

Plateaux techniques : les " quatre vérités " des gestionnaires de parcs



Les gestionnaires de parcs et les loueurs de longue durée entretiennent des rapports complexes. Réunis pour débattre des relations entre les conducteurs et les plates-formes d'assistance, nos invités ont logiquement profité de l'occasion pour évoquer les points de divergence les opposant directement au quotidien : gestion des pneumatiques, remontées kilométriques, périodicité des entretiens, qualité, quantité et format des informations transmises par les plates-formes techniques... Autant de sujets de discorde qui ne datent pas d'aujourd'hui. Les gestionnaires pointent une nouvelle fois du doigt le manque de transparence de leurs prestataires et leur propension à assaisonner les factures. De leur côté, les loueurs feignent l'étonnement tout en se disant prêts à coopérer. Une table ronde assurément riche en enseignements.

Réunir autour d'une table des gestionnaires de parcs et des loueurs de longue durée est généralement l'occasion de prendre la température des relations entre les deux parties. Cette année, malgré une ambiance décontractée et bon enfant, notre thermomètre est demeuré un poil tiède. Après vérification, le ciel grisâtre, l'horaire matinal et l'avant-goût de week-end (eh oui, nous organisons des tables rondes le vendredi matin aux portes de l'hiver !) ont été innocents. Non, la raison était tout autre. Comme à leur habitude, et nous les remercions, les gestionnaires de parcs ayant répondu favorablement à notre invitation ont profité de ce face-à-face pour transmettre leurs desiderata aux loueurs, dans l'incapacité de se défil-

Privilégier les rapports humains

Cependant, tout n'oppose pas les deux camps, loin s'en faut. À commencer par le thème central du jour : les plateaux techniques. Généralement scindés en deux cellules, l'une étant composée d'experts techniques chargés de gérer les relations des loueurs de longue durée avec leurs différents prestataires et fournisseurs (garages, constructeurs, experts, réseaux techniques...), l'autre étant dédiée à l'assistance des conducteurs, ils constituent un rouage essentiel de la location de longue durée. Les gestionnaires, uniquement concernés par la seconde cellule, ont dans l'ensemble fait part de leur satisfaction quant à leur réactivité et leur professionnalisme. Ils ont toutefois mis en garde les loueurs

contre les dérives symptomatiques des centres d'appels, notamment sur la difficulté à joindre un interlocuteur. Pour Édouard Rance, fondateur du cabinet ERCG, spécialisé dans le conseil en politique et gestion de flotte et en gestion pour compte : « Ce qu'il faut vraiment travailler, c'est la notion de

interlocuteur parce que les conducteurs sont souvent paniqués, en panne au bord de la route. J'ai testé moi-même et, quelques fois, j'ai dû patienter jusqu'à dix minutes ! Il faut se mettre à la place des conducteurs, il s'agit la plupart du temps de commerciaux qui ont des objectifs, des rendez-vous, et qui doivent



Philippe Jourdain, chef du service mobilité et approvisionnements d'Alphabet.

l'accueil. Quand on appelle, il ne faut jamais tomber sur une boîte vocale. Si vous êtes ceci tapez 1, si vous êtes ceci tapez 2... Il n'y a rien de pire comme accueil pour un conducteur qui se trouve généralement dans une situation de détresse. On doit tomber sur une personne et non pas sur une machine. » Sur quoi Jacqueline Suzenne-Julien, gestionnaire du parc automobile du groupe AG2R-La Mondiale, embraye : « Il est impératif qu'un conducteur n'attende pas trop. Lorsqu'on appelle, on nous diffuse de très belles musiques, c'est très agréable. Mais il faut vite un

respecter tout un planning. La plateforme technique se doit donc d'être très réactive. » Les conducteurs d'AG2R-La Mondiale sont toutefois satisfaits à hauteur de 90 % de leurs appels vers les plates-formes d'assistance. À la demande de Jacqueline Suzenne-Julien, tous ont d'ailleurs enregistré le numéro vert du loueur dans leur téléphone portable. Sur les trois loueurs actuellement en parc, tous apportent une réelle satisfaction « bien que l'un d'eux soit un peu lourd dans la gestion des appels vocaux », dit cette gestionnaire, également membre du comité de pilotage de l'ARFA, l'agora des gestionnaires de parcs.



Emmanuel Foreau, directeur des opérations et des achats de LeasePlan.

Désaccords sur la révision

Du côté des loueurs, on assure mettre tous les moyens en œuvre pour satisfaire les attentes des clients. « Notre plateforme technique et nos centres d'appels disposent d'outils très performants qui permettent de mesurer les temps de réponse, les débordements, et donc de gérer notre performance d'accueil téléphonique de façon très professionnelle. Nous disposons par ailleurs d'un numéro vert avec un accueil personnalisé. Il est donc rare que le temps d'attente atteigne dix minutes, même



Édouard Rance, directeur du cabinet conseil ERCC.

si cela peut arriver ponctuellement. On peut connaître des pics » reconnaît Emmanuel Foreau, directeur des opérations et des achats de LeasePlan. Même son de cloche chez ALD Automobile, Alphabet et ELAT, les trois autres forces en présence.

Mais qu'attendent vraiment les gestionnaires de parcs de la part des plates-formes d'assistance des loueurs ? Alphabet, loueur sous capitaux de BMW Finances, a créé son service de mobilité il y a de cela un an. Celui-ci englobe notamment le service d'assistance aux conducteurs. Le chef de ce service mobilité, Philippe Jourdain, invite les gestionnaires à apporter leur vision et leur idée du rôle que doivent jouer ces plates-formes : « Quel est le besoin qualitatif et quantitatif d'un conducteur qui souhaite appeler une plate-forme technique ? Il va tomber sur un technicien, qui peut lui donner des informations techniques. Mais est-ce ce que le conducteur attend ? Pour que nous, loueurs, puissions donner une bonne réponse, nous devons savoir ce que vous, gestionnaires, attendez comme réponse ! Est-ce une prise en charge du conducteur parce qu'il ne sait pas comment fonctionne sa voiture et que la prise en main chez le concessionnaire a été bâclée ? A-t-il besoin d'informations à propos de ses pneumatiques ou de la prochaine révision de son véhicule ? »

Si l'assistance en cas de panne ou bien d'accident constitue leur principale mission, ces plates-formes interviennent également à d'autres niveaux. La discussion s'oriente alors sur le thème de la révision. Tous les véhicules ont aujourd'hui un voyant d'alerte, sym-

bolisé par une clé. Lorsqu'il s'allume, cela signifie que la prochaine révision est pour bientôt. Mais il a parfois tendance à apparaître 3 000 km avant la préconisation du constructeur.

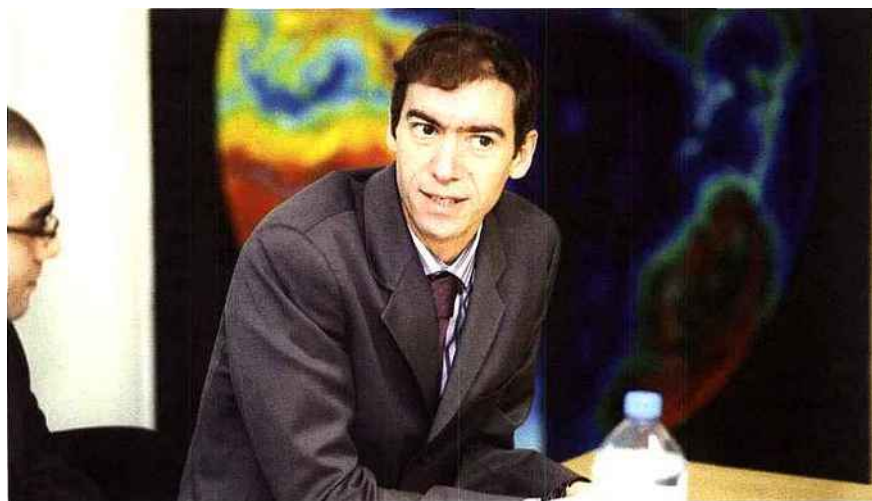
Savoir être pro-actif

Le conducteur, dans le flou, contacte alors logiquement la plate-forme pour demander l'accord de révision. Et c'est là que ça coince ! Les gestionnaires déplorent la rigidité des plates-formes, qui ne le délivrent pas systématiquement. Hugues Chabrol, responsable du parc automobile de SFR, apporte un témoignage peu flatteur pour les

accord car elle se base sur les données du constructeur. Elle oblige le conducteur à attendre encore 1 000 km pour faire la révision. Après, s'il y a un problème, le loueur nous dit que la révision a été effectuée à 19 000 km et non pas à 20 000 km. Donc, si vous venez à casser le moteur, c'est dommage pour vous. Vous n'avez pas respecté les données du constructeur, on ne prend pas en charge les travaux. »

Un témoignage corroboré par Édouard Rance, qui gère actuellement quelque 17 000 véhicules pour divers clients : « On rencontre ce problème tous les ans au mois de juin, quand les collaborateurs savent qu'ils vont faire entre 3 000 et 4 000 km durant leurs vacances. Admettons qu'ils soient à 38 500 km alors qu'il leur faut faire la révision à 40 000 km. Leur demande est certes légèrement anticipée, mais les plates-formes refusent de donner leur accord. S'il n'y a pas au moins 39 000 km au compteur, les loueurs ne donnent pas leur accord. Ce qui veut dire que les collaborateurs qui essayent d'être un peu pro-actifs en la matière se heurtent à une certaine rigueur, une certaine rigidité de la part des plates-formes techniques. C'est là où l'humain doit intervenir de façon importante. »

Sur ce point, un loueur comme ELAT, petit acteur indépendant qui se veut proche de ses clients, tente de se différencier de la concurrence. « Pour la



Benoît Chevignard, directeur des opérations d'ELAT.

louveurs : « Quand l'ordinateur de bord clignote pour dire qu'il faut faire une révision à 18 000 km au lieu des 20 000 préconisés par le constructeur, généralement la plate-forme ne donne pas son

périodicité des entretiens, on prend en compte le conducteur qui passe au garage car il sait qu'il va faire pas mal de kilomètres et qu'il va dépasser sa préconisation constructeur » assure



Bruno le Breton, directeur technique d'ALD Automotive.

Esteban Garcia, responsable de la plate-forme technique depuis trois ans. « Par rapport à cela, il y a pas mal de différences entre les loueurs. Je n'ai jamais refusé un entretien. Ce n'est pas très sain pour le véhicule car il nous appartient. Donc, si le conducteur passe avec un peu d'avance, il faut quand même le prendre en compte. »

De son côté, Bruno le Breton, directeur technique d'ALD Automotive, estime que « c'est à l'utilisateur d'avoir la bonne démarche et de prendre rendez-vous suffisamment tôt pour pouvoir effectuer sa révision dans les délais impartis. Les constructeurs sont de plus en plus rigoureux sur le respect des préconisations d'entretien et sur l'application des garanties. Aujourd'hui, si vous faites une révision des 20 000 km à 22 000 km et que vous cassez un turbo derrière, on pointe le retard ». Pas de cadeaux ni avant, ni après de la part des loueurs en longue durée. La responsabilité incombe donc à l'utilisateur ainsi qu'au gestionnaire de flotte d'effectuer les révisions dans les délais impartis.

Cette responsabilité impose de ce fait une organisation rigoureuse, surtout lorsque l'on gère plusieurs centaines de véhicules, soit autant de conducteurs à informer. « C'est quelque chose de très difficile pour nous, gestionnaires, reconnaît Édouard Rance. Surtout que les fréquences d'entretien sont complètement différenciées d'une voiture à une autre, d'un constructeur à un autre. » Comment, dans ce cas, s'assurer que chaque conducteur passe bien par la case révision ? Les états réguliers envoyés par les loueurs contiennent

des alertes d'entretien et indiquent si le véhicule est passé en révision. Mais nous ne sommes pas là dans la proactivité dont les gestionnaires doivent faire preuve.

Remontées kilométriques : les manques des loueurs

Ceux-ci essayent donc tant bien que mal de responsabiliser leurs interlocuteurs et rappellent par mails ou d'autres moyens de communication les échéances liées à leur véhicule. Mais, pour prévenir en temps et en heure les conducteurs, encore faut-il que les gestionnaires aient à leur disposition le relevé kilométrique exact de chaque véhicule. « L'inconvénient majeur est que les loueurs sont dans l'incapacité de relever du kilomètre, ils sont incapables d'être pro-actifs. Mais c'est normal. Les kilomètres ne sont enregistrés que lorsqu'ils sont issus

d'un professionnel, c'est-à-dire lors de la maintenance » ajoute Édouard Rance. Seuls quelques-uns sont en mesure d'obtenir ces informations à partir des cartes carburant.

Fort heureusement, les gestionnaires disposent généralement de relevés kilométriques plus précis que les loueurs. Si ce n'est pas le cas, il existe toujours la solution des boîtiers de géolocalisation, qui permettent de relever les kilomètres. Mais les deux parties se rejoignent sur ce point : poser des boîtiers sur les véhicules n'est pas envisageable à court terme, voire pas envisageable du tout. Des tests sont en cours, mais le scepticisme est de rigueur. Les gestionnaires craignent les réactions des syndicats et le jugement de la Cnil. Les remontées d'informations comme la consommation de carburant pourraient certes s'avérer utiles, mais les acteurs semblent s'accorder sur le fait que toutes les données utiles existent par ailleurs. « Que va-t-on faire de toutes ces informations recueillies par les boîtiers ? Elles sont déjà présentes sur différents supports ! Il ne faut pas croire que ces boîtiers vont résoudre tous les problèmes » résume Philippe Jourdain, d'Alphabet. On peut, par exemple, faire de l'écoconduite sans pour autant se doter de boîtiers qui coûtent très cher en fin de mois. « Les économies de carburant, on peut les avoir ailleurs et autrement, confirme Jacqueline Suzanne-Julien. On choisit des modèles qui consomment moins, on implique le middle management... Et surtout, il faut responsabiliser les conducteurs. » Et si ça ne suffit pas, une petite formation à l'écoconduite prend le relais.



Hugues Chabrol, responsable du parc automobile de SFR.

Les gestionnaires ont donc la possibilité d'obtenir la plupart des informations directement auprès de leurs loueurs, sur leur site de reporting.

Pour les loueurs, ce débat n'a pas lieu d'être puisque toutes les données sont à disposition de leurs clients. « *Toutes les infos sur la vie du véhicule (entre-*

sous une masse d'informations qu'ils ne pourraient exploiter. Ce qui ne semble pas effrayer les gestionnaires le moins du monde, à condition toutefois d'utiliser un format adéquat. « Trop d'info ne tue pas l'info à partir du moment où l'on maîtrise le format » aime à rappeler Édouard Rance. Sa méthode : demander le maximum d'informations, à condition qu'elles soient regroupées dans un fichier standard exploitable pour analyse. Pour sa part, Jacqueline Suzenne-Julien demande à ses loueurs de s'adapter à son logiciel maison. « J'ai toujours privilégié dans les appels d'offres les petites structures, car tout ce que je demande je l'obtiens. Les gros loueurs ne font pas d'efforts pour les petits gestionnaires » résume-t-elle.



Esteban Garcia, responsable de la plate-forme technique et de la gestion des sinistres d'ELAT.

Mais la question du format et de la qualité de certaines données pose problème. « *La difficulté, lorsque l'on gère une flotte importante répartie entre différents loueurs, c'est de pouvoir extraire les données des loueurs et de les importer dans nos outils de gestion* » regrette Édouard Rance. Les gestionnaires s'étonnent par ailleurs de la difficulté à obtenir des informations fiables en matière de pneu-

*matiques...) sont codifiées et remontent dans un univers Business Object, rétorque Bruno le Breton (ALD Automotive). À tout moment on est donc capable, avec un numéro de client, de dire combien de pneus ont été consommés sans le moindre problème. » Ses confrères abondent dans le même sens. Tout est possible, tout est réalisable ! « *Nous avons un intérêt commun, qui est de gérer de manière pro-**

Nécessaire faculté d'adaptation

Des structures comme Alphabet ou ELAT ont cette faculté d'adaptation aux demandes particulières de leurs clients. « *Quand on est une petite structure, on essaye d'être à l'écoute du client* » confirme Benoît Chevignard, directeur des opérations d'ELAT. « *Mais une entreprise qui a peu de voitures et pas de personnel pour le gérer préfère une info déjà analysée et plus compartimentée.* » Il ne faut pas perdre de vue que les entreprises sont

Du beurre sur les pneus

Jacqueline Suzenne-Julien monte ici au créneau : « *On sait que les loueurs gagnent bien leur vie sur ce poste, il n'y a aucune transparence de leur part à ce niveau. À tel point que nous avons décidé de sortir les pneus de nos contrats, nous ne savions pas du tout où nous en étions. J'ai un loueur chez qui je n'ai jamais pu savoir le nombre de pneumatiques qui étaient changés.* » Et Hugues Chabrol de renchérir : « *Je ne suis pas sûr que les loueurs soient très intéressés par l'idée de nous prévenir à l'avance quand les contrats manquent de pneus. Ils peuvent ainsi nous compter de la gestion hors contrat et nous surfacturer les pneus.* » Il n'est d'ailleurs pas rare qu'un conducteur demandant un changement de pneus soit retoqué faute d'accord du loueur. La tendance est donc à la sortie des pneus des contrats de location.



Jacqueline Suzenne-Julien, gestionnaire du parc automobile d'AG2R-La Mondiale.

active ce compteur pneumatiques afin que, le jour où intervient un changement de pneus, le gestionnaire ne soit pas pris de court » ajoute Emmanuel Foreau, de LeasePlan. La crainte des loueurs est de noyer les gestionnaires

nombreuses à ne pouvoir suivre leur poste automobile au quotidien, faute de temps et de moyens. ■

→ TEXTE : DAMIEN CHALON
PHOTOS : PASCAL GUITTET