

Location longue durée: toujours plus de services

Action Commerciale N°279 - 01/11/2007 - Laurent Bailliard



LES OFFRES «VERTES»: POUR SÉDUIRE LES PRO ÉCOLOGIE

1

«Rien ne sert de le nier, la location automobile est en grande partie responsable de la pollution atmosphérique», confie le p-dg de LeasePlan, Vahid Daemi. Une prise de position étonnante? Pas vraiment lorsque l'on constate que les loueurs annoncent des dispositions particulières pour combattre cette mauvaise image qui colle à la voiture. Et s'ils multiplient les offres «vertes», c'est que les décideurs d'entreprises sont de plus en plus conscients des enjeux environnementaux. Selon le dernier sondage mené par l'Observatoire du véhicule d'entreprise (OVE), 83% des grandes sociétés sont préoccupées par les émissions polluantes des véhicules de leurs collaborateurs. Et 67% des entreprises sont prêtes à changer pour des véhicules moins gourmands en carburant ou moins polluants (56%) dans les deux prochaines années. Les loueurs de véhicule longue durée ont donc compris tout l'enjeu qu'ils avaient à prôner une politique verte auprès de leurs clients. D'autant que la taxe sur les véhicules de société (TVS) est désormais calculée en fonction du volume d'émission de gaz carbonique des véhicules... De plus, afin de respecter le protocole de Kyoto sur le changement climatique, définie par les Nations Unies, l'Union européenne a recommandé aux constructeurs automobiles de tendre vers une limitation du niveau moyen d'émission de CO₂ de leurs véhicules à 130 g/km dès 2012. Alors, comment réagissent les loueurs? LeasePlan, par exemple, vient d'annoncer le lancement en 2008 de son programme «Green Plan» au niveau mondial. L'objectif? «Utiliser le niveau d'émission de CO₂ recommandé par l'UE en guise de référence pour l'ensemble de notre flotte de véhicules», explique Emmanuelle Russo-Achour, directrice marketing et communication de LeasePlan. Un véritable effort puisqu'en 2006, selon l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), les véhicules vendus en France rejetaient en moyenne 194 gr/km de CO₂. «Depuis la réforme de la TVS en 2006, les entreprises peuvent faire des économies en choisissant des véhicules moins polluants. Notre rôle est donc de les orienter vers les modèles dont la taxe sera la moins élevée», déclare Jean-Loup Savigny, directeur commercial d'Arval. Avec son programme Eco-Diagnostic, la société, qui gère un parc de 172 000 véhicules, a souhaité officialiser cette démarche auprès de ses clients. Les commerciaux d'Arval réalisent ainsi un diagnostic personnalisé et gratuit du parc automobile de leurs clients. Cela leur permet d'avoir une analyse quantitative et qualitative du parc et de préconiser les actions à mener pour sensibiliser les conducteurs de l'entreprise à la conduite «verte». Par ailleurs, la société a développé une application qui permet de sélectionner les véhicules, parmi tous les modèles disponibles sur le marché, en fonction notamment de leur émission de gaz carbonique et de leur consommation de carburant. Arval dispose également d'une palette d'outils pour aider les clients à adopter une conduite

responsable: services d'entretien du véhicule et de gestion des pneumatiques, conférence sur l'éco-conduite, kit de sécurité, outils d'aide au choix d'itinéraire, etc. Les loueurs font même la promotion de l'utilisation de terminaux GPS, à l'image d'Athlon Car Lease, afin d'optimiser les déplacements. *«Ces soutiens à l'éco-conduite permettent d'économiser jusqu'à 40% sur le budget carburant et donc de réduire l'émission de gaz à effet de serre»*, explique-t-on chez Arval.

Début 2007, GE Fleet Service est devenu le premier loueur à adhérer au club «Planète Gagnante» de l'Ademe afin de renforcer son engagement en faveur du respect de l'environnement. En devenant membre de ce club, GE Fleet Services s'est donc engagé dans une plus grande démarche de sensibilisation pour agir sur le comportement des conducteurs. Ainsi, lors de la livraison d'un véhicule, le loueur transmet au conducteur un carnet de route qui va lui permettre d'adopter une éco-conduite. Motorisations, équipements, prestations, législation et fiscalité, tout est passé au crible afin de permettre aux clients de choisir les véhicules et les prestations les plus écologiques. Cette initiative rentre pleinement dans le programme Green lancé par GE Fleet Service en octobre 2005, qui aide les entreprises, via des informations, des conseils et des outils, à mettre en place des politiques de gestion de leurs parcs auto plus écologiques.

Voitures «vertes»: penser à la revente

Mais que proposent les loueurs au final en termes de véhicules «propres»? En la matière, le «top du top» est sans conteste la Toyota Prius. Avec 104 grammes de CO₂ émis par kilomètre, la Prius - qui dispose d'une motorisation hybride essence-électricité arrive en tête des voitures essences les moins polluantes, selon l'Ademe. De nombreux loueurs l'ont donc mise à leur catalogue. Un choix qui n'est pas sans risque. *«Notre premier acte en matière écologique est certes la sélection de véhicules peu polluants que nous pouvons proposer à nos clients. Mais nous devons aussi penser à la revente du véhicule après la période de location»*, explique Jérôme Munck, directeur commercial de Parcours. Les loueurs doivent donc anticiper sur l'état du marché dans trois ans. *«Nos loyers sont effectivement calculés en fonction de la valeur de la voiture à la revente. Nous tablons donc sur le succès des voitures peu polluantes à ce terme, mais rien n'est moins sûr...»*

D'autres loueurs misent sur les voitures électriques. C'est le cas d'ALD Automotive qui procède actuellement à une phase de tests auprès de la Société Générale, sa maison mère, à qui le loueur a fourni quatre voitures électriques. *«Pendant dix-huit mois, nous allons ainsi voir ce que ce type de véhicule peut engendrer comme coût. Une phase indispensable pour fixer un loyer approprié et évaluer plus précisément la revente»*, déclare Eric Trelet, directeur commercial d'ALD Automotive.

Athlon Car Lease fournit, lui, à ses clients, comme Butagaz, des véhicules qui fonctionnent au GPL (gaz de pétrole liquéfié). Ne contenant ni plomb, ni benzène, ni soufre, le GPL réduit les risques de pollution. De même, il limite considérablement les émissions de CO₂ car il ne produit pas de particules. De plus, et ce n'est pas négligeable, les véhicules GPL en monocarburation sont exonérés de la TVS à hauteur de 100% et les voitures en bicarburation (essence et GPL) de 50%. D'autre part, le propriétaire du véhicule GPL récupère intégralement la TVA sur l'achat de GPL et bénéficie d'un amortissement exceptionnel sur douze mois du véhicule ou des équipements ad hoc. Il peut aussi obtenir une exonération partielle ou totale de la carte grise selon le département où il vit. Enfin, le GPL est deux fois moins coûteux que l'essence. Et par rapport au gasoil, il représente une économie moyenne de 40%. Pour autant, que sera le marché du GPL dans trois ans? Personne ne le sait. Pourtant, Athlon a choisi de prendre ce risque. *«Nous avons fait le pari que ces véhicules se vendront mieux dans trois à cinq ans»*, confie Philippe Soubiran, directeur marketing d'Athlon Car Lease. Une prise de risques que tous les loueurs ne sont pas prêts à prendre...

LES OFFRES VIP: POUR CHOUCOUTER LES «TOP MANAGERS»

Ne plus devoir chercher une place pour se garer, pouvoir utiliser son téléphone portable sans avoir peur du gendarme, ou, mieux encore, lire son journal tout en étant assis confortablement à l'arrière d'une berline... Voilà le type de services VIP que propose LeasePlan via sa filiale Service Affaires. Le loueur intègre, en effet, dans ses offres de location longue durée (LLD) de véhicules, la mise à disposition d'un chauffeur. «*Nous gérons en interne la voiture, mais également le chauffeur, et débarrassons notre client de tout souci*», révèle Emmanuelle Russo-Achour, directrice marketing de Leaseplan. Ce service, développé depuis deux ans, est bien perçu par les entreprises. A tel point que le loueur souhaite davantage développer les services sur mesure afin d'avoir une relation personnalisée avec ses clients. Une tendance que l'Observatoire du véhicule d'entreprise confirme. Selon l'organisme, les services constituent désormais une partie intégrante des contrats de location longue durée. Avec, bien sûr, une constance autour de la maintenance et de l'assistance, qui restent des incontournables: près de 80% des contrats proposent ces services. Suivent, ensuite, la prestation de remplacement des pneumatiques (46% des contrats signés en bénéficient) et la fourniture d'une carte carburant (31% des contrats offrent cette prestation). Quant à la fourniture d'un véhicule de remplacement en cas d'accident, 36% des entreprises souscrivent cette option.

Ces services étant désormais proposés par l'ensemble de la profession, les loueurs souhaitent se démarquer en proposant des gammes VIP à certains conducteurs privilégiés. Le but? Simplifier la vie quotidienne des managers. ALD Automotive a, par exemple, lancé il y a un an un service VIP à destination de cette population de cadres supérieurs. «*L'idée est de décharger au maximum notre client des tâches subalternes liées à la gestion de son automobile*», explique Eric Trelet, directeur commercial d'ALD Automotive. Ainsi, lorsque le véhicule doit être révisé, le client prend simplement contact avec le service Relation Conducteur par téléphone et, le jour J, un voiturier récupère la voiture sur son lieu de travail tout en lui confiant un véhicule relais de marque et de catégorie identiques. En plus de la révision, la voiture sera lavée (intérieur et extérieur). Le coût de ce service? 65 euros HT par véhicule et par mois. La société propose, par ailleurs, une offre supplémentaire baptisée Assistance + aux top managers. Celle-ci permet, pour 4,90 euros HT par véhicule et par mois, de disposer d'une chambre d'hôtel de catégorie supérieure en cas de panne de la voiture. «*Nous souhaitons orienter davantage nos services vers les conducteurs pour qui nous pouvons faire toujours plus*», précise Eric Trelet. Ainsi, Assistance + permet au manager, dont la voiture est en panne, de bénéficier d'un taxi afin qu'il poursuive son trajet. Dans le cas d'un long déplacement, une place en train en première classe, un billet d'avion en catégorie Business ou encore un véhicule de location courte durée de catégorie D minimum (prêt pendant 48 heures et abandon national possible) lui seront offerts.

Le créneau des services à la personne fait des adeptes. Ainsi, **Fastlease propose, pour 20 euros HT par mois, le service Groom Fast qui vise à décharger le manager de toute préoccupation lors de la révision de son véhicule. Le loueur propose même un forfait de 60 euros HT par mois pour des lavages à la main illimités.** Arval a, de son côté, choisi de miser sur un service VIP pour les managers ou des collaborateurs spécifiques. «*Alors qu'un commercial ira lui-même apporter la voiture en révision, l'offre VIP permet au destinataire une prise en main totale du véhicule que l'on vient chercher et que l'on ramène au siège de l'entreprise, par exemple*», décrit Jean-Loup Savigny, directeur commercial d'Arval.

De son côté, Athlon, positionné aussi sur le créneau des services à la personne, souhaite aller plus loin notamment avec une offre sur mesure pour des clients haut de gamme. Dans ce cas, rien n'est package et le client paie au coût réel du service demandé. Un critère sur lequel repose également l'offre d'Alphabet. Ce dernier qui n'offre aucun package VIP utilise le système du paiement à l'usage. «*Tout est possible*», affirme Laurent Hermesse, chef de département. «*Si un client souhaite prendre un taxi de Paris à Marseille, pour n'importe quelle raison, nous pouvons nous en occuper.*» L'idée est de tout faire pour assurer la plus grande mobilité des personnes tout en ayant une forte personnalisation des offres.

Certains prestataires se différencient et élargissent leur offre en intégrant ces services à la personne

dans leur offre traditionnelle. C'est le cas notamment du loueur Parcours. Positionné sur le marché des PME, il propose depuis longtemps de livrer ses véhicules à n'importe quel utilisateur directement au siège de l'entreprise ou au domicile du conducteur.

LOUER UN DEUX-ROUES: UNE ALTERNATIVE QUI A DU SUCCÈS

3

Le marché français du deux-roues se porte bien. En témoignent les 229364 deux roues vendues en 2006, soit une hausse de 16,7% par rapport à 2005. Un marché en perpétuelle évolution qui voit les 125 cm³ bientôt dépasser les grosses cylindrées. Ces chiffres font réfléchir les loueurs jusqu'ici uniquement focalisés sur la location longue durée automobile. ALD Automotive, qui gère en France le quatrième plus important parc de voitures avec 122801 véhicules, envisage ainsi de lancer une offre dédiée aux deux-roues. Sa filiale en Belgique propose d'ailleurs déjà ce service depuis six mois. Eric Trelet, le directeur commercial du loueur, juge que *«l'offre scooter pourrait non pas être une alternative à l'automobile, mais une offre complémentaire, proposée en plus de la voiture afin que l'utilisateur puisse disposer des deux.»* Aucune date n'est toutefois avancée pour la mise sur le marché d'une telle offre. Il est vrai que le segment de la location professionnelle des deux-roues est encore jeune, même si on dénombre déjà un certain nombre d'acteurs. Dernière arrivée sur le marché: Elat. Positionnée sur la location longue durée automobile, la société a annoncé, à l'occasion du Mondial des deux-roues qui s'est tenu en septembre à Paris, sa nouvelle offre de LLD deux-roues (et même trois roues avec le fameux scooter MP3 de Piaggio qui figure à son catalogue). Tout comme pour la voiture, le principe même de la LLD est respecté. La prestation de services permet ainsi à l'utilisateur de louer un deux-roues neuf ou d'occasion pendant une durée et un kilométrage définis en contrepartie d'un loyer mensuel. L'offre porte sur toutes les marques (Honda, BMW, Yamaha, Kawazaki, Suzuki, Piaggio, etc.) et toutes cylindrées à partir de 125 cm³, du scooter 125 de base à la très grosse moto de type Honda Goldwing 1 800 GPS (valeur du véhicule à l'achat 30 000 euros). Elle s'accompagne d'une gamme de services à valeur ajoutée tels que: l'entretien, les pneumatiques, la gestion carburant... Autant de prestations que l'on retrouve habituellement pour de la LLD auto.

Les raisons qui ont poussé le loueur à se positionner sur ce créneau? *«La demande pour la location de motos et scooters était chez nos clients de plus en plus forte»*, confie Philippe Haziza, responsable du pôle Commerce et Développement chez Elat. A titre d'exemple, pour la location d'un scooter Suzuki Burgman 400, comptez 443 euros TTC par mois sur une base de douze mois pour 30000 kilomètres (entretien et pneus inclus). Attention, Elat ne propose pas d'assurance dans ses offres de location deux-roues.

Autre loueur issu du monde de la voiture: Fastlease. Depuis deux ans, l'offre de location de scooters et de motos de la société représente un quart de son chiffre d'affaires! L'entreprise qui dispose de huit modèles (Peugeot, Piaggio, Vespa...) ne propose pas de location au-delà de deux ans, à la différence de Elat qui peut aller jusqu'à 48 mois pour les plus gros modèles comme pour la moto BMW K1200 GT avec un loyer de 444 euros TTC par mois pour 80000 km. *«Contrairement aux voitures, les deux-roues ont une durée de vie plus courte, ce qui nécessite de les vendre beaucoup plus tôt. C'est la raison pour laquelle les contrats de location sont défait moins long»*, explique Cédric Alexandre, p-dg de Fastlease. Le loueur propose ainsi un Piaggio X Evo 125 cm³ pour 150 euros TTC par mois avec un contrat de 25 mois pour 12 000 km. A noter, Fastlease intègre une assurance Protection Capital dans ses offres de locations deux-roues. Celle-ci vient toutefois en complément de votre assurance tous risques et garantit le remboursement à neuf du véhicule en cas de vol ou de destruction. Au niveau de l'assistance, Fastlease propose les mêmes services que pour son offre de location de voiture en LLD. Ainsi, on retrouve une assistance 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. En revanche, le conducteur doit emmener lui-même son scooter ou sa moto en l'entretien. *«Comme les deux-roues nécessitent plus d'entretiens qu'une automobile, il n'est pas possible de proposer ce service aux entreprises»*, précise Cédric Alexandre.

Les acteurs dédiés aux deux-roues

A côté des acteurs qui viennent du monde de l'automobile, on trouve des loueurs 100% moto. Parmi eux, Business Bike. La société, créée en 2000, propose essentiellement des scooters (95% des contrats). Point important: le loueur ne dispose que de la marque Piaggio pour les scooters. En revanche, pour les motos, la société propose des Honda, BMW, Harley Davidson. Côté assurance, Business Bike propose des contrats là où, dans la plupart des cas, le client doit faire les démarches lui-même. Attention, aucune chance de devenir client chez Business Bike si vous n'avez pas d'expérience de la conduite d'un deux-roues. La solution? Suivre une formation de quelques heures à la conduite d'un deux-roues auprès d'une agence moto école pour 200 euros. Mais le meilleur moyen de prouver son expérience sur un deux-roues reste de montrer son contrat d'assurance au loueur. *«Cette mesure réduit considérablement les accidents, ce qui a pour avantage de garder la confiance des assureurs»*, explique Frédéric Perrier, dirigeant de Business Bike.

En cas de panne, de crevaison ou d'accident, Business Bike met à la disposition de l'utilisateur un véhicule de remplacement. Des dispositions qui surviennent selon Frédéric Perrier, p-dg de l'entreprise assez rarement, notamment parce que la société change le modèle tous les 4000 kilomètres. Un service qui représente un certain coût... Ainsi, le Piaggio X Evo 400 coûtera 400 euros TTC par mois, pour une durée de 24 mois, ou 420 euros TTC pour une durée de 12 mois (sur la base de 6 000 kilomètres).

Autre loueur positionné sur la location de deux-roues depuis 2004, Lease Bike. Sa particularité? Ce loueur n'est pas un acteur uniquement spécialisé sur la LLD, puisqu'il offre également de la location de courte durée, sur trois mois. A la différence de son concurrent direct Business Bike, la société propose un large choix de modèles aussi bien dans les 125 cm³ que sur les grosses cylindrées. Les véhicules présentés à la location sont neufs, toutefois aucun changement n'est procédé tout au long du contrat (de trois à 36 mois). Lors d'immobilisation du véhicule due à une panne, la société ne propose aucun véhicule de courtoisie. A noter, le client ne versera pas de loyer au prorata de l'immobilisation du scooter. Reste que les prix sont attractifs. Comptez 251 euros TTC par mois pour un Piaggio X 9, (125 cm³) pour un contrat sur 12 mois sur la base de 6000 km ou 357 euros TTC par mois pour un Piaggio X9 (500 cm³) sur la base de 8000 km.