



**Hans Boesch,**  
Directeur Retail Network  
TAMOIL Suisse SA

## 2022 : année difficile ou année de transition ?

Nul besoin de le rappeler ici : la crise politique puis énergétique sans précédent qui a précipité l'Ukraine et la Russie dans la guerre nous a durement impactés dès début février 2022. La flambée des prix du brut, puis de l'énergie en général, a eu un effet considérable sur le prix du litre à la pompe, ce qui a d'emblée péjoré nos ventes.

Se sont ajoutées à cela des mesures gouvernementales en Italie, en France et en Allemagne pour soutenir le pouvoir d'achat des consommateurs, ce qui a aggravé encore la situation dans les zones frontalières (la Suisse n'ayant pas opté pour ce type de mesures). Malgré tout cela et grâce à vous toutes et tous, nous avons su résister ! Certes, nous avons constaté un ralentissement de la consommation à la pompe et une chute des volumes, mais grâce à votre dynamisme, nous restons

### Dans cette édition :

- Faire son plein avec un smartphone
- Bref aperçu des activités promo de l'année
- Carte de fidélité LIMITED EDITION
- Bientôt les cartes carburant sans contact

un acteur de référence et un prestataire de services important dans la vie de nos précieux clients.

Nous sommes à la moitié du chemin. Force est de constater que des changements plus profonds vont encore s'inscrire durablement dans les habitudes des automobilistes. Mais, j'en suis convaincu, nous saurons, ensemble, continuer à ouvrir la route et acquérir, grâce à notre travail au quotidien, de nouvelles parts de marché.

Chers partenaires, chers collègues, je vous souhaite mes meilleurs vœux de santé et de succès pour les fêtes de fin d'année et vous donne rendez-vous d'ores et déjà en 2023.

À bientôt, **on the road!** ■

## Des joueurs du GSHC à la rencontre de leurs fans dans des stations TAMOIL

Début juin 2022, les équipes marketing du GSHC et de TAMOIL ont organisé une chasse au trésor à Genève pour les fans du Genève-Servette Hockey Club. Le but était de découvrir où se cachaient des joueurs de l'équipe que TAMOIL sponsorise depuis de nombreuses années. Quelques hockeyeurs « stars » attendaient leur public dans nos stations-service de la région. Les indices pour découvrir les stations concernées étaient dévoilés sur la page Instagram du GSHC.

La station de La Praille a été le premier lieu où des joueurs avaient donné rendez-vous à leurs fans. Les équipes marketing du GSHC et de TAMOIL ont organisé l'événement et ont mis en place la roue de la fortune, grâce à laquelle de nombreux prix ont pu être gagnés (articles publicitaires TAMOIL, bons-cadeaux TAMOIL pour un plein, un abonnement pour toute la saison de hockey à venir, etc.). L'après-midi, la deuxième station à découvrir fût celle de Châtelaine.

Le public était à chaque fois au rendez-vous et l'opération a été un succès tant du côté des fans ravis, que du GSHC et de TAMOIL! ■



#ENSEMBLECHEZTAMOIL  
#UNIQUEMENTGRENAT



## AdBlue® à la pompe

Désormais les stations sont équipées, petit à petit, d'une colonne AdBlue® avec une pompe dédiée. Un nombre croissant de clients professionnels avec des camions ou des camionnettes à moteur diesel – mais aussi de plus en plus de clients privés – ont des véhicules avec un réservoir AdBlue® et apprécient grandement ce nouveau service. Pour rappel, cet additif contribue à réduire fortement les émissions d'oxyde d'azote des moteurs diesel et répond ainsi aux normes légales toujours plus strictes concernant les gaz d'échappement.

Dans notre réseau, le produit est disponible en bidon de 5 ou 10 litres dans les stations avec shop. **Mais un approvisionnement à la pompe est évidemment plus simple et plus rapide.** C'est pour cela que depuis 2020, TAMOIL investit continuellement dans des colonnes AdBlue® afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Avec la dernière installation d'une colonne AdBlue® à Brig il y a quelques mois, ce sont désormais six stations qui sont équipées d'une citerne hors sol et d'une pompe pour ce produit.

En 2023, quatre autres stations verront leur offre s'étoffer avec des colonnes AdBlue® et le prix du produit sera également affiché au totem pour certaines: Plan-les-Ouates, Martigny (Rte de Fully), Sion (Traversière) et Sirmach. À Sirmach, nous avons prévu un compartiment AdBlue® dans la citerne sous terre. ■



## Le smartphone : l'outil qui nous simplifie la vie aussi pour faire le plein !

Après avoir rendu le paiement de son plein encore plus simple avec la fonctionnalité sans contact, reste à savoir s'il est possible de faire encore mieux. Eh oui! TAMOIL et ses partenaires sont en train de développer une application qui permettra de s'acquitter d'un plein de carburant sans passer par l'automate ou le shop. La seule chose que nous ne pouvons pas encore numériser pour nos clients, c'est le pistolet à essence...

Rendre l'accès à nos pompes et l'acte d'achat plus facile, tel est le défi que les équipes de TAMOIL à Genève sont en train de relever! ■



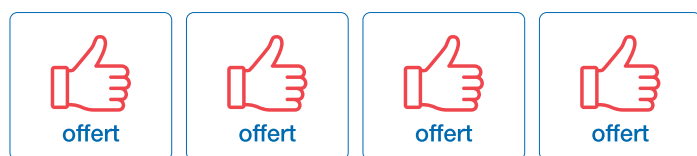
## La carte de fidélité en LIMITED EDITION

Afin d'augmenter la notoriété des cartes de fidélité TAMOIL auprès de nos clients et de mieux les fidéliser à une station-service, nous avons mis en place une activité attrayante. Pendant le mois d'octobre, les stations participantes ont distribué de manière proactive une carte de fidélité **LIMITED EDITION** déjà préremplie à moitié.



En temps normal, ce sont 40 cases qui doivent être tamponnées par la station-service émettrice (1 case = 10 litre) afin de remplir la carte. En échange de la carte complétée, le client a droit à **un rabais de CHF 10.-** à faire valoir sur les articles du shop. Avec la carte de fidélité LIMITED EDITION, ce ne sont plus que 20 tampons à obtenir pour accéder à ce rabais. Pour le reste, rien ne change: la carte est valable uniquement dans la station-service qui l'a délivrée et sa durée de validité est toujours de 2 ans.

**Les feedbacks de nos partenaires en station et des clients ont été très encourageants.** L'activité a été accueillie à bras ouverts. Et surtout, l'existence et le fonctionnement de cet outil de fidélisation ont été rappelés à ceux qui le connaissaient déjà, et ont pu être présentés à ceux qui ne le connaissaient pas encore. ■

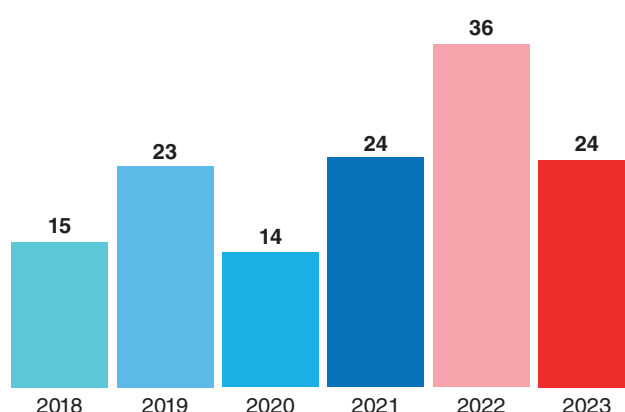


## Bientôt la moitié du réseau TAMOIL au NEW LOOK

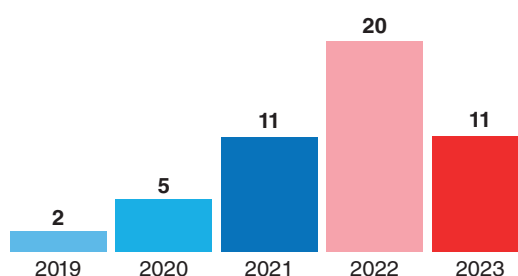
Introduit en 2018, la nouvelle identité visuelle des stations-service TAMOIL a été déployée dans plus d'une centaine de stations jusqu'en fin d'année 2022. Avec plus de 20 transformations prévues l'année prochaine, la moitié du réseau sera paré du NEW LOOK d'ici fin 2023, y compris avec les nouveaux « Oilbunkers » et les nouvelles poubelles spécialement développées par notre partenaire ID Néon SA.

En même temps, une quarantaine de shops ont été complètement rénovés entre 2018 et 2022. Mis au goût du jour en ce qui concerne le design, le parcours client et l'assortiment, les clients se voient donc offrir une nouvelle expérience d'achat à tous les niveaux. Avec une dizaine de rénovations agendées l'année prochaine, la moitié des shops dans nos stations TAMOIL auront également fait peau neuve d'ici la fin 2023.

L'un des projets majeurs de cette année a été la rénovation de la station de Saint-Gall, nécessitant plusieurs mois de fermeture. Outre le fait qu'elle arbore désormais le NEW LOOK, son shop a été agrandi et une terrasse a été ajoutée afin de permettre aux clients de savourer leur café avec collation en plein air. Les panneaux solaires installés sur le toit couvriront environ 20% des besoins annuels en électricité. ■



Stations NEW LOOK



Rénovations Shop

## Augmentation des bornes de recharge électrique dans le réseau TAMOIL

Avec l'importante croissance de l'électromobilité dans notre pays, les besoins en bornes de recharge prennent un certain essor. Malgré le fait que **seulement 20% de toutes les recharges de voitures électriques** ont lieu dans des lieux publics, le nombre de stations TAMOIL équipées des bornes de recharge de notre partenaire Green Motion s'est agrandi à 14 en 2022, avec une dernière installation de plusieurs bornes à Riazino (TI). Cependant, il n'y a pas moins d'une vingtaine de stations TAMOIL qui ont été identifiées pour accueillir de nouvelles bornes pour la recharge électrique dans leur périmètre et dans un proche avenir. Ces emplacements se trouvent sur les axes routiers principaux et répondent également à des critères techniques, spatiaux et financiers, afin de permettre l'installation de bornes et une bonne gestion du flux de trafic sur les divers sites.

Les bornes de recharges déployées dans notre réseau ont des puissances allant de 50 à 160 kwh. Ces chargeurs sont modulables afin de pouvoir s'adapter aux exigences technologiques des voitures électriques.

Pour soutenir cette nouvelle activité, notre entreprise est en train d'effectuer une étude stratégique sur la mobilité électrique, étude qui permettra de continuer à soutenir la transition énergétique. ■

## La rénovation des CAR WASH TAMOIL continue...

Après les lavages à Sierre, Neuchâtel et Petit-Saconnex en 2021, trois CAR WASH ont fait peau neuve en 2022. C'est à Bulle (FR), Vézenaz (GE) et Grand-Lancy La Praille (GE) que les équipements ont entièrement été renouvelés et l'identification CAR WASH implémentée.

De plus, grâce aux nouveaux terminaux de paiement Nayax installés dans tous nos CAR WASH, il est désormais possible d'acheter son programme de lavage favori directement à la station de lavage sans passer par le shop de la station-service.

Nous maintiendrons ce rythme avec 3 à 4 stations de lavage qui seront rénovées au cours de l'année prochaine. ■

## Le site internet [www.tamoil.ch](http://www.tamoil.ch) a fait peau neuve

**Ça y est, notre nouveau site internet est en ligne!**

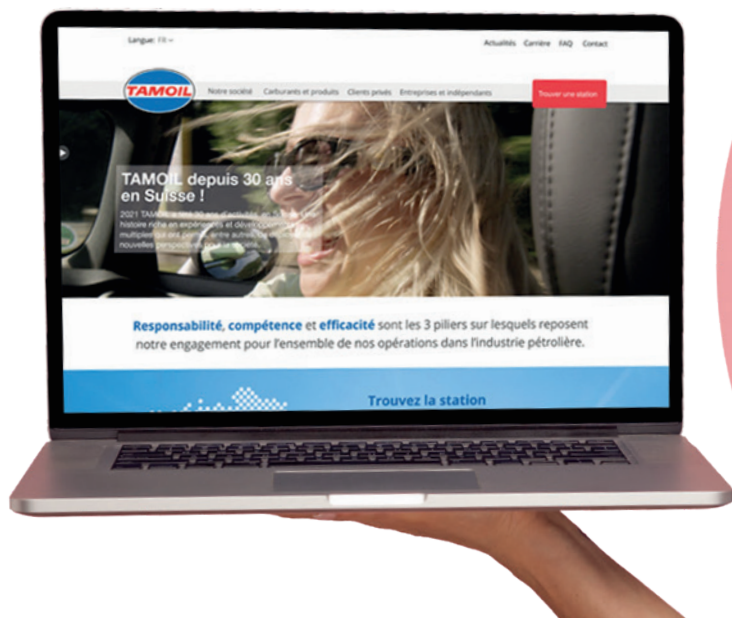
Et nous en sommes particulièrement fiers. Le graphisme a été complètement revu et adapté au goût du jour comme à l'image marketing de la marque.

Mais ce ne sont pas là les principaux changements: en effet, nous avons également amélioré l'expérience utilisateur, soit VOTRE expérience de navigation sur le site. Vous y trouverez aussi une toute nouvelle rubrique «FAQ - foire aux questions», dans laquelle nous répondons aux questions les plus fréquentes.

Très pratique et surtout avec des améliorations dans ses diverses fonctions, vous pouvez désormais chercher plus facilement la station la plus proche et ce, où que vous vous trouviez en Suisse. Bref, tout un monde à découvrir ou à redécouvrir.

Nous vous souhaitons une bonne expérience, une bonne visite sur [tamoil.ch](http://tamoil.ch) et surtout à très bientôt **On the road!** ■

# tamoil.ch





## Il y a toujours une opportunité pour fêter chez TAMOIL !

Chez TAMOIL, dynamiser la vie en station et rechercher la proximité avec nos clients nous tient particulièrement à cœur. Avec les rénovations NEW LOOK, les rénovations des CAR WASH, des anniversaires ou de nouvelles gérances de stations, notre passion pour la moto ou même des quartiers entiers qui ont vu le jour à proximité d'une station TAMOIL, l'année nous a tenue en haleine !

Cette année, nous avons également sillonné le pays de Kreuzlingen (TG) à Sorengo (TI) et de Saint-Gall à Châtelaine (GE). Nous avons également pu profiter d'un bel été pour organiser une exposition de motos pour nos amis motards à Gingins (VD). Nous nous réjouissons d'ores et déjà d'organiser, avec vous peut-être, la prochaine fête ! ■



TAMOIL Belp



TAMOIL Sierre

NEW LOOK

Sierre CAR WASH



TAMOIL Kreuzlingen

NEW LOOK



TAMOIL Schlieren

NEW LOOK



TAMOIL Châtelaine

Bienvue Quartier de l'Etang



TAMOIL Dietikon

NEW LOOK



TAMOIL Gingins

Biker days



TAMOIL St-Gall

NEW LOOK



TAMOIL Sorengo

NEW LOOK + café bar



TAMOIL Biasca

Nouvelle gestion



## Bienvenue aux nouveaux collaborateurs du département Retail Network



**Maeva MARIN**  
Business Analyste

Mme Marin a effectué son stage de fin d'études chez TAMOIL SA en 2021, avant d'être engagée à temps plein en 2022 suite à l'obtention de son Master en Management, avec une spécialisation en Business Analytics à HEC Lausanne. Elle participe à la création d'outils de gestion des données, ainsi qu'à la collecte et à l'analyse de celles-ci. Mme Marin se charge également de l'implémentation de nouveaux processus et de leur optimisation. ■



**Sébastien BILLET**  
Gestionnaire administratif  
& financier

M. Billet a rejoint le service administratif de notre département en avril 2022. Ses études de commerce et ses expériences dans le domaine en Allemagne, en France et en Suisse l'ont bien préparé pour son rôle polyvalent chez TAMOIL. Bilingue français – suisse allemand, il s'occupe entre autres de la gestion des sinistres et de la relation avec les assurances. De plus, il gère l'approvisionnement et la gestion des lubrifiants comme de l'AdBlue®. ■



**Luca PITTET**  
Assistant marketing  
& communication

Fort de son expérience en tant que collaborateur commercial, assistant de direction ou spécialiste en communication, entre autres dans la branche de l'énergie, M. Pittet est venu renforcer l'équipe marketing depuis l'été 2022. Bilingue français - italien et avec de très bonnes connaissances en allemand et en anglais, M. Pittet est d'ores et déjà très à l'aise dans le domaine de la communication au sens large comme dans celui du département inhérent aux spécificités de la communication du département Retail de chez TAMOIL. ■

## Équipées comme jamais, nos stations !

Certains équipements de consommables dans nos stations ayant pris de l'âge, TAMOIL a décidé de se lancer dans le projet de changer les *dispensers* à papier et à gants. Nous nous sommes donc mis au travail et le service technique de TAMOIL a, par conséquent, planché sur le renouveau de ce matériel. Le but recherché était d'homogénéiser et de moderniser ces distributeurs. Mais attention, l'un des *challenges* était aussi de respecter un certain nombre de critères comme par exemple, l'esthétique et l'ergonomie.

Le choix s'est finalement porté sur du matériel à la fois **plus écologique et plus économique**. Comment ? Notamment grâce à la distribution feuille à feuille, ce qui engendre une diminution des coûts, ainsi que des pertes moins importantes de papier non-utilisé. Idem pour le *dispenser* à gants.

Une phase pilote concluante s'est déroulée dans trois de nos stations tessinoises. Le feu vert a donc été donné à nos partenaires Essity et Weita. ID Néon a ensuite pu débiter les installations des distributeurs en octobre. L'ensemble du réseau devrait être équipé de ces nouveaux *dispensers* pour la fin de l'année. ■



## Tout, tout le temps avec les automates kiosk

Comme annoncé dans notre édition précédente, les automates kiosk de l'entreprise Valora ont remplacé les anciens distributeurs de snacks et boissons fraîches de Selecta. La majorité de ces nouvelles machines sont de dernière génération et sont équipées d'un écran tactile sur lequel il est possible de sélectionner l'article choisi.

Ces nouveaux automates ont commencé à être installés à partir de novembre 2021. L'implémentation a d'abord eu lieu dans les stations avec shop opérées par Valora. Progressivement, l'installation sera étendue à d'autres stations avec et sans shop. Actuellement une cinquantaine de distributeurs ont déjà rejoint leur emplacement attribué. En tout, ce sont entre 80 et 90 automates kiosk qui seront installés d'ici la fin d'année 2023. ■



## Contactless all the way !

L'implémentation du paiement sans contact par cartes de crédit et débit est désormais chose faite dans toutes les stations, ainsi que la possibilité de payer par TWINT dans les shops. Mais deux autres projets sont très attendus afin de permettre à nos clients un paiement sans contact à 100%.

D'abord, la fonctionnalité TWINT aux automates de paiement à l'extérieur est en cours de développement chez WORLDLINE et sera implémentée dans le deuxième semestre de l'année prochaine.

Ensuite, les cartes carburant TAMOIL seront équipées d'une puce NFC, ce qui permettra de payer sans contact dans toutes nos stations. S'agissant d'un projet important impliquant plusieurs de nos partenaires, la mise en œuvre est attendue pour la fin 2023. ■



## Nouveaux distributeurs pour articles d'entretien

Nous sommes habitués aux automates qui nous approvisionnent en nourriture, en boissons, en produits d'hygiène ou autres.

Notre partenaire RIWAX, fabricant et distributeur de produits spécialisés pour l'entretien des véhicules, n'a donc pas hésité à concevoir son propre automate nommé « Vendino ». Cet appareil propose déjà toute une panoplie de produits nécessaires pour nettoyer et embellir votre véhicule. Il est désormais testé pendant une phase pilote dans le TAMOIL CAR WASH de Bulle. Si cette expérience s'avère concluante, d'autres CAR WASH pourront bénéficier de ce nouveau distributeur automatique, 7/7 et 24/24. ■



## Nouvelles affiches OOH Clear Channel

Vous avez peut-être remarqué que des panneaux publicitaires de formats horizontaux (F12) et verticaux (F200) sont disposés dans nos stations ou parfois juste à côté.

Nous avons créé avec l'agence Sabina Advertising deux sujets différents pour promouvoir les cartes : un sujet printemps/été et un sujet automne/hiver.



Ci-dessous, vous découvrirez le sujet automne/hiver pour la saison à venir. L'idée étant toujours de montrer aux usagers de la route quelques beaux moments d'évasion **On the Road!** et toujours grâce à nos cartes clients **TAMOIL MyCard** et/ou **TAMOIL CompanyCard**. ■





## Extension de réseau

L'année 2022, c'était le calme avant la tempête! Dans un environnement difficile, nous avons su maintenir la taille de notre réseau, et nous avons pu mettre en œuvre une transformation majeure: notre station de Saint-Gall a vécu une véritable métamorphose et a repris du service cet été après plusieurs mois de fermeture. Elle se présente désormais avec la nouvelle identité visuelle de TAMOIL, le NEW LOOK. En outre, son shop a été agrandi et les panneaux solaires installés sur son toit permettent de couvrir environ 20% de ses besoins annuels d'électricité.

En 2023, nous allons augmenter significativement le rythme et accueillerons au moins **trois nouvelles stations-service** dans notre réseau. En outre, une nouvelle construction verra le jour en Thurgovie, et la station autoroutière de Herrlisberg Nord portera bientôt les couleurs de TAMOIL.

### Le canton de Thurgovie accueillera une 5<sup>e</sup> station TAMOIL

Actuellement en construction, une toute nouvelle station verra bientôt le jour à Sirnach (TG). Fin août, les travaux ont franchi une nouvelle étape avec l'installation d'une citerne à 5 réservoirs d'un volume total de 110'000 litres. Une vidéo de la mise en terre de cette impressionnante citerne peut être visionnée en scannant le QR-code ci-dessous.

La construction de la station-service, du bâtiment commercial adjacent et du complexe résidentiel situé derrière la station progresse selon le plan établi. Une inauguration de cette station avec un shop, opérée par SPAR avec son business model **SPAR express**, est prévue en automne 2023.



Livraison de la citerne sur le chantier



Mise en terre de la citerne

### Une nouvelle station autoroutière dans le réseau TAMOIL

Cet été, TAMOIL a remporté l'appel d'offre du canton de Zurich pour une concession de 30 ans pour l'exploitation de l'aire de service autoroutière Herrlisberg Nord. Se situant au km 123.65 de l'A3 qui est l'une des autoroutes les plus importantes de Suisse, elle compte plus de **55'000 passages par jour**.

Le bâtiment actuel sera remplacé par une nouvelle construction avec une architecture moderne et offrira aux clients une ambiance chaleureuse et baignée de lumière avec beaucoup de verre et de bois. Grâce à des détails bien pensés, comme une installation photovoltaïque et des pompes à chaleur, l'accent sera mis sur la durabilité et la sensibilisation aux ressources.

Travaillant toujours avec des partenaires spécialisés dans la distribution alimentaire et la restauration pour la partie shop et hospitalité, le choix de TAMOIL s'est porté sur **Autogrill** pour ce nouveau projet. **Autogrill** est leader mondial de la restauration pour voyageurs et propose des concepts innovants tel que GranBar, Holy Cow et SPAR express à Herrlisberg Nord.

En ce qui concerne la partie mobilité, l'offre de carburants traditionnels sera complétée par des bornes de recharge électrique afin de répondre aux besoins croissants des véhicules électriques. ■



Scannez et découvrez la construction



Edité par

TAMOIL SA

Département Retail Network

Route de Pré-Bois 29 / 1215 Genève 15 Aéroport

+41 22 791 83 11 / info@tamoil.ch / tamoil.ch



Graphic design & print

Sabina Advertising

+41 21 616 41 41 / sabina.ch