

A woman in a bright yellow dress is standing next to a dark-colored car. She is holding a smartphone in her right hand, which is positioned near the car's door handle, suggesting she is using a keyless entry system. The background is slightly blurred, showing an outdoor setting with other vehicles and greenery.

LeasePlan

**Gérer efficacement la
procédure de fin de contrat**

What's next?



La restitution d'une voiture de société à la fin de la période contractuelle est un 'moment de vérité', tant pour les conducteurs et les gestionnaires de flotte que pour les sociétés de leasing. Les frais d'usure inattendus – parfois considérables – sont souvent mis au jour lors de l'évaluation finale du véhicule. Dans l'intérêt de tout le monde, il est préférable d'éviter ces mauvaises surprises afin d'économiser de l'argent et du temps, mais aussi d'éviter les frustrations et les déceptions.

Chez LeasePlan, nous adoptons une transparence sans faille au moment de la fin du contrat afin de garantir la satisfaction et la loyauté du client. Dans ce document, nous passons en revue les différentes étapes en matière d'outils et d'instruments destinés à gérer efficacement la période de fin de contrat.

En se basant sur un cycle de leasing de quatre ans, environ un quart des véhicules atteignent la fin de leur contrat chaque année au sein d'une flotte d'entreprise. Chaque véhicule fait alors l'objet d'une évaluation par une partie tierce. Un rapport décrit l'état du véhicule, ensuite la société de leasing facture à l'entreprise cliente les frais d'usure considérés comme non acceptables. Les statistiques sur les dégâts de fin de contrat montrent que 90 % des véhicules rendus présentent des signes d'usure non acceptables et que les frais associés peuvent s'élever à plusieurs centaines d'euros. Même si ces coûts ne sont pas entièrement assumés par le client, la facture pour les dégâts de fin de contrat constitue souvent une surprise désagréable pour de nombreuses entreprises. Elle soulève des questions et des plaintes, émanant non seulement des gestionnaires de flotte, mais aussi des conducteurs au cas où les frais leur sont répercutés. Pourtant, nombre de ces frais pourraient être évités en sensibilisant davantage les conducteurs à la procédure de fin de contrat.

Dans un premier temps, commençons par nous pencher sur les frais engendrés. Chez LeasePlan, nous estimons qu'une voiture de société est un outil professionnel et que son usage intensif tout au long de la période de leasing entraînera inévitablement des signes d'usure visibles (comme des rayures ou des bosses mineures). En revanche, si les dégâts occasionnés dépassent ce qui est considéré comme acceptable et escompté en fonction du kilométrage et de l'âge du véhicule, les frais seront répercutés au client. En effet, des dommages de ce type compromettent la valeur de revente prévue du véhicule à la fin du leasing. Deux options sont alors possibles : les dégâts devront être réparés avant que le véhicule puisse être revendu ou cette perte financière nécessite une compensation.

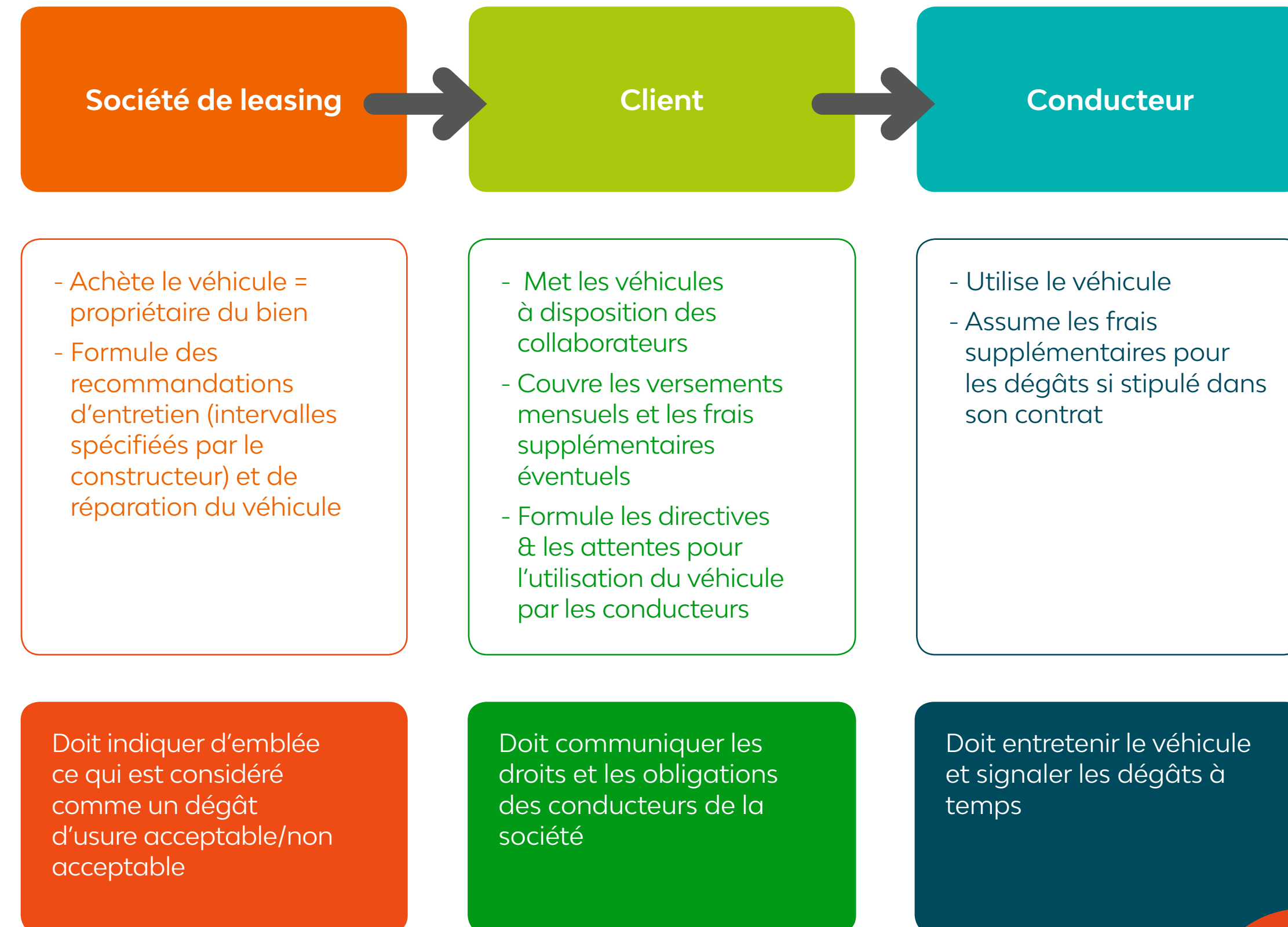
Les sociétés de leasing, les gestionnaires de flotte et les conducteurs de voitures de société ont tous un rôle à jouer dans la procédure de fin de contrat, afin de veiller à ce qu'elle se déroule sans encombre et n'occasionne pas de mauvaises surprises.

Pour ce faire, plusieurs conditions sont nécessaires :

- Une transparence dans la procédure pour toutes les parties concernées ;
- Une clarté dans les rôles et les responsabilités ;
- Une culture qui encourage à signaler et réparer les dégâts à temps ;
- Une évaluation du véhicule réalisée par un expert indépendant lors de la fin du contrat.

Les outils destinés à gérer efficacement la procédure de fin de contrat se fondent sur la sensibilisation à toutes les étapes du processus de leasing, depuis la signature du contrat jusqu'à son expiration. Cette approche garantit que toutes les parties comprennent clairement leurs rôles et responsabilités.

Veiller à la bonne compréhension des rôles et des responsabilités :





L'ampleur de l'impact des dégâts

Quand un conducteur rend une voiture de société ayant subi des dégâts, des frais s'ensuivent forcément : soit pour le réparer, soit pour la compensation qui couvre la perte à la revente si la voiture est revendue sans être réparée. Outre l'impact financier, une usure excessive révèle aussi d'autres problèmes, potentiellement dangereux. Un véhicule endommagé ou mal entretenu, par exemple, peut être le signe d'une conduite imprudente, ce qui veut dire que la sécurité routière a été compromise. De plus, si un représentant se présente chez un client dans une voiture endommagée, l'image de la société peut en pâtir. Toutes sortes de raisons expliquent donc pourquoi il est dans votre intérêt d'encourager les conducteurs à entretenir correctement leur voiture de société.

Une transparence complète

Dans le but d'assurer une transparence maximale, LeasePlan a mis au point un guide illustré (Fair wear & Tear guide) portant sur l'usure. Ce dernier fait partie d'un processus d'inspection certifié unique dans le secteur du leasing européen, étant donné qu'il a fait l'objet d'une évaluation de TÜV Nord, conformément à sa norme Fair Wear & Tear. Au moyen de mots et d'images, le guide illustre clairement ce qui est considéré comme de l'usure acceptable et non acceptable à la restitution du véhicule. Nous faisons évidemment la distinction entre les voitures à usage particulier et les véhicules utilitaires légers, l'intensité d'utilisation étant très différente. Le guide est disponible gratuitement et nous recommandons chaudement aux gestionnaires de flotte d'en faire usage dans leurs activités. Le but étant de sensibiliser les conducteurs au processus de retour du véhicule et au concept d'usure non justifiée.

Sensibiliser le conducteur

Le comportement et l'attitude du conducteur sont essentiels pour réduire les mauvaises surprises liées aux frais d'usure. Idéalement, il devrait être conscient de ses responsabilités dès le moment où il reçoit une voiture de société et le traiter comme sa propre voiture. Si les conducteurs prenaient soin de leur véhicule, la plupart des dégâts de fin de contrat pourraient être évités. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas. Il est donc important de spécifier ce qu'on attend du conducteur et de lister ses obligations dans un contrat ou un guide, lequel reprend la procédure de retour du véhicule et les critères d'usure acceptable/non acceptable. Vous pouvez également mentionner les documents pertinents sur le site LeasePlan dans le contrat d'utilisateur. En signant le contrat d'utilisateur, les employés reconnaissent leurs droits et obligations, qui sont liés à l'accès à un véhicule de société. Avant toute chose, il faut donc prendre soin du véhicule et l'entretenir correctement. Si la voiture est endommagée, il convient de signaler l'incident à temps pour effectuer les réparations. Si l'employé néglige ces démarches, la société peut envisager de lui imputer les frais d'usure non acceptables, pour autant que la législation locale l'autorise.

Le signalement des dégâts peut être intégré à votre politique Hygiène, Sécurité et Environnement (HSE). De nombreuses sociétés considèrent en effet les statistiques de dommages comme une base d'action destinée à limiter les risques futurs et à maximiser la sécurité. Les accidents et la prévention des dégâts nécessitent une culture sécuritaire présente dans l'ensemble de l'entreprise. Elle implique que tous les accidents et incidents, qu'ils soient majeurs ou mineurs, soient signalés et passés en revue correctement avec les collaborateurs pour éviter qu'ils ne se reproduisent.





Même la réduction d'incidents mineurs peut être bénéfique. Par exemple, si votre analyse révèle que la plupart des dégâts proviennent des manœuvres de stationnement, il pourrait être judicieux d'équiper toutes les voitures de capteurs. La sécurité des véhicules n'est toutefois pas le seul facteur important dans la prévention des accidents et des dégâts. D'autres aspects sont à prendre en compte, comme une politique abordant des thèmes sécuritaires tels que la distraction (utilisation d'un téléphone au volant) ou la fatigue (planification des trajets), mais aussi des formations. Ces dernières devront être rendues accessibles aux personnes courant le risque le plus important ou aux collaborateurs ayant eu des accidents/incidents multiples au cours d'une année, dans le but de les aider à améliorer leur conduite et leur comportement sur la route.

Évaluation du véhicule

En plus de préciser les dommages considérés comme acceptables et inacceptables, il est tout aussi important que l'inspection du véhicule soit effectuée par un expert indépendant. L'état du véhicule retourné doit être repris dans un rapport prévoyant une estimation des frais de réparation. Ces informations doivent être étayées par des photos montrant l'ampleur des dégâts et leur position exacte sur le véhicule. Les coûts de réparation doivent être calculés en fonction des données du marché actuelles. Cette approche permettra de rendre compte avec équité et transparence de l'état réel du véhicule, et donc d'estimer avec justesse la valeur de revente du véhicule. LeasePlan met ces rapports d'évaluation à la disposition de ses clients et encourage les gestionnaires de flotte à les remettre aux collaborateurs concernés pour les sensibiliser au concept d'usure acceptable. Après tout, il est illusoire d'attendre d'une personne qu'elle change ses habitudes si la nécessité ne s'en fait pas sentir.



Conclusion

Nous pouvons donc conclure que de nombreux frais inattendus en fin de contrat résultent d'un manque de connaissance du concept d'usure acceptable. De multiples conducteurs ne remplissent pas leurs obligations, bien qu'il existe des directives expliquant le processus de retour d'un véhicule – y compris l'évaluation indépendante du véhicule – et les conséquences financières de dégâts d'usure non acceptables. Pour certaines organisations, cette situation peut entraîner des frais considérables et inattendus. Nombre de ces coûts pourraient être évités en encourageant la transparence et la clarté dans les rôles et les responsabilités de la société de leasing, du gestionnaire de flotte et du conducteur. Il est surtout crucial d'impliquer les conducteurs dans ce processus afin de les sensibiliser à l'importance de prendre soin du véhicule de société et de signaler et de réparer les dégâts à temps. Une car policy détaillée est une méthode efficace pour communiquer leurs devoirs aux collaborateurs, potentiellement dans le cadre d'une culture sécuritaire à l'échelle de l'entreprise. Pour de l'aide ou des conseils au sujet de ces problèmes, veuillez contacter votre représentant LeasePlan.

LeasePlan Belgium

Excelsiorlaan 8, 1930 Zaventem, Belgium

info@leaseplan.com - +32 2 722 62 11

Disclaimer

Ce document a été approuvé uniquement par LeasePlan Corporation S.A. (« LPC »), qui en assume la responsabilité, sur la base des sources énumérées ici et des informations fournies par LPC. LPC ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie (expresse ou implicite) de quelque nature que ce soit et n'accepte aucune responsabilité ou obligation de quelque nature que ce soit quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité des informations ou des opinions contenues dans ce document. Les informations contenues dans ce document proviennent de sources qui n'ont pas fait l'objet d'une vérification indépendante. LPC ne prend aucun engagement et n'est soumis à aucune obligation de donner accès au destinataire à toute information complémentaire, de mettre à jour ce document ou d'y corriger toute inexactitude qui pourrait y figurer, et se réserve le droit, sans indication de motifs, de modifier ou de supprimer à tout moment et à tout égard les informations reprises dans ce document.

Sauf en cas de déclaration frauduleuse, ni LPC ni les membres de son groupe, ses conseillers ou ses représentants ne peuvent être tenus responsables de toute déclaration directe ou indirecte, des pertes ou dommages consécutifs ou autres, y compris le manque à gagner que vous ou un tiers pourriez subir en raison de l'utilisation du présent document ou du site Web, (1) de la fiabilité, l'exactitude, l'intégralité ou l'actualité de ces renseignements ou (2) de toute autre information écrite ou orale fournie par LPC dans le cadre de ce document ou (3) de toute donnée que ces informations génèrent.

LeasePlan

LeasePlan Belgium
Excelsiorlaan 8, 1930 Zaventem
Belgium
info@leaseplan.com - +32 2 722 62 11

leaseplan.com