

**DOSSIER**

# LONGUE DURÉE

## LA BONNE SOLUTION POUR LES PME ?

- 1 Les acteurs de la location à l'assaut des TPE/PME**
- 2 Le crédit-bail a de beaux jours devant lui**
- 3 Les frais de remise en état : une possible mauvaise surprise**
- 4 Informer le client pour qu'il puisse faire les bons choix**

Selon les différents acteurs de la finance automobile, la location longue durée pour les TPE/PME a le vent en poupe. Cette solution permet de disposer d'un véhicule récent avec une multitude de services inhérents à son usage sans que son utilisateur n'ait à se soucier de sa revente et de la fluctuation du marché et sans qu'il n'ait de capitaux à immobiliser. Longtemps mise de côté par les entrepreneurs par manque d'informations, cette solution de financement est-elle adaptée à leurs besoins ? Enquête.

---

Dossier réalisé par Christophe Bourgeois

# 1. Les acteurs de la location à l'assaut des TPE/PME

Après avoir séduit le marché très mature des grands comptes, les loueurs se tournent vers les TPE/PME voire les professions libérales pour leur vanter les avantages de la location longue durée.

Depuis quelques années, les TPE/PME sont fortement sollicitées pour bénéficier d'offres de location longue durée (LLD) dans le but d'optimiser la gestion de leur parc automobile.

« Notre cible prioritaire aujourd'hui sont les PME qui ont des flottes de 25 à 80 véhicules », présente **Jean-Loup Savigny**, directeur commercial et marketing chez Leaseplan.

« Nous sommes dans un monde où nous payons non plus un simple produit mais des services, résume **Jean-François Chanal**, directeur général de ALD Automotive en comparant la LLD aux offres de téléphonie et d'Internet. Seriez-vous capable aujourd'hui de revenir à un monde où vous payez à l'unité vos communications ? »

« Gérer une flotte n'est pas le métier d'une PME, appuie **Cédric Alexandre**, dirigeant de Fast Lease. Dans un contexte où la fiscalité est trop mouvante, les entreprises ont besoin de conseils. »

Tous mettent en avant le fait qu'ils proposent un service complet, une solution de mobilité et non pas un simple véhicule. « La location longue durée a l'avantage de fixer le coût d'usage du véhicule en incluant une multitude de services comme l'assurance, l'entretien, l'assistance, les pneumatiques, etc », complète **Thierry Bercy**, directeur de la filiale automobile au Crédit-Mutuel – CIC.

« La LLD est clairement une formule d'avenir pour les PME, poursuit **Jean-Loup Savigny** qui enregistre une progression de la LLD de 25 % sur ce segment. Elle permet non seulement de valoriser plus facilement ses collaborateurs à moindre coût, mais surtout d'avoir une approche environnementale intéressante, puisque l'on bénéficie en permanence d'un modèle plus vertueux, donc plus économique, ce qui a un impact sur les coûts d'utilisation. »

## GUERRE DES CHIFFRES

Pour autant, difficile d'avoir des chiffres précis, car de par sa structure, le marché des TPE/PME est très morcelé.

« 90 % des entreprises en France ont moins de 20 véhicules dans leur parc », rappelle

**Vincent Hauville**, directeur général délégué de DIAC Location et directeur adjoint de Renault Parc Entreprise.

« Sans oublier les deux millions de TPE qui ont un parc de moins de 5 véhicules et les professions libérales où la limite entre usage particulier et professionnel de la voiture reste très flou et difficilement quantifiable à notre niveau », indique **Jean-Loup Savigny**. Ce dernier estime que la LLD représente 10 à 15 % du parc chez ces acteurs économiques, contre 25 % pour le crédit-bail, information confirmée par l'ensemble des acteurs interviewés. Le reste se partage entre le crédit classique auprès des banques ou des captives, les indemnités kilométriques ou l'achat comptant.



## Le marché de la location longue durée en quelques chiffres (3e trimestre 2017) – source SNLVD

### ► Mises à la route LLD

125 846 véhicules (+ 6,9 % par rapport à 2016)

VP : 96 399 unités (+ 9,7 %) / VUL : 29 447 (+ 5,1 %)

### ► Restitution VP + VUL

88 655 unités (- 9,3 %)

### ► Le parc LLD (VP + VUL + VS)

1 764 697 véhicules en circulation (+ 8,3 %)

### ► Durée moyenne des contrats

100 000 km / 40/42 mois

## 2. | Le crédit-bail a de beaux jours devant lui

**Opposer location longue durée et crédit-bail n'est pas une fin en soi. Chaque mode de financement correspond à un usage précis des véhicules.**

Un récent sondage réalisé par l'institut de sondage Ipsos et KMS Entreprise révèle néanmoins un marché un brin différent. Pour le financement de leur parc, 29 % des dirigeants interrogés utilisent la location longue durée et 38 %, le crédit bail. Cela signifie que la LLD perce, mais que le crédit-bail a encore de beaux jours devant lui.

« Le crédit-bail est encore un mode de financement important car il rassure le dirigeant et il évite surtout les mauvaises surprises lors de la restitution », résume **Thierry Bercy**.

« Le point n'est pas de savoir si la LLD va remplacer le crédit-bail mais à qui elle s'adresse, fait remarquer **Vincent Hauville**.

Le chef d'entreprise doit se poser cette question : "Est-ce que je veux garder le véhicule en fin de contrat ?". » Pour un VP, tous s'accordent à dire que le crédit-bail n'est pas la solution la plus appropriée. A contrario, dès que le véhicule affiche une forte valeur ajoutée, comme les véhicules utilitaires transformés, ce mode de financement prend pleinement sa mesure. Car dans le cadre de la LLD, la valeur résiduelle valorise très rarement la transformation et les équipements techniques ; perdre de l'argent sur ce type de produit est donc un risque important, « sauf si vous avez en face de vous un professionnel qui soit capable de valoriser cet aménagement dans la reprise et qui sache l'écouler dans un second temps », poursuit **Vincent Hauville**. D'où la force du réseau d'un constructeur qui connaît bien sa zone de chalandise et qui peut prendre en connaissance de cause le risque sur la revente.



Vincent Hauville (DIAC)

Pour autant, beaucoup mettent en avant les avantages de la location surtout pour sa souplesse et son impact sur la trésorerie de l'entreprise. « Vous n'avez pas d'immobilisation de trésorerie, stipule **Cédric Alexandre**. En outre, vous pouvez interrompre la location après un préavis de trois mois, dans le cas par exemple d'un départ d'un collaborateur. »

Quant au coût de telle ou telle solution, les écarts tendent à se réduire. « Attention, le client ne connaît pas la part financière de la location alors que c'est indiqué dans le crédit-bail », prévient **Thierry Bercy**.

« Ce n'est qu'une question d'arbitrage », analyse **Jean-Loup Savigny**. Dans le cadre du crédit bail, les mensualités sont fixées en fonction du coût de l'option d'achat, entre 1 et 10 % de la valeur du véhicule.

« Pour un même véhicule, les mensualités du crédit-bail peuvent être plus élevées que la LLD, mais n'oubliez pas qu'il n'y a pas de frais de remise en état », insiste **Thierry Bercy**. Bref, pour simplifier, à la fin du contrat, le crédit bail correspond à une moins-value alors que la location à une facture, celle de la remise en état. Sauf si les utilisateurs sont très soigneux des véhicules...



### 3. | Les frais de remise en état : une possible mauvaise surprise

**Point noir de la location longue durée : les frais de remise en état. Moment anxieux pour les clients, les loueurs cherchent à minimiser son impact, d'autant plus que les enjeux sont considérables, en proposant différents services.**

Lorsque vous quittez la concession avec votre nouveau véhicule, vous avez le sourire. Malheureusement, il y a de fortes chances que vous l'ayez beaucoup moins lorsque viendra le temps de le rendre à la fin de la période de location. Car il y a un élément qui est rarement mis en avant lors de la signature du contrat : les frais de remise en état.

« 60 % de nos litiges sont liés à la fin du contrat, un moment anxieux », reconnaît **Jean-Loup Savigny**.

Une bosse sur l'aile avant, une égratignure sur le pare-chocs arrière, un trou de cigarette dans la sellerie, et le chef d'entreprise va devoir déboursier des frais qui n'avaient pas été prévus.

« Cette charge supplémentaire passe d'autant plus mal que dans la plupart des cas, bien que justifiée, cette facture est vécue comme une « punition » et vient affecter le résultat de l'entrepreneur », ajoute **Vincent Hauville**.

Un moment difficile que les acteurs du financement essaient de rendre le moins douloureux possible, car les enjeux sont considérables. « Pour éviter de perdre de l'argent, nous devons avoir une voiture en parfait état et pour éviter de perdre le client qui serait mécontent de notre expertise, nous devons faire preuve d'une relative souplesse », explique **Jean-Loup Savigny**.

« Vous avez beau avoir les offres les plus intéressantes du marché, offrir les meilleurs services, la seule chose dont se souviendra un client, c'est si la restitution s'est bien passée ou pas », résume **Vincent Hauville**.

#### Et d'un point de vue fiscal ?

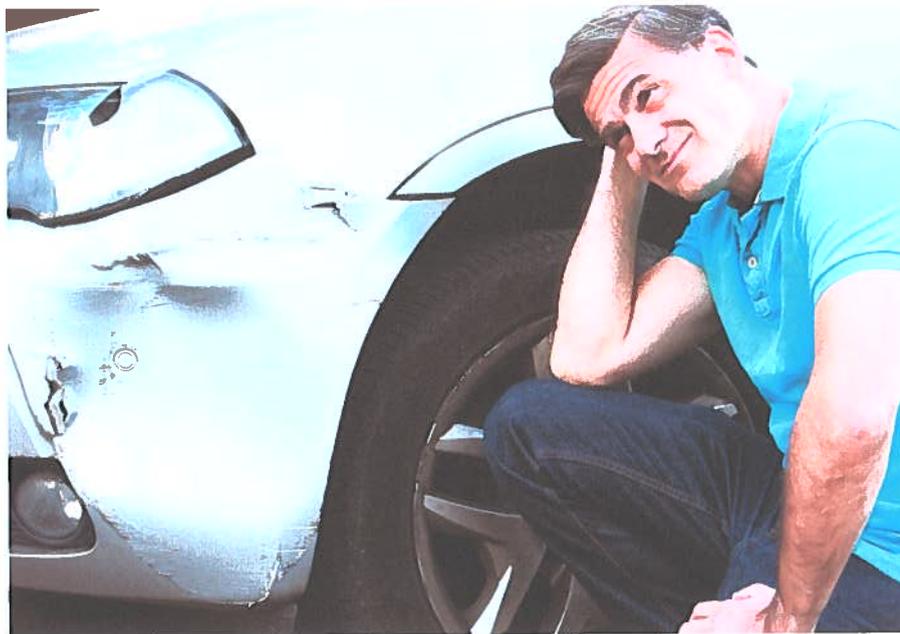
**Dans le cadre de la location longue durée, les loyers ne sont pas inscrits au bilan dans l'endettement de l'entreprise, ce qui permet à cette dernière de préserver sa capacité d'emprunt, alors que le crédit bail, qui permet de devenir à la fin du contrat, propriétaire du véhicule, apparait dans le bilan. Pour autant, les intérêts payés sont déductibles des impôts tout comme les charges liées à l'utilisation du véhicule.**

« Nous sommes le plus transparent possible pendant toute la durée du contrat, présente **Jean-François Chanal**. Nous éditons un compte-rendu circonstancié accompagné de photos avec des frais calculés au plus juste prix. »

De son côté, Fast Lease (le réseau Fast Lease compte 4 agences - Paris, Lyon, Aix, Nice) qui affiche un taux de fidélisation de 60 % s'appuie sur une appréciation plus tolérante et moins procédurale : « Nous faisons du sur-mesure, indique **Cédric Alexandre**. Nos agences sont proches de nos clients, c'est pourquoi la restitution se passe généralement sans encombre. À titre d'exemple, nous estimons qu'un pare-chocs frotté fait partie de l'usure normale d'un véhicule. »

L'appréciation peut en effet être source de litige. « Nous n'avons bien sûr pas les mêmes critères d'exigence sur un VU que sur un VP », stipule **Jean-François Chanal**.

« Une benne rayée pour un pépiniériste, c'est normal, un pare-chocs enfoncé,



beaucoup moins », indique à titre d'exemple un des professionnels interrogés.

Néanmoins, pour éviter toute mauvaise surprise lors de la restitution, Leaseplan a lancé en septembre 2016 une assurance de recouvrement incluse dans l'assurance du véhicule. « Nous assurons les frais de remise en état jusqu'à 1 200 € ce qui représente 90 % des cas », présente **Jean-Loup Savigny**.

Le CM – CIC applique une certaine tolérance, à savoir 500 € pour un VP, 800 € pour un VU. « Au delà, nous facturons la totalité des frais, indique **Thierry Bercy** qui met en garde contre des offres parfois trop alléchantes. Il est possible qu'au delà de la valeur résiduelle du véhicule, si les mensualités sont minorées, que les frais de remise en état soient quant à eux majorés... » Il est donc indispensable de bien lire toutes les lignes du contrat avant de signer. Néanmoins, un autre facteur est aussi à prendre en compte.

« Si le client renouvelle ses véhicules chez le même prestataire, ce dernier sera plus enclin à montrer une certaine souplesse », observe **Thierry Bercy**.

La DIAC va plus loin en lançant un nouveau service, appelé Easy Restit.

« Pour sécuriser la restitution, nous proposons à nos clients une provision forfaitisée

## Renault déploie une offre de LLD pour les flottes de proximité

Pour une meilleure visibilité de son offre, Renault Parc Entreprise a lancé en janvier une solution de location longue durée, appelée Easy Loc Pro, à destination des TPE/PME, des artisans commerçants et des professions libérales.

Outre un socle commun de prestations intégrant le financement du véhicule, l'entretien, l'assistance, une protection financière en cas de vol et la prévention des risques routiers, Renault Parc Entreprise propose trois options :

**Easy Loc Business**, qui concerne la location d'un véhicule particulier avec une aide destinée à anticiper les frais de remises en état ;

**Easy Loc Societé**, pour la location d'un véhicule de société avec le remplacement des pneus et Easy Loc Pro+ à destination des véhicules utilitaires avec une compensation financière en cas d'immobilisation du véhicule.

Ces produits seront également disponibles dans le réseau Nissan à partir du second semestre.



d'un montant libre pendant la durée du contrat, explique **Vincent Hauville**. « À la fin du contrat, le trop perçu est reversé si les frais de remise en état sont inférieurs à la somme versée. Dans le cas

contraire, le client n'a que le complément à régler ce qui permet de réduire considérablement la facture. » Une solution intéressante qui devrait réduire le nombre de litiges de façon importante.

## 4. Informer le client pour qu'il puisse faire les bons choix

**Face à la multitude des offres et à des habitudes de consommation, les banques, les constructeurs et les loueurs doivent faire preuve de pédagogie pour bien orienter leurs clients.**

Les chefs d'entreprise ont-ils toutes les informations pour faire les bons choix en fonction de leur structure et de leurs besoins ?

« Non, reconnaît **Vincent Hauville**. Le

comportement d'achat automobiles des dirigeants TPE/PME est souvent très proche de celui des particuliers. C'est pourquoi nous formons nos vendeurs secteur afin qu'ils puissent présenter à nos ●●●

## La norme WLTP aura-t-elle un impact sur les valeurs résiduelles ?

Un ouragan se rapproche à grand pas, mais aujourd'hui, tous les acteurs de la vente automobiles feignent de ne pas le voir. En septembre prochain, toutes les voitures commercialisées devront être certifiées selon les nouvelles normes WLTP qui, rappelons-le, a pour but d'harmoniser les cycles de consommation lors de l'homologation des véhicules particuliers (les VU ne sont pas concernés NDLR) selon des conditions plus proches de la réalité. Le risque est une augmentation des émissions de CO2 sur lequel se base la fiscalité.

« Nous ne savons pas encore si le WLTP va avoir un impact sur les mensualités, aussi bien en location qu'en crédit bail », note Thierry Bercy (CM – CIC). Pour l'instant, personne ne communique sur ce sujet qui est très stratégique.

« Est-ce que le surcoût sera impacté directement aux clients ? Sera-t-il pris en charge en partie ou en totalité par le constructeur/concessionnaire/loueur ? », s'interroge-t-il.

« Nous allons de toute façon nous adapter, cela fait partie des gênes de notre métier », résume Jean-François Chanal (AD Automotive). Idem pour l'évolution du mix énergétique des véhicules. « Certes, sur le marché global, l'essence remonte au profit du diesel, mais je dirais plus que l'on assiste à un rééquilibrage qu'à une véritable modification du marché, analyse ce dernier qui ne constate pas d'évolution significative sur les valeurs résiduelles. La correction a d'ailleurs été en partie faite par les constructeurs eux-mêmes qui, sur certains segments, comme celui des citadines, ne proposent quasiment plus de diesel. » Le diesel sur les VP n'est d'ailleurs pas près de disparaître car il reste fortement demandé par une part importante d'entreprises dont la flotte affiche de forts kilométrages.

prospects et clients toutes les offres qui sont à leur disposition en tant que professionnels. »

La proximité avec ces derniers est également un atout indéniable. « Nos vendeurs les fréquentent dans des club d'entre-

prises, les associations de commerçants, des manifestations sportives locales, ils connaissent leur environnement », poursuit Vincent Hauville.

Pour palier ce manque de proximité, les spécialistes de la location s'appuient de

plus en plus sur le digital pour informer leurs clients.

« Avec la fiscalité mouvante et complexe, avec les évolutions de société avec la mixité énergétique, nous observons de plus en plus de questions de la part des PME », note Jean-François Chanal.

Cette volonté de séduire les petites flottes demande aussi une évolution de la gestion des parcs des loueurs.

« Qui dit proximité, dit également réactivité. Nous perdons 25 % des leads si la voiture n'est pas disponible de suite, constate Jean-Loup Savigny. N'oublions pas que dans le cas des TPE, le changement du véhicule se fait bien souvent dans l'urgence. C'est pourquoi nous avons mis en place une solution appelée « Click & Drive » qui permet de fournir un véhicule sous dix jours. »

Selon les loueurs, après avoir séduit les grands comptes, la LLD poursuit donc inéluctablement sa route vers les TPE/PME.

« Quand vous avez externalisé la gestion de votre parc, que vous payez juste pour l'usage, que la revente des véhicules n'est plus une charge, vous ne revenez pas en arrière. Vous pouvez changer de prestataire, mais pas de solution », conclut Jean-François Chanal. À condition d'avoir trouvé la solution qui vous correspondait le mieux.



Jean-Loup Savigny (LeasePlan)

## Les loueurs se lancent dans LLD sur l'occasion

Pour l'instant, les loueurs ne proposent encore rien de vraiment concret ou si ce n'est des services à la marge, sur la location longue durée pour le marché de l'occasion à destination des PME, mais ALD ou Leaseplan et d'autres y planchent sérieusement.

« Cette solution a plusieurs avantages, décrit Jean-Loup Savigny. En amont, elle permet de réduire la durée des contrats, donc d'optimiser les charges, notamment sur le poste carburant, tandis qu'en aval, elle permet de mettre sur le marché des véhicules aux mensualités plus adaptées aux petites entreprises ou à d'autres qui ont des activités saisonnières. Enfin, cela nous permet de disposer de VO à six ans sur un marché international très demandeur. »

Leaseplan lancera une offre LLD sur le VO au cours de l'année.