

# Le cas client UNIHA

En 2019, LeasePlan a remporté un appel d'offres lancé par UNIHA sur la fourniture de véhicules en Location Longue Durée pour plusieurs années. À mi-parcours, UNIHA, en la personne de Cyril LOPEZ, Acheteur Filière Transport et LeasePlan, avec Guillaume GERMAIN, Ingénieur Commercial et Jean-Michel MACHIN, Chargé de développement des partenariats publics et privés, nous racontent cette collaboration.

## Le client : UNIHA

Créé en 2005, UNIHA est aujourd'hui le premier acheteur santé en Europe sur les secteurs médicaments et équipement médical. Organisé en 16 filières, ce groupement intervient sur tous les types d'achat des établissements hospitaliers : du linge à la restauration, en passant par les services, l'énergie, les médicaments, le traitement des déchets de l'activité de soin, et bien sûr le transport.

Avec 60 établissements au moment de sa création, UNIHA est aujourd'hui fort de 1 000 hôpitaux publics et totalise, en 2020, près de 5 milliards d'achat sanitaire dont 75% de produits de santé.

En 2019, UNIHA a voulu se doter d'une solution de mobilité pour ses propres collaborateurs, et la proposer à ses adhérents.

## Contexte et enjeux

Le fonctionnement d'UNIHA est, à plusieurs égards, spécifique, par rapport à ses homologues.

- Une **présence sur tout le territoire** : les établissements adhérents accueillent les collaborateurs UNIHA, qui sont ainsi au plus proche du client et de l'utilisateur ;
- Un **mode de travail participatif** : UNIHA crée des groupes de travail au sein de ses hôpitaux adhérents : ils associent des profils différents pour être au plus près des besoins. Par exemple pour les achats de transport, 1 ou 2 acheteurs d'établissement, 1 ambulancier, 1 responsable garage ;
- Un **fonctionnement non-exclusif** : les établissements ont toute latitude pour leurs achats, ils peuvent aussi passer par une autre centrale, ou opérer seuls ;
- Une **approche de spécialistes** : les collaborateurs UNIHA sont spécialisés dans des domaines précis, et peuvent donc cultiver des expertises pointues sur leur sujet. Ce qui n'est pas toujours possible pour les acheteurs, qui doivent souvent être polyvalents : ils peuvent ainsi s'appuyer sur leur expertise ;
- Une **force de frappe** qui permet aux établissements de taille plus modeste d'accéder à des conditions d'achat très intéressantes.

UNIHA bénéficie d'une image très forte dans les établissements hospitaliers.



## La demande d'UNIHA

En 16 ans d'existence, UNIHA a multiplié son nombre d'adhérents par... **16** ! Une progression vertigineuse, certes, mais aussi la nécessité de veiller à la relation avec les adhérents, de conserver écoute et disponibilité pour chacun. Pour ce faire, UNIHA a mis en place un réseau d'**ambassadeurs** : ils assurent la relation avec les établissements et **se déplacent donc beau-coup** sur les territoires. Ainsi, le premier marché de Location Longue Durée (LLD) a été mis en place pour 10 véhicules.

Mais avec une réglementation de plus en plus stricte en matière d'émissions, la situation financière parfois fragile de certains hôpitaux, **le modèle économique** de la possession du parc automobile a été remis en question... au profit de celui de l'usage. C'est ainsi que le marché LLD d'UNIHA a été étendu à tous les hôpitaux adhérents.



## La réponse de LeasePlan

### Jouer le jeu de l'économie locale

LeasePlan s'inscrit pleinement dans les territoires : alors que certaines centrales d'achats commandent directement aux constructeurs, LeasePlan choisit de **travailler avec les concessions locales**. Les centres hospitaliers représentent un poids important dans l'économie locale, et il est important de faire travailler les concessionnaires du cru. D'ailleurs tout le monde y gagne, puisque la relation s'inscrit dans la proximité : la maintenance du parc s'en trouve fluidifiée !

### Conserver le choix

Les commerciaux LeasePlan travaillent main dans la main avec les ambassadeurs UNIHA pour répondre aux besoins locaux : ensemble ils peuvent présenter les marchés LLD dans le cadre UNIHA. Les centres hospitaliers y trouvent plusieurs bénéfices : ils gardent la main sur la commande en local, à l'intérieur d'un cadre de marché. C'est tout un réseau qui se met en place pour **servir les clients locaux** et leur laisser la main sur leurs choix : garages, marques et modèles, prestations à la carte...

### Faire des économies de temps et d'argent

Les marchés publics coûtent cher en argent et en temps : frais de publicité, fonctionnement de la cellule des marchés, etc. Les hôpitaux peuvent conserver toute latitude sur les choix locaux à l'intérieur d'un cadre souple qui permet de générer des économies sans contraintes supplémentaires.

### Apporter du conseil : webinaires et aide à la décision

LeasePlan apporte une expertise-métier, par exemple :

- en organisant des **webinaires dédiés au verdissement des flottes** : une approche conseil pour les accompagner dans la transition d'une flotte verte dans le cadre de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) par exemple.
- en apportant un vrai travail **de conseil** dans le choix des véhicules en fonction de l'usage des conducteurs (nombre de passagers, ville/autoroute, kilométrage...), des remises obtenues, etc.

## Un client satisfait

UNIHA n'hésite pas à qualifier la relation avec LeasePlan de « succès fantastique, puisque la filiale transports, l'une des dernières nées d'UNIHA (2018) s'est retrouvée sur le podium des marchés en centrales d'achat\*, avec le marché

LLD de véhicules et le marché du carburant... ces places en tête étant traditionnellement aux mains des marchés de médicaments. Un succès aujourd'hui avec plus de 1 000 véhicules loués. »

\* il s'agit d'un classement interne des procédures en centrales d'achat les plus plébiscitées par les adhérents du groupement UNIHA.

## Ils nous disent

### UNIHA, Cyril LOPEZ

“ Dès qu'il y a le début d'un commencement de problème, il y a tout de suite une réponse qui est apportée dans de brefs délais : ce n'est pas toujours le cas et c'est une situation ultraconfortable ! ”

“ On a retenu une entreprise, mais c'est aussi une histoire d'hommes et de femmes. Le côté relationnel est vraiment un Plus : les équipes sont disponibles ”

### LEASEPLAN

“ Nous avons une approche conseil afin d'accompagner au mieux les clients sur le verdissement des flottes automobiles ”

“ Nous allons au-delà de la demande en offrant des conseils appropriés à chaque cas selon l'utilisation du véhicule ”

### En savoir plus ?

Contactez l'équipe dédiée  
[uniha@leaseplan.fr](mailto:uniha@leaseplan.fr)