

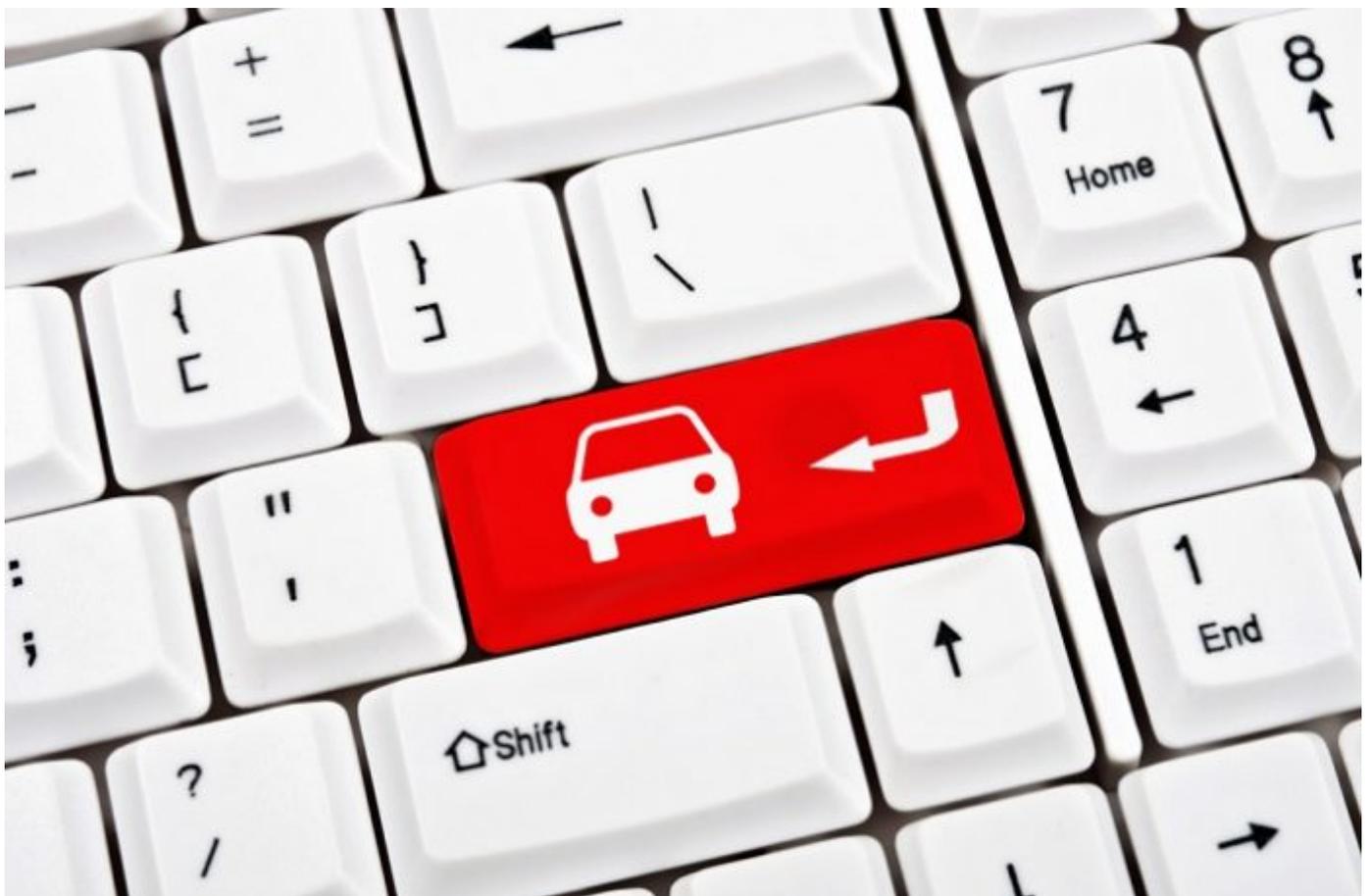
Location longue durée : la LLD en mode conseil

[+](#) Voir tous les articles de ce dossier

Services : toujours plus numériques

Du côté des services proposés par les loueurs, la numérisation bat son plein pour simplifier la vie des clients entreprises et de leurs conducteurs, et leur faire gagner du temps. Mais en parallèle, les loueurs n'en mettent pas moins sur leurs services « cœur de métier », qu'il s'agisse de suivre le poste des pneumatiques ou celui de la restitution.

par Cyrienne Clerc - 30 mars 2020 - Magazine **N°256**



« Les clients et leurs collaborateurs sont en attente de services de plus en plus numériques », souligne d'emblée Guillaume Maureau, directeur général adjoint d'QALD Automotive France, qui note un « usage croissant d'outils comme My ALD et ALD Driver ». Cette dernière application intégrait déjà des copies de la carte grise et de la carte verte d'assurance, la carte carburant et des numéros utiles. Aujourd'hui, elle permet aussi, par exemple, de réaliser un e-constat. « Et nous travaillons à une amélioration de l'application pour que le conducteur puisse gérer et anticiper plus facilement ses rendez-vous pour l'entretien, en un clic. »

Des processus numérisés

Pour l'extranet, ajoute Guillaume Maureau, « nous investissons dans un écosystème numérique pour faciliter la vie du gestionnaire de flotte et lui apporter plus d'efficacité avec des tableaux de bord toujours plus pointus. L'objectif est qu'il bénéficie d'une photo complète de son parc en termes de kilométrage, d'émissions de CO₂, de consommation, de TCO, etc., avec la possibilité de télécharger l'ensemble des données. » En 2020, un outil numérique développé par ALD devrait en outre offrir au conducteur de choisir directement son modèle de véhicule en ligne et de le configurer dans le respect de la car policy.

Projet similaire chez [QLeasePlan](#) : « Nous voulons offrir un service en ligne pour que les conducteurs choisissent leur véhicule, à condition que cela entre dans le package prévu et la car policy. L'objectif est de leur donner la main lors des renouvellements. Au sein de grands comptes internationaux, la cotation internet et les devis sur les renouvellements de véhicules se font déjà en ligne. Cette fonctionnalité devrait être opérationnelle pour tous fin 2020 », précise Xavier Nicolas, responsable marketing et communication de LeasePlan. En soulignant que « les TPE et les PME ont déjà accès à un [Qparcours](#) e-commerce de commande en ligne intégrant la signature électronique du contrat. »

[QAthlon](#) est en phase de lancement d'une dernière version de son outil de gestion destiné aux gestionnaires des flottes clientes, My Athlon. « L'outil est en test chez une vingtaine de clients. Notre objectif est nous appuyer sur un outil plus dynamique et notamment d'offrir aux clients d'effectuer toute une série de comparaisons par mois, par année, etc. Les gestionnaires pourront ainsi bâtir des présentations powerpoint en permanence à jour. Ils pourront aussi extraire facilement toute une série de documents comme les cartes grises, commander en un clic une carte carburant. Toutes les opérations du quotidien vont être facilitées », affirme Gérard de Chalonge, directeur commercial et marketing d'Athlon France.

Automatiser pour simplifier

Parallèlement, Athlon veut mettre l'accent sur son application destinée aux conducteurs, encore peu employée. Objectif : faciliter la vie de ces conducteurs au quotidien avec la numérisation d'un certain nombre d'opérations comme la déclaration d'un sinistre. Pour sa part, [QAlphabet](#) mise sur l'automatisation de tâches comme les livraisons et les prises de commande, « afin de dégager du temps en interne pour le conseil, indique Julien Chabbal, directeur ventes et marketing. Nous avons lancé l'an dernier un outil baptisé Carfinder ; il nous aide à prendre les bonnes décisions en fonction des besoins des clients paramétrés

en amont et compare tous les modèles et les cotations en un clic. Cela nous aide aussi à mettre en avant le meilleur couple durée/kilométrage selon l'utilisateur. Nous gagnons en réactivité et donc en qualité de service. » Le loueur va également renforcer les fonctionnalités de son application AlphaGuide en 2020, afin de numériser les constats et de faire en sorte que les conducteurs puissent localiser les prestataires les plus proches.

Enfin, en 2019, Arval a lancé la signature électronique pour les commandes en location de moyenne durée où « le processus se doit d'être rapide », explique Karen Brunot, directrice marketing et digital d'Arval France. Ce service numérique se déploie aussi pour la LLD.

Mais si la numérisation des échanges entre les loueurs longue durée et leurs clients bat son plein, « la pénétration des offres incluant de la télématique embarquée demeure encore faible, note Gérard de Chalonge. Cela concerne environ un appel d'offres sur vingt chez Athlon. »

« Le marché est encore peu mature, confirme Karen Brunot pour Arval qui a lancé sa solution Arval Active Link en 2016. Pourtant, 40 % du TCO dépend de la conduite du véhicule par le collaborateur », rappelle cette responsable. D'où l'importance de disposer de données d'éco-conduite. Pour favoriser le déploiement de sa solution télématique, Arval a lancé une application destinée au collaborateur sur My Arval Mobile afin de suivre et de comparer ses scores d'éco-conduite et de conduite sécuritaire avec ceux des autres conducteurs. LeasePlan poursuit de son côté le développement de son partenariat avec Webfleet Solutions (ex TomTom). « La télématique présente de nombreux intérêts grâce à la remontée du kilométrage en temps réel et des données d'éco-conduite. Elle aide à mieux piloter sa flotte à distance et à anticiper les interventions nécessaires grâce aux alertes, entre autres pour l'entretien », avance Xavier Nicolas.

La télématique à pas lents

Illustration avec ADS Group, spécialiste de la sécurité des entreprises, chez qui les 78 véhicules en parc sont équipés en télématique via Optimum Automotive. « Nous remontons les kilométrages au réel mais aussi un ensemble de données comme la consommation de carburant, et nous affinons alors notre TCO. Je compte aussi prochainement utiliser les données du boîtier pour lancer des challenges et des formations d'éco-conduite. La gestion des amendes est pareillement effectuée par Optimum Automotive. ADS Group bénéficie aussi d'options spécifiques pour éviter les vols grâce à l'installation d'un système anti-démarrage, et tracer le véhicule en cas de vol », détaille Mélanie Orts, responsable achats et approvisionnement ([voir aussi le témoignage](#)).

Avec les services plus classiques, peu de changements apparaissent d'une année sur l'autre. « Nous constatons un taux de pénétration toujours élevé sur l'ensemble des prestations associées comme les pneus ou les assurances. L'intérêt des clients est d'abord financier mais il porte aussi sur la qualité de service », pointe Xavier Nicolas de LeasePlan. Chez Alphabet, on note une augmentation de 7 % du nombre de contrats incluant les pneus et l'assurance. « Cela correspond à une demande des clients et à un besoin de la part des TPE-PME », estime Julien Chabbal pour ce loueur qui commercialise désormais une nouvelle offre entretien-pneus avec un maillage de prestataires plus dense.

Les grands classiques

Pour les pneus, Arval a lancé une offre « à la carte » afin de gérer librement un quota global de pneus été et hiver. « Et les contrats sont de plus en plus assortis de services annexes comme la gestion des amendes et des FPS, ajoute Karen Brunot. Avec cette dernière prestation, notre produit a d'ailleurs évolué et nous pouvons maintenant informer l'entreprise du paiement effectif de l'amende par le collaborateur. Nous allons jusqu'au bout du processus », précise-t-elle.

Chez ALD, l'offre de conciergerie se développe. « Grâce à Parcours, nous avons nos propres garages et l'ensemble de nos clients peuvent y avoir recours depuis 2019. Dans ce cadre qui couvre environ 1 200 contrats, nous allons chercher le véhicule pour l'entretien et nous le ramenons ensuite au conducteur », indique Guillaume Maureau.

Les récentes solutions pour sécuriser les frais de restitution, lancées par quelques acteurs de la LLD ces dernières années, ont toujours le vent en poupe. « C'est une sécurisation budgétaire pour le client », affirme Gérard de Chalonge, directeur commercial et marketing pour Athlon, en mettant en avant sa solution Serenity Fleet, intégrée de manière systématique quand les clients passent par Athlon pour s'assurer – une situation valable pour environ 30 % des entreprises clientes. « Nous nous engageons sur un montant, expose Gérard de Chalonge. Si c'est moins, nous remboursons le client. Si c'est plus, nous assumons. Cela évite les discussions en fin de contrat et les mauvaises surprises. »

Une solution similaire a été déployée depuis juin 2019 par Arval : « Avec le service de provision pour frais de dépréciation, un montant fixe est prélevé chaque mois, calculé sur la base des frais moyens de dépréciation. À la fin, nous calculons les frais au réel et le solde. Le client est remboursé s'il a trop versé ou il paie le reliquat si les frais sont plus importants. Cela permet de lisser les dépenses », souligne Karen Brunot.

⊕ Mix énergétique des immatriculations en LLD

Sans surprise, les véhicules immatriculés en location longue durée se montrent moins émetteurs en CO₂ que la moyenne du marché. Un constat dû, on s'en doute, à la fiscalité spécifique du véhicule d'entreprise.

⊕ Immatriculations par énergie en 2019

En toute logique, les immatriculations en diesel sont supérieures en location longue durée par rapport à l'ensemble du marché. à l'inverse, les immatriculations sont inférieures lorsqu'il s'agit de véhicules essence plus prisés par les particuliers.

Taux moyen de CO₂ des véhicules immatriculés en 2019

- **Moyenne du marché** : 116,70 g/km de CO₂
- **Moyenne de la LLD** : 113,39 g/km de CO₂
- **Moyenne des adhérents du SesamLLD** : 112,89 g/km de CO₂

L'externalisation par Alphabet et ALD

En 2019, ALD et Alphabet ont lancé des offres d'outsourcing. « Nous pouvons prendre en charge la totalité de la gestion, y compris les relations avec les conducteurs, la gestion des amendes, etc. grâce à une équipe et un back office spécifiques. Nos clients peuvent ainsi tout rassembler chez un même prestataire. Le pilotage est alors, pour les gestionnaires de flotte, plus simple et plus économique », affirme Guillaume Maureau. Un pas également franchi chez Alphabet. « Il s'agit d'une délégation partielle de la gestion de flotte ; ce fonctionnement intéresse les grandes entreprises qui souhaitent aller plus loin dans l'externalisation. Cela leur permet d'éviter de monopoliser des ressources en interne pour gérer le parc », indique Julien Chabbal.

La vente et la location aux particuliers : un nouveau créneau

LeasePlan a lancé en 2019 une offre de LLD de véhicules d'occasion, à la fois sous sa propre marque pour les entreprises et également sous la marque CarNext.com, plate-forme européenne de ventes de véhicules d'occasion pour tous types de clients. « Cela permet notamment de mettre en avant une offre adaptée aux commerçants et aux artisans. Le VO est aussi une solution pour la moyenne durée

quand une entreprise, par exemple, embauche un jeune en période d'essai. Le VO est tout de suite disponible », explique Xavier Nicolas.

ALD Automotive se développe aussi sur le créneau des particuliers. Dès 2017, le loueur commercialisait ses offres par le biais des réseaux bancaires du Crédit du Nord et de la Société Générale, sa maison-mère, et sur internet, ainsi qu'auprès des salariés de ses clients qui ne bénéficient pas de véhicule de fonction. Un partenariat avec Blablacar offrait déjà aux membres les plus actifs de ce réseau de bénéficiaire de véhicules de moins de trois ans en LLD. Depuis mi-2019, ALD est passé à la vitesse supérieure avec la création de sa filiale Origin, un service de vente et de LLD pour les particuliers. Les véhicules âgés de deux à cinq ans, issus de l'activité LLD, sont répertoriés sur un site dédié. « La cotation, le devis, l'accord pour le crédit et la signature, tout se fait en ligne, détaille Guillaume Maureau, ce qui s'avère très pratique, entre autres pour des artisans ou commerçants », une des cibles d'Origin.

Chez Arval, le canal de vente de VO aux particuliers, autovalley.fr, se développe. De même, Arval propose une solution de LLD aux salariés de ses entreprises clientes, « un vrai plus pour les collaborateurs qui ne sont pas éligibles au véhicule de fonction », estime Karen Brunot. Autre créneau : l'offre de moyenne durée avec une livraison dans les 48 heures, « qui répond aux besoins de flexibilité des entreprises, pour faire face aux pics d'activité ou lors de l'embauche d'un collaborateur, dans l'attente d'un véhicule définitif », indique la directrice marketing et digital d'Arval.

Location longue durée : la LLD en mode conseil

[+](#) Voir tous les articles de ce dossier