



Information Presse

## « Cette crise nous oblige à penser autrement »

En cette période de confinement, les équipes LeasePlan sont plus que jamais mobilisées, dans les 32 pays où l'entreprise est présente. Les collaborateurs, en télétravail, se protègent du Covid-19 dont la progression semble heureusement ralentir. Des mesures ont été mises en place pour garantir aux clients un service intégralement préservé. Le point avec Jérôme Conrad, Président et Cyril Châtelet, Directeur Commercial et Marketing.

### **Q : LeasePlan, comme le reste de l'économie s'est mise en confinement. Comment avez-vous organisé vos activités ?**

**J. Conrad** - « Afin de garantir la mobilité de nos clients et de leurs collaborateurs, LeasePlan a mis en œuvre un plan de continuité Covid-19, comprenant une politique mondiale de « travail à domicile », pour l'ensemble des équipes. Nous nous sommes très rapidement organisés pour mettre en place le télétravail de manière efficace en tenant compte de l'activité de chaque unité de service. D'une manière générale, les résultats sont positifs. Les équipes sont disponibles pour répondre aux besoins des clients et partenaires, essentiellement par e-mail.

Les bureaux de LeasePlan sont donc fermés, partout dans le monde, pour préserver la santé de nos collaborateurs et des populations. La situation est inédite, tant sur le plan sanitaire que sur le plan de l'organisation du business. Les priorités ont été clairement établies : préserver les collaborateurs, l'entreprise, et bien sûr maintenir une continuité de service pour nos clients. Nous vivons des semaines très complexes pour le secteur automobile et aussi pour les services de mobilité. Le confinement d'urgence pour limiter la propagation du Coronavirus a entraîné de grandes restrictions dans la conduite des opérations mais, malgré cela, LeasePlan s'est engagé à maintenir le fonctionnement des services opérationnels pour ceux qui fournissent des services essentiels.

En ce qui concerne le métier de la Location Longue Durée, les leaders mondiaux comme LeasePlan disposent actuellement d'une structure financière et d'une dimension permettant d'envisager l'avenir assez sereinement. »

### **Q : Quelles mesures spécifiques ont été prises ?**

**J. Conrad** - « Au niveau du Groupe, un process très novateur a été mis en place pour préserver les collaborateurs et leur apporter toute l'information nécessaire sur la situation ; cela va même jusqu'à la création d'un site web dédié, la Plateforme NextGen Community, qui a un objectif simple : répondre de manière holistique aux besoins de nos collègues et de leurs familles, jusqu'à la fin des mesures Covid-19 de travail à domicile.

La plateforme est ainsi structurée autour de quatre “besoins” humains fondamentaux - le corps, l’esprit, l’âme et la communauté :

o Corps : propose des programmes d’exercice, ainsi que des conseils sur l’alimentation saine et le maintien du bien-être

o Esprit : aide les salariés à acquérir de nouvelles compétences qu’ils peuvent utiliser pour se développer

o Âme : offre des ressources et des cours dans des domaines tels que la méditation, la pleine conscience, la gestion du stress et l’ennéagramme

o Communauté : offre la possibilité de se connecter et de collaborer et de se tenir mutuellement informés au cours des mois à venir

Chaque semaine, LeasePlan publie de nouveaux contenus autour de chacun de ces quatre thèmes. En voici quelques exemples : séances d’entraînement sportif et de yoga en direct, un live chat sur la “sensibilisation au numérique”, où les employés du monde entier discutent en temps réel de la manière dont ils peuvent améliorer leurs compétences techniques, un club de lecture numérique, où tous les employés peuvent lire et discuter de livres en direct avec notre CEO Tex Gunning, un cours d’introduction aux types de personnalité de l’Ennéagramme... Et en plus du contenu en direct, la plateforme donne également aux collaborateurs la possibilité de communiquer et de se connecter par le biais d’un réseau social interne intégré.

En complément, en France, un dispositif de communication interne exceptionnel nous permet de maintenir le lien avec nos collaborateurs de manière quotidienne. Nous nous assurons de leur bien-être en télétravail qui est un vrai défi en termes d’organisation professionnelle et personnelle et nous nous assurons que leur état d’esprit reste positif. Parallèlement, nous avons renforcé nos communications vis-à-vis de nos clients, à la fois pour les accompagner dans cette crise et en leur proposant des contenus différents, pratiques et adaptés à cette période particulière. »

### **Q : De quelle manière le métier de Location Longue Durée est-il particulièrement impacté ?**

**J. Conrad** - « Notre métier, c’est la mobilité au sens large autour de l’automobile, qu’elle soit neuve avec LeasePlan ou d’occasion, avec CarNext.com. Cette crise nous oblige à penser autrement, en tenant compte des mesures prises par nos partenaires pour protéger leurs propres collaborateurs. Nous avons dû adapter et prioriser nos actions.

Dans notre métier, et pour nos clients, l’allongement des délais de livraisons pour les nouveaux véhicules sera un des défis à relever à court terme, mais pour en atténuer les effets, les entreprises peuvent réduire l’impact du Covid 19 sur leur flotte en modifiant par exemple les contrats de location en cours et en ajustant durée et kilométrage.

En ce qui concerne les livraisons de voitures, compte tenu des bouleversements sans précédent sur toute la chaîne d’approvisionnement, notamment chez les constructeurs automobiles et les concessionnaires, notre priorité a été de répondre aux besoins de mobilité de nos clients. Les livraisons des voitures et les restitutions ont été fortement impactées par le confinement et la préférence des clients est allée bien souvent vers le report. Néanmoins nous avons su trouver le moyen de réaliser restitution et livraisons lorsque c’était indispensable et nécessaire pour nos clients.

*D'autre part, la fermeture des réseaux, des transports et des parcs logistiques a mis un coup d'arrêt brutal au marché de l'occasion. Il sera important de surveiller l'évolution du marché à la reprise. Cette évolution aura très probablement un impact sur les valeurs résiduelles dans les prochains mois. »*

**Q : Dans cette période exceptionnelle, la Location Longue Durée semble montrer tout particulièrement ses vertus ?**

**C. Châtelet** – *« La situation très particulière que nous traversons permet, en effet, de mettre en avant tous les avantages de la LLD pour les entreprises.*

*Pour commencer, avec la LLD, les entreprises préservent leur capacité d'investissement au bénéfice de leur activité puisqu'il n'y a aucune immobilisation d'actifs. De même l'apport est optionnel et il reste limité et raisonnable, ce qui évite tout endettement.*

*Par ailleurs, la LLD c'est aussi un produit plus flexible qui permet, notamment, par le biais de modifications de contrat, de s'adapter aux circonstances exceptionnelles.*

*Le client a besoin d'un véritable conseil pour l'accompagner dans ses choix pour optimiser l'ensemble des coûts liés à la mobilité. Nous disposons d'équipes dédiées pour cela et de collaborateurs formés. Après une analyse de ses besoins actuels et futurs, nous lui proposons l'approche la plus appropriée. La proximité, la connaissance de son activité sont des éléments déterminants.*

*La gestion du quotidien est assurée, les services assurance, dépannage sont gérés sans problème particulier. Nous adaptons aussi les procédures de crédit et de recouvrement. Nous pouvons modifier le kilométrage d'un contrat pour que le client soit le moins possible pénalisé.*

*Toute la partie administrative qui est déportée sur le loueur montre les vertus de la LLD, dans une période où les utilisateurs sont uniquement préoccupés par leur activité professionnelle. Chez LeasePlan, nous sommes à l'écoute de toute suggestion ou question spécifique liée à un contrat, pour y répondre le plus rapidement possible. »*

**Q : Observez-vous d'ores et déjà une baisse des livraisons de voitures et des commandes ?**

**C. Châtelet** - *« Oui, là encore en raison des bouleversements sans précédent sur toute la chaîne d'approvisionnement, des fermetures d'usines d'équipementiers et des difficultés logistiques liées aux mesures de confinement. Nous sommes dans une situation identique sur tous les principaux marchés. »*

**Q : Vous aviez annoncé un plan ambitieux en début d'année ; comment est-il impacté ?**

**J. Conrad** - *« Tous les projets qui étaient en cours avancent malgré la crise. Je pense à l'amélioration de la qualité qui est notre priorité 2020, au parcours de vente en full digital pour les voitures d'occasion CarNext.com ; nous avons d'ailleurs déjà des clients qui ont bénéficié de ce service, sans avoir vu ni essayé le véhicule acheté sur la plateforme. Les équipes réalisent un travail exceptionnel même à distance. Le ralentissement de l'activité a ainsi permis à beaucoup de collaborateurs de se concentrer sur les projets pour les faire avancer.*

*Mais notre sujet essentiel est bien sûr la transition énergétique qui est le marqueur principal de l'évolution de notre marché en 2020, soutenue par de nouvelles lois, normes et réglementations*

*entrées en vigueur presque en même temps. Ces nouvelles lois impactent à la fois les constructeurs et les entreprises, quelle que soit leur taille.*

*Les constructeurs sont contraints, par la loi CAFE, de vendre de plus en plus de véhicules émettant le moins d'émissions de CO2, soit une moyenne fixée sur leurs ventes 2020, pour éviter des pénalités financières importantes.*

*L'objectif des constructeurs est clairement de limiter les lourdes amendes imposées par l'Europe. C'est pourquoi les gammes de véhicules hybrides, hybrides rechargeables et électriques fleurissent au sein des catalogues et des configurateurs des marques.*

*Parallèlement, la nouvelle norme WLTP, en place depuis le 1er mars 2020 sur le marché français, est un changement majeur pour le marché des flottes automobiles. Avec la fiscalité qui en découle, elle a entraîné une accélération des changements dans la typologie des véhicules de flotte.*

*Pour les entreprises, le WLTP impose de retravailler les critères de sélection des véhicules en fonction des usages réels des conducteurs : secteur géographique, kilométrage parcouru, activité, contraintes professionnelles et personnelles, etc. L'objectif des entreprises est de répondre aux réglementations nationales, locales ou urbaines pour assurer une continuité d'activité tout en limitant l'augmentation de leurs budgets. Dans l'Hexagone, pour maîtriser le budget de la flotte automobile, calculé en TCO, les entreprises doivent de plus en plus standardiser les choix des véhicules et des équipements proposés par les conducteurs, et aménager leur Car Policy en fonction des profils d'usage afin de limiter l'impact de la nouvelle fiscalité. En effet, avec le WLTP, les émissions de CO2 peuvent évoluer à la hausse en fonction des combinaisons d'options ajoutées au véhicule.*

*Tous ces nouveaux critères de sélection permettront aussi de dégager des opportunités pour rendre une flotte plus verte des flottes et - in fine - maîtriser mieux les dépenses budgétaires associées. »*

**Q : Depuis le début de l'année, la Loi d'Orientation des Mobilités est en vigueur ? Comment celle-ci est-elle déclinée chez LeasePlan ?**

**J. Conrad :** « *Les engagements pris par les entreprises en matière de RSE et l'arrivée de la loi d'orientation des mobilités a accentué l'effort de tous les acteurs économiques à retravailler sur l'origine de leurs émissions polluantes et à s'interroger plus globalement sur leur impact sociétal. Chez LeasePlan France, nous accompagnons nos clients en leur proposant des diagnostics de mobilité sur-mesure pour les aider à prendre les bonnes décisions en termes de mobilité d'entreprise dans le respect de leurs objectifs. Nous disposons d'une équipe de consultants au service de nos clients, très proche de leur business. Les entreprises font appel à eux pour faire évoluer, voir transformer leur politique intégrant de nouvelles solutions de mobilité. »*

**Q : En France, l'entreprise LeasePlan a-t-elle apporté son soutien à des équipes soignantes ?**

**J. Conrad -** « *Oui, comme beaucoup d'autres acteurs du secteur automobile, il nous a semblé logique de mettre à disposition notre parc de véhicule durant cette période. CarNext.com notre marque dédiée au véhicule d'occasion a ainsi préparé une vingtaine de voitures pour les prêter aux personnels mobilisés dans la gestion de cette crise sanitaire. Cette initiative a été pilotée à partir de notre centre historique véhicules d'occasion de Maurepas dans les Yvelines. Il s'agit là d'un prêt gratuit de véhicule pour une durée de 3 mois intégrant l'assurance, l'entretien et l'assistance. »*

**Q : Pensez-vous que, de la situation actuelle, se dégagera un aspect positif ?**

**J. Conrad** - « Bien entendu, toute crise est un facteur de progrès et recèle des opportunités. Je suis bluffé de constater que tous les collaborateurs sont mobilisés pour l'entreprise, pour leurs collègues, pour nos clients. Nous avons pu observer une réelle solidarité. Dans ces circonstances sans précédent, tout le monde coopère afin de mettre en place un plan de continuité solide et adapté et faire en sorte que chacun puisse continuer d'avancer, dans la mesure du possible. Certains process ont été repensés pour trouver des solutions que l'on pensait impossibles. Le télétravail et l'usage des outils collaboratifs ont fait des pas de géant. Cette crise a remis en avant l'importance de l'humain et je sais que ce constat est fait de façon générale dans le groupe LeasePlan. C'est rassurant. »

---

## À propos de LeasePlan

LeasePlan est un leader sur deux marchés majeurs et en pleine croissance : le modèle Car-as-a-Service\* (CaaS - la voiture en tant que service) pour les voitures neuves via son activité LeasePlan d'une part, et le marché des voitures d'occasion récentes d'excellente qualité âgées de trois à quatre ans via son activité CarNext.com d'autre part. Avec son modèle Car-as-a-Service, LeasePlan assure l'achat, le financement et la gestion de véhicules neufs pour le compte de ses clients et fournit un service complet de bout en bout sur toute la durée de contrat type de trois à quatre ans. CarNext.com est une place de marché numérique paneuropéenne de voitures d'occasion d'excellente qualité qui assure la livraison directe de n'importe quelle voiture, à tout moment et n'importe où et qui bénéficie d'un approvisionnement en véhicules provenant de la flotte de LeasePlan et de partenaires de confiance. LeasePlan gère plus d'1,9 million de véhicules dans plus de 30 pays. Forte de plus de 50 années d'expérience, LeasePlan a pour mission d'offrir What's next en matière de mobilité durable afin que ses clients puissent se concentrer sur What's next pour eux. Pour en savoir plus : [www.leaseplan.com/corporate](http://www.leaseplan.com/corporate)

\*La voiture en tant que service

