

# L'ECHO touristique

LE MAGAZINE DES INDUSTRIES DU TOURISME

DESTINATION

Road-trip  
d'été  
en Croatie

ENQUÊTE

Les nouveaux  
services des  
loueurs de voitures

N°2979 > 2€50

DU 8 AU 14 AVRIL 2011

ÉVÉNEMENT

# Les agences de voyages à la peine



## DÉCRYPTAGES Enquête

Textes de Philippe Charollois

# Les nouveaux services des loueurs de voitures

« D'après le Conseil national des professions de l'automobile, 2010 a été une année de croissance significative.

Chaque année plus diverse et plus variée, l'offre des loueurs évolue encore en 2011. Petit tour d'horizon des nouveaux usages et modes de réservation.

© Ruff / Fotolia

**A**vant l'arrivée d'Autolib qui lui donnera un large écho public, l'autopartage est dans l'air du temps chez les loueurs de voitures. L'offre Connect by Hertz s'améliore, avec prochainement un abandon en one-way. Hertz souhaite aussi développer le partage à l'intérieur des flottes d'entreprises avec Choose Community. Chez Avis, l'offre Okigo, développée en partenariat avec Vinci, disparaît pour renaître sous l'appellation Avis on Demand. Le partenariat n'est cependant pas caduc, puisque le loueur propose de retirer ses véhicules dans certains Points Relais Vinci Park. National Citer, qui propose déjà une solution de covoiturage avec son Forfait Co-loc déclare, lui aussi, réfléchir à une offre. Chez Sixt,

elle est en développement, mais disponible en Allemagne (800 véhicules), à Munich et à Berlin. Le loueur entend par ailleurs renforcer sa présence en France, avec l'ouverture de dix agences fin 2011.

### L'autopartage est dans l'air du temps, la livraison à domicile se développe, l'offre s'élargit...

Dans le même temps, la livraison à domicile se développe elle aussi. Europcar étend Mon voiturier à l'Île-de-France, avec des horaires plus souples, tandis

qu'Avis, qui présentera prochainement ses nouveaux packs, mène campagne pour mieux faire connaître Avis à Domicile. Europcar souhaite choyer sa clientèle business avec Car Choice, déjà disponible à l'aéroport

Lyon-Saint-Exupéry, qui permet de récupérer le véhicule de son choix sans passage au comptoir. Toujours pour la clientèle business, mais chez Hertz, le service Full Gold pro-

mis l'an dernier sera lancé en France dans quatre agences. La principale nouveauté est cependant réservée à la clientèle loisirs, et pas en jaune... mais en

bleu, sous la marque Advantage. Bien implantée aux États-Unis, celle-ci arrive cette année en France avec l'ouverture de cinq agences et d'un site qui propose « une offre 100% Internet et 100% prépayée », indique Gregory Vandembroucke, le directeur commercial.

Du côté des brokers, on s'attache surtout à élargir l'offre. Ainsi Holiday Autos intégrera Sixt et Hertz à partir de juin, et proposera de nouvelles destinations, dont l'Inde et la Chine avec chauffeur. Auto Europe se lance dans la location de motos aux États-Unis. Le comparateur Locationdevoiture.fr intègre à présent dans ses recherches le courtier Auto Escape, et les loueurs Avis et Budget. Auto Escape soigne surtout son développement à l'étranger, en Scan-

dinavie (8% de son activité un an après son lancement) mais aussi en Allemagne.

Sur Internet, le temps des révolutions est achevé. « Les sites répondent pleinement aux attentes des utilisateurs », explique Gregory Vandenbroucke. Les loueurs se contentent d'améliorer encore les performances de ce canal. Chez Avis, le site permet, depuis juin 2010, une réservation avec un parcours en quatre étapes seulement, souligne Sonia Barrière, directeur ventes loisirs, marketing et relation client. Le nouveau site d'Auto Europe a gagné, lui aussi, une étape dans le processus de réservation. National Citer comme Sixt prévoient une nouvelle version avant fin 2011. Celui d'Europcar, refait en novembre dernier, vient d'être récompensé par un **Travel** d'Or. Chez Holiday Autos, un important développement est prévu pour le second semestre sur le site B to B. Chez Auto Escape, le président, Bruno Couly, promet « un nouveau site innovant, avec une aide à la décision qui ne soit pas seulement focalisée sur le prix ».

### LE MOBILE, CANAL EN CROISSANCE

Locationdevoiture.fr, le comparateur d'offres s'efforce également de faciliter le choix de ses clients grâce à une colonne « Filtre » toujours plus précise. Parallèlement à Internet, la réservation

via un terminal mobile – smartphone ou tablette tactile – gagne du terrain. « C'est un canal en croissance forte, mais sur de faibles quantités », résume Sonia Barrière. Il représente déjà 1% à 2% des réservations chez Sixt, 1,6% chez Hertz. Les plateformes de réservations mutualisées évoluent elles aussi. Résacar sera proposé dans une nouvelle version à la fin du premier semestre. Annoncé en 2010, le module Amadeus Cars Plus est enfin disponible. Présenté comme « le mariage du GDS et de l'Internet », il mixe les tarifs disponibles chez trente loueurs en une seule recherche multicritère, et permet d'ajouter des informations variées, comme la géolocalisation. Avec ce nouvel outil, Amadeus espère élargir le cercle des utilisateurs : « son interface, simple et intuitive, s'adresse potentiellement à l'ensemble du marché. », souligne Muriel Eudes, chef de gamme chez le GDS. Pour en convaincre les agents de voyages, un challenge de vente est organisé jusqu'au 31 mai.

### UN REDÉMARRAGE EN DOUCEUR

L'enquête annuelle du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) sur le marché de la location de véhicules ne sera publiée que le 14 avril, mais André Gallin ne cache pas sa satisfaction : après un exercice 2009 difficile, 2010 a été celui de la reprise, avec « une croissance

## De l'électricité

On en parle depuis longtemps, mais cette fois c'est presque fait : les voitures électriques font leur apparition dans les flottes des loueurs. National Citer a pris une longueur d'avance : quatre ou cinq véhicules Citroën C-Zero sont déjà disponibles, et le loueur devrait en proposer 250 d'ici fin juin, déployés à Paris et dans sept ou huit grandes villes. Un site Internet dédié ([Electri.citer.fr](http://Electri.citer.fr)) est en ligne. De la publicité sur

significative », indique le président de la branche loueur du CNPA. Le taux de pénétration est passé de 6,4% à 6,7% de la population, notamment parce que la location séduit une clientèle « plus jeune, sensible à la technologie comme à l'écologie, et moins attachée à la possession d'un véhicule ».

Cet optimisme retrouvé se ressent chez les loueurs. National Citer, qui avait bien traversé la crise avec une hausse de 3% en 2009, poursuit sur sa lancée, avec un chiffre d'affaires global de 140 M€ (+15%). Europcar et Avis annoncent « une bonne année », en attendant de dévoiler des résultats plus précis. Jean-Philippe Doyen, président de Sixt France, indique que 2010 est bien « l'année de sortie de crise », avec un bénéfice global avant impôt de 102 M€, contre 15 M€ en 2009. Hertz annonce aussi un retour de la croissance. « Avec une hausse de 5% du chiffre d'affaires,

principalement sur le segment business, précise Gregory Vandenbroucke, dans un marché contraint, nous avons investi pour optimiser la gestion de la flotte. Aujourd'hui, nous

## Le Conseil national des professions de l'automobile ne cache pas sa satisfaction

## dans l'air

National Citer propose d'ores et déjà des Citroën C-Zero. ▶



lieu de vente (PLV) et un film devraient aussi faire connaître l'offre Pack 15 électrique aux agences. Europcar, de son côté, s'est lancé sur le segment des utilitaires, avec le Goupil G3 disponible dans les quatre Green Stations équipées de bornes électriques. Pour les véhicules de tourisme, il faudra attendre le second semestre. Avis annonce que quelques dizaines de véhicules seront disponibles cette année,

et plusieurs centaines en 2012. Hertz a choisi une politique globalisée au niveau mondial. La Smart électrique est proposée

aux États-Unis, et le loueur espère disposer en France de 500 véhicules Nissan et Renault avant fin 2011. ■

pouvons connaître heure par heure et véhicule par véhicule ce qu'on a vendu. Grâce à ces outils, l'optimisation du revenu par jour est en hausse de 5%. Les brokers se félicitent eux aussi de

l'année écoulée. Chez Auto Escape, Bruno Couly annonce « un chiffre d'affaires en hausse de 17%, à 32 M€, et un retour à une bonne rentabilité ». Chez Auto Europe, Isabelle Mayer, la res-

ponsable du marché français, déclare « une belle hausse des volumes, avec une progression à deux chiffres ». Philippe Wauters, directeur général d'Holiday Autos Benelux et France, annonce

« une année 2011 qui démarre sur les chapeaux de roue avec une hausse de 25% sur les trois premiers mois, particulièrement aux États-Unis ».

Forts des belles promesses de l'année en cours, les loueurs de voitures sont bien décidés à renforcer leurs flottes. Au total, après être descendus en deça de 200 000 véhicules, les achats devraient repasser ce seuil symbolique en 2011. Ces bonnes intentions risquent cependant d'être contrariées par les événements du Japon. Une pénurie de pièces détachées s'annonce chez les constructeurs. Par contre-coup, les loueurs devraient rencontrer des difficultés pour acheter de nouveaux véhicules. ■