

Services VIP, la cerise sur le gâteau

Bichonner les voitures des dirigeants et cadres supérieurs, au quotidien ou avant de les rendre, c'est un des derniers services apparus chez les loueurs et chez d'autres prestataires.

Le temps des patrons vaut de l'or. A tel point que certains (ceux qui n'ont pas de chauffeur à demeure) ne supportent pas de devoir passer du temps à emmener leur voiture au garage, à la laver, voire à faire le plein, ou pire encore, à devoir se débrouiller si elle tombe en panne. Les loueurs longue durée ont compris qu'il y avait là une nouvelle prestation à ajouter à leur catalogue. La plupart l'ont baptisée « service VIP », même si, comme le dit l'un d'eux, « ces prestations coûtent très cher à mettre en œuvre pour de petits volumes ».

ALD, par exemple, a repensé ce service en mai dernier. Il prend les rendez-vous au garage à la place de ses clients dirigeants, et un voiturier va chercher puis reprendre le véhicule. Pour rester mobile le temps de l'intervention, le conducteur reçoit un véhicule de catégorie E minimum. S'il est immobilisé par une panne ou un accident, l'assistance est au top : il trouve une voiture de catégorie D ou bien il peut repartir en taxi, en première classe de train ou en classe business en avion, voire dormir dans un hôtel de catégorie supérieure.

Dans la même veine qu'ALD, le loueur DCS Fleet (désormais dans le groupe Lease Plan) a lancé « Privilège mobilité », Lancia a créé « VIP Service », ou Fast Lease, « Groom Fast »... tous avec des « jockeys » qui prennent puis redéposent la voiture au moment désiré. Arval étudie un partenariat pour développer ce type de services et même l'élargir à d'autres

catégories de personnels. La plupart des loueurs sous-traitent ces prestations auprès de garages, sauf un loueur comme Parcours, qui le gère avec ses propres moyens.

« Remise en forme »

Un prestataire indépendant, CEO, s'est même spécialisé dans cette niche de marché. Il se définit comme un spécialiste du « car caring » ou de la « conciergerie automobile ». « Nous faisons ce qu'apportent les services VIP des loueurs, mais en plus pointu », explique son directeur général, Laurent Latour. Ce prestataire qui gère un millier de voitures, principalement de direction, pour une quarantaine de clients, apporte du sur-mesure, quels que soient les loueurs par qui les berlines ou les 4 x 4 sont gérés : lavages et nettoyages, pleins d'essence, contrôles de sécurité (niveaux, pneus, éclairages...) sur site et sur rendez-vous, petites retouches de peinture et de carrosserie, convoyage aller-retour au garage... CEO peut aussi faire un nettoyage et une « remise en forme » avant une réattribution de la voiture à un autre conducteur ou sa restitution en fin de contrat. « Nous voulons démontrer que les voitures en gestion chez nous finissent en meilleur état. »

« Préparations esthétiques »

Une bonne fin de contrat est aussi un des arguments de vente de Manheim France, qui vend du « reconditionnement », ou « remarketing ». De nombreux garages et carrossiers proposent des services plus ou moins poussés dans ce domaine. Chez Manheim, qui traite plus de 200 véhicules par mois dans son garage de Morangis, le relooking consiste en des opérations cosmétiques de carrosserie

traditionnelle, de débosselage sans peinture ou de raccords de peinture avec des mini-pistolets, par exemple sur des rayures. Il passe aussi par des réparations de siège, de moquette, de trous dans les tableaux de bord ou les pare-chocs, d'impacts dans les pare-brises ou encore par des « préparations esthétiques » (nettoyages poussés) ainsi que par une vidange et un contrôle technique. L'objectif est de ne pas changer les pièces abîmées mais de les réparer et d'économiser de cette façon de 30 à 40 % par rapport à des prestations classiques.

La branche « automotive support » de Manheim France travaille principalement pour les loueurs longue durée qui veulent revendre leurs véhicules à des particuliers. Sa deuxième clientèle est celle des entreprises locataires qui veulent restituer leurs véhicules en fin de contrat sans supporter les frais de remise en état facturés par les loueurs. Manheim effectue alors juste ce qu'il faut de travaux en tenant compte des franchises de restitution tolérées par les loueurs, très variables mais souvent de l'ordre de 400 euros.

O. N.