

Mercedes-Benz France



Mercedes-Benz



MAYBACH



EN BREF

► Shanghai

Daimler AG est présent à l'exposition universelle de Shanghai où il développe dans plusieurs pavillons son concept de mobilité durable. Ainsi, au pavillon « planète urbaine », les visiteurs peuvent tester la smart électrique. Au pavillon de l'Allemagne, c'est la Blue Zero concept qui est présentée.

► Logistique

Caterpillar Logistics renforce son partenariat avec Daimler AG. Le logisticien américain va gérer le centre de distribution de pièces détachées de Mercedes-Benz South Africa. Caterpillar Logistics assure pour Daimler AG la gestion de sept autres centres aux États-Unis, en Pologne et en Égypte, à Dubaï, Singapour et en Australie.

► Anniversaires

Le 8 juin 1890 Daimler Motoren Gesellschaft enregistrait sa plus forte commande de la part d'Emil Jellinek : 36 voitures « équipées d'un moteur de 5,9 kW. En juin 1925, Daimler créait sa première école d'apprentissage en interne. Le 24 juin 1995, était commercialisée la classe E W210 aux « quatre yeux » et 30 innovations.



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz n° 1 de la relation client

Coup double pour Mercedes-Benz au 7^e podium de la relation client organisé par BearingPoint et TNS Sofres. La marque à l'étoile remporte « le 1^{er} prix du podium de la relation client » et « le 1^{er} prix du podium de la relation client dans le secteur automobile ».*

Déjà distinguée en 2008 par le 3^e prix du podium de la relation client, Mercedes-Benz fait encore mieux en 2010 et se classe sur la première marche du podium toutes catégories confondues ainsi que dans le secteur automobile. Ces deux trophées couronnent les investissements réalisés et les efforts accomplis par Mercedes-Benz France, ses collaborateurs et son réseau dans ce domaine essentiel.

La qualité du service après-vente, et par-delà la satisfaction client, passe par l'établissement d'une relation client de premier ordre. Elle s'appuie sur des produits reconnus et réputés, un suivi du client performant durant tout le processus d'achat, et enfin un réseau de distribution et de réparation qui enrichit et développe cette relation. Pour la marque, la relation client s'exprime également en termes d'ouverture, de confiance et d'accompagnement dans le temps. Enfin, pour Mercedes-Benz, la relation client c'est aussi la disponibilité et une volonté de répondre toujours, dans les meilleurs délais (90 % des dossiers répondus dans les dix jours) et avec une qualité ainsi qu'une

argumentation pointue, voire technique. Ainsi, de Maastricht à Rocquencourt, des 250 interlocuteurs européens, aux collaboratrices de la cellule française sous la responsabilité de Murielle Dottori, la relation client trouve toute sa dimension humaine. Pour eux, pour le réseau, cette double récompense n'est pas un aboutissement, mais plutôt un encouragement et une motivation supplémentaire pour rester au plus haut niveau et satisfaire toujours plus le client.

Enfin, cette distinction s'inscrit dans la démarche globale d'amélioration de la satisfaction client, lancée par le groupe en 2006 et récompensée, notamment en France, par de nombreuses études et cabinets reconnus qui situent Mercedes-Benz comme marque premium leader.

Communiqué et photos disponibles sur www.media.daimler.com

* L'enquête a été réalisée en avril 2010 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers de plus de 175 entreprises et organisations, représentatifs de la population française, dans 11 secteurs : assurance, automobile, banque, distribution spécialisée, entreprise de services, grande distribution, services publics, téléphonie fixe/FAI, téléphonie mobile, tourisme, transport.

Mercedes-Benz

Des ordinateurs pour plus de sécurité

Dans des situations extrêmes de tests d'accidents, Mercedes-Benz remplace les pilotes essayeurs par des ordinateurs.

Depuis des années, Mercedes-Benz joue un rôle de pionnier dans le développement de nouvelles technologies pour accroître la sécurité – active et passive – de ses véhicules. Les futurs systèmes d'assistance au conducteur permettront de faire face à des conditions de circulation de plus en plus difficiles et donc de diminuer les dangers d'accident à des endroits cruciaux comme les intersections. Dans ce cadre, et en plus des essais habituels, Mercedes-Benz a développé des tests de sécurité automatisés où aucun essayeur n'est présent dans la voiture. À sa place, des « robots » pour la direc-



tion, l'accélération et le freinage. Un ordinateur embarqué s'assure que le « pilotage automatique » effectue exactement le programme enregistré, cela même si plusieurs véhicules sont impliqués dans le test. Tous les modèles de la marque peuvent recevoir les équipements pour tests automatisés. Ceux-ci présentent un double avantage : d'une part, la reproductibilité puisque les tests peuvent être répétés avec la même précision, dans les mêmes conditions ; d'autre part, la sécurité, les tests ne mettant personne en danger.

Communiqué disponible sur www.media.daimler.com

Mercedes-Benz

Nouveaux V6 et V8: tout simplement exceptionnels!

Les Classe CL et S vont être équipées d'ici la fin de l'année de nouveaux moteurs essence à 6 et 8 cylindres en V.

Injection directe essence de troisième génération avec combustion à jet dirigé, injection multiple et allumage à multi-électrodes, pompes à eau et à huile asservies à la demande, le tout couplé au système « stop/start » en série: voilà, en résumé, les principales nouveautés techniques offertes par ces deux nouveaux moteurs. Si le plus petit est d'une cylindrée identique à celui qu'il remplace (3 499 cm³), l'angle de son V est réduit de 90 à 60° (on se passe d'arbres d'équilibrage) alors que son collecteur d'admission est à résonance variable et flux optimisés. Bilan, sa puissance grimpe à 225 kW/306 ch, son couple à 370 Nm, alors que la consom-



mation diminue de 24 % par rapport à l'ancien V6 pour atteindre seulement 7,6 litres pour des émissions de CO₂ de 177 g/km. Une version turbocompressée de ce moteur pourra être développée.

De son côté, malgré une cylindrée en baisse comparé à celui qu'il remplacera (4 663 cm³ au lieu de 5 461), et désormais couplé à une paire de turbos, le V8 fait un net bond en puissance (320 kW/435 ch au lieu de

285 kW/388 ch) et en couple (+ 32 % à 700 Nm), tout en réduisant de 22 % son appétit (9,5 litres au lieu de 12,3 sur un coupé CL 500) et ses émissions de CO₂ (224 g/km au lieu de 288). Ces deux moteurs seront construits dans l'usine d'Untertürkheim.

Mercedes-Benz

Du nouveau sur le GL

Le plus imposant des SUV de l'étoile reçoit quelques petites nouveautés pour l'été.

Tous les GL qui, rappelons-le, sont construits dans l'usine américaine de Tuscaloosa (Alabama, États-Unis) bénéficieront à partir de ce mois-ci de quelques petites nouveautés et modifications. La première est l'installation en série de la troisième banquette arrière électrique qui permet de faire disparaître ces sièges dans le plancher du véhicule et d'augmenter ainsi le volume du coffre. Dans le même temps, tous les GL recevront en série les mêmes jantes en alliage 19 pouces à 5 branches, jusqu'alors réservées aux seuls GL à motorisation V8. Autre modification visible, les rétroviseurs extérieurs, équipés maintenant de rappels à LED. Enfin, l'option avertisseur d'angle mort est inscrite au catalogue au prix de 1 100 euros. La gamme GL, qui comporte aujourd'hui cinq modèles essence et diesel, est disponible dès 75 000 euros.



Mercedes-Benz

« Mercedes-Benz Style » est née

Avec « Mercedes-Benz Style », le savoir-faire unique des designers Mercedes-Benz pourra s'exprimer au-delà de l'automobile.

« Notre expertise unique de design est appréciée dans le monde entier. En conséquence, nous avons décidé de faire valoir ce style spécifique Mercedes au-delà du monde automobile et, très vite, nous avons rencontré un écho positif de la part d'un grand nombre d'industriels dans des secteurs très variés », souligne Gorden Wagener, responsable du design Mercedes-Benz. Jusqu'à présent, les designers ont travaillé sur l'aménagement intérieur de la cabine d'un hélicoptère, l'EC 145 d'Eurocopter, ainsi que sur le design extérieur d'un yacht. La division design de Mercedes-Benz est installée à



Sindelfingen, au sein du Mercedes-Benz Technology Center. Outre cette division, Mercedes-Benz dispose de quatre studios de design avancé en Italie, au Japon, en Chine et aux États-Unis. Environ 400 personnes, d'une vingtaine de nationalités, y travaillent. Avec cette nouvelle division « Mercedes-Benz Style », la marque souhaite développer son image au-delà des seuls produits automobiles, pour mettre en avant son savoir-faire dans le domaine industriel, de la vie quotidienne, comme du mobilier.

Communiqué disponible sur www.media.daimler.com

Mercedes-Benz

De l'iPad au SLS AMG

Du virtuel au réel, de l'automobile au football, l'iPad d'Apple et le SLS AMG de Mercedes-Benz ont été réunis dans une opération commune.

D'un côté, la dernière création d'Apple, l'iPad. De l'autre, la dernière merveille de Mercedes-Benz le SLS AMG. Et, pour réunir ces deux mondes, les joueurs professionnels de football de Ligue 1. Courant mai, 220 joueurs de huit clubs de Ligue 1 (Marseille, Lyon, Lille, Bordeaux, Monaco, Rennes, Paris Saint-Germain, Toulouse) ont reçu en main propre un iPad avec, outre les fonctions habituelles, un contenu spécifique dédié à la présentation du SLS AMG. En plus des films produits, descriptif technique et photos, un jeu leur per-



mettait de conduire virtuellement le SLS, l'expérience se terminant par une invitation à découvrir, à essayer sur circuit et à... commander cette voiture. Quant aux autres joueurs de Ligue 1, ils n'ont pas été oubliés puisque, sans passer par la case virtuelle, ils ont été conviés eux aussi à passer de la pelouse à la piste et à essayer le SLS, ainsi que certains autres modèles AMG. On sait les footballeurs amateurs de belles cylindrées, d'exclusivité et de performances : le SLS AMG devrait les combler.

Mercedes-Benz

L'étoile brille sur l'iPad

Mercedes-Benz a développé diverses applications gratuites téléchargeables sur le nouvel iPad d'Apple.

Pour Anders Sundt Jensen, directeur communication marketing de Mercedes-Benz Cars, « il était important, dans notre stratégie de communication en ligne, d'offrir aux utilisateurs une riche gamme de produits et de services reliés à nos marques, et ce dès la sortie de l'iPad ». Déjà disponibles en majorité sur l'iPhone, ces applications ont été développées et optimisées pour s'adapter à ce nouvel outil de communication. Le catalogue électronique com-



plet sur tous les modèles de la gamme est bien entendu disponible et agrémenté d'un configurateur permettant aux utilisateurs de créer la Mercedes de leurs rêves. Sur l'iPad, on peut également visualiser les meilleures vidéos des produits de la marque, regarder la Mercedes-Benz TV, visiter le musée Mercedes-Benz, et même s'essayer à la conduite virtuelle du SLS AMG.

Communiqué de presse disponible sur www.media.daimler.com

smart

smart en goguette à Lyon

L'incontournable rallye smart de Lyon est programmé le 27 juin. Ce sera la 11^e édition !

Près de 150 participants sont attendus le 27 juin prochain pour ce qui reste un must du printemps lyonnais : le rallye smart. Cette onzième édition, organisée par smart Lyon, filiale de Mercedes-Benz France, sera une fois de plus placée sous le signe de la convivialité. Cette année, clients, amis et fans de la plus petite des grandes firmes automo-



biles, sillonneront les routes du Dauphiné. Petit-déjeuner gourmand, découverte de paysages et lieux typiques sont au programme d'une journée agrémentée d'un déjeuner évidemment mémorable et d'une remise des prix attendue ; Rendez-vous sur www.smartlyon.fr et sur Facebook

(« smart Lyon ») pour plus d'informations.

EN BREF

► Toutes ailes déployées



Elles sont quatre, toutes portes papillon ouvertes : la 300 SL (1954-1957, W198), une C111, le prototype C112 présenté en 1991 et la toute dernière SLS AMG. Quatre voitures qui font partie du *nec plus ultra* de la technologie automobile et des super-sport cars de Mercedes-Benz, une famille légendaire à découvrir

dans une superbe exposition au musée Mercedes-Benz à Stuttgart.

► Chapitre 2 pour « Sex and the City »

Carrie, Samantha, Charlotte et Miranda sont de retour dans le deuxième opus du film « Sex and the City ». Nos quatre stars et leurs amis ont choisi Mercedes pour rouler dans New York et sa banlieue :

S 400 Hybrid, Classe E Cabriolet



et même Classe G et Maybach !

Les fans peuvent surfer sur le site www.mercedes-benz.com/sexandthecity pour découvrir ce film, les lieux de tournage et se promener dans New York.

► Récompense pour Car2Go

Mis en œuvre depuis novembre 2009 à Austin (Texas), le génial système car2go de location à la volée de smart – en fonction à Ulm en Allemagne depuis 15 mois – vient d'être récompensé. L'agence américaine Environmental Protection Agency (EPA) lui a, en

effet, décerné le prestigieux « 2010 EPA Clean Air Excellence Award » dans la catégorie « Transportation Efficiency Innovations » pour son approche innovante dans la réduction des émissions de CO₂.



SERVICE PRESSE

► Hervé Poquet 01 39 23 54 52
► Aurèle Vaillant 01 39 23 54 53
► Johanne Philippe 01 39 23 54 64

Produit

EEV en série pour le Sprinter

C'est unique dans le monde des utilitaires : le Sprinter sera livré de série à partir de septembre prochain avec l'EEV.

Déjà équipée depuis un an de motorisations répondant à la norme Euro 5 – qui ne sera obligatoire qu'en septembre 2011 –, la gamme Sprinter sera, dès septembre prochain, équipée en série de l'actuelle option « EEV » (pour Enhanced Environmental Friendly Vehicle), non obligatoire, mais particulièrement sévère en matière d'émissions de particules (– 33 % environ vs Euro 5). Pour passer en « normes EEV », tous les Sprinter seront équipés en série du système Eco-Start qui stoppe le moteur après



2 secondes d'immobilisation et permet des économies de carburant d'environ 8 %. Avec le 4 cylindres type OM 651 – proposé en trois puissances, de 95 à 163 ch – ou le V6 3 litres type OM 642 – d'une puissance de 190 ch –, tous deux couplés en série à la très moderne boîte de vitesses six rapports Eco-Gear et, bien entendu, à un filtre à particules et à une gestion électronique plus fine, le Sprinter est l'un des utilitaires les plus sobres et les moins polluants du marché.

Industrie

Joint-venture en Asie du centre

Daimler AG vient de conclure une nouvelle joint-venture en Ouzbékistan en vue de la construction sur place de bus et de cars.

C'est à Tashkent, capitale de l'Ouzbékistan – dont le réseau de transport en commun utilise très largement des produits de l'étoile –, que Daimler AG vient de signer une joint-venture avec le constructeur local Uzavtosanoat JV. Propriété à 51 % de Daimler AG, cette nouvelle joint-venture vise à produire, à partir de septembre 2010, des cars, des bus urbains et interurbains ainsi que des minibus pour le marché ouzbek et certains autres périphériques. Uzavtosanoat amène dans la corbeille de mariage les infrastructures, Daimler apportant son



savoir-faire et sa technologie. Si les châssis viendront d'Allemagne, tout comme les moteurs (répondant aux normes Euro 3 comme imposé depuis janvier 2010 par le gouvernement local), les carrosseries seront assemblées localement en partenariat avec la société Manufacturing Commercial Vehicle (MCV). La production minimale prévue est de 600 exemplaires chaque année. Dans le futur, il est envisagé de développer localement la production des pièces et d'accessoires nécessaires à l'assemblage de ces cars et des bus.

EN BREF

► Actros, camion de la décade



Les lecteurs du magazine britannique *Truck & Driver* viennent de décerner à

l'Actros le titre envié de « Camion de la décade ». Le panel proposé était tout simplement les dix vainqueurs du fameux prix du « Camion de l'année » au cours des dix années écoulées. Outre le fait que plus de 650 000 exemplaires d'Actros circulent aujourd'hui dans le monde, les lecteurs ont apprécié les innovations technologiques nombreuses apportées régulièrement par la marque sur son modèle lourd (Active Brake Assist, systèmes Telligent, boîte de vitesses PowerShift, etc.).

► 50 années de progrès

Pour quelle raison opposer deux camions aussi différents qu'un LP

1620 de 200 ch construit en 1964 et un Actros 1844 de 440 chevaux flambant neuf sur un parcours ardu reliant l'usine allemande de Wörth à Lostallo en Suisse ? Tout simplement pour matérialiser les progrès très importants et incessants apportés au cours du temps à la conduite d'un camion. Équipes de divers capteurs (tension, acuité visuelle, etc.), les deux chauffeurs se sont relayés sur les deux camions sur ce parcours mixte de plus de 550 kilomètres. Bilan : stress en chute libre, efforts en nette baisse, sans oublier un bruit nettement plus agréable aujourd'hui, la vie du chauffeur s'est très largement améliorée en près de 50 années. Un test fort intéressant.

Dossier, photos et résultats disponibles sur le site média France.



► Et si on parlait camion ?

Comment défendre la filière poids lourds ? La CSIAM – Chambre syndicale internationale de l'automobile et du motocycle –, avec le concours des constructeurs adhérents dont Mercedes-Benz, a pris le taureau par les cornes et fait réaliser une bande dessinée dévoilant l'apport irremplaçable des poids lourds dans l'économie et la vie quotidienne des Français. Cette BD a été distribuée aux enfants (et à leurs parents) aux péages des principales autoroutes françaises durant les week-ends prolongés de la fin mai.

► Commande « XXL » en Belgique

L'entreprise téléphonique belge Belgacom a récemment passé commande d'une flotte de 600 Sprinter. Ces utilitaires seront livrés dans les deux ans à venir à raison de 25 exemplaires environ

chaque mois et s'ajouteront aux 8 000 camions, utilitaires et autres voitures du groupe.



► Le BlueTec se développe aux États-Unis

Désormais, l'ensemble de la gamme des produits de la firme Thomas Built Buses est proposé avec la technologie SCR de Daimler, appelée BlueTec, particulièrement efficace dans la rétention des gaz d'échappement. Cela porte l'ensemble des commandes de camions BlueTec à plus de 10 000 exemplaires en Amérique du Nord.

SERVICE PRESSE

► Olivier Amélineau 01 39 23 54 22
► Caroline Bicking 01 39 23 54 51