

**B2B**

SPÉCIAL FLOTTES AUTOMOBILES

L'ÉCOSYSTÈME DES FLOTTES PREND FORME

Les constructeurs automobiles ou les loueurs longue durée ne sont pas les seuls à tirer profit de l'écosystème qui entoure le marché automobile « pro ». De nombreux prestataires de services ont perçu l'intérêt que ce marché des véhicules représentait pour leur activité.

Sur un parc total de 38,7 millions de véhicules circulant en France, la part de véhicules à usage professionnel est estimée à 7,7 millions. Soit 20 % du parc automobile qui ont de quoi séduire les réseaux d'entretien et de réparation tout comme l'ensemble des prestataires intervenant auprès des utilisateurs de voitures.

À titre d'exemple, l'écosystème qui gravite autour des loueurs longue durée de véhicules auprès des flottes d'entreprises a représenté 1,2 million de pneus achetés, 1,6 million de journées de location courte durée achetées, 500 millions de litres de carburant, 127 sinistres gérés et 1,2 million d'amendes traitées. Les véhicules acquis par les loueurs longue durée ont généré l'an passé dix milliards d'euros d'achats de voitures ainsi que 1,3 milliard de facturations dans le domaine de l'après-vente. Si l'on sait que la LLD représente 61 % des acquisitions de véhicules professionnels, on a tôt fait de mesurer le poids du parc automobile des entreprises. Le loueur Arval (BNP Paribas) a notamment enregistré l'an passé une croissance de 8,4 % et franchi la barre du million de véhicules sous contrat de LLD dans le monde. En France, cette croissance s'est élevée à 4,3 % et l'objectif de ce loueur est désormais « de tirer le meilleur parti des technologies du numérique et de la communication afin de saisir de nouvelles opportunités comme la location aux particuliers, le car

La part de véhicules à usage professionnel est estimée à 7,7 millions. Soit 20 % du parc automobile

La LLD représente 61 % des acquisitions de véhicules professionnels.



sharing et les solutions innovantes de gestion de flotte, en lien avec l'évolution de notre industrie ».

LES RÉSEAUX D'ENTRETIEN DANS LA COURSE

Rien d'étonnant à ce que de multiples réseaux de services et d'entretien se tournent vers le marché des flottes. C'est le cas depuis plusieurs années de Speedy Fleet. « Les achats automobiles des entreprises sont très dynamiques et impactent fortement l'activité de maintenance et d'après-vente. Speedy Fleet est ainsi un relais de croissance pour l'enseigne Speedy; c'est aussi le seul opérateur à proposer une solution globale d'intervention aux gestionnaires de parcs », explique Rodolphe Noulin, directeur de Speedy Fleet. Pour cela, les collaborateurs de l'entreprise peuvent prendre rendez-vous en ligne sur le site web de l'enseigne. Dans ces activités, le vitrage est en forte croissance, tout comme le remplacement des pneumatiques et, comme le note Rodolphe Noulin, « les gestionnaires de flottes sont devenus

des spécialistes. Ils découpent les coûts de gestion et n'hésitent pas à remettre en cause les dossiers. Nous devons ainsi répondre actuellement à de nombreux appels d'offres dans les flottes. »

Pour l'enseigne Feu Vert, l'activité « entreprises » pèse 3,5 millions d'euros sur un total en France de 350 millions. Mais la part d'activité dédiée aux entreprises est en progression de 25 %. « C'est une part d'activité qui accélère plus vite que celle des particuliers », indique Laurent Decallonne, directeur commercial entreprises de Feu Vert. Au-delà de la maintenance des véhicules que propose cette enseigne, elle développe fortement ses activités pneumatiques, notamment dans le cadre de son alliance avec le réseau Fleet Partner. « Les pneumatiques pèsent 65 % de notre mix de ventes tandis que l'entretien courant intervient pour 20 % », souligne Laurent Decallonne. Pour séduire les flottes d'entreprises, cette enseigne vient de lancer un nouveau module de prise de rendez-vous en ligne.



Celui-ci permet une meilleure autonomie des conducteurs dans la gestion de leur rendez-vous avec un accès en temps réel aux plannings des centres Feu Vert, une rapidité de la prise en charge avec l'automatisation du devis et de la demande d'autorisation et la sécurisation de la facturation avec le contrôle des préconisations du contrat.

Même constat chez Carglass où le marché « entreprises » représente un quart des activités de cette enseigne spécialisée dans le vitrage. Avec 450 centres en France et 700 véhicules ateliers pour les interventions sur site, Carglass réaffirme son positionnement sur le marché des flottes comme générateur de solution avec création de valeur en intervenant sur la maîtrise du TCO (coût total de détention d'un véhicule).

Comme l'explique Nadège Scapin, directrice des marchés entreprises, « un bris de glace a un faible impact sur le TCO mais nous voulons apporter à nos interlocuteurs une information liée à la maîtrise des coûts et favoriser la prévention du risque dans les entreprises. » Le développement de nouvelles technologies va transformer le vitrage en un élément de sécurité affichant des éléments d'aide à la conduite, à commencer par les caméras de lecture placées sur le pare-brise des voitures. « 98 % de notre réseau est formé et équipé de la technologie permettant de recalibrer les informations lues par ces caméras à la suite d'un bris de glace », indique Nadège Scapin. En attendant, Carglass insiste sur la simplicité de gestion des bris de glace avec la prise en charge automatisée et dématérialisée proposée à ses clients et la prise de rendez-vous en ligne intégrale.

LA VOITURE CONNECTÉE FAIT DES ÉMULES

Cette volonté d'offrir un service complet se retrouve également

chez les spécialistes de la gestion de parc. Ainsi, Mapping Control gère à partir d'un boîtier télématique placé sur chaque voiture, un parc de 70 000 véhicules. Comme l'explique Daniel Vassalucci, son P-DG, « si la géolocalisation des véhicules est un service apprécié de la part de nos clients notamment pour l'optimisation des coûts, Mapping Control permet également aux entreprises d'analyser leurs flottes multi-marques et multi-loueurs ainsi que les déplacements de leurs collaborateurs ». Différents services connectés proposent ainsi la gestion du parc et des alertes, l'optimisation fiscale, l'analyse de conduite et l'éco-conduite mais aussi d'opérer la gestion des amendes. Depuis le 1^{er} janvier 2017 en effet, le code de la route resserre son contrôle sur les flottes d'entreprises : chaque salarié au volant d'un véhicule de fonction doit désormais assumer ses propres infractions et risque les points de son permis de conduire. Le chef d'entreprise qui n'identifie pas le contrevenant devra payer à sa place une amende majorée allant jusqu'à 1 875 euros.

Cette offre de service est aussi proposée par Ocean (filiale d'Orange Business Services) qui, avec ParkConnect, développe une nouvelle solution de gestion de flotte et d'éco-conduite sans géolocalisation. Le but : permettre la remontée d'informations des véhicules, telles que le nombre de kilomètres effectués ou des informations sur la conduite. Idem pour GAC Technology, éditeur de logiciel de gestion de flotte automobile, qui propose un service d'automatisation de la dénonciation pour réduire l'impact de cette nouvelle lourdeur administrative pour les entreprises. Avec une croissance de 55 % de son chiffre d'affaires l'an passé, GAC Technology a

aussi vu le nombre de véhicules gérés passer à 47 000.

DES SERVICES LIÉS AU CARBURANT

Enfin, on note chez les pétroliers un effort pour répondre aux besoins de nouveaux services des flottes d'entreprises. DKV multiplie ainsi les services accessibles grâce à sa carte. Comme l'explique Jean-Christian Pouillon, responsable des partenariats locaux de DKV Euro Service, « la carte DKV permet la prise de carburant mais nous développons également à l'adresse des flottes un ensemble de services tels que le paiement de l'ensemble des péages en Europe, les tunnels, les ferries, les parkings. DKV propose également l'assistance internationale avec véhicule de remplacement, des services de lavage et d'entretien réparation. Nous avons signé des accords dans ce sens avec Point S, Feu Vert et Eurogom. » Tout récemment, DKV a également signé avec le réseau Point S afin d'offrir l'accès à des conditions tarifaires avantageuses et en paiement différé aux 464 centres de ce réseau d'entretien.

Total, de son côté, intervient dans le domaine de la mobilité pour ses clients « pros » avec le développement de l'accès à la Wi-Fi dans les stations-service. Le pétrolier poursuit le développement de son offre Total Wash (800 stations proposent le lavage) et les partenariats dans ses stations-service avec Carglass, Speedy ou la Grande Récré. Enfin, apparaissent des cartes multimarques. C'est le cas des cartes Euro Shell qui permettent de s'approvisionner en carburant dans les stations Shell mais également Esso, Esso Express, Avia et BP. Peu exhaustif, ce panorama des initiatives prises pour séduire les utilisateurs professionnels illustre bien le poids prix par les entreprises dans l'univers automobile.

J.-P. L.

Le développement de nouvelles technologies va transformer le vitrage en un élément de sécurité affichant des éléments d'aide à la conduite