

144<sup>e</sup> ANNÉE

# JSH

© SINCE 1876



JSH.SWISS  
PRINTEMPS 2020

SPECIAL SALONS  
MOTEUR  
MATIÈRES  
MÉTIFERS  
MARCHÉS

ABO CHF 18.76 / AN  
CHF 14.40 | € 12.91

*Big Data, Machine Learning et Blockchain versus Observatoires, chronométrie, réglage et grands horlogers. JSH® Magazine, fidèle à son ADN de journal suisse d'horlogerie, explore l'histoire horlogère et les pistes du futur.*

**JSH** MARCHÉ

## Temple horloger multimarques

### 12Time : soudain, le SAV s'offre un capital sympathie

Par Lee Warrien / T&G +41

Les collectionneurs du monde s'en plaignent souvent. Lorsqu'il s'agit de réparer sa montre, ou juste de lui offrir un simple entretien, le SAV horloger traîne la patte. Devis coûteux, délais démesurés et, au final, le nombre d'anecdotes négatives que colportent sans ménagement les flux de discussion sur les réseaux, forums indépendants, blogs et parfois même, commentaires désobligeants oubliés sur les pages officielles des marques.

«Je ne suis pas convaincu que tous les CEO de l'horlogerie aient pris la réelle mesure de l'avantage possible vis à vis de leurs clients», relève Michel Teweles, patron fondateur de cette nouvelle structure qui entend redonner à cette activité ses lettres de noblesse. Non pas en faisant cava-



*«Ravi de la retrouver en parfait état après une révision complète. Elle en avait besoin, elle prenait 1'30" par jour. Service rapide, prix sympa», écrit Philippe Perret du Cray, partenaire JSH® Magazine qui a testé 12Time pour sa Zenith vintage.*



Dans les 200 mètres carrés de locaux à Gland, les dernières machines et surtout, l'expertise d'un horloger-rhabilleur, expert en restauration

lier seul, mais en agissant de concert avec les marques sans négliger l'univers des collectionneurs et des passionnés.

#### Avec les marques, en mode collaboratif

En ligne de mire, 12Time vise les marques indépendantes dont les business plans pourtant prévoyants, se laissent vite dépasser par la réalité du manque de ressources. «La majorité de ces marques est consciente des enjeux du SAV, mais face aux difficultés du terrain, l'analyse du départ est souvent différée et finit par passer au second plan», souligne l'entrepreneur. Une réalité qui se duplique du côté des détaillants, ces fameus



#### «Montre mécanique, une révision tous les cinq ans»

*C'est conseillé, après toute période de garantie ! Les perspectives de croissance de 12Time Switzerland sont prometteuses. La société, fondée en 2019 émane d'un noyau de collectionneurs et professionnels. Elle est basée à Gland et ses 200 mètres carrés sont habités par un parc machine de dernière génération et de référence (Craovisier, Witschi, Bergeon, Ferner, Elma pour n'en citer que quelques-uns). Un horloger à demeure, rhabilleur complet, expert SAV et en restauration, un maître polisseur maison, deux peintures du secteur qui cumulent plus d'un demi-siècle d'expérience au sein des plus prestigieuses enseignes horlogères. De quoi satisfaire les exigences de certification des marques horlogères. Déjà certifié lou en phase de l'être par Baume & Mercier, Cartier, IWC, Jaeger-LeCoultre, Montblanc, Panerai, Omega, en discussion avec d'autres grandes maisons, ce nouveau temple horloger dédié à l'excellence en matière de SAV est l'œuvre de Michel Teweles, 30 ans d'activité au service du luxe dans les domaines du yachting et de l'horlogerie*

MARCHÉ **JSH**

points de vente physiques qui, par les temps qui courent, sont mis à mal par la complexification du marché, tant à cause du transfert croissant des ventes sur internet qu'à cause des politiques de marques toutes puissantes lorgnant de plus en plus sur leurs marges. Et qui ne se privent pas d'interventionnisme lorsqu'il s'agit de draguer le client final.

### 12Time Switzerland, au-delà du simple SAV, prix, délais et transparence

Toujours en mode BtoB, l'entité naissante vise aussi les plus grandes enseignes, demandeuses de relais agréés, respectueux de leur image et des bonnes pratiques, se réjouissant de pouvoir systématiquement ou occasionnellement *outsourcer* leurs tâches les moins gratifiantes. En effet, alors qu'on pourrait tout miser sur le concept honorable d'entretien et de service, on n'aime jamais dans l'horlogerie parler de *réparation* dans un monde qui prône l'éternité du fonctionnement, la longévité de la précision et une fiabilité qui s'incruste dans le registre de l'évidence quant à un positionnement haut-de-gamme.

#### Prolifération des passionnés

Parmi les clientèles enclines à se réjouir de l'arrivée de ce nouvel acteur, il y a bien sûr les collectionneurs et les passionnés. Ils sont toujours plus nombreux à acquérir des montres déjà portées, des pièces retrouvées au détour d'un héritage ou d'un coup de cœur puicier. Les bourses horlogères prolifèrent, les scores vertigineux des maisons de ventes aux enchères, tout au moins leurs records copieusement médiatisés, incitent de plus en plus d'adeptes à faire le saut. Et à se retrouver propriétaire d'une pièce qui mérite une révision, un entretien voire



Redonner l'état de neuf à une pièce portée, grâce au maître polisseur maison.

une réparation. Alors autant s'adresser à une entité solide, certifiée par les marques et garante de compétences horlogères acquises au fil de carrières dûment validées.

En-deçà des opérations lourdes, ces réparations qui réclament des composants historiques introuvables qu'il faut parfois refaire, il y a aussi toutes ces *légères* interventions que sont les polissages et les avivages, les démaignétisations, les lubrifications de mécanismes simples ou à complication, les réglages et les tests de précision... Des gestes plus simples qui, sans qu'ils soient pour autant simplistes, encombrèrent de plus en plus les canaux institués des SAV officiels. Car, à force d'écouler presque deux dizaines de millions de pièces depuis plusieurs années, l'horlogerie suisse qui doit aussi composer avec la déferlante *vintage*, s'expose inévitablement à une recrudescence des demandes *légères* en suivis légitimes. La réponse proposée par 12Time Switzerland à cet inéluctable phénomène, apparaît plus qu'à propos. ■

www.12time.ch