



Gestion

Location longue durée Des services à la carte

Entretien, pneumatiques ou encore assurance, cartes carburant ou éco-conduite : en matière de services associés, les entreprises recourent ou non aux prestations de leurs loueurs, dans une logique qui ne tient pas de la seule réduction des coûts. Entrent ainsi en ligne de compte la taille de l'entreprise, son organisation mais aussi ses attentes.

« Les grands comptes ont de plus en plus tendance à saucissonner et à regarder en détail prestation par prestation. À partir d'une certaine taille de parc, des entreprises optent, par exemple, pour l'auto-assurance, ce qui peut avoir du sens à partir de 500 ou 600 véhicules », souligne d'emblée Cédric Marquant, directeur marketing et business development chez Alphabet.

Quant aux tout petits comptes, « ils n'ont souvent aucun problème pour gérer en interne leur quelques véhicules et leurs conducteurs. Ils ont





besoin d'un financement mais pas forcément de prestations complémentaires», complète Gérard de Chalonge, directeur commercial d'Athlon.

« En revanche, les comptes moyens, à partir de 10 véhicules en parc, et plus particulièrement ceux qui approchent la centaine, ne disposent pas des ressources humaines pour assurer le suivi, le reporting et le contrôle de la flotte. Et le remboursement sur notes de frais reste difficile à contrôler. Ils ont alors besoin de s'appuyer sur un spécialiste », poursuit le responsable d'Athlon.

Le choix du tout-compris pour la simplicité

« La gestion en interne des différents services comme l'entretien, les pneus, les cartes carburant, etc. représente parfois des économies de quelques euros en bas de page. Mais ce fonctionnement peut finalement coûter plus cher en gestion. Depuis un ou deux ans, nous remarquons un retour progressif à des offres packagées », ajoute Gérard de Chalonge.

Ainsi, Alain Gilbert, responsable du parc du groupe d'assurance mutualiste militaire AGPM basé à Toulon (826 salariés), a choisi le tout-compris pour ses 160 véhicules – des VP à 99%. Ce qui intègre l'entretien, les pneus, la gestion

des cartes carburant, l'assurance et les véhicules relais auprès de ses deux prestataires : Diac et LeasePlan. À noter qu'AGPM privilégie la marque Renault et a réussi, avec une nette majorité de modèles de type Scénic, à descendre en moyenne à 109 g de CO₂.

« Nous sommes en LLD depuis 2004 et nous avons directement retenu cette

option qui nous satisfait. Nous avons des véhicules dans toute la France, ce qui est difficile à gérer. Le tout-compris constitue un confort. Certes, nous aurions pu retirer l'assurance car c'est notre spécialité, mais prendre tout le package reste plus simple. Cela évite de gérer les sinistres de nos collaborateurs et permet de négocier des réductions.

DES OUTILS POUR GERER EN INTERNE

« Tous nos utilitaires sont équipés d'un boîtier télématique avec géolocalisation fourni par Mapping Control. Nous pouvons ainsi savoir, quand un client appelle, quel conducteur est le plus proche du lieu d'intervention », explique Caroline Moine, à la tête des 150 véhicules d'Anaveo. Qui emploie aussi les remontées de données pour améliorer le suivi des conducteurs et les bonnes pratiques de conduite.

« Nous allons prochainement prendre des cartes carburant chez Total et disposer aussi de données sur la consommation. Nous pourrions donc aller plus loin dans l'analyse et le suivi.

Nous possédons un logiciel de gestion de parc en interne mais, à terme, nous comptons passer l'ensemble des données sur l'outil internet de Mapping Control », anticipe Caroline Moine.

Le choix du logiciel de gestion et de la télématique embarquée, mais sans géolocalisation, est pareillement privilégié par Vincent Crespel, responsable du parc de Mutuelle Interiale, à la tête de 200 véhicules (voir le témoignage page 28). Pour les responsables de parc qui externalisent peu auprès des loueurs, ce choix amène à « regagner une partie du temps perdu, en optimisant la ges-

tion », estime ce responsable.

« Nous venons de nous doter d'un logiciel de gestion de flotte Gac Technology en cours d'installation. Il permettra de remonter les données de tous les prestataires et de gagner 20 à 30% de temps sur le suivi », espère Vincent Crespel. Qui commence, depuis septembre dernier, à doter ses véhicules d'un boîtier Orange. « En entrant les données de la carte carburant sur les consommations et celles des boîtiers sur les anomalies de conduite, les défauts mécaniques et ceux du moteur, le suivi sera optimisé, tout comme la gestion », anticipe-t-il.



C'est donc un avantage également financier», note Alain Gilbert.

Seules exception chez AGPM : « La gestion des amendes se fait toujours en interne. De même, du fait de nos compétences d'assureur et de nos ressources en interne, nous nous occupons de sensibiliser les collaborateurs à la prévention aux risques routiers et à l'éco-conduite. Nous serions sinon sûrement passés par nos loueurs », précise Alain Gilbert.

Pneumatiques : un retour vers la LLD ?

« Pendant quelques années, la part des contrats incluant les pneumatiques a reculé – et ce jusqu'à 40 % – puis s'est stabilisée. Désormais, elle repart à la hausse, d'environ 1 à 2 points chaque année. Actuellement, près de la moitié des contrats comprennent cette prestation », indique Gérard de Chalonge pour Athlon.

De fait, les loueurs ont diminué les prix sur ce service en recourant à des spécialistes comme Euromaster ou Norauto. Ce qui a pu inciter des

clients à confier à nouveau ce poste aux loueurs. Alphabet, qui estime aussi à 50 % les contrats incluant les pneus, fait un constat identique : « Nous avons été pendant quelque temps concurrencés par de nouveaux acteurs sur le web mais des clients non satisfaits en reviennent », constate Cédric Marquant. « Chaque loueur fonctionne avec quatre ou cinq pneumaticiens, reprend Alain Gilbert pour AGPM. Les collaborateurs ont donc toujours une solution à côté de chez eux. Cela est nettement plus pratique que de rembourser a posteriori sur notes de frais. »

Raisonnement similaire d'Alain Gilbert pour la gestion des cartes carburant : « Les conducteurs peuvent bénéficier de deux cartes, Total et Shell-Esso, avec à la clé les données sur les kilomètres parcourus. » Petit plus chez LeasePlan : « Les véhicules supplémentaires en courte durée, ce qui est très pratique quand un collaborateur doit se rendre par exemple à l'aéroport », poursuit ce responsable.

« Nous avons testé pendant trois ans la maintenance et l'entretien en pas-

sant par nos loueurs. Cela s'avère plus onéreux et nous avons donc sorti ces prestations du contrat », explique Caroline Moine, à la tête des 150 véhicules du parc d'Anaveo, spécialiste des solutions de sécurité électronique (200 personnes). Un choix qui demeure exceptionnel, comme le confirme Cédric Marquant pour Alphabet : « Plus de 80 % des contrats intègrent la maintenance et l'assistance. »

Sortir l'entretien et la maintenance : une exception

La flotte d'Anaveo se compose à 80 % d'utilitaires, exclusivement des Caddy et Transporter Volks-wagen, et à 20 % de VP, essentiellement des Golf. « Notre parc est à 90 % en LLD et les 10 % restants sont en courte durée chez Cargo et France Cars. Cela concerne les nouveaux salariés qui passent ensuite en longue durée. Nos contrats, sur 36 mois et 180 000 km, ne couvrent donc que le financement », détaille Caroline Moine. Anaveo fait appel à Arval, sauf pour une dizaine de VU, des C4, loués auprès de



Credipar, la captive de Citroën. « Lors d'une dernière mise en concurrence il y a un an, Arval nous a proposé de bons tarifs », rappelle Caroline Moine. Qui aurait aussi apprécié de travailler avec son loueur pour ses besoins en courte durée : « Cela serait plus pratique d'avoir un seul interlocuteur », avance-t-elle.

Une organisation qui évolue avec l'entreprise

« Chez Anaveo, tous les VU sont commandés chez un concessionnaires Volkswagen, à Chaponnay dans le Rhône, qui les équipe d'un habillage bois et s'occupe de nous les convoyer. Il reprend alors l'ancien véhicule pour restitution auprès d'Arval », décrit Caroline Moine.

Pour le premier entretien, Anaveo passe par Volkswagen pour des questions de garantie, puis par Norauto qui se charge aussi des pneus. « Anaveo compte onze agences dans toute la France. Il y a toujours un prestataire suffisamment proche », pointe Caroline Moine. Cette dernière est aussi en interface avec l'assureur historique de l'entreprise pour les constats et les sinistres.

Cette gestion « maison » avait été décidée lorsqu'Anaveo comptait encore peu de véhicules en parc. « Nous avons choisi de disposer de ressources en interne. Mais avec la croissance de la société, le fonctionnement est plus compliqué et je suis dorénavant à plein temps sur le parc », souligne Caroline Moine.



Nathalie Leroy,
gestionnaire de la
flotte, Demathieu-Bard

Maintenance, cartes carburant, pneus et, pour les conducteurs qui en ont besoin, télébadges pour le péage : Nathalie Leroy, gestionnaire de la flotte de la société de BTP Demathieu-Bard (2613 personnes), intègre l'ensemble de ces prestations dans les contrats avec Arval et ALD pour ses 850 véhicules (450 VP, 300 véhicules de service et 100 VU). « Nous bénéficions ainsi d'un reporting plus simplifié », estime cette responsable. Qui mène une réflexion sur la télématique embarquée, « un service qui pourrait aussi passer par le loueur » (voir aussi l'encadré page 26). En revanche, Demathieu-Bard prend l'assurance à part. « Nous sommes un groupe actif dans le BTP et nous avons besoin d'un assureur qui couvre aussi



Spécialiste des solutions de sécurité électronique, Anaveo s'appuie sur une flotte de 150 véhicules, avec 80% d'utilitaires, exclusivement des Caddy et Transporter Volkswagen, et 20% de VP, essentiellement des Golf.

les machines et engins de chantier. C'est plus simple et plus compétitif. Le fait de gérer directement les sinistres avec l'assureur du groupe nous permet de suivre de plus près les sinistres et les conducteurs. Notre service qualité sécurité et environnement est aussi plus impliqué », argumente Jennifer Arend, responsable comptable et financier.

Pour les loueurs, certains services sont en effet plus difficiles à vendre. « Les stages d'éco-conduite sont peu demandés car ils impliquent l'immobilisation du collaborateur. Nous préférons commercialiser de l'e-learning au travers du partenariat avec Alerte Driving », note Gérard de Chalonge pour Athlon.

Des loueurs peu sollicités pour l'éco-conduite

De manière générale, les loueurs sont peu sollicités sur l'éco-conduite. Mais il ne faudrait pas en conclure que les gestionnaires de parc se désintéressent de la prévention et de la sécurité routière. Mais les sociétés, quand elles s'impliquent dans le sujet, préfèrent souvent le gérer en interne, pour garder la main sur le suivi des conducteurs et leur formation.

« Notre service QSE a fait faire un stage d'une demi-journée à tous les conducteurs et cela est automatique pour chaque nouveau collaborateur, précise Nathalie Leroy, chez Demathieu-Bard. En outre, ce service organise chaque année deux ou trois rendez-vous d'une demi-heure à 11 h 30, pour tous les salariés, sur une thématique liée à la



qualité ou la sécurité. Le dernier portait sur la sécurité routière et les accidents de trajet. Sur tous les sites, sur tous les chantiers, un animateur intervient pour donner de bons conseils et expliquer les bonnes pratiques.» Preuve, s'il en est, que la sensibilisation des conducteurs dépend de la volonté de l'entreprise et de son engagement.

La prévention routière demeure une chasse gardée

D'autres privilégient l'offre de leur assureur, à l'image de Yannick Le Ster, responsable des services généraux de Le Ster Biscuiterie, soit un parc de 60 véhicules composé à 80 % de VP : « Nous passons par les formations de Centaure diffusées par Groupama. Notre responsable formation gère ce dossier avec le prestataire. Tous les nouveaux collaborateurs, au cours des six premiers mois, ont droit à un stage de deux jours axé sur l'éco-conduite et la maîtrise du véhicule, puis à de petites formations en guise de piqûres de rappel. En cas d'accident grave, le conducteur refait un petit stage de mise en confiance. Nous avons ainsi un taux d'accidentologie très faible et nous gardons la main sur ce suivi », constate Yannick Le Ster.

Quant à Vincent Crespel, responsable des 200 véhicules de Mutuelle Interiale, il a choisi l'Automobile Club Prévention à la suite d'un appel d'offres, pour des stages d'une journée (voir le témoignage page 28).



Jennifer Arend,
responsable comptable et financier,
Demathieu-Bard

Pour Jennifer Arend, de Demathieu-Bard, le loueur a aussi un rôle essentiel de conseil : « Nous attendons beaucoup de conseil de la part de nos loueurs en début d'année pour la définition de la car policy afin d'être le plus compétitif et économe possible sur les émissions de CO2. Nos véhicules émettent en moyenne entre 90 et 100 g. »

La prestation la plus plébiscitée : le conseil

Le parc de Demathieu-Bard est monomarque Renault pour les utilitaires (Clio, Kangoo, Trafic et Master). « Pour les VP, notre grille comporte cinq catégories et intègre des modèles des trois constructeurs français, de Nissan et Volkswagen. Nous avons abandonné

les hybrides essence qui ne sont pas avantageux fiscalement », poursuit Jennifer Arend.

Sur ce sujet des services, des clients notent des lacunes sur les relations directes entre les loueurs et les conducteurs, notamment pour les alertes entretien : « Ils pourraient par exemple envoyer sur les portables des alertes pour les entretiens et de petits messages de prévention routière. Cela serait un plus appréciable », souligne Alain Gilbert, d'AGPM, qui fonctionne en tout compris.

Des clients en attente de réactivité de la part des loueurs

« En premier lieu, j'attends de mon loueur de la réactivité et un partenariat interactif. Il doit connaître mon parc, me conseiller et me tenir au courant des livraisons et des commandes en cours », pointe Vincent Crespel, pour Mutuelle Interiale. Le premier service reste donc le conseil et la qualité des rapports avec le loueur constitue souvent la clé de voûte du partenariat.

Un avis partagé par Yannick Le Ster qui a arrêté de travailler avec les grands spécialistes de la LLD et privilégie « la qualité du contact humain » avec un partenaire local, MJ Location, à Besançon. « Je suis en crédit-bail pour le financement des véhicules et je confie à ce prestataire les services d'entretien et de pneus que je paie au réel. Je prends aussi chez lui la carte carburant. »

Pour convaincre tous leurs clients de recourir à leurs offres de services, les loueurs ont du pain sur la planche.

Cyrienne Clerc



Retour d'expérience

Vincent Crespel, responsable du parc de Mutuelle Interiale

“ Je ne mets pas tous mes œufs dans le même panier ”

Pour son parc de 200 véhicules, Mutuelle Interiale fait appel à deux loueurs et réfléchit, pour chaque service, au recours aux offres de ses loueurs ou à celles de prestataires externes.

« Si j'ai un souci avec un loueur, je suis pieds et poings liés. Je préfère donc décider au cas par cas et rester indépendant sur certaines prestations. Certes, tout externaliser chez un loueur amène à dégager du temps, bien que ce fonctionnement revienne un peu plus cher. Mais je préfère “mixer” en fonction des prestations. J'en confie aux loueurs, mais sur d'autres comme le suivi des sinistres, je garde la main. Cela me permet de mieux gérer, au plus près des conducteurs », souligne Vincent Crespel.

« Nous travaillons avec ALD Automotive et de plus en plus avec My Leasing (LeasePlan) qui connaît bien les problématiques du milieu de l'automobile. Côté services, je prends seulement l'entretien chez ALD. Quand j'ai rejoint mon poste, les pneus



étaient externalisés chez Euromaster. Mais l'expérience m'incite à réintégrer cette prestation dans le contrat, ce que je fais avec My Leasing qui me fournit aussi un véhicule de remplacement lors d'une immobilisation. Avec Euromaster, chaque intervention amène une nouvelle facture, ce qui très chronophage et compliqué », détaille le responsable.

Cette réflexion a conduit Mutuelle Interiale à tester les services de Pneu Wyz, un spécialiste des pneus en ligne, depuis quelques mois pour les véhicules loués chez ALD. « Ce

fonctionnement est plus pratique et ce prestataire collabore avec plusieurs partenaires, même si au final nous n'avons qu'un seul interlocuteur et une seule facture mensuelle. Cela va aussi m'aider à comparer les services de Pneu Wyz et de My Leasing sur les pneus », anticipe Vincent Crespel.

Qu'il s'agisse de l'assurance ou de la carte carburant, Vincent Crespel gère en direct. « Pour la carte Total, c'est assez simple, tout en revenant moins cher que de passer par le loueur. Nous avons accès aux données en ligne », explique-t-il.

LA FLOTTE DE MUTUELLE INTERIALE EN CHIFFRES

- Moins de **200 véhicules** dont 58% de véhicules de fonction et 42% de véhicules de service. Tous les véhicules des collaborateurs sont de marque Peugeot. Pour les VP, les modèles vont de la 208 au 5008. Les VU comprennent essentiellement des 208 et cinq Partner.