

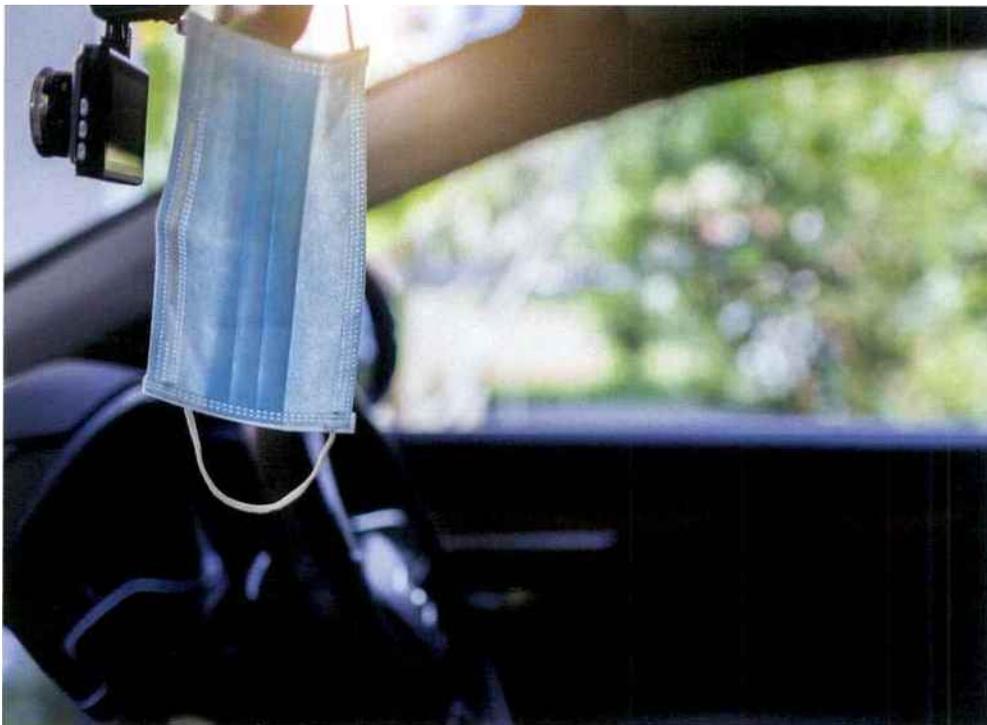


ENQUÊTE COVID-19

Actualités

Enquête covid-19

Les initiatives des prestataires



© Franklin



Conjointement à notre enquête lecteurs, nous avons interrogé en ligne 87 prestataires du secteur des flottes automobiles et de la mobilité. L'objectif : lister les initiatives qu'ils ont déployées auprès de leurs clients en réponse à la crise sanitaire liée au covid-19. Et certaines de ces initiatives pourraient bien devenir pérennes à moyen terme.

Pour cette enquête, 87 prestataires du secteur des flottes automobiles et de la mobilité ont répondu à un questionnaire en ligne entre le 7 et 16 mai 2020. Avec un premier constat : la quasi-totalité d'entre eux (98%) ont vu leur activité affectée par la crise sanitaire. Second constat en forme de perspective : 52% anticipent un retour à la normale d'ici fin 2020, mais près de 13% pensent devoir attendre jusqu'en 2021 et 16% restent encore dans l'incertitude.

Au plus fort de la crise, ces prestataires ont déployé en priorité des mesures sanitaires : une initiative citée directement par 26% des sondés. À titre d'exemple, pour toute la durée de la crise sanitaire, Carglass a mis en place un processus de désinfection systématique des points de contact du véhicule avant et après chaque intervention. L'enseigne a en outre privilégié la prise de rendez-vous par téléphone pour limiter les contacts et mis à disposition des masques, des gants et des thermomètres infrarouges pour ses collaborateurs. Dans le même secteur d'activité, France Pare-Brise a créé un parcours client pour éviter les contacts et défini un protocole de prise en charge des véhicules.

Des mesures sanitaires strictes

Autre illustration : le service d'auto-partage Clem' a instauré de nouvelles règles d'usage pour ses véhicules, à savoir la désinfection des interfaces et le port du masque. Le spécialiste du convoyage Fullcar Services est quant à lui allé plus loin en créant une certification interne covid-19 pour ses convoyeurs ; de plus, une attestation sur l'honneur garantit la désinfection



des véhicules. De son côté, le loueur Fraikin a décidé d'intégrer le risque sanitaire dans ses offres et désinfecte systématiquement l'intérieur et l'extérieur des véhicules à chaque passage en maintenance.

Toujours dans un objectif de sécurité sanitaire, 11,5 % des sondés ont mis l'accent sur les outils numériques. Certains ont déployé des processus de rendez-vous ou de livraison sans contact, comme le constructeur Tesla, le distributeur Renault Retail Group ou encore la plate-forme web de gestion des réparations Fixico. Le spécialiste de l'inspection des véhicules Macadam

a notamment créé une application sur smartphone gratuite pour ses clients afin de mener à bien des restitutions sans contact. D'autres ont privilégié le « tout à distance » pour limiter les contacts, comme le spécialiste de l'expertise automobile BCA Expertise ou le spécialiste des solutions d'assistance à la vigilance du conducteur Toucango qui veut faciliter l'installation à distance de ses boîtiers de télématique embarquée. Sans oublier le développement de la vente et de la démonstration en ligne. Autant d'évolutions qui vont sans doute se pérenniser à moyen ou long terme.

UNE COMMUNICATION RENFORCÉE

Certains prestataires (23 %) ont misé sur la communication durant le confinement, par e-mail, par téléphone ou par visioconférence, et ont cherché à rester disponibles (11,5 %). Objectif : informer leurs clients sur les mesures de sécurité sanitaire, la continuité de service et les dates espérées de reprise de l'activité le cas échéant. 17 % des répondants ont axé leur communication sur le conseil, l'accompagnement ou la formation, en lien notamment avec la crise. Les cabinets de

conseil en particulier ont cherché à accompagner leurs clients dans la gestion opérationnelle de leur parc et de leurs contrats. L'offre de webinaires s'est en outre considérablement développée. Le préventeur Acta Prévention a par exemple créé des programmes d'e-learning consacrés au confinement et au déconfinement, avec entre autres des vidéos sur la reprise du véhicule après une longue période de conduite ou sur les bonnes pratiques de nettoyage.



Secteurs d'activité des répondants

Conciergerie - Convoyage	1,15%
Gestion des carburants - Télépéage - Stationnement	2,30%
Distributeurs multimarques	2,30%
Infrastructures de recharge électrique	3,45%
Assurance - Assistance	3,45%
Prévention du risque routier - Éco-conduite	3,45%
Outils et logiciels de gestion	4,60%
Mobilités alternatives	5,75%
Location	9,20%
Télématique embarquée	9,20%
Constructeurs	10,34%
Restitution - Remarketing - VO - Logistique	10,34%
Transformation - Aménagement - Signalétique	10,34%
Fleet management - Conseil	10,34%
Réparation - Lavage - Vitrage	13,79%
Total	100,00%

Des gestes financiers

Autre mesure prise par les prestataires : environ 13% des répondants ont déclaré avoir diminué leurs prix durant le confinement ou bien reporté ou suspendu les échéances financières au profit de leurs clients, du fait de l'immobilisation des véhicules ou de l'impossibilité d'effectuer des restitutions. Free2Move Lease, la captive du Groupe PSA, offre ainsi un report des trois premiers loyers sur la période restant à courir lors de la livraison d'un véhicule commandé avant la crise sanitaire, avec un service jockey pour la livraison ou la restitution. À noter que le courtier en assurance Théorème envisage de prendre en compte automatiquement la réduction des primes en cas de pandémie.

Des prestataires misent également sur des offres d'essai gratuit ou des remises pour les nouveaux clients. À titre d'illustration, le prestataire Optimum Automotive offre durant douze mois

son logiciel de suivi de flotte Optipark. À l'inverse, quelques-uns des sondés envisagent un « forfait covid » pour couvrir les surcoûts liés aux mesures barrières.

Des offres spéciales covid-19

Mais la crise sanitaire a aussi été source d'opportunités : près de 20% des sondés ont développé des offres en lien avec le covid-19. Chez les aménageurs tels que Gruau, Actifleet, CVSI-EA, Optima System ou Signarama, des produits spécifiques ont fait leur entrée sur le marché, comme des parois de séparation des personnes dans les véhicules ou des bornes de distribution de gel hydroalcoolique sans contact. Pareillement, le distributeur Urbacar et le constructeur Goupil ont développé leurs propres cloisons anti-postillons. Goupil met aussi en avant une offre de modèles reconditionnés à faible loyer en location moyenne durée pour

Types d'initiatives prises par les prestataires

Mesures sanitaires	26,44%
Communication	22,99%
Offre spéciale covid	19,54%
Conseil, accompagnement, formation	17,24%
Report ou suspension d'échéances financières, réduction des tarifs	12,64%
Maintien de la disponibilité	11,49%
Outils numériques	11,49%
Actions sociales	6,90%

accroître le nombre de véhicules en parc avec à la clé un véhicule par utilisateur.

Autre exemple : les prestataires de lavage comme Lavéo, Sineo et MeetWashing commercialisent désormais des prestations de désinfection complète des véhicules avec un produit virucide. Le télématicien Nomadic Solutions a quant à lui développé un service de maîtrise de la distanciation dans le cadre de co-activités sur les lieux de travail. Pour sa part, en lien direct avec le confinement, l'éditeur de logiciels PTV Group propose dorénavant des fonctionnalités pour entre autres évaluer le temps d'attente aux frontières et le trafic routier.

Enfin, les prestataires de mobilités alternatives sont prêts à saisir les opportunités offertes par le déconfinement. À l'image du spécialiste du vélopartage électrique Green qui a mis en avant ses offres à destination des entreprises et envisage de rendre pérenne son offre de location de vélos à assistance électrique.

Des actions solidaires

Enfin, près de 7% des sondés ont déployé des actions solidaires. Les VTC Allocab ont transporté gratuitement les personnels des établissements de santé et le loueur Just Rent leur a offert des locations gratuites, tandis que le constructeur Toyota et les loueurs Fraikin et Virtuo leur ont prêté des véhicules. Parmi les réseaux, Carglass a mis à disposition son stock de gants pour les hôpitaux et Euromaster a offert jusqu'au 30 mai un « check-up sécurité » aux médecins, infirmiers, ambulanciers et personnels hospitalier, avec aussi la réparation gratuite en cas de crevaison. Quelques illustrations parmi les multiples actions de solidarité lancées au plus fort de la crise sanitaire par les fournisseurs et prestataires de la gestion de flotte.

Manon Lamoureux

