tendance va vers des longs tunnels de lavage», explique Alain Wattenhofer. La plupart des tunnels de lavage mesurent entre 25 et 30 mètres; celui de Studen fait 42 mètres de long et l'ensemble de l'espace Car-Wash couvre près de 4000 m<sup>2</sup>.

Les longs tunnels de lavage présentent l'avantage d'une meilleure qualité de nettoyage et d'un excellent résultat de séchage qui préservent le plus longtemps possible l'éclat et la propreté du véhicule.

Avant de confier la voiture au tunnel de lavage automatisé, Besian Prekupni nettoie le plus gros de la saleté avec une lance à haute pression. «La clientèle apprécie beaucoup ce pré-lavage manuel car il met en confiance», explique Alain Wattenhofer.



trice ou le conducteur: les couleurs de la station de lavage passent du vert au rouge et au bleu. On a l'impression d'être dans une discothèque des années 1980, et le niveau sonore y contribue.

Comme beaucoup d'eau coule dans une station de lavage, on est heureux d'être assis en sécurité et au sec. Pour réduire la consommation d'eau, la station de lavage filtre et nettoie les eaux usées et les utilise pour le pré-nettoyage ou le lavage du soubassement des véhicules.

La zone de lavage est suivie d'un rinçage minutieux à l'eau osmosée afin d'éviter les traces de calcaire. La zone de séchage, qui se compose de trois puissants ventilateurs et d'un portail de séchage des textiles, assure un séchage de qualité.

La traversée du tunnel de lavage dure près de six minutes et demie. Ensuite, le tunnel de lavage nous abandonne dans un vaste hall équipé d'aspirateurs et à l'architecture convaincante. Il est équipé de 17 places d'aspirateur gratuites ainsi que de deux lave-tapis avec lesquels on peut nettoyer les tapis de voiture et les tapis de sol en caoutchouc. On peut aussi y acheter des produits d'entretien pour la voiture.

«Les vendredis et samedis sont particulièrement animés. Les jeunes adultes, en particulier, s'y retrouvent pour nettoyer leurs voitures», affirme Alain Wattenhofer.

L'extérieur de la voiture est maintenant propre, mais pas encore l'intérieur. Au Car Wash Center, ceux qui le souhaitent peuvent également mettre la main à la pâte pour nettoyer l'intérieur de leur véhicule. Ou bien déléguer ce travail. Dans ce cas, ce n'est pas une installation entièrement automatique qui s'en charge. C'est le personnel qualifié, et seulement sur rendez-vous pris préalablement en ligne. On peut choisir entre un nettoyage rapide et un nettoyage intensif, qui peuvent aller de 20 à 30 minutes ou jusqu'à 80 minutes. Le prix dépend de la taille du véhicule. Notre visite au Car Wash Center nous l'a clairement démontré: les personnes en quête d'un «forfait zéro souci» et prêtes à investir de l'argent dans un véhicule bien entretenu trouveront leur bonheur – non seulement à Studen, dans le canton de Berne, mais aussi dans chacune des nombreuses stations-service avec shop de Suisse qui disposent en même temps d'une installation Car-Wash.

Confiants, nous attendons le processus de lavage entièrement automatique.

Dans un premier temps, la voiture est aspergée de produits chimiques de lavage, puis le nettoyage haute pression sans contact est effectué avant que les brosses de toit ainsi que les brosses latérales statiques et accompagnatrices traitent en douceur l'enveloppe extérieure, en insistant particulièrement sur les seuils de porte, les jantes et les roues, là où la saleté s'accumule le plus. D'une manière générale, plus les contours du véhicule sont arrondis et fluides, plus le travail des brosses est simple, tandis que les formes angulaires et carrées des véhicules break ou des monospaces représentent un défi.

Alors que la saleté est particulièrement visible sur les teintes de peinture claires, ce sont les rayures et la décoloration qui le sont sur les teintes foncées.

Le spectacle lumineux n'a aucun effet nettoyant sur la voiture. Il est tout simplement divertissant pour la conduc-

## La recette du succès

Les facteurs suivants sont déterminants pour le succès économique d'une station de lavage:

- Une bonne situation géographique et une bonne visibilité dans un environnement à forte fréquentation
- Un accès simple et clair
- Un conseil amical et professionnel avec un bon rapport qualité-prix
- Une offre diversifiée et adaptée aux besoins, combinée à une station-service, un shop et d'autres services de mobilité

D'une manière générale, les stations de lavage sont particulièrement fréquentées les jours où un temps beau et sec succède à un temps humide. Le pollen ou les essaims d'insectes accélèrent le passage à la station de lavage au printemps ou en été; le sel de déneigement, en hiver.





## 2 Editorial

«Avec plus de 3300 stations-service de marque, les membres d'Avenergy Suisse et d'autres acteurs du marché exploitent en Suisse l'un des réseaux de stations-service les plus denses d'Europe»

## 4 Les dessous d'une station-service

## 6 En visite à la station-service

Faire le plein – pour des millions de personnes, c'est une activité quotidienne aussi évidente que faire les courses ou aller à la poste.

## 8 Dans les coulisses – la technologie d'une station-service

À peine visible pour la clientèle, une technique considérable se cache dans une station-service pour permettre aux clients de faire le plein sans problème et en toute sécurité.



## 11 Comment se compose le prix de l'essence

Rares sont les produits dont le prix fait l'objet de discussions aussi animées que celui de l'essence. Sujet politique, thème autour de la table ronde, facteur économique – Avenue explique comment se compose le prix à la pompe.

## 15 Logistique du carburant

Dans les stations-service suisses, plus de quatre milliards de litres d'essence et de diesel sont vendus chaque année. Pour que cet approvisionnement fonctionne sans problème, un réseau logistique dense et diversifié est déployé en arrière-plan.

## 18 Faites le plein, s'il vous plaît!

Il y a bientôt 55 ans, le 27 août 1967, la première station-service d'autoroute de Suisse ouvrait ses portes. C'est depuis cette date qu'à Kölliken, en Argovie, sur l'autoroute A1 entre Berne et Zurich, il est possible de faire le plein, de manger et d'utiliser les toilettes.



## 22 Bien plus que du carburant

En Suisse, la station-service a connu une évolution fulgurante au cours des dernières décennies: de la simple pompe à essence sans fioritures, elle est devenue un «hotspot» d'approvisionnement dynamique pour toute la population, ouvert sept jours sur sept. Bienvenue dans l'univers des shops de stations-service.

## 26 Révision de citerne – Dans les coulisses de l'entretien d'une citerne

Dissimulé sous quelques discrets couvercles de sol se trouve le bien le plus précieux d'une station-service: le carburant.

## 29 Spa et bien-être pour la voiture

Dans un nombre croissant de stations-service avec shop, les clientes et clients peuvent non seulement faire leurs courses et le plein de carburant, mais aussi faire nettoyer leur voiture.

### Impressum

Tirage D 33 000/F 17 000 | Rédaction Avenergy Suisse | Auteurs Ueli Bamert, Roland Bilang, Fabian Bilger, Photos Avenergy Suisse, Cover: ©shutterstock/Deemerwha studio | KEYSTONE/SDA | BP Suisse | Migrol AG | wapico AG | Graphiques wapico AG  
Conception Avenergy Suisse | Contact Avenergy Suisse, Spitalgasse 5, 8001 Zurich | T 044 218 50 10 | info@avenergy.ch, www.avenergy.ch, twitter@avenergysuisse | Impression sur papier certifié FSC