

# RoadBook

www.roadbookmagazine.ch

EDITION SUISSE

MAGAZINE

## *Jetman* *Le ciel pour horizon*

N° 15 • Été 2014

No. 15 • Summer 2014



CHF 15.-



# *Les aiguilles, ces gardiennes du temps*

*Watch hands, endless timekeepers*







TEXTE / TEXT SONJA FUNK-SCHULER  
PHOTOS FIEDLER SA, DAVID NALDINI

UN QUART D'HEURE, UNE DEMI-HEURE? DES EXPRESSIONS QUI NOUS RAMÈNENT IMMANQUABLEMENT À L'AIGUILLE, CETTE GARDIENNE DU TEMPS QUI DÉFILE INLISSABLEMENT SUR LE CADRAN DE NOTRE MONTRE POUR LE DÉCOUPER EN «TRANCHES TEMPORELLES». ROADBOOK VOUS INVITE À JETER UN REGARD DERRIÈRE LES COULISSES DE LA SOCIÉTÉ FIEDLER SA EN COMPAGNIE D'ISABELLE CHILLIER, 4<sup>E</sup> GÉNÉRATION DE CETTE MAISON GENEVOISE 100% FAMILIALE.

QUARTER TO, HALF PAST... SUCH EXPRESSIONS INEVITABLY BRING US BACK TO THE WATCH HAND, THE TIMEKEEPER THAT MAKES ITS WAY TIRELESSLY ROUND THE DIAL. ROADBOOK INVITES YOU TO TAKE A LOOK BEHIND THE SCENES AT FIEDLER SA WITH ISABELLE CHILLIER, A MEMBER OF THE FOURTH GENERATION AT THE 100% FAMILY-OWNED GENEVA COMPANY.



*Isabelle Chillier, 4<sup>e</sup> génération de la maison Fiedler SA*

**M**algré le boom des montres numériques dans les années 80, les aiguilles ont perduré par-delà les crises, intimement liées au monde de la haute horlogerie dont le succès ne cesse de fasciner. Si l'horlogerie suisse ne constitue que 3% du marché mondial en termes de quantité, elle représente à elle seule 50% en valeur. Pour preuve, quelque 35 millions de pièces de haute horlogerie sont exportées chaque année pour un chiffre d'affaires avoisinant les 50 milliards de francs suisses.

Aujourd'hui, sur les quatre entreprises renommées dans la fabrication des aiguilles de montre, trois maisons sont familiales et indépendantes de tout groupe horloger. Ces quatre firmes se partagent la quasi-totalité du marché de l'aiguille dans notre pays, dont la maison Fiedler SA, spécialisée dans la production «haut de gamme», aussi nommée «d'aiguilles soignées».

### L'INDÉPENDANCE FAMILIALE

«Mon arrière-grand-père a quitté la Chaux-de-Fonds pour effectuer un apprentissage de fabricant d'aiguilles dans l'entreprise genevoise Leisenheimer fondée en 1848. Il a racheté la société en 1918, pour finalement remettre les rênes à mon grand-père en 1953. Ce dernier a légué

à son tour l'affaire à son beau-fils, mon père, qui me conseille et m'accompagne aujourd'hui jusqu'à ce que je puisse prendre mon propre envol» confie Isabelle Chillier. Spécialisée dans les aiguilles haut de gamme, la société compte 180 employés pour une quinzaine de clients très actifs. «Depuis les cinq dernières années, les maisons de haute horlogerie entretiennent le système du «double resourcing», s'inscrivant dans une politique de sécurisation des réapprovisionnements. Nous travaillons donc parallèlement à l'un de nos deux concurrents, même si nos procédés de fabrication peuvent diverger. Nous partageons cependant un réel know-how suisse et sommes tous très fiers de notre indépendance, garante d'une stabilité de l'actionnariat» ajoute-t-elle.

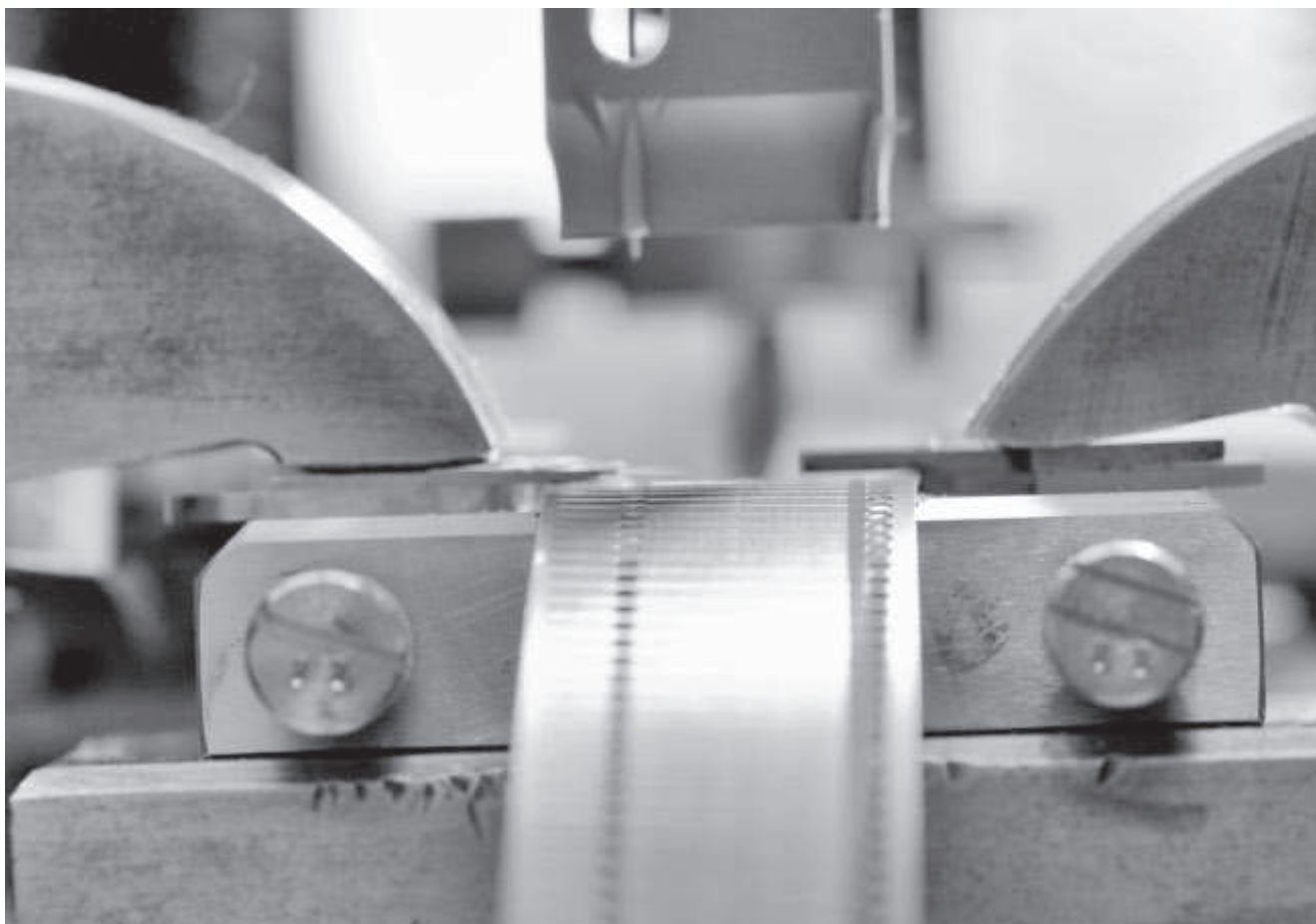
### L'INTERVENTION HUMAINE AVANT TOUT

Bien des secteurs industriels sont totalement automatisés de nos jours. Il n'en va pas de même pour la fabrication des aiguilles pourtant. «Nous ne travaillons qu'à la commande. La variété de nos clients, des séries, des formes ou encore des tailles fait que nous ne pouvons pas automatiser notre processus de fabrication. Nous possédons certes des machines à commande numérique depuis notre déménagement à la route de St-Julien en 2006,

qui associent savoir-faire et nouvelles technologies, mais la plupart de nos appareils «sur mesure», requièrent l'intervention humaine. Sur 180 personnes, quelque 150 travaillent à la production, dont 18% au seul réglage des machines. Chaque découpage est en outre réalisé à la main. Nous accordons une importance primordiale au contrôle qualité, effectué en majeure partie par des collaborateurs. Sur un peu moins de 10 millions de pièces produites par an, nous enregistrons un taux de déchets entre 30 et 40%» explique Isabelle Chillier.

### BINÔME CLIENT-FOURNISSEUR

«Nos clients nous témoignent une grande considération et nous traitent comme des vrais partenaires, dans un esprit d'écoute et de partage. Ils reconnaissent notre savoir-faire, c'est très constructif. Lorsqu'un incendie a ravagé nos ateliers en 1992, nous forçant à stopper la production pendant six mois, nous avons pu compter sur le soutien et la compréhension de nos principaux clients, nous leur en sommes d'ailleurs reconnaissants jusqu'à ce jour. Ce genre d'incident est certes violent, mais il génère aussi un formidable élan de solidarité. Nos employés par exemple se sont énormément investis afin de rattraper le retard pris».





## DANS LE VIF DU SUJET

Fiedler SA distingue trois types de commande: de prototype, de première série et de réapprovisionnement. Le délai de livraison standard est en général de 3 mois pour des références connues. Pour de nouvelles commandes qui sortent des normes établies, cette durée s'étendra alors à 4-6 mois. Résumons brièvement les étapes de fabrication: tout débute par une bande de métal (or, laiton, bronze ou pfinodal) sur laquelle on procède au pré-perçage du trou de canon, qui servira de repère aux étapes suivantes (trou par trou, à l'aide d'une presse équipée d'un perceur et d'une matrice). Vient ensuite l'opération du canonnage, permettant d'emboutir le canon sur la bande. Elle est suivie par le découpage de chaque aiguille, dont la forme a été créée à l'aide d'outillage spécifiquement conçu à l'interne. La finition de chaque pièce (diamantage et polissage) est à nouveau entièrement faite à la main sur des posages. Les aiguilles sont à cet effet collées sur un support pour être en premier lieu diamantées (action d'usiner la surface de l'aiguille avec un diamant), puis une fois décollées, elles sont réalignées sur un posage pour être polies. Au terme des deux opérations, elles auront obtenu leur éclat final.

Pour la mise en couleur, toutes les aiguilles, à l'excepti-

on de l'or, subissent un traitement de surface, de bain galvanique. «On dénote actuellement un déploiement des décors et des peintures. Auparavant, les couleurs rouge, blanc et noir étaient de mise pour les vernis. Aujourd'hui, les marques font preuve de créativité dans l'exploration des teintes. Chaque pigment comme p.ex. le luminova et chaque peinture est à nouveau appliqué par les mains expertes de nos équipes majoritairement féminines» précise Isabelle Chillier. Pour terminer dans un esprit de recherche d'excellence, le rigoureux contrôle qualité consiste à encarter les aiguilles une à une sur des cartes de conditionnement pour les vérifier au micro. En raison des nombreuses manipulations subies, et des exigences de l'horlogerie haut de gamme (respect des cotes), le taux de déchets reste non négligeable. Précisions à ce stade que seules les matières précieuses sont refondues.

## VALORISER SON PERSONNEL

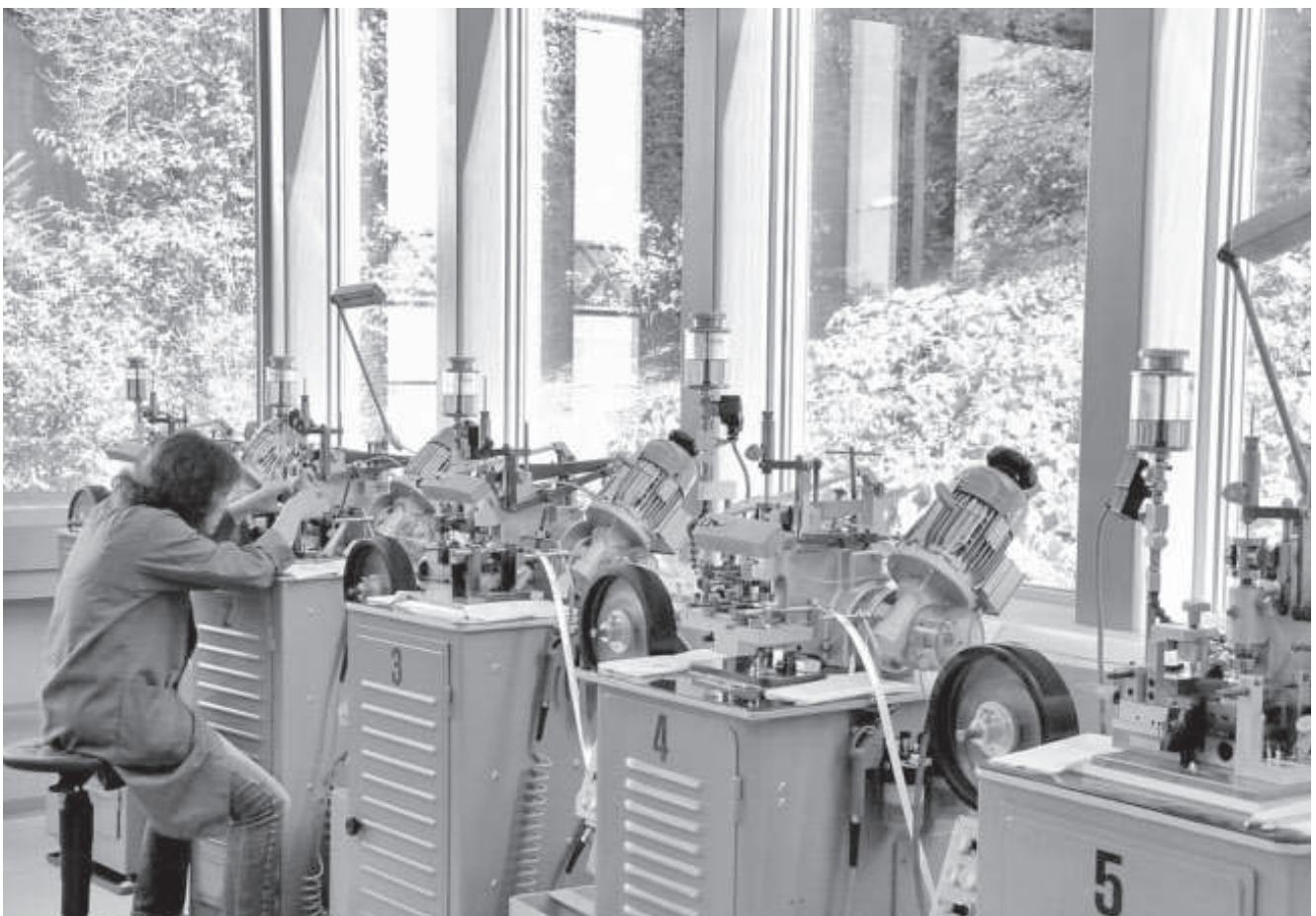
«Chaque étape du processus est un maillon de la chaîne sans lequel tout s'écroulerait. Je tiens donc à valoriser la contribution de nos collaborateurs. J'aimerais de plus en plus les fédérer autour de projets dont les valeurs sont identiques aux nôtres» s'exclame la pétillante directrice. Aussi a-t-elle tenu à soutenir Jacques Valente lors de sa traversée transatlantique en solitaire visant à sensibiliser le

public au don d'organes. La présentation de la démarche par le navigateur dans les bureaux de Fiedler SA, suivie d'un apéritif, a d'emblée suscité un vif intérêt auprès des employés.

## UNE FEMME PASSIONNÉE

Isabelle Chillier voue une passion illimitée à l'art... ou presque puisque ses passe-temps favoris sont les amis, l'art, la mer et la montagne. Après des études en économie politique et internationale, la jeune femme part travailler dans le marché de l'art à Paris. Un diplôme de management culturel en poche, elle enchaîne les expériences et stages, notamment en galerie d'art et auprès de Christies où elle décroche un diplôme en histoire de l'art et beaux-arts. «Parmi mes souvenirs les plus marquants figure l'encadrement d'une photographie vieille d'une centaine d'années. Elle valait jadis env. FF 700'000.-, je n'osais à peine la toucher». Le permis de travail français lui est enfin octroyé, mais il opérera en réalité comme un déclencheur: une évidence la frappe de plein fouet, le souhait de retrouver ses amis à Genève et d'être maître de son destin en intégrant la société familiale.

Retour à Genève en 2001 pour rejoindre son père à la tête de Fiedler SA où, au fil des années dans divers postes,



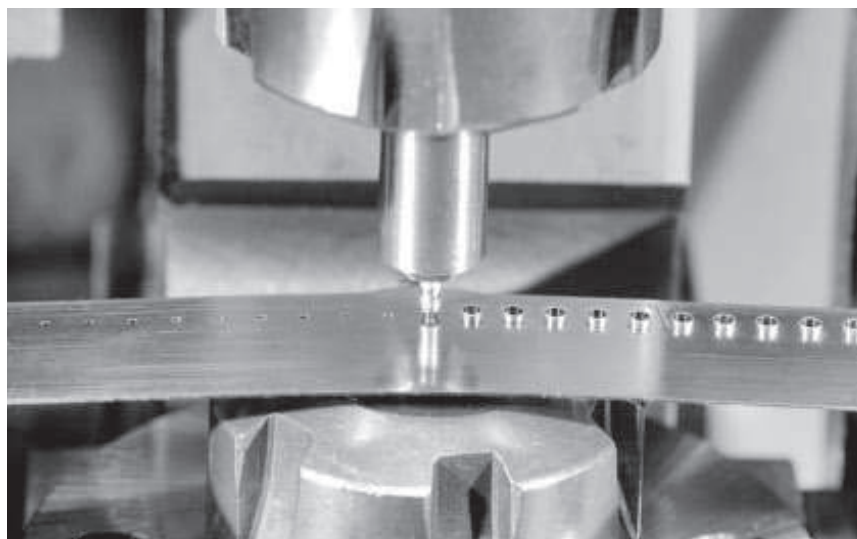
elle prend progressivement la supervision et direction des opérations. «Aujourd'hui, je me nourris encore de l'art et me rends régulièrement à de grandes foires européennes. Je rêve de créer un jour une fondation pour l'art». Les réseaux Family Business Network (FBN) et Entrepreneurs' Organization (EO) constituent d'autres sources d'inspiration. «Les rencontres sont stimulantes à tous points de vue. Le partage d'expériences avec des personnes confrontées aux mêmes réalités que moi sont enrichissantes et me font beaucoup grandir». Avant de grimper dans sa MINI Cooper S, une voiture «qui lui ressemble», Isabelle Chillier avoue que si chaque nouveau modèle de montre pourvu d'aiguilles Fiedler est un instant d'émotion, son plus grand moment horloger ne remonte qu'à une année, lorsqu'elle a été amenée à remettre la Petite Aiguille d'or à la marque Zenith lors du Grand Prix de l'Horlogerie. Décidément, une belle reconnaissance de la contribution de Fiedler SA au paysage horloger suisse. ■

**D**espite the boom in digital watches in the 80s, watch hands have weathered the crisis, thanks to their intimate association with the world of luxury watchmaking, whose success is consistently impressive. Swiss watches may only represent 3% of the global market in terms of quantity, but they account for 50% of its value. Some 35 million fine watches are exported every year, generating income of around 50 billion Swiss francs.

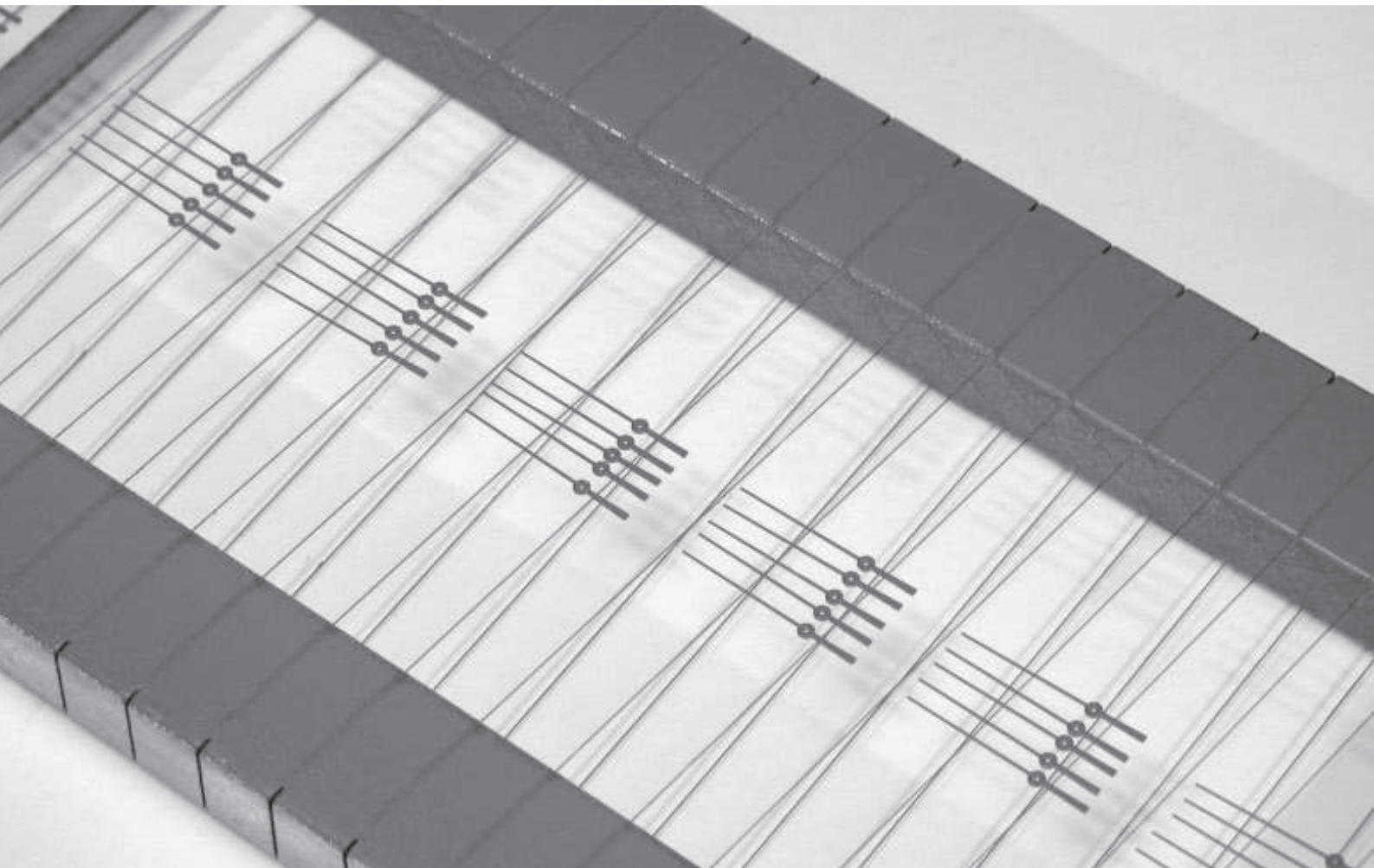
Today, amongst the four renowned firms specialised in the manufacturing of watch hands, three firms are family-owned and independent of any watchmaking group. Those four companies share almost the entire Swiss watch hand market between them, one being Fiedler SA, specialised in high-end production.

#### **FAMILY INDEPENDENCE**

“My great-grandfather left Chaux-de-Fonds to take up an apprenticeship as a watch hand maker at the Geneva-based company Leisenheimer, founded in 1848. He bought the company in 1918, eventually handing over the reins to my grandfather in 1953. He in turn left the business to his son-in-law, my father, who is now giving me advice and guidance until I can go solo,” says Isabelle







Chillier. The company, which specialises in high-end watch hands, has 180 employees and around fifteen highly active customers. 'Over the past five years, haute horlogerie firms have maintained the system of "double resourcing" as part of their policy for ensuring security of supply. We therefore work alongside one of our two competitors, even though our manufacturing processes may differ. However, we share genuine Swiss expertise and are all very proud of our independence, which guarantees the stability of our shareholder structure,' she adds.

### **HUMAN INVOLVEMENT IS PARAMOUNT**

Many industrial sectors are fully automated these days. That does not apply to the manufacture of watch hands, though. 'We work to order. The variety of our customers, series, shapes and sizes means that we cannot automate our manufacturing process. It's true that we have possessed CNC machines, enabling expertise to be combined with modern technology, since our move to Route de St-Julien in 2006, but most of our equipment for production "to measure" requires human involvement. Out of 180 people, some 150 work in production, including 18% on machine

setting alone. All cutting operations are also done manually. We attach the utmost importance to quality control, which is largely performed by co-workers. Out of a total output of just under 10 million items per year, we have a rejection rate of between 30 and 40%,' Isabelle Chillier explains.

### **THE CUSTOMER-SUPPLIER RELATIONSHIP**

'Our customers show us great consideration and treat us as genuine partners in a spirit of listening and sharing. They recognise our expertise, and the relationship is highly constructive. When a fire destroyed our workshops in 1992, forcing us to stop production for six months, we could count on the support and understanding of our key customers, and for that we remain grateful to them to this day. Such incidents are a terrible shock, of course, but they also generate a tremendous outpouring of solidarity. For example, our employees made huge efforts to make up for lost time.'

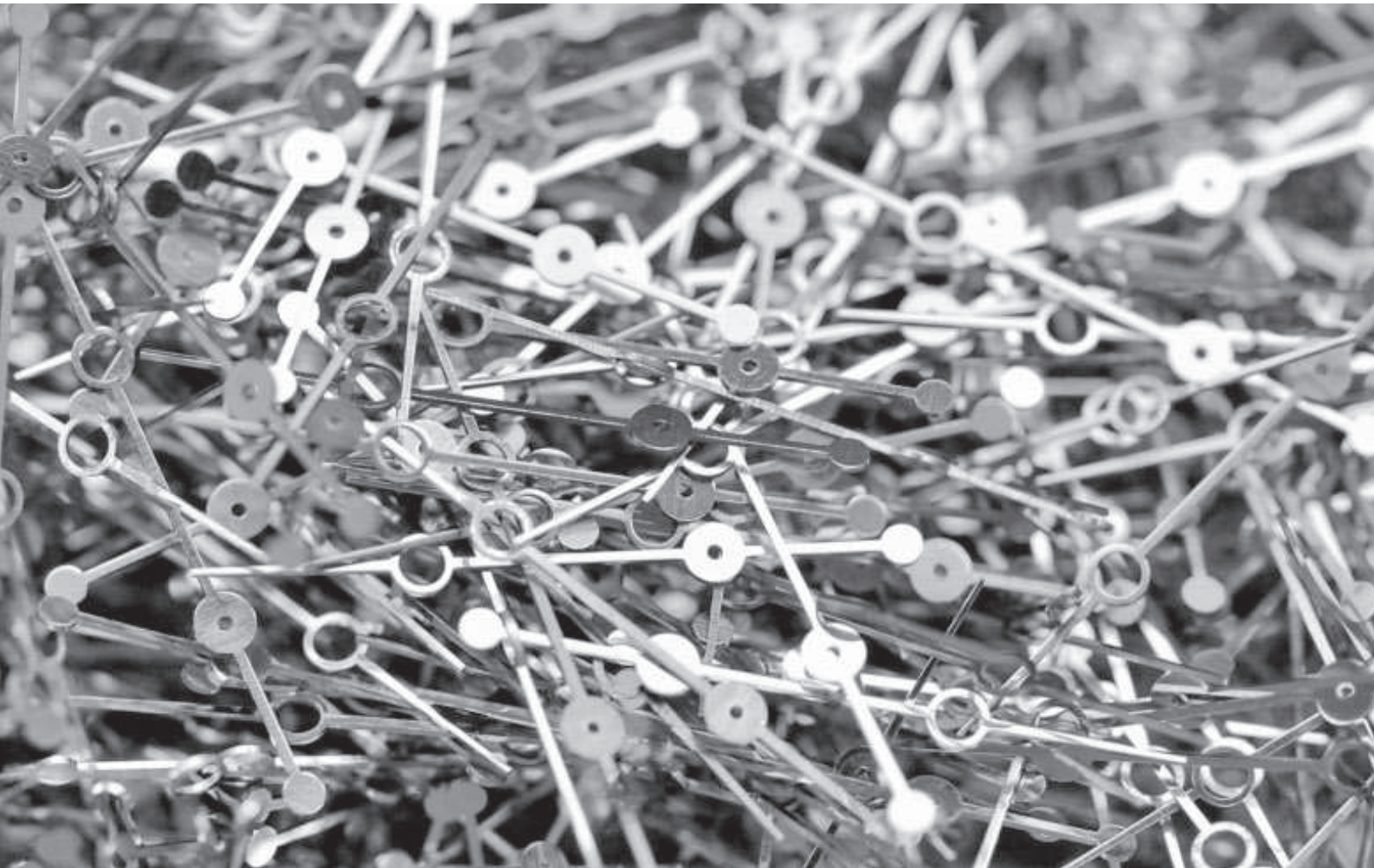
### **THE HEART OF THE MATTER**

Fiedler SA distinguishes three types of order: prototypes, first series and repeat orders. A standard delivery delay is

usually three months for well-known references. For new orders which are out of the ordinary, this extends to four or six months. The production stages can be briefly summarised as follows: everything starts with a strip of metal (gold, brass, bronze or Pfinodal) on which the hour-wheel hole is pre-drilled. This will serve as a guide for the following steps (hole by hole, using a press equipped with a drill and a die-cutter). Next, the hour-wheel is stamped out of the strip of metal. Each needle is then cut out, its shape having been created using tools specially designed in-house. The finishing of each piece (diamond dressing and polishing) is again done completely manually. The watch hands are glued to a support in order to be first diamond-polished (action of machining the surface with a diamond) and once unglued, they are aligned to be polished. At the end of these two operations, they will have obtained their final gloss.

For the colouring, all needles (with the exception of golden ones) undergo a surface treatment in an electroplating bath. 'We are currently seeing an expansion of decorative designs and paints. Previously, the colours





red, white and black were the norm for the varnishes. Today, brands are showing their creativity in exploring different colours. Each pigment, such as LumiNova, and each layer of paint is, again, manually applied by our team of experts, most of whom are women,” says Isabelle Chillier. The quest for excellence is very much in evidence in the final stage: a rigorous quality control procedure which involves mounting the needles one by one on cards to be checked under the microscope. Due to the many production stages the needles pass through and the exacting standards of high-end watch-making in terms of dimensional accuracy, the rejection rate is significant. Only the precious materials are melted down for reuse at this stage.

#### **VALUING THE WORKFORCE**

“Every step of the process is a link in the chain without which everything would collapse. I therefore seek to affirm the contribution of our employees. Increasingly, I wish to unite them around projects whose values reflect our own,” exclaims the high-spirited director.

This accounts for her wish to support Jacques Valente during his solo transatlantic crossing to raise public awareness about organ donation. The sailor’s presentation of his project at the premises of Fiedler SA, followed by an aperitif, attracted great interest among employees from the start.

#### **A WOMAN OF ENTHUSIASM**

Isabelle Chillier has a passion for art that is boundless... or almost so, as she lists her favourite pastimes as friends, art, the sea and the mountains. After studying international political economy, she left to work in the art market in Paris. She obtained a diploma in cultural management and then underwent a X variety of work experience and internships, among other places at an art gallery and at Christies, where she earned a qualification in art history and fine arts. “One of my most striking memories is of a hundred-year-old photograph frame. It was worth around 700,000 French francs at the time, and I hardly dared touch it.” Eventually she obtained a French work permit, but in fact this had the effect of crystallising a decision: she suddenly realised with

complete clarity that she wished to return to her friends in Geneva and to be the master of her own fate by integrating the family business. She returned to Geneva in 2001 to join her father at the head of Fiedler SA, where after a few years in various positions she gradually takes over the operational supervision and running of the company. “Today, I still draw sustenance from art and regularly visit major European fairs. I dream of establishing an art foundation one day.” The Family Business Network (FBN) and Entrepreneurs’ Organization (EO) networks are another source of inspiration. “The meetings are stimulating in every sense. Sharing experiences with people facing similar situations is enriching and has helped me to grow a lot.” Before getting into her MINI Cooper S, a car “like herself”, Isabelle Chillier admits that if any new watch model featuring Fiedler watch hands is an emotional moment, her greatest watchmaking souvenir occurred just a year ago, when she had the honour of presenting the Petite Aiguille d’or award to the brand Zenith at the Grand Prix de l’Horlogerie. A fine recognition of the contribution of Fiedler SA to the world of Swiss watchmaking. ■