

Fleet management La carte de l'expertise

En prenant en charge un certain nombre de tâches administratives, les fleeteurs veulent avant tout faire gagner du temps et de l'argent aux gestionnaires de flotte (voir page 26). Mais dans un environnement toujours plus complexe, l'expertise de ces prestataires va aussi en s'élargissant aux incontournables démarches de verdissement (voir page 28).

« Je passe par un fleeteur qui gère notre parc car je n'ai plus assez de temps à consacrer à la flotte. Il y a toujours une panne, un accident, un changement de pneu à gérer. Cela représente une multitude de petites tâches », expose Pascal Kerbellec pour Bystronic, un spécialiste des machines-outils à la tête de 40 véhicules (voir le témoignage page 25). Ce directeur administratif et financier a donc confié cette gestion à Central Parc Atlantic, un fleeteur créé par un ancien directeur des ventes du loueur Parcours, Marc Valeur, qui gère près de 400 véhicules pour une quinzaine de clients.

Une gestion de flotte...

Le manque de temps et de ressources en interne constitue de fait une des principales raisons qui poussent les entreprises à se tourner vers le fleet management. « Il peut s'agir du départ à la retraite du gestionnaire ou d'une réorganisation en interne qui incite le client à se recentrer sur son cœur de métier et à externaliser des tâches chronophages », explique Pascal Pilleyre, directeur commercial de Fatec. Ce fleeteur gère 115 000 véhicules (80 % de véhicules légers et 20 % de poids lourds) pour environ 200 clients, à 70 % des entreprises privées et à 30 % des clients publics au travers d'un contrat avec l'Ugap, la centrale publique d'achat. Autre raison souvent évoquée en faveur de l'externalisation : les difficultés rencontrées en interne pour prendre en compte l'ensemble des enjeux liés à la flotte. « Cette gestion mobilise de



nombreuses ressources en termes de RH, de fiscalité, de finances, d'achat, pour obtenir les bonnes prestations au meilleur prix, et de comptabilité pour consolider l'ensemble des coûts. Nos clients préfèrent alors externaliser pour s'appuyer sur des experts et optimiser cette gestion », argumente Bertrand Lamarche, directeur conseil pour le fleeteur Traxall, à la tête de 60 000 véhicules.

« La gestion de flotte, c'est un métier à part entière et ce n'est pas le nôtre. Notre métier, ce n'est pas de louer, d'entretenir et de gérer un parc de véhicules », confirme Carlos de Abreu, directeur national des ventes du spécialiste de l'agroalimentaire Herta et

client du fleeteur Direct Fleet pour ses 125 véhicules. « Quand nous étions une filiale à part entière de Nestlé, notre parc était géré par une équipe spécifique de la maison-mère. Quand nous sommes devenus une coentreprise (de l'espagnol Casa Tarradellas et de Nestlé), nous n'avions donc pas de compétences en interne. Nous avons alors fait le choix d'externaliser pour obtenir à la fois des services et de l'expertise », relate Carlos de Abreu (voir le témoignage page 25).

... de plus en plus complexe

Sans oublier que la gestion de parc devient toujours plus complexe. « Auparavant, les catégories de véhi-

UNE GESTION PAS SEULEMENT ADMINISTRATIVE

Les fleeteurs ne se limitent pas à la seule gestion administrative des flottes mais peuvent aussi offrir à leurs clients une gestion technique. C'est notamment vrai de Fatec qui, outre une gestion administrative, peut aussi prendre en charge la gestion technique de l'entretien et de la maintenance grâce à un plateau technique et un réseau de 34 000 garages. Dans ce cadre, Fatec règle pour le compte du client, alors qu'avec la gestion admi-

nistrative, le fleeteur ne paie aucune prestation pour son client. Autre cas particulier : Traxall propose à ses clients la gestion des sinistres. « Nous missionnons les experts, réglons les réparations et refacturons ensuite aux clients, après déduction des montants pris en charge par l'assurance. Selon la sinistralité ou la taille du parc, nous pouvons aussi demander une provision », décrit Bertrand Lamarche.

cules étaient choisies pour trois ou quatre ans. Mais désormais, la technologie évolue vite et les changements de gamme sont permanents. Il faut donc rafraîchir sa car policy tous les six mois, constate Fabien Dieu, président du fleeteur Ask qui gère 2000 véhicules, essentiellement pour des flottes de 50 à 250 véhicules. Ce changement demande une connaissance fine du TCO car il ne suffit pas de comparer deux loyers. Par exemple, le loyer pour un véhicule électrique sera plus élevé au départ mais la fiscalité demeure avantageuse et le coût en carburant et en entretien reste réduit», détaille ce prestataire.

Choisir le bon véhicule

Fabien Dieu poursuit : «Auparavant, c'était le diesel pour tous. Maintenant, il faut remettre le conducteur au cœur de la démarche et étudier ses usages pour identifier le bon véhicule et la bonne motorisation. Le choix sera différent pour un commercial qui roule beaucoup ou pour un cadre financier sédentaire. Il faut réaliser une analyse fine qui intègre le profil du salarié. C'est-à-dire savoir s'il peut charger à domicile, s'il habite loin de son lieu de travail, etc. La démarche ne cesse donc de se complexifier», conclut ce responsable.

Maxime Sartorius, dirigeant de Direct Fleet, soit 12 000 véhicules en fleet management pour environ trente clients, fait un constat similaire : «Les clients jettent souvent l'éponge car la gestion de flotte nécessite à la fois des outils et des compétences spécifiques qu'ils n'ont pas toujours. Ils ont aussi parfois du mal à recruter des responsables de parc et décident alors

Témoignage

Guillaume Tur, responsable des services généraux et de la flotte, Upsa

Au sein du laboratoire pharmaceutique Upsa, le fleeteur se positionne en soutien de son client dans la gestion de sa flotte de 40 VP, mais il suit aussi de très près les conducteurs.

«Traxall nous accompagne dans la construction de la stratégie liée à la gestion de la flotte, c'est-à-dire la définition de la car policy et les négociations avec les loueurs et les constructeurs. Ses équipes prennent ensuite le relais et mettent en application la car policy en fonction des accords définis et du mode de fonctionnement fixé. Notre fleeteur s'adapte à nos choix, notamment

en matière de RSE et de verdissement de la flotte. Il nous aide à construire le catalogue, s'occupe des cotations avec les loueurs et suit les véhicules depuis la commande jusqu'à la restitution. Son configurateur oriente aussi chaque conducteur vers le véhicule et la motorisation qui correspondent le mieux à ses usages. Enfin, il assiste nos conducteurs, gère les demandes de cartes carburant et de télépéage. L'entretien est géré dans le cadre du contrat loueur et les pneus en direct avec les pneumaticiens.

Le point fort, c'est le fait d'avoir une équipe dédiée chez

Traxall et donc du service. C'est aussi leur expertise qui permet entre autres de bénéficier d'une analyse fine des coûts en TCO, d'un accompagnement sur la fiscalité en pleine évolution et donc de plus de visibilité. Un point d'autant plus important dans le contexte actuel où il reste difficile de se projeter sur le long terme. Nous bénéficions de leur connaissance du marché et des acteurs du monde automobile.»

LA FLOTTE D'UPSA EN CHIFFRES
140 VP

d'externaliser.» Et un nombre croissant d'entreprises en viennent à externaliser tout ou partie de la gestion de leur flotte. «En 2021, nous avons enregistré une forte croissance. Notre activité est en développement car les entreprises

commencent à comprendre notre métier», complète Maxime Sartorius. Pour Maxime Sartorius, voici les valeurs ajoutées du fleeteur : «Ses équipes ont pour métier la gestion de parc, avec une expertise pointue et



DES OUTILS À TOUT FAIRE

Quand un responsable de parc passe par plusieurs loueurs, le fleet management simplifie la gestion grâce à un reporting global. C'est l'avis de Stéphane Antoinet pour Sanofi. «Grâce à l'outil de gestion du prestataire, nous bénéficions d'une vision d'ensemble du parc mais aussi d'un suivi détaillé des contrats, des avenants, des kilométrages. Toutes les informations sont centralisées. C'est tout à fait positif. Pour les consommations et kilométrages, nous avons ainsi d'une seule source au lieu de quatre remontées de données par nos quatre loueurs», explique ce responsable (voir le témoignage page 27).

«Quand un gestionnaire reçoit des états de parc par plusieurs loueurs, c'est souvent sous des

formats différents, complète Bertrand Lamarche pour Traxall. Avec le fleeteur, il reçoit un seul reporting pour l'ensemble des véhicules, dans un format unique qui peut s'intégrer dans son outil comptable. Le comptable n'a plus à tout ressaisir et à effectuer des calculs chronophages, notamment pour récupérer la TVA. Et notre outil peut imputer, par exemple, les dépenses en fonction du centre de coût auquel le conducteur est rattaché», poursuit ce responsable.

Ask ne procède pas autrement : «Le gestionnaire reçoit à la fois un point global mais aussi véhicule par véhicule avec le kilométrage, les surconsommations éventuelles, les échéances à venir, expose Fabien Dieu. Et comme notre outil est connecté avec l'application

conducteur, ce dernier connaît aussi son kilométrage, sa consommation, le temps restant avant le prochain entretien, etc.» Avec cette précision : «Nous notifions à la fois les consommations et les émissions de CO₂. Il vaut mieux alerter le collaborateur sur une surémission, en lui signalant qu'il peut réduire son empreinte carbone, plutôt que de mettre l'accent sur une surconsommation. C'est plus efficace», complète Fabien Dieu.

Côté factures, le client d'un fleeteur reçoit les factures du loueur, du prestataire de cartes carburant, du pneumaticien, etc. Seule exception, Fatec règle pour le compte du client et envoie ensuite une facture globale avec l'entretien, les pneus, etc., lorsque ce client opte pour la gestion technique. «Certains nous

demandent même de régler pour eux les cartes carburant, voire l'installation de bornes de recharge au domicile des collaborateurs», note Pascal Pilleyre.

Enfin, la plupart des fleeteurs disposent d'un configurateur où l'ensemble des paramètres, des modèles, des options, etc. sont intégrés pour chaque catégorie de la car policy. Ce qui permet d'automatiser mais aussi de mieux cadrer les choix de véhicules. «Notre outil, pointe Bertrand Lamarche pour Traxall, intègre un "profil" qui, en quelques questions, oriente le collaborateur vers la motorisation la plus adaptée à ses usages. Selon la politique du client, nous avons ainsi la possibilité d'imposer une motorisation électrique ou juste d'orienter.»

des outils. Le client n'a donc plus à se préoccuper de trouver un logiciel pour sa flotte. Nous apportons une solution globale.» Maxime Sartorius met aussi en avant l'indépendance du fleeteur: «Dans le cadre de la gestion administrative, à différencier de la gestion technique (voir l'encadré page 20), nous ne payons rien pour le compte du client et nous ne faisons aucune marge sur les prestations. Nous avons donc une expertise véritablement indépendante», ajoute-t-il.

De l'expertise et des outils

«Le fleet management, c'est une solution à tiroirs, résume Marc Valeur pour Central Parc Atlantic. Du fait de l'expertise que nous apportons, nous pouvons gérer les accords tripartites avec les constructeurs et les loueurs, négocier les remises, gérer ensuite depuis la commande à la restitution, en passant par l'adaptation des contrats avec les loueurs.»

De nombreux clients, notamment dans les grandes et moyennes flottes, gardent cependant la main sur les opérations les plus stratégiques, comme la définition de la car policy et les négociations avec les loueurs et les constructeurs. «D'ailleurs, ces derniers cherchent toujours à conserver un lien direct avec le client, remarque Bertrand Lamarche pour Traxall. Quand le client construit lui-même sa car policy et négocie en direct, nous avons alors un rôle d'accompagnement.»

C'est vrai au sein du laboratoire pharmaceutique Upsa (voir le témoignage page 22) ou de Philip Morris. «Je conserve la main sur la stratégie, la définition de la car policy et les négociations avec les prestataires, mais je délègue tout l'aspect opérationnel au quotidien. Je peux alors prendre de la hauteur et j'ai plus de temps pour réfléchir à l'évolution du parc et donc à son optimisation, dans un contexte où le monde automobile reste très changeant», décrit Yen Le, gestionnaire des 320VP du parc du cigarettier (voir le témoignage ci-dessus).

Des prestations à la carte

«Chez nous, ce cas de figure des clients qui "gardent la main" représente environ 15 à 20% de notre clientèle, indique Fabien Dieu pour Ask. Pour ceux qui, en revanche, nous délèguent la construction de la car policy, nous la définissons en fonction de leur politique. Nous faisons des propositions, l'entreprise choisit et valide. Pour un client, nous avons ainsi mis en avant 67 modèles et une vingtaine ont été retenus à la fin», illustre Fabien Dieu. Ensuite, ce fleeteur met en application la car policy et consulte les

Témoignage

Yen Le, gestionnaire de la flotte,
Philip Morris



Utilisateur de longue date de fleet management, le cigarettier Philip Morris tire un bilan très positif de ce mode de fonctionnement pour la gestion de sa flotte de 320 VP.

« Nous avons externalisé la gestion opérationnelle du parc depuis une dizaine d'années. Nous avons fait partie des premiers à

« Déléguer toute la partie opérationnelle au quotidien »

faire appel aux services du fleet management et nous sommes déjà passés par plusieurs fleeteurs. Nous signons des contrats sur trois ans et actuellement, nous sommes chez Traxall depuis six ans. Je leur délègue toute la partie opérationnelle au quotidien: les renouvellements des véhicules auprès de nos deux loueurs, le suivi des contrats, l'accompagnement des conducteurs, la gestion des amendes, etc. Et je me concentre sur des sujets plus stratégiques comme la car policy. Ce qui me permet de mieux faire évoluer le parc avec les conseils de notre fleeteur.

Ce que nous apprécions chez un fleeteur, c'est sa réactivité, notamment face aux conducteurs,

et sa fiabilité sur le reporting et l'état du parc. C'est important qu'il n'y ait pas des véhicules affichés comme actifs alors qu'ils ont été restitués et réciproquement. Ce pilotage performant, entre autres sur le suivi des kilométrages et des contrats, nous fait réaliser des économies. Nous avons aussi des réunions tous les mois avec notre fleeteur. Enfin, son reporting intègre toute une série de calculs, sur la récupération de la TVA, les avantages en nature, etc., et c'est appréciable. »

LE PARC DE PHILIP MORRIS EN CHIFFRES
320 VP

louveurs. « Nous renvoyons à nos clients les réponses et cotations des loueurs et mettons en avant le mieux-disant. Puis nous accompagnons les conducteurs dans le choix des véhicules, avant de passer commande », décrit Fabien Dieu. « L'ensemble de ce suivi réalisé lors des renouvellements correspond facilement à 70% du travail du fleeteur », note Maxime Sartorius pour Direct Fleet. « Certains clients, reprend Marc Valeur pour Central Parc Atlantic, nous confient aussi l'assurance, une fois sur deux en ce qui nous concerne, les cartes carburant ou la gestion des amendes, une fois sur cinq environ. Et nous pouvons pareillement faire du contrôle de factures ou

trouver des pneumaticiens pour ceux qui veulent faire des économies en sortant les pneus des contrats avec les loueurs, etc. »

Optimiser le suivi

Quelles que soient les prestations choisies, « nous avons en amont un rôle de conseil sur l'organisation des prestations afin d'harmoniser les contrats et les rapports avec les fournisseurs. Nous avons tout un travail d'analyse et de remise à plat au départ », précise Maxime Sartorius. Un préalable pour optimiser le suivi et le pilotage.

« Avec le fleeteur, la gestion des véhicules est effectivement optimisée par



Témoignage

Pascal Kerbellec, directeur administratif et financier, Bystronic



Pour son fleeteur, le spécialiste des machines-outils Bystronic met en avant un rôle de conseil pour la gestion de ses 40 VP, ainsi qu'un apport pour la mise en concurrence des loueurs.

« Lors des renouvellements, notre fleeteur Central Parc Atlantic

met les loueurs en concurrence sur la base des véhicules que nous avons sélectionnés, négocie et nous fait des propositions. Auparavant, nous étions chez Arval, mais lors du dernier renouvellement, nous sommes passés chez LeasePlan. Ensuite, ce fleeteur reste l'interlocuteur privilégié de nos conducteurs et il fait l'interface avec le loueur. Il s'occupe de la logistique, planifie les livraisons de véhicules et les restitutions.

Ce fleeteur a aussi un rôle de conseil. Par exemple, le carburant et le péage étaient auparavant remboursés sur notes de frais. Central Parc Atlantic a alors

mis en place des cartes pour le carburant et le télépéage chez Edenred, un prestataire qui dispose d'une large couverture de stations-service. C'est nettement plus pratique car nous recevons les factures sous forme électronique et nous bénéficions d'un excellent suivi des transactions et des kilométrages. Je partage ces statistiques avec mon fleeteur. »

LA FLOTTE DE BYSTRONIC EN CHIFFRES
40 VP

rapport à ce que nous pouvions faire avec notre logiciel. Ainsi, nous sommes assurés que les avenants seront souscrits au bon moment », témoigne Stéphane Antoinat, responsable du parc automobile de Sanofi France, qui passe par Traxall pour ses 1800VP. Ce responsable a pris un large éventail de prestations chez son fleeteur, avec la gestion des commandes, le suivi de la livraison des véhicules et des restitutions, mais aussi la gestion des cartes carburant, des badges de télépéage, des cartes grises et vertes, des vignettes Crit'Air et des contraventions. « Sauf pour l'entretien qui se gère avec le loueur, les conducteurs ont Traxall

comme interlocuteur. Le fait d'avoir une équipe dédiée chez ce fleeteur constitue un plus, poursuit Stéphane Antoinat. Mais les conducteurs ne savent pas toujours à qui s'adresser. Entre le loueur, l'assureur et le fleeteur, ce n'est pas simple » (voir le témoignage page 27).

« Nous ne gérons pas seulement des véhicules, nous accompagnons aussi le conducteur de A à Z, comme lors d'une panne. Si un entretien est prévu, nous contactons le garage et proposons un rendez-vous au collaborateur, directement sur notre application connectée à son agenda. S'il demande à changer de pneus, nous vérifions si ce changement

est nécessaire en amont. Nous vérifions que les pneus sont disponibles et nous les réservons », énumère Fabien Dieu pour Ask.

Chez Central Parc Atlantic, le fonctionnement se veut un peu différent : « Le conducteur appelle le loueur pour l'entretien ou le véhicule relais, l'assureur en cas d'accident, mais j'effectue un suivi. En cas de réparation, j'appelle le garage, je vérifie que le véhicule est bien pris en charge et je négocie parfois pour réduire le délai d'intervention. C'est un suivi au quotidien que souvent le loueur ne fait pas. En cas de sinistre ou de problème, je peux aussi aiguiller les conducteurs », détaille Marc Valeur.

Un interlocuteur pour les conducteurs

Par ailleurs, lors des renouvellements et des choix de véhicules, les relations avec les conducteurs sont plus cadrées avec le fleeteur, estime Bertrand Lamarche pour Traxall. « C'est plus facile pour un prestataire externe de faire respecter la politique de l'entreprise et d'appliquer des procédures strictes, explique-t-il. Nous faisons office de filtre alors que les collaborateurs, pour qui le sujet de la voiture de fonction peut rester sensible, cherchent souvent à avoir des options en sus, des équipements différents ou à déroger à la règle du véhicule électrique si celle-ci a été mise en place. En interne, c'est souvent plus difficile d'échapper à ces sollicitations. Certes, nous pouvons toujours faire remonter des cas spécifiques au client, comme pour un collaborateur qui aurait quatre enfants et besoin d'un plus grand véhicule », conclut Bertrand Lamarche. Du sur mesure donc.

Cyrienne Clerc

Témoignage



Carlos de Abreu, directeur national des ventes, Herta



Angélique Furcy, responsable des RH, Herta

Pour le spécialiste de l'agroalimentaire Herta, le fleeteur assure l'ensemble de la gestion de la flotte de 125 véhicules. Avec un bilan positif après presque une année de collaboration.

« Nous travaillons avec notre fleeteur Direct Fleet depuis juillet 2021, suite à un appel d'offres, pour piloter l'ensemble des prestations liées à la gestion de la flotte. En fonction des besoins en renouvellements, leur équipe met en concurrence nos trois loueurs et nous validons ensuite. Ce fleeteur suit aussi nos conducteurs au quotidien : il gère le véhicule du renouvellement à la restitution, ce dont nous sommes satisfaits. Nous lui avons également confié la gestion de la carte carburant Total et les pneus pour lesquels nous avons

signé un accord avec Wyz Group. C'est zéro souci et zéro tracas. Sur ce point, ce fonctionnement est vraiment rentable. Nous ne pouvons en revanche pas juger de l'intérêt économique car la flotte était auparavant gérée par Nestlé, notre ancienne maison-mère.

Direct Fleet trouve des solutions quand nous avons besoin de véhicules en courte ou moyenne durée. Actuellement, il travaille aussi avec nous sur un projet de verdissement pour notre nouvelle car policy. Pour l'instant, le seul souci, c'est la crise des semi-conducteurs qui nous a obligés à repousser ces renouvellements. »

LA FLOTTE DE HERTA EN CHIFFRES
125 véhicules de fonction et de statut

Plus d'infos sur : [Flotauto.com](https://www.flotauto.com)

