



PROFESSIONNALISEZ

vos gestionnaires de flotte

Enrichissez leurs compétences avec un expert indépendant

Etat de l'art

Gestion de flotte automobile

Ce livre blanc décrit les principales activités constituant le métier de gestionnaire de flotte automobile en soulignant les points de vigilance garant de l'efficacité optimale de cette fonction.

Document à l'initiative de :



Avec la collaboration de :



SOMMAIRE

1. Pourquoi un livre blanc ?	3
2. MoPlus	3
3. Participants au livre blanc	4
1. PHOENIX	4
2. Maintenance & Conseils Industriels	4
4. Financement :	5
1. Mode d'acquisition	5
2. Les remises constructeurs	5
5. Les indicateurs de gestion de flotte	5
1. Le TCO (Total Cost of Ownership : Coût Total de Détention)	5
2. Le Prix de Revient Kilométrique (PRK)	6
3. Le kilométrage moyen parcouru	7
6. Les caractéristiques de votre parc	7
1. Choix des véhicules	7
2. La politique de la voiture	7
3. Véhicules attribués	8
4. La grille d'attribution	8
5. Parc relais	9
7. Les entrées/sorties du parc	9
1. La LLD	9
2. Le seuil technico-économique	10
3. Les fins de contrats LLD	10
4. Les frais de restitution	10
8. Le cycle de vie du véhicule	11
1. Optimisation des contrats LLD	11
2. Les consommations de carburant	11
3. La carte carburant	11
4. La gestion de maintenance	12
5. Gestion des pneumatiques	13
6. Les pneus hiver :	13
7. Validation des factures	14
9. Management	14
1. Service au conducteur : Guichet unique	14
2. Gestion des sinistres :	15
3. Sécurité routière, management et gestion des amendes	15
10. La fiscalité	16
1. La TVA	16
2. La TVS	16
11. Le système d'information	17
12. CONCLUSIONS	18

La gestion d'une flotte de véhicules

1. Pourquoi un livre blanc ?

La fonction de gestionnaire de parc automobile cherche encore sa reconnaissance professionnelle. Elle est souvent mêlée à d'autres fonctions telles que la gestion de la téléphonie, de l'informatique, de divers moyens généraux, morcelée entre plusieurs services : achats, ressources humaines, services généraux, sans parler de prestataires extérieurs, comme les loueurs longue durée ou les assureurs qui prétendent s'en charger en la réduisant à leur spécificité pour mieux capter leur client.

Alors que les outils informatiques de gestion de flotte se multiplient et développent leur efficacité, il est important de faire le point sur le métier et de contribuer ainsi à professionnaliser la fonction, notamment en faisant l'inventaire des principales activités qui la constitue et des caractéristiques qui garantissent son professionnalisme et son efficacité.

Aux différents services de l'entreprise déjà cités qui sont impliqués dans la gestion de flotte automobile, on peut rajouter l'environnement, la mobilité professionnelle, la direction administrative et financière, la force commerciale et les services opérationnels qui ont besoin de se déplacer.

Le collaborateur ou l'équipe qui l'a en charge se trouve à la croisée de toutes ces fonctions et services et doit garantir la cohérence de ses actions et la satisfaction des exigences de chacun d'entre eux.

2. MoPlus

MoPlus, spécialiste de la gestion de parc roulant, assure, pour le compte de ses clients, toutes les tâches quotidiennes de gestion d'une flotte auto depuis la programmation de la maintenance, la gestion des sinistres et des renouvellements, jusqu'à la mise en concurrence des loueurs.

Sa rigueur et son expérience lui ont valu de remporter l'appel d'offre de l'UGAP, centrale d'achat public pour réaliser des audits de facturation sur la gestion de flotte de véhicules légers et industriels.

MoPlus développe des services innovants basés sur ses compétences techniques, sa disponibilité, sa réactivité et aussi l'utilisation d'outils informatiques performants associées à une forte personnalisation des relations avec ses clients.

La société se distingue par sa capacité à prendre en charge des parcs de natures très diverses : véhicules en location, en propriété, engins de levage, machines agricoles ... Elle compte parmi ses clients une coopérative agricole, une chaîne de jardinerie, un courtier en assurance, des entreprises agro-alimentaires de la grande consommation, du BTP, de l'édition informatique, des organismes publics (office HLM) ...

MoPlus 12 bis place d'Alger 72000 LE MANS 02.43.21.24.70 contact@mo-plus.com
et sur internet www.mo-plus.com et gestionflotte.org.

3. Participants au livre blanc

1. PHOENIX

Vingt années de pratique et une compétence reconnue dans la profession de gestionnaire de flotte automobile.

Des dirigeants d'expérience entourés d'équipes du métier.

Une politique d'entreprise fondée sur :

- Notre connaissance approfondie du métier
- L'accompagnement de nos clients dans leur projet

Un outil logiciel de gestion de flotte automobile :

- Innovant
- Imaginé et développé par PHOENIX DEVELOPPEMENT
- Créé par des gestionnaires...pour des gestionnaires

PHOENIX Développement, 11, Rue des Prés - 78910 FLEXANVILLE 01 30 41 56 89
contact@phoenix-developpement.com et sur internet <http://www.phoenix-developpement.com>

2. Maintenance & Conseils Industriels

Maintenance & Conseils Industriels est une société spécialisée dans le soutien opérationnel de véhicules industriels et d'engins spéciaux. Elle s'adresse aux sociétés et administrations qui exploitent des engins lourds, carrossés pour lesquelles l'efficacité de la maintenance est primordiale et stratégique : sapeurs-pompiers, défense, environnement, voirie, viabilité hivernale, transports de voyageurs, TP.

Maintenance & Conseils Industriels assure des missions :

- d'audit et de conseil en organisation du soutien logistique et des ateliers intégrés
- de formation et d'accompagnement des encadrements techniques dans les démarches d'optimisation
- d'aide à maîtrise d'ouvrage dans les projets de déploiement de systèmes d'informations et de GMAO.

Maintenance & Conseils Industriels, 7, rue Baudouin 91310 MONTLHERY et sur internet www.mcindustriels.fr.

4. Financement :

Vous avez besoin de mettre des véhicules à disposition de vos collaborateurs pour l'exercice de votre activité, la première question à vous poser est celle de leur acquisition.

1. Mode d'acquisition

C'est un compromis fonction de la stratégie, de la situation financière et sociale, de l'organisation et des besoins de chaque entreprise. Le choix est collégial et pas forcément unique, il fait intervenir les directions administratives et financières, les ressources humaines, les achats.

Sur le plan financier, l'entreprise qui dispose de trésorerie aura plutôt intérêt à acquérir au moins une partie de son parc. Celle qui préfère lisser ses coûts privilégiera les modes de location (location longue durée-LLD, location avec option d'achat-LOA, ...). La revente des véhicules, perçue comme une tâche dont la location nous dispense, n'est pas un obstacle à l'achat : les concessionnaires reprennent les voitures anciennes dans la perspectives d'en revendre des neuves. La LLD est avant tout un mode de financement qui ne dispense aucunement de gérer sa flotte. L'optimisation des contrats, les restitutions, les commandes et la maintenance hors contrat demandent un suivi attentif. Tandis que les véhicules en propriété peuvent tout à fait bénéficier de contrats de maintenance.

2. Les remises constructeurs

Que l'on soit en achat ou en location, on doit s'assurer des meilleurs tarifs. Dans les deux cas, cela passe par des remises négociées avec les constructeurs. Les loueurs associés à cette négociation (tri-partite), élaborent ensuite leurs propositions sur les mêmes remises. On a intérêt à rechercher des effets de volumes. Le choix des modèles est l'objet de la grille d'attribution.

5. Les indicateurs de gestion de flotte

1. Le TCO (*Total Cost of Ownership : Coût Total de Détention*)

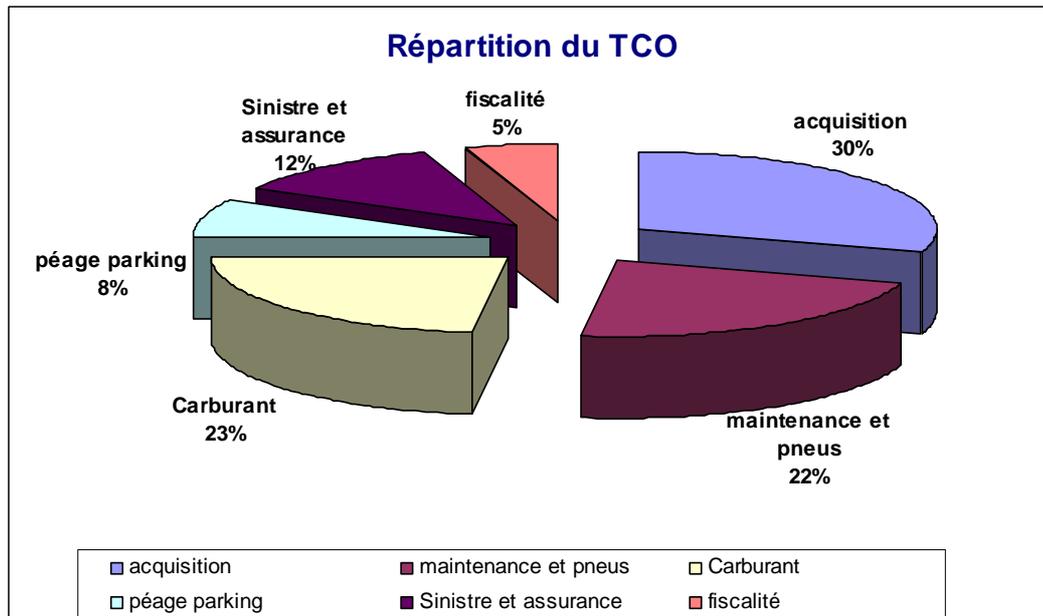
Le TCO doit intégrer tous les coûts de détention d'un véhicule : financement, consommations, assurances, fiscalité, maintenance, amendes ... Mais permet il une mesure complète et exhaustive de toutes les performances du parc ?

S'il restitue une image fiable des aspects économiques et financiers, il lui est difficile de mesurer l'efficacité du service rendu aux conducteurs par le gestionnaire, les

bonnes réponses apportées au bon moment afin de réduire les temps d'immobilisation, d'optimiser l'utilisation et la maintenance.

Le TCO mesure effectivement l'ensemble des coûts directs, sous réserve, d'être bien organisés pour n'en oublier aucun et les consolider correctement, mais il reste bien insuffisant à l'évaluation des coûts indirects : immobilisation des véhicules, mécontentement des conducteurs, écart aux procédures et à la Car Policy ...

Si les méthodes et outils d'analyse et de calculs apportent des indications précieuses, n'oublions pas la nécessité d'un gestionnaire efficient et disponible pour traiter les appels des conducteurs et des prestataires, et alimenter le système d'information par ses actions ...



2. Le Prix de Revient Kilométrique (PRK)

Un indicateur pertinent doit être ramené au kilométrage parcouru, il s'agit du Prix de Revient Kilométrique (PRK) : le rapport du TCO pendant une durée donnée sur le kilométrage parcouru pendant la même durée. Un véhicule roulant peu a un PRK élevé, même si son TCO n'est pas excessif, on peut alors se poser la question de son utilisation ou de son maintien dans le parc.

3. Le kilométrage moyen parcouru.

A l'inverse, un véhicule roulant beaucoup aura un TCO élevé et un PRK modéré. Il peut être alors intéressant d'examiner le kilométrage moyen mensuel. Et au-delà de certains seuils, de s'interroger sur l'organisation pour envisager de réduire ce kilométrage. Un collaborateur qui parcourt plus de 5 000 km/mois (60 000 km/an) passe plus de la moitié de son temps de travail au volant.

indicateur			
TCO	PRK	km mensuel moyen	
modéré	élevé	faible	faut il conserver ce véhicule ?
élevé	modéré	élevé	comment réduire le km parcouru ?

6. Les caractéristiques de votre parc

1. Choix des véhicules

Quels véhicules allez-vous choisir ?

Sur les véhicules utilitaires ou « société » (deux places), vous récupérez la totalité de la TVA. Quand la technicité de votre activité nécessite le transport de matériel, ils peuvent être indispensables. En revanche, pour vos collaborateurs, ils ne constituent pas une réelle gratification.

Le véhicule de fonction (berline, break, monovolume) contribue à la gratification et à la rémunération de vos collaborateurs, ce qui doit se traduire par un montant sur leur salaire : l'Avantage en Nature.

Pour améliorer la cohérence de votre parc, éviter une grande dispersion des modèles et maîtriser les coûts que ce soit pour vos utilitaires ou véhicules de fonction, vous devez déterminer votre politique de la voiture (ou car policy) afin de donner un cadre au choix des véhicules et à leur gestion.

2. La politique de la voiture

Cette politique qu'il faut écrire et communiquer, prendra en compte des critères :

- de coûts (valeurs à l'achat, montant des loyers, ...) ;
- de consommations ;
- de préservation de l'environnement (motorisation, limite acceptable d'émission CO2) ;

- de durée de détention : combien de temps au maximum conserve t'on un véhicule ?
- de kilométrage maximal ;
- d'organisation, de gestion de maintenance et des consommables : contrat d'entretien, gestion directe, protocole avec des fournisseurs ; cartes carburant, ...
- d'utilisation : à l'étranger, autorisation de conduire des tiers, contrôles des permis de conduire, paiement des amendes, gestion de la sécurité routière, ...
-

Elle aboutira à une grille d'attribution.

3. Véhicules attribués

Avant d'attribuer un véhicule à un collaborateur, il faut s'interroger sur la nécessité de cette attribution :

- son activité professionnelle la justifie t'elle ?
- une gratification salariale serait elle plus avantageuse qu'un véhicule de fonction ?
- les besoins en déplacement peuvent ils être satisfaits par d'autres moyens ?

Ces questions vous aideront à fixer clairement les critères d'attribution.

4. La grille d'attribution

La grille d'attribution liste les véhicules (marques, modèles, options) auxquels chaque conducteur selon sa catégorie professionnelle et la car policy. Elle rappelle les conditions d'accès : montant de l'avantage en nature, participation, durée de mise à disposition, options accessibles, ...

Elle est un compromis entre la liberté de choix que les collaborateurs souhaitent et une liste fermée. En effet, l'entreprise a intérêt à se concentrer sur un nombre limité de modèles et de marques, cela renforce sa position à négocier avec les constructeurs y compris dans le cas de la location longue durée (négociation tripartite). Il faut s'efforcer de construire un parc homogène, offrir des véhicules à bon niveau d'équipement en limitant les possibilités d'options au choix, cela simplifie la gestion et la réattribution d'un véhicule restitué à l'entreprise en cours de contrat.

Exemple de grille d'attribution :

Catégorie	Marque	Type	Modèle	Consommation	Taux de CO2	AEN
1	Renault	Clio III 5p Berline	Business eco2 dCi 90 89g 2012	4	89	156.90 €
2	Renault	Clio III 5p Break	Business eco2 dCi 90 2012	4	94	161.03 €
2	Peugeot	308 5p Berline	Access 1.6 HDi FAP 92	4,2	110	168.72 €
3	Peugeot	308 5p Break	Access 1.6 HDi FAP 92	4,5	119	177.97 €
3	Peugeot	308 5p Berline	Busin Pack 1.6 e-HDi FAP BMP6	3,8	98	192.47 €
4	Renault	Megane 5p Break	Business 1.5dCi 90 FAP eco2	4,5	104	185.52 €
4	Peugeot	3008 5p Monovolume	Bus Pack 1.6 e-HDiFAP112 BMP6	4,9	117	231,94 €
Hors catégorie	Renault	Scenic 5p Monovolume	Expression Energy dCi 110 FAP	4,1	105	217,28 €

5. Parc relais

C'est un parc de véhicules non attribués. Associé à un système de réservation rapide et convivial, il permet à tous les collaborateurs rattachés à un même site qui ont des besoins occasionnels en déplacement d'accéder à un véhicule.

On évite ainsi le recours coûteux aux IK et on limite les véhicules attribués. Un véhicule relais bien géré en remplace au moins trois.

7. Les entrées/sorties du parc

Les entrées/sorties se font au rythme des renouvellements de véhicules : fin de contrat pour la location, respect du seuil technico-économique en propriété et selon les critères de choix et d'attribution définis dans la politique et la grille d'attribution.

1. La LLD

La LLD est un mode de détention répandu, aussi lui accorde t'on une attention particulière dans ce document.

Mise en concurrence : A prestation équivalente, des écarts de quelques dizaines d'euros sur les loyers mensuels ne sont pas exceptionnels. Par exemple 30 € HT, sur des Méganes 105, soit 360 € HT annuel. Les performances de chaque loueur varient selon les modèles, les lois de roulage et ... le temps. Cette concurrence crée une émulation favorable au client qui constate parfois des baisses de tarifs d'un mois à l'autre. Elle doit s'exercer sur chaque commande.

Véhicule	loi de roulage		loyers mensuels Total (€ net)		différence loyer loueur 1 - loueur 2	
	durée	kilométrage	Loueur 1	Loueur 2	mensuelle	sur la durée du contrat
Peugeot 308 5p Berline Business Pack 1.6 e-HDi FAP BMP6	36	120000	454,37	453	1,37	49,32
Peugeot 3008 5p Monovolume Business Pack 1.6 e-HDi FAP 112 BMP6	36	120000	465,28	519,38	-54,1	-1947,6
Peugeot 3008 5p Monovolume Business Pack 1.6 e-HDi FAP 112 BMP6	39	120000	444,42	483,38	-38,96	-1519,44
Peugeot 3008 5p Monovolume Business Pack 1.6 e-HDi FAP 112 BMP6	27	120000	553,9	638,42	-84,52	-2282,04
Peugeot 308 5p break ACCESS 1.6 HDi FAP 92	39	170000	511,57	521,79	-10,22	-398,58
Peugeot 308 5p break ACCESS 1.6 HDi FAP 92	33	170000	566,15	598,64	-32,49	-1072,17
Peugeot 3008 5p Monovolume Business Pack 1.6 e-HDi FAP 112 BMP6	27	120000	553,9	638,42	-84,52	-2282,04
Peugeot 308 5p break ACCESS 1.6 HDi FAP 92	36	120000	417,14	427,9	-10,76	-387,36
Peugeot 308 5p break ACCESS 1.6 HDi FAP 92	36	120000	419,76	440,68	-20,92	-753,12
Peugeot 308 5p break ACCESS 1.6 HDi FAP 93	57	140000	362,68	341,39	21,29	1213,53
Peugeot 3008 5p Monovolume Business Pack 1.6 e-HDi FAP 112 BMP6	24	90000	497,65	563,69	-66,04	-1584,96
					-379,87	-10964,46

Ecart moyen mensuel par véhicule	38,65
Economie mensuelle	425,19
Economie totale sur le durée des contrats	13490

Optimisation au prix de revient kilométrique (PRK) : les loyers des contrats de Location Longue Durée varient selon le kilométrage mensuel souscrit (la loi de roulage), et aussi à kilométrage mensuel constant selon la durée totale souscrite. Chaque loueur consulté fait son optimisation : recherche la durée qui produira le loyer le plus avantageux. Cela peut aboutir à des durées de contrat différentes. On compare alors les prix de revient kilométriques ou le montant du loyer à kilométrage mensuel identique.

2. Le seuil technico-économique

La sortie des véhicules en propriété se détermine selon le seuil technico-économique, c'est-à-dire quand les coûts de maintenance risquent d'augmenter suffisamment pour que le coût de détention devienne prohibitif. Le gestionnaire doit arbitrer entre le budget d'investissement qui lui est alloué pour les renouvellements et le budget de fonctionnement prévu pour la maintenance.

3. Les fins de contrats LLD

Les fins de contrat en LLD réclament une attention particulière. Il est bien difficile de faire coïncider la livraison du nouveau véhicule avec la fin du contrat quand on connaît les délais et aléas de livraison.

Chaque loueur a ses propres pratiques. La plupart n'accorde qu'une tolérance de dix jours pour une restitution anticipée, en dehors de cela, ils appliquent la formule d'indemnités de restitution anticipée. Certains suspendent les contrats de maintenance à l'échéance, d'autres laissent le bénéfice d'une reconduction tacite. Certains remboursent les kilomètres non parcourus. Tous facturent les kilomètres excédentaires.

Selon les cas, il peut être avantageux, quelques mois avant la fin du contrat de négocier un avenant ajustant l'échéance temporelle et kilométrique de restitution.

On peut, par ailleurs, tenter au niveau du contrat cadre d'obtenir une meilleure souplesse de ces termes.

Négliger cette gestion des fins de contrat peut engendrer des ajustements élevés qui viennent alourdir le TCO et le PRK et qui réduisent sensiblement l'intérêt du lissage des coûts.

4. Les frais de restitution

Les frais de restitution sont les mauvaises surprises des fins de contrats de LLD. Quand leur gestion est défaillante, ils peuvent être équivalents à plusieurs loyers du véhicule concerné.

En l'absence d'anticipation et tout simplement de provision, on risque de devoir faire face à un mécontentement certain du service comptable !

Au-delà de l'anticipation, le suivi des frais de restitution conduit à mettre en place des mesures correctives afin de les réduire :

- Sensibiliser les conducteurs au maintien en état de leur véhicule ;
- Envisager les réparations à chaque problème de carrosserie en faisant éventuellement intervenir l'assurance ;
- Intégrer ces frais de restitution à la gestion de la sécurité. Ils représentent souvent le « presque accident ». On peut les corrélérer avec d'autres indicateurs comme la consommation de carburant, les accidents déclarés et les amendes.

8. Le cycle de vie du véhicule

1. Optimisation des contrats LLD

Si, au cours de l'utilisation, la loi de roulage réelle s'écarte significativement de celle définie initialement au contrat, il est avantageux de demander un avenant au loueur qui définit un nouveau montant du loyer plus conforme à la réalité. Cette solution est globalement plus économique que le paiement des kilomètres supplémentaires ou le remboursement des kilomètres non parcourus en fin de contrat et elle préserve l'intérêt du lissage des coûts de la location en évitant de gros ajustements financiers en fin de contrat.

Exiger une matrice tarifaire au moment de la commande fixe définitivement les conditions des éventuels avenants.

2. Les consommations de carburant

La consommation dépend du véhicule choisi, il faut donc en tenir compte dans la grille d'attribution, mais elle est aussi sérieusement impactée par l'état du véhicule, des pneus et bien sur le comportement du conducteur.

On peut agir sur chacun de ces points, mais pour évaluer correctement ses progrès, il faut disposer d'un suivi des consommations fiable. C'est l'un des bénéfices qu'apportent les cartes carburant.

3. La carte carburant

C'est un service au conducteur et à l'entreprise.

Elle simplifie considérablement la vie du conducteur pour le paiement de son carburant, de ses péages, etc. Plus d'avance et de note de frais. On peut la

paramétrer pour autoriser certains services ou les restreindre sur certaines périodes (week-end).

Mais, elle rend aussi de grands services à l'entreprise en lui permettant de centraliser ses coûts de suivre les kilométrages de ses véhicules, donc ses consommations, de calculer automatiquement la TVA récupérable, de limiter les notes de frais, très consommatrices de temps de gestion au niveau des RH et problématique pour la récupération de la TVA.

Carte carburant ou géolocalisation : on compare souvent ces deux modes de collecte d'informations et on tend à donner la préférence au second. Il ne faut pas oublier que la carte carburant est d'abord un moyen de paiement, ce que n'est pas la géolocalisation. Les cartes sont normalement perçues comme un service par les conducteurs. Pour un coût modéré, elles permettent de récolter les informations essentielles : coûts de carburant, péage, TVA récupérable, parkings, kilométrage ...

Obtenir la saisie du bon kilométrage de la part des conducteurs n'est pas inaccessible avec un management approprié.

Certes la géolocalisation donne accès à une bien plus importante quantité d'informations. Mais a-t-on les moyens et intérêt à les exploiter ? Il faut des outils informatiques et du personnel pour gérer tout cela.

La géolocalisation ne se justifie vraiment que si on a besoin d'un suivi en temps réel des déplacements pour une meilleure réactivité et l'optimisation des tournées.

4. La gestion de maintenance

On peut souscrire des contrats de maintenance aussi bien pour des véhicules dont on est propriétaire que pour ceux détenus en location longue durée.

Cette solution libère de la plupart des opérations d'entretien (mais pas de toutes). Pour les interventions hors contrat ou pour la gestion directe de toute la maintenance, une organisation rigoureuse est nécessaire :

- définir des protocoles techniques et tarifaires avec des prestataires sélectionnés ;
- émettre des demandes d'interventions formalisées (contenu techniques, tarifs) ;
- validation des factures à partir de ces demandes.

On peut choisir de gérer sa maintenance sans contrat, cela nécessite de définir des protocoles techniques et tarifaires avec des prestataires, et au prix d'un effort de gestion, on accèdera à une maintenance généralement plus économique que par contrat.

5. Gestion des pneumatiques

De même, pour les pneus, on peut recourir au contrat ou pas.

Le contrat assure une certaine tranquillité. Mais elle a un coût et ne permet pas toujours une optimisation. Il arrive que tous les pneus ne soient pas consommés en fin de contrat, que certaines opérations (permutations) n'y soient pas incluses.

La gestion directe permet de mieux coller à la réalité des besoins et réduit les coûts par rapport aux loyers en garantissant de ne payer que le juste consommé.

Ne pas oublier :

- veiller à ce que les permutations hiver / été se fassent au bon moment pour réduire la consommation de pneus hiver ;
- la pression des pneus a un impact direct sur leur usure et sur les consommations de carburant, il faut la contrôler chaque mois.

6. Les pneus hiver :

La monte de pneumatiques hiver sur les 2 essieux dès que la température descend en dessous de 7°C augmente la sécurité.

Pour garantir une bonne gestion, il faut :

- définir les ayants droit,
- avertir des dates de changements et du stockage aussi bien à l'entrée qu'à la fin de l'hiver, si le pneumatique hiver diminue la distance de freinage par temps froid, il l'augmente si la température est supérieure à 7 °C !
- suivre le stockage inter saisonnier pour éviter les pertes ;
- mettre en place des tableaux de bord afin d'établir un budget et analyser les consommations.

7. Validation des factures

On valide les factures sur la base des :

- contrats souscrits, notamment pour la LLD ;
- des protocoles conclus : maintenance, pneumatiques quand ils sont gérés en direct ;
- des demandes d'intervention émises.

Les factures erronées ou injustifiées ne sont pas rares. Quelques exemples :

- facturation de prestations maintenance qui devraient être prises en charge par le contrat ;
- prélèvement pour des véhicules restitués depuis plusieurs mois ;
- frais de restitution injustifiés ;
- non respect du protocole tarifaire conclu avec un prestataire ;
- non respect de la demande d'intervention ;
-

On admet que valider ses factures peut faire économiser 15 % du budget.

9. Management

1. Service au conducteur : Guichet unique

Quand un collaborateur a une difficulté avec son véhicule, il lui importe de trouver une solution le plus vite possible. Pour cela : un seul interlocuteur, le gestionnaire de parc, un seul numéro de téléphone, un seul mail auprès duquel votre collaborateur trouvera la réponse opérationnelle ou sera tout de suite orienté vers le prestataire approprié.

Combien de temps perdu à chercher le bon numéro de téléphone parmi une liste beaucoup trop longue pour être efficace (et à jour !), à se débattre avec un standard automatique ou un centre d'appel toujours saturé ?!

Votre gestion de parc doit prévoir ce service aux conducteurs.

2. Gestion des sinistres :

La gestion des sinistres incombe d'abord à l'assureur ou au courtier. Le gestionnaire de flotte doit être l'interlocuteur du conducteur pour qu'il s'acquitte rapidement et correctement de l'envoi du constat, puis mette son véhicule à disposition pour l'expertise et les travaux.

Les enjeux sont de limiter la durée d'immobilisation du véhicule, de garantir le maintien en bon état du parc et enfin, de maîtriser les frais de restitution.

3. Sécurité routière, management et gestion des amendes

Plus de la moitié des accidents de travail sont des accidents de la route. Un accident de trajet ou de mission est un accident de travail et traité comme tel par la sécurité sociale qui se fait rembourser l'intégralité des frais à travers ses cotisations. Quelle est la responsabilité du dirigeant en cas d'accident corporel grave ?

La vitesse excessive génère une surconsommation de carburant, de pneumatique et de maintenance. On peut mettre en place une politique de prévention à partir de l'examen des indicateurs de maintenance, de consommations de carburant et de pneumatique ainsi que des amendes. En effet, bien avant les taux de sinistralité fournis par les assureurs, ces indicateurs sont opérationnels indépendamment de la survenue de sinistres. Leur analyse permet de réagir par anticipation et leur suivi de mesurer les progrès avant d'avoir subi des dommages graves. Ils constituent de véritables **indicateurs de gestion anticipée de la sécurité**.

Amendes : faut-il dénoncer les conducteurs ? Quels sont les enjeux ?

Coût : Qui gère les amendes et le remboursement par le salarié quand on ne le dénonce pas ? Dans le cas de la LLD, le loueur prend un forfait de gestion de 5 à 15 € !

Comment justifier qu'un salarié qui utilise sa propre voiture pour des déplacements professionnels sera sanctionné et pas celui qui bénéficie d'une voiture de fonction ?

Comment promouvoir la sécurité routière si on nie la gravité des infractions ? Comment le justifier auprès des salariés ?

Toutes les entreprises qui déclarent les salariés voient diminuer spectaculairement le nombre d'amendes.

10. La fiscalité

1. La TVA

Les entreprises récupèrent la TVA sur les véhicules utilitaires, mais pas sur les véhicules particuliers. Cependant, sur les carburants, la TVA récupérable évolue en fonction du genre et de l'énergie :

- Pour les véhicules particuliers la TVA est récupérable à raison de :
 - 80 % sur le gazole et l'E85, et sur le GPL ;
 - 100 % sur le GNV et l'électricité ;
 - Aucune récupération sur l'essence.
- Pour les véhicules utilitaires la TVA est récupérable à 100 % pour tous les carburants sauf l'essence.

Disposer de cartes carburants permet d'accéder aux fichiers numériques du pétrolier, mais cela ne suffit pas, le calcul des 80% n'est pas fait. A chaque entreprise de s'organiser pour l'effectuer. Les enjeux ne sont pas négligeables : pour un parc de 100 véhicules, la TVA récupérable sur le carburant et les services est de l'ordre de 50 000 € annuel.

Le péage autoroutier fait partie des services qu'on peut payer avec la carte carburant. On évite ainsi les notes de frais multiples et ingérables et on systématise le calcul de la TVA récupérable.

2. La TVS

L'augmentation régulière de cette Taxe est inéluctable.

Pour en maîtriser le montant, il faut bien sur se donner des objectifs dans la Car Policy pour choisir des véhicules à faibles taux d'émissions, mais ce n'est pas le seul point à examiner :

- Veiller à ne pas déclarer de trimestres supplémentaires (5 au lieu de 4) pour les véhicules qui ont été renouvelés dans l'année en détectant le trimestre de chevauchement entre les véhicules entrant et sortant. (gain d'environ 7%).
- mutualiser vos véhicules, la taxe n'est pas fonction du nombre de kilomètres effectués par véhicule. Un véhicule de pool remplace 3 à 4 véhicules et si c'est un VU, il n'est pas assujéti !
- remplacer si possible des VP par des VU non assujéti à la taxe.
- réduire le nombre de véhicules. Est-il opportun de confier un véhicule à un salarié quand son kilométrage professionnel est faible

11. Le système d'information

La complexité de la gestion de flotte automobile illustrée par l'ensemble des points ci-dessus, la multiplicité des intervenants dans le processus global (achats, RH, contrôle de gestion) et les états et reporting nécessaires au pilotage des coûts rendent caduque l'usage d'outils tels que Excel ou Access.

Un logiciel spécifique devient rapidement nécessaire dès que les process internes se compliquent ou que le nombre de véhicules au parc augmente.

Au-delà des fonctionnalités de gestion communes à chacun des outils du marché, les critères de choix devront porter sur les aspects suivants :

- Convivialité d'usage ;
- Praticité d'accès ;
- Temps de réponse (les outils modernes sont accessibles sur Internet et les démonstrations à partir d'une base installée sur un PC sont loin de restituer la réalité de la rapidité de connexion sur les serveurs de l'éditeur) ;
- Outil d'aide au gestionnaire ;
 - Suivi et pilotage de la gestion ;
 - Edition de courriers et mails standards ;
- Outil d'aide à la décision ;
- Qualité de la donnée traitée garantie par la robustesse des processus de saisie

Par ailleurs un outil de gestion doit pouvoir s'interfacer avec les systèmes de l'entreprise :

- Base RH pour la mise à jour en automatique des données de personnel ;
- Outil de note de frais ;
- Outil comptable de l'entreprise pour exporter les coûts de la flotte automobile en automatique.

Cette dernière fonctionnalité est souvent oubliée dans le véritable calcul des gains que peuvent générer un outil de gestion de flotte et peut s'avérer très importante. Le cout de saisie en comptabilité d'une facture est estimé entre 75 et 125 €. Une interface entre l'outil de gestion qui fournirait à la date souhaitée les coûts répartis analytiquement et comptablement représente un véritable gain de temps et d'argent pour l'entreprise, limite la vérification comptable aux éléments essentiels de la facturation et apporte une garantie qualité sur l'information.

12. CONCLUSIONS

Les pages qui précèdent montrent que la gestion de flotte automobile exige désormais des compétences, des outils et des disponibilités spécifiques. C'est un métier à part entière pour lequel on doit prévoir l'acquisition de compétences éventuellement par la formation.

Quand on considère que dans une entreprise où les besoins en déplacement sont importants, le budget automobile est souvent en deuxième place juste après les salaires, on mesure l'enjeu.

Le montant moyen du TCO d'un véhicule est de l'ordre de 10 000 € par an, quand une entreprise en détient une centaine, le budget avoisine 1 M€ !

On vérifie qu'une bonne gestion permet de gagner environ 10% des coûts.

Et, comme nous l'avons déjà souligné, l'aspect financier n'est pas le seul : améliorer la qualité du parc, la disponibilité des véhicules et la satisfaction des conducteurs contribue aussi au bon fonctionnement de l'entreprise.

Un logiciel de gestion de flottes est un outil indispensable. Mais, il ne faut pas croire qu'il fera tout tout seul. Les gestionnaires doivent réagir aux informations traitées, répondre aux demandes des conducteurs, conduire les négociations avec les prestataires, et tout simplement alimenter le système d'information.

MoPlus a élaboré ce « livre blanc » à partir de son expérience de gestionnaire externe de parc automobile. Le panorama n'est ni exhaustif, ni définitif. Selon votre propre expérience, vous êtes invité à apporter votre contribution à ce support pour développer encore la professionnalisation de notre/votre métier.