

Mercedes-Benz France



Mercedes-Benz



MAYBACH



EN BREF

► Production

 177 millions d'euros à Düsseldorf et Ludwigsfelde (production de l'utilitaire Sprinter); 600 millions sur le site de Rastatt (production des Classe A et B), Mercedes-Benz investit massivement pour améliorer et renforcer à long terme ses capacités de production en Allemagne. Parallèlement, pour accéder à de nouveaux marchés, renforcer sa compétitivité et doubler son offre sur le segment des voitures compactes, Mercedes-Benz va investir 800 millions d'euros en Hongrie sur un nouveau site, implanté à Kecskemét. Communiqué disponible sur www.media.daimler.com

► Réseau

MM. Jean et Marcel Niort (Rouen) ont cédé leur activité de distribution automobile à MM. Jacques Le Cunff et Claude Met. Ainsi, Autotechnic Rouen devient DAVIS 76 (distribution et service Mercedes-Benz voitures et smart); le site de Dieppe devenant DAVIS 76 Dieppe (distribution et service Mercedes-Benz VP).

► Anniversaire

Le Mercedes-Benz Customer Assistance Center, installé à Maastricht aux Pays-Bas, fête ses dix ans. Plus de 600 collaborateurs (130 à l'origine) venus de 13 pays européens, sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour offrir conseils et services aux clients de toutes les marques du groupe. Communiqué disponible sur www.media.daimler.com

Trophée

JD Power 2008 : Mercedes-Benz deuxième !

Dixième en 2006, sixième en 2007, Mercedes-Benz accède à la deuxième marche du podium de la satisfaction client en 2008 (étude JD Power 2008).*

Avec 814 points (sur 1 000), à égalité avec Honda et Audi et un point derrière BMW, Mercedes-Benz continue sa remontée sur l'échelle de la qualité et de la satisfaction client. Depuis deux ans, la progression de la marque à l'étoile est constante, encore plus rapide que prévue suivant les plans d'actions internes. Elle est également particulièrement sensible dans le secteur de l'après-vente où, là aussi, Mercedes-Benz accède à la deuxième marche du podium, quand la marque était classée seizième en 2006 et dixième en 2007. Derrière Renault et devant Honda, Mercedes-Benz peut revendiquer le titre de première des marques premium en après-vente. Dans le Top 20 des modèles, la Classe C et le CLK (832 points) figurent là aussi sur le podium, à égalité au troisième rang.

Les résultats de Mercedes-Benz viennent récompenser les efforts accomplis depuis 2006 dans le cadre

du projet d'entreprise CSI n° 1 (Customer Satisfaction Index). Celui-ci entend faire, à l'horizon 2010, de Mercedes-Benz la marque numéro 1 en termes de satisfaction client. Si ce plan donne un cadre et des moyens pour optimiser la relation client, c'est sur le terrain que se concrétise l'interaction entre la marque et le client. La performance d'aujourd'hui donne l'occasion à Mercedes-Benz France de saluer le travail de ses collaborateurs et de son réseau. L'engagement et la mobilisation de tous sont indispensables à la réussite. C'est la synergie des forces de chacun qui permettra, demain, à Mercedes-Benz, d'atteindre la première marche du podium.

*L'étude du cabinet J.-D. Power and Associates a été réalisée entre le 11 février et le 28 mars 2008 auprès de 18 000 possesseurs d'une voiture achetée neuve depuis deux ans. Elle concerne 25 marques et 109 modèles. Pour l'après-vente, les personnes interrogées doivent avoir effectué au moins une fois dans les douze derniers mois une visite chez un réparateur agréé de la marque.

Trophée

Mercedes-Benz reçoit le troisième prix du podium de la relation client 2008

Pour la première fois depuis sa création, Mercedes-Benz accède au podium de la relation client, organisé par TNS Sofres/BearingPoint.

Depuis la première édition en 2003, le podium de la relation client donne la parole aux clients leur permettant d'évaluer la performance des entreprises en matière de gestion de la relation client.

L'enquête a été réalisée en avril 2008 par TNS Sofres et BearingPoint auprès de 4 000 personnes, clients et usagers de quelque 100 entreprises et organisations issues de onze secteurs économiques dont l'automobile. Chaque personne interrogée s'est prononcée sur une dizaine de critères relatifs à la relation client.

Au classement général, tous secteurs confondus, derrière la Maif, Toyota et Ikea à égalité, Mercedes-Benz a obtenu le troisième prix. Cette performance est la



récompense d'une politique de satisfaction de la clientèle menée depuis longtemps à l'intérieur du groupe et accélérée ces deux dernières années au travers du programme CSI n° 1. De l'accueil sur le terrain au traitement de la réclamation client au siège (en baisse de 20 % en 2007 par rapport à 2006), de la transmission d'information à la fidélisation en passant par le service après-vente, Mercedes-Benz accompagne le parcours

de ses clients, répondant à leurs besoins et à leurs attentes au travers d'une mobilisation quotidienne et à tous les niveaux.

Notre photo : Murielle Dottori, responsable relations clientèle et Harry Salamon, directeur général Services de MBF.

Mercedes-Benz Cars

E 300 BlueTEC élue, fortwo mhd primée

La quatrième édition du Grand Prix Auto Environnement de l'assureur MAAF récompense Mercedes-Benz et smart.

Douze journalistes spécialistes de l'automobile ont attribué, le 16 juin dernier, le « Grand Prix Auto Environnement MAAF 2008 » à la Classe E 300 BlueTEC. Ils ont récompensé une « technologie permettant d'obtenir des taux de rejet particulièrement remarquables pour tous les composants des gaz d'échappement avec des valeurs d'oxyde d'azote nettement inférieures aux seuils de la norme antipollution Euro 5 qui entrera en vigueur le 1^{er} octobre 2009 ». La E 300 BlueTEC pourra bénéficier de l'offre « Pur Bonus » de l'assureur.

Le jury a également décerné son « Prix 2008 » à la smart fortwo mhd dans la catégorie « minis ». Grâce à la technologie « stop & start » signée Valéo, la smart s'autorise des consommations en baisse de 8 % en moyenne et jusqu'à 19 % en ville (4,3 litres en cycle mixte), ses rejets de CO₂ chutant à 103 grammes pour un bonus écologique de 700 euros.



François Le Clec'h, directeur général Mercedes-Benz Cars.

Mercedes-Benz

Sa Majesté G évolue

Née en 1979, la Classe G se met régulièrement au goût du jour. Revue des modifications prévues pour septembre prochain.

L'œil exercé remarque d'emblée la nouvelle calandre à trois barrettes qui orne désormais la face avant du plus célèbre 4x4 de la marque à l'étoile, couleur carrosserie sur le G 55 AMG. Les jantes des G 500 – 265/60^{er} 18 – et G 55 – 275/55 R 19 – sont nouvelles. L'installation de la télématique NTG 2.5 ou d'une radio Audio 20 CD avec interface bluetooth et lecteur CD compatible MP3 complètent les nouveaux équipements. Tout comme, sous le capot des G 500, l'installation du bloc 5,5 litres de 388 chevaux déjà vu sur les Classe S et ML (entre autres) ou l'augmentation de sept chevaux



de la puissance du G 55 AMG (507 ch), le G 320 CDI restant lui inchangé (224 ch).

Si la liste des options s'orne désormais, et entre autres, d'une interface média universelle, d'un tuner TV à réception analogique et numérique, de sièges avant climatisés ou du système de navigation Comand APS (série sur G 500 et G 55 AMG), la gamme des carrosseries reste inchangée : break court ou long et cabriolet. Les tarifs débutent à 69 500 euros (G 320 CDI Break Court), le G 55 AMG étant facturé 121 000 euros

(Break Long uniquement).

Mercedes-Benz

Les SUV adoptent le BlueTEC

La technologie BlueTEC est maintenant disponible sur les Classe M, R et GL. Aux États-Unis dans un premier temps.

Lancé en octobre 2006 sur la E 320, le système diesel BlueTEC est déjà bien connu du marché américain. Cette Classe E n'a-t-elle pas reçu le prix *World Green Car of the Year 2007* grâce à sa technologie lui permettant de passer sans encombre les sévères normes locales BIN 5 ? Mercedes-Benz a décidé de renforcer son offre de diesel modernes et peu polluants en lançant ce mois-ci aux États-Unis ses trois SUV dotés de cette technologie. Les ML 320, R 320 et GL 320 BlueTEC sont désormais au catalogue avec leurs V6 diesel aux émissions polluantes si basses qu'ils passent sans encombre les normes Euro 6 prévues en 2013. Signalons que ces SUV sont dotés du système BlueTEC avec injection d'AdBlue.



Mercedes-Benz

Mercedes au Mans Classic

Mercedes-Benz Classic s'exporte sur le mythique circuit manceau pour l'événement majeur de l'automobile ancienne en France.

C'est dans le fameux Village du circuit des 24 Heures que Mercedes-Benz Classic dévoilera au grand public l'ensemble de ses activités. Outre le célèbre musée de Stuttgart ouvert il y a deux ans, le département Classic propose en effet un service archives, un soutien aux clubs de la marque, mais aussi et surtout un centre de restauration et de vente de Mercedes anciennes. Sept voitures exceptionnelles de la marque seront exposées à cette occasion : une



300 SL et une Sauber C9, respectivement victorieuses des éditions 1952 et 1989 de l'épreuve mancelle, une 540 K Cabriolet A, une 300 SL roadster, une SSK des années trente, une Benz « Roger », l'un des premiers modèles de la marque née à la fin du XIX^e siècle, et enfin une limousine 600 en cours de restauration. Mercedes-Benz France accueillera les journalistes accrédités dans sa loge tout au long de ce week-end.

smart

Nouvelles des États-Unis

Lancée mi-janvier aux États-Unis, la smart fortwo a trouvé sa place sur le marché américain via le réseau Penske.

La smart fortwo a, sans nul doute, réussi son entrée sur le marché américain, le plus vaste de la planète. Distribuée via le réseau Penske Automotive Group (PAG) et ses 74 points de vente répartis sur tout le territoire des États-Unis – dont certains dans les quartiers bien connus de Beverly Hills ou de Santa-Barbara en Californie –, ce ne sont pas moins de 8 854 immatriculations qui ont été enregistrées

(chiffres à fin mai). La fortwo est proposée outre-Atlantique, grée du seul moteur 71 chevaux essence dans les finitions pure et passion en coupé ou cabriolet (finition passion uniquement pour ce dernier) à partir de 11 590 dollars hors taxes. À ce jour, Penske Automotive Group a enregistré plus de 30 000 commandes pour cette gamme fabriquée en France.

smart

smart invente la neutroclimat

Protéger la planète en limitant les rejets de CO₂ : smart y participe avec sa smart neutroclimat.

smart, solution intelligente de mobilité urbaine, affiche depuis toujours ses valeurs citoyennes. Grâce à ses faibles émissions de CO₂, la fortwo est, cette année encore, en tête du palmarès de l'Ademe avec sa version cdi à 88 g/km. La marque a toutefois décidé d'aller encore plus loin sur la voie du respect de la planète en lançant la fortwo neutroclimat, une nouvelle ligne de finition écologique et intelligente, qui offre la compensation CO₂ des 50 000 premiers kilomètres de la voiture. Proposée sur toute la gamme, coupés et cabriolets, à l'exception des versions 61 ch et Brabus, elle offre



un excellent niveau d'équipements (ligne passion + direction assistée, pack confort, pack audio 9, etc.), une sellerie cuir J. Connolly avec surpiqûres grises et le filtre à particules sur les versions diesel cdi. En achetant l'une de ces fortwo – à partir de 14 750 euros pour la 71 ch coupé –, le client

fait un geste volontaire et citoyen, car cet investissement financier permet la mise en œuvre de projets d'énergies renouvelables sous l'égide de l'ONU (ferme éolienne de Tétouan au Maroc, Barrage Pihuamo au Mexique, etc.). Cette gamme neutroclimat est disponible depuis le 18 juin.

EN BREF

► CLS 350 CGI

Les chefs d'entreprise et lecteurs du magazine *Kilomètres Entreprise* ont rendu leur verdict. Dans le cadre des Trophées haut de gamme organisés depuis trois ans maintenant, ils ont élu, pour 2008, la Mercedes CLS 350 CGI dans la catégorie berline, face à 15 autres modèles concurrents.

► Classe C

Success story pour la Classe C. Lancée en avril 2007, elle a depuis trouvé preneur auprès de plus

310 000 clients dans le monde, dans ses versions berline et break. Les principaux marchés sont l'Allemagne, suivie des États-Unis, de la Grande-Bretagne, de l'Italie et de l'Afrique-du-Sud. La C 220 CDI représente un tiers des ventes de berlines et près de la moitié de celles des breaks.

► 100 ans de victoires

C'était le 7 juillet 1908. Le Grand Prix de l'Automobile Club de France se déroulait à Dieppe sur un circuit de 77 kilomètres! Et c'est une



Mercedes pilotée par l'Allemand Christian Lautenschlager qui emporta haut la main l'épreuve, devant deux... Benz emmenées par les Français Hémerly et Hanriot. Le début d'une longue histoire d'amour entre la firme de Stuttgart et ce qui s'appelle aujourd'hui la Formule 1.

► Brême

Le 1^{er} janvier 1978, le site de Brême

intégrait le giron de Daimler-Benz. En avril dernier et trente ans plus tard, le cap de cinq millions de véhicules produits était franchi. Des premiers breaks W123 aux premiers exemplaires du nouveau GLK, quelques modèles et gammes historiques ont cheminé sur les chaînes de Brême : les 190, le SL, le SLK ou encore le CLK Cabrio.

SERVICE PRESSE

► Olivier Amélineau 01 39 23 59 84
► Lionel Galichet 01 39 23 54 52
► Aurore Vaillant 01 39 23 54 53

Véhicules industriels

Première mondiale avec le lancement du Zetros

Dévoilé à EuroSatory, ce camion militaire à deux et trois essieux complète une gamme Mercedes-Benz déjà réputée dans le monde entier.

Le Zetros sera proposé en deux versions : à trois essieux, d'une part, le Zetros 2733 A 6x6 ; à deux essieux, d'autre part, le Zetros 1833 A 4x4. Le modèle à trois essieux offre une charge utile de 7 à 10 tonnes, contre 4 à 6 tonnes pour la version à deux essieux. Le Zetros est un camion toutes roues motrices, ce qui lui donne une exceptionnelle capacité tout-terrain, unique sur son segment. Pouvant être transporté par rail et par voie aérienne, le Zetros est tout aussi unique en matière de mobilité stratégique et tactique. La nouvelle approche adoptée pour ce camion à capot, la faible hauteur du modèle et un centre de gravité situé derrière l'essieu avant, en font une plateforme idéale pour des versions blindées capables de résister aux mines et aux attaques balistiques.



Véhicules industriels

Record mondial pour l'Actros

Mercedes-Benz inscrit son Actros au Guinness des records dans la catégorie « camion les plus économes en carburant ».

Daimler AG déploie de gros efforts pour réduire encore la consommation et les émissions polluantes des véhicules industriels. Représentatif de cette démarche, le nouvel Actros Mercedes-Benz équipé de la technologie diesel BlueTec 5 a démontré, sur le circuit d'essais de Nardo, dans le sud de l'Italie, les possibilités offertes par cette technologie moderne dans des conditions de conduite idéales. Lors d'un essai non-stop sur 10 000 kilomètres à une vitesse moyenne de 80 km/h,



le nouvel Actros a affiché une consommation moyenne de 19,44 litres aux 100 kilomètres pour des émissions de CO₂ de quelque 20 g par tonne-kilomètre. Une valeur qui, rapportée à la capacité de transport, montre que le « véhicule à un litre » est déjà une réalité dans le secteur des véhicules industriels. Avec ce chiffre de consommation, le nouvel Actros Mercedes-Benz souligne son statut de champion en matière de sobriété et de respect de l'environnement.

EN BREF

► Centre d'essais à Wörth

Andreas Renschler, membre du directoire responsable de Daimler Trucks, a inauguré le nouveau centre de développement et d'essais pour camions situé sur le site de l'usine de Wörth. Trois ans de la conception à l'inauguration et 80 millions d'euros d'investissement ont permis d'aboutir à ce nouvel ensemble qui comprend une aire d'essais avec 14 types de revêtements différents, une piste de deux kilomètres avec virages relevés jusqu'à 49° et des



bâtiments de travail. Trois cents personnes sont employées dans ce nouveau centre opérationnel dès aujourd'hui.

► 250 000^e Atego

Hubertus Troska, responsable du département Mercedes-Benz Trucks, a livré à Wörth le 250 000^e Atego de Mercedes-Benz à M. Krzysztof

Kozaryn, propriétaire de l'entreprise polonaise Kozaryn. L'Atego, qui fête actuellement son 10^e anniversaire, est désormais solidement établi dans le segment des camions de ramassage-distribution depuis son lancement au printemps 1998. En 2004, il a subi un lifting complet et

adopte de nouvelles options comme la transmission Telligent. L'Atego livré est doté du système « start and stop » qui démarre et arrête le moteur automatiquement, permettant de réduire la consommation de carburant d'environ 2,8 % et les émissions de CO₂ du véhicule dans une proportion équivalente.

► Nouveau Sprinter Plug-In Hybrid

Avec le Sprinter Plug-In Hybrid de deuxième génération, Mercedes-Benz ouvre un nouveau chapitre sur les véhicules utilitaires propres. Il peut parcourir jusqu'à 30 km d'affilée en mode purement électrique, silencieux et sans émission. Ses batteries lithium ion novatrices sont rechargées par le moteur, les freins (« récupération de l'énergie de freinage ») et sur

secteur, à l'aide d'un câble de chargement (« Plug-In »), pendant la nuit ou les temps de pause. Si ses possibilités d'économie impressionnent, sa puissance attire elle aussi l'attention avec un moteur thermique de 190 kW (258 ch) et un moteur électrique de 71 kW. Une stratégie de fonctionnement intelligente pilote l'utilisation alternée ou conjuguée des deux moteurs.



SERVICE PRESSE

► Hervé Poquet 01 39 23 54 22
► Caroline Bicking 01 39 23 54 51