



POURQUOI SE CASSER LA TÊTE EN FIN DE CONTRAT DE LEASING ?

WWW.LEASEPLAN.BE

LeasePlan
It's easier to leaseplan

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	3
EVITEZ TOUTE SURPRISE DESAGREABLE	5
LA SITUATION DU MARCHÉ	5
Maturité et compétitivité du marché local	5
La crise de 2008 - 2009.....	5
D'un processus serein à un processus chargé en émotions.....	5
LA GESTION DES DEGATS DE FIN DE CONTRAT DE LEASING	5
Quelles sont les parties concernées par la gestion des dégâts fin de contrat ?	5
Comment se déroule la gestion des dégâts fin de contrat ?.....	7
Les chiffres : le coût de l'utilisation	8
Comment ré-objectiver la gestion des dégâts fin de contrat ?.....	9
COMMENT MINIMISER LES DES DEGATS EN FIN DE CONTRAT ?	11
Utilisez divers types d'inspection	11
Assistez à une session informative relative aux dégâts fin de contrat de leasing	11
Appliquez une politique de réparation des sinistres.....	12
Sensibilisez vos conducteurs	12
Vérifiez la formule de votre contrat de leasing.....	12
Limitez les dégâts et contractez une « protection de fin de contrat de leasing »	12
CONCLUSION	14

INTRODUCTION

Il est un fait que tout véhicule de leasing présente quelques traces d'usure en fin de contrat.

La notion du 'comme neuf' n'existe pas.

Même lors d'une utilisation en « bon père de famille », il est normal qu'un véhicule en fin de contrat de leasing présente des dégâts d'usure tels que de petites griffes sur la carrosserie.

Cependant, il est nécessaire de faire une distinction entre les dégâts relatifs à l'usure locative du véhicule (également appelé Fair Wear & Tear – FW&T) et les dégâts résultant d'accidents de roulage.

- La notion de dégât d'utilisation reprend tous les dommages d'usure résultant d'une utilisation locative normale du

véhicule tenant compte de son âge et de son kilométrage.

- Un dégât résultant d'un accident est un dégât qui ne découle pas d'une utilisation normale d'un véhicule ni d'une usure due à l'âge ou au kilométrage, comme par exemple : un pare-chocs détaché, une bosse de 30 cm sur le capot ou une griffe de 40 cm sur une porte.

Pour évaluer les dégâts, les sociétés de leasing utilisent des directives et des critères objectifs. Ceux-ci sont repris dans le contrat de leasing.

Dès la restitution du véhicule, un inspecteur indépendant et externe procède à son inspection. Il définit les dommages non acceptables sur base des normes définies et connues de toutes les parties. Ces dégâts sont facturés à titre de moins-value sur la valeur de revente du véhicule.

EVITEZ TOUTE SURPRISE DESAGREABLE

Personne n'aime les mauvaises surprises. Une facture inattendue dans votre boîte aux lettres peut affecter votre plan financier tout comme votre humeur.

En fin de contrat de leasing, le plaisir de recevoir une nouvelle voiture se voit de temps à autre gâché par la réception d'une facture reprenant des frais à payer relatifs à l'ancien véhicule : les dégâts de fin de contrat non acceptables.

Ce livre blanc a pour objectif de donner un aperçu sur les points suivants :

- la description de la gestion des dégâts fin de contrat;
- les parties impliquées et les tensions pouvant exister entre les parties concernées ;

- le calcul objectif du décompte des frais des dégâts fin de contrat;
- les actions pouvant être collectivement entreprises par les parties afin de réduire autant que possible la facture de dégâts fin de contrat

Ce document vous aidera à :

- aborder la gestion des dégâts fin de contrat de leasing de manière objective ;
- diminuer les coûts ;
- répercuter éventuellement ces coûts à vos conducteurs de manière fondée et transparente.

En fin de contrat, un véhicule sera toujours expertisé pour déterminer les dégâts fin de contrat ; ce livre blanc doit vous aider à minimiser les conséquences financières.

LA SITUATION DU MARCHÉ

Maturité et compétitivité du marché local

Le marché du leasing de véhicules est très concurrentiel en Belgique. Les produits de leasing à long et court termes existent depuis des décennies et sont la preuve de la maturité du marché.

Il est clair que le potentiel des flottes ne recourant pas encore à l'utilisation de la formule de leasing à

long terme est nettement plus important en Belgique que dans les pays voisins. Il ne faut cependant pas oublier qu'en Belgique, les sociétés de leasing doivent faire face à des défis importants en termes de rentabilité et de profit.

La crise de 2008 - 2009

Les années de crise 2008-2009 ont poussé de nombreuses personnes à prendre conscience de manière inéluctable que les sociétés de leasing n'ont aucune certitude quant à la valeur de revente des véhicules de seconde main. Plus que jamais, l'accent a été mis sur les activités de remarketing et sur les résultats qui en découlent.

La crise financière a également sévèrement touché le marché du véhicule d'occasion. Les acheteurs de véhicules d'occasion ne pouvaient désormais plus assumer les coûts de réparation de remise en état des véhicules achetés, en cause : des marges qui se sont considérablement réduites. Il s'en est suivi une évolution négative des prix offerts pour les véhicules. Les sociétés de

leasing furent obligées de réagir et de répercuter une partie de la moins-value occasionnée à l'auteur des faits.

Sous la pression de la baisse constante des marges bénéficiaires de ventes, les sociétés de leasing se

D'un processus serein à un processus chargé en émotions

Suite à la crise et ses conséquences financières, les sociétés de leasing ont commencé à facturer des coûts plus élevés à leurs clients en fin de leasing pour les dégâts dits non acceptables. Les clients, également impactés dans leur domaine d'activité par la crise, en furent étonnés. La persistance de la crise a contraint de nombreux

sont vues dans l'obligation d'examiner à la loupe leurs procédures pour faire face à ce phénomène. Un des éléments soulevés fut la réévaluation de la procédure de gestion des dégâts de fin de contrat de leasing et en particulier, le mode d'évaluation des dégâts constatés.

clients à répercuter ces coûts croissant sur les utilisateurs des véhicules, les conducteurs. Ceci a attiré l'attention sur la gestion des dégâts fin de contrat par les sociétés de leasing et introduit un aspect émotionnel.

LA GESTION DES DEGATS DE FIN DE CONTRAT DE LEASING

Quelles sont les parties concernées par la gestion des dégâts fin de contrat ?

Le schéma ci-dessous reprend les acteurs principaux impliqués dans cette gestion. Ils ont chacun leurs priorités mais doivent également assumer leur propre rôle pour assurer un déroulement rapide et correct de ce processus :

- Le client
- Le conducteur
- La société de leasing
- La société d'expertise
- Les acheteurs des véhicules fin de contrat (trader)



Il existe des zones de tension entre les diverses parties impliquées dans ce processus. Tout l'art consiste à maintenir l'équilibre entre les parties concernées pour préserver de bonnes relations.

Le client

il a tout intérêt à ce que cette moins-value soit évaluée de la manière la plus objective possible afin de ne payer que les frais qui lui sont imputables. Il doit être convaincu que les dégâts sont considérés à juste titre comme des dégâts non acceptables. Enfin, le client, dans son rôle d'employeur, placera son conducteur devant ses

Le conducteur

est la personne qui utilise le véhicule au quotidien. Il est responsable de l'état du véhicule. Il joue un rôle essentiel dans son entretien. Afin d'éviter tout dégât de fin de contrat, il est

La société de leasing:

a intérêt à faire évaluer de façon objective et impartiale les dégâts occasionnés à son véhicule. C'est sur base de cette évaluation que la moins-

La société d'expertise:

joue un rôle très important. Il est important de veiller à ce que l'inspection se déroule selon les normes établies. C'est la raison pour laquelle les points suivants sont à prévoir :

- Processuel : la société d'expertise doit recourir à un processus d'inspection clairement défini pour que le travail de l'inspecteur soit efficace. Il doit donc disposer des moyens corrects nécessaires ;
- Collaborateurs : la société d'expertise doit veiller à disposer d'inspecteurs bien formés qui connaissent les normes et les appliquent ;
- Qualité : l'information délivrée doit être de qualité suffisante pour prouver les dégâts existant au véhicule. Les photos sont d'une importance cruciale et doivent être accompagnées d'un descriptif clair. Il permet ainsi de démontrer la présence de dégâts non acceptables. L'inspecteur dispose de moyens

L'inspecteur:

dans le cas d'une collaboration à long terme, l'inspecteur doit gagner la confiance de la société de leasing et du client. Il doit prouver son objectivité et son expertise par des inspections et

responsabilités sur base de cette constatation. Il est entendu qu'il définira clairement au préalable le contenu des responsabilités de son conducteur en lui communiquant de façon claire les normes appliquées, un descriptif du processus ainsi que les mesures à prendre pour limiter voir éviter les dégâts/moins-values.

important que le conducteur déclare tout dommage (non lié à l'utilisation, l'âge ou à l'usure) et le fasse réparer.

value à la revente est estimée. Cette moins-value sera imputée à l'auteur des dégâts.

tels que des flèches, des lattes ou des réflecteurs de bosse.

- Traitement des plaintes : personne n'est infaillible, les inspecteurs non plus. Lors du contrôle de qualité effectué par la société de leasing, il arrive que des erreurs ainsi que des lacunes soient identifiées. Il est donc important que la société d'expertise améliore de façon continue sa procédure d'inspection afin qu'elle puisse continuer à fonctionner en conformité avec les normes et la méthode de travail établies.
- Management : il est clair que les éléments repris ci-dessus ne peuvent s'opérer de façon optimale que s'il existe un encadrement suffisant qui permette à ce processus de fonctionner correctement.

des évaluations détaillées et motivées. Il doit donc se tourner vers la société d'expertise qui est responsable de sa formation et de la fourniture d'un encadrement adéquat.

Le trader:

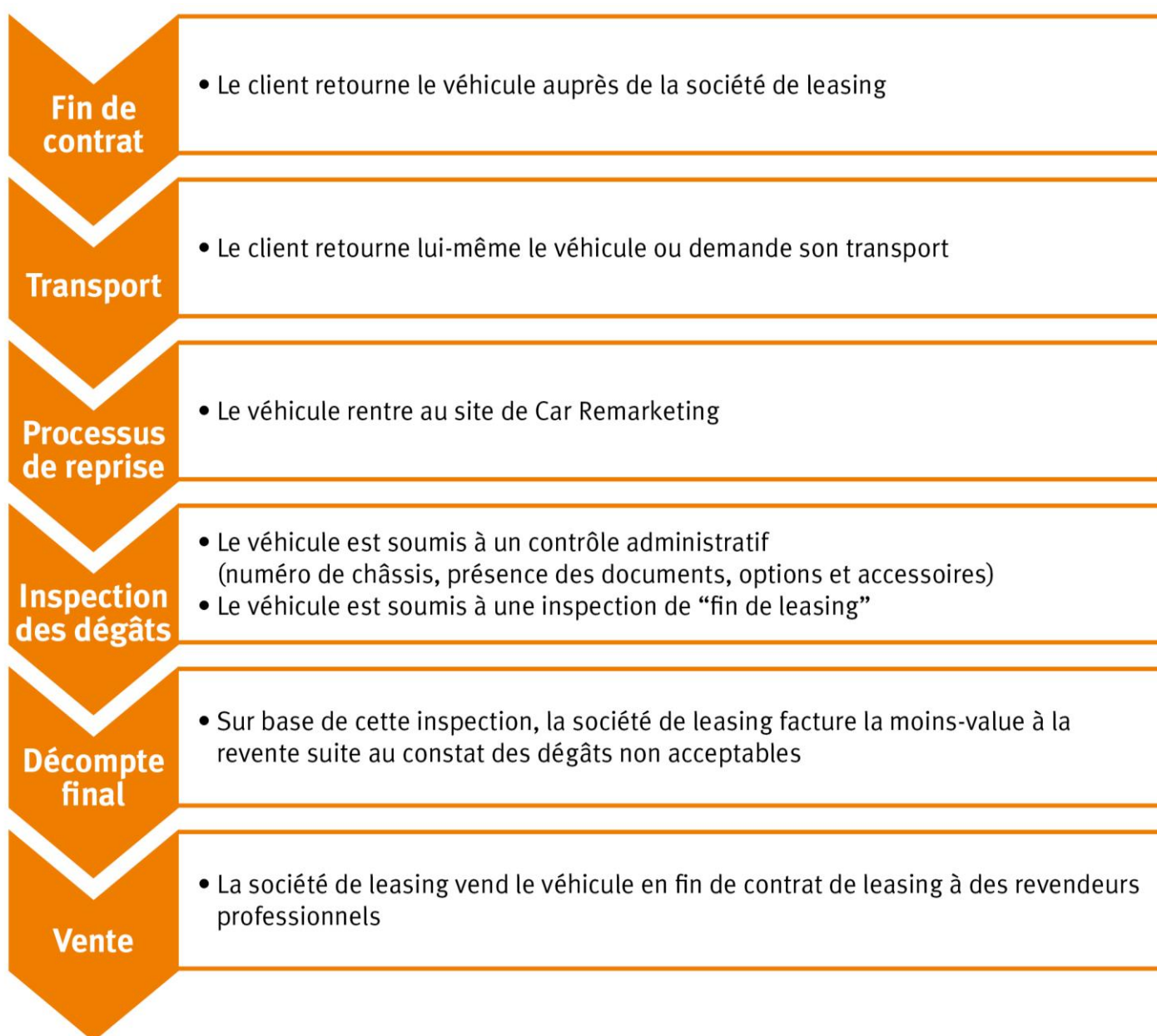
l'acheteur du véhicule doit lui aussi pouvoir faire confiance à l'expertise de fin de contrat effectuée par l'inspecteur. Il se base sur cette évaluation pour fixer le prix maximum qu'il est prêt à payer pour ce véhicule. Une expérience décevante en

matière d'évaluation des dommages se solde souvent par l'adoption, lors de l'offre suivante, d'une plus grande marge de sécurité, ce qui impacte de façon négative la valeur de revente du véhicule.

De ce qui précède, il apparaît que toutes les parties concernées ont un intérêt commun : une expertise fin de contrat réalisée de manière professionnelle, objective et transparente.

Comment se déroule la gestion des dégâts fin de contrat ?

La gestion de fin de leasing se compose d'un ensemble d'étapes clés :



A son retour, chaque véhicule est soumis à une inspection de fin de contrat.

C'est à ce moment que le conducteur est confronté au résultat concret de son utilisation du véhicule et à la mesure dans laquelle cette utilisation s'est faite en concordance avec le « principe de bon père de famille ». Une comparaison est effectuée entre l'état du véhicule au moment de sa prise de possession par le client/le conducteur et son état lors de sa restitution. Toutes les différences constatées ici sont évaluées selon des normes spécialement édictées à cet effet. Il existe des normes pour les voitures et pour les véhicules utilitaires légers.

Ces normes définissent les dégâts liés à une usure locative normale (nommés acceptables) et ceux qui ne le sont pas (nommés non-acceptables). Les

Les chiffres : le coût de l'utilisation

Un point important dont les normes ne tiennent pas compte est le montant qui peut/doit être facturé pour les dommages non acceptables. En plus général : les normes elles-mêmes ne définissent pas comment quantifier le dégât constaté ; elles définissent uniquement quels dégâts d'utilisation sont acceptables ou non acceptables.

Dans les grandes lignes, nous pouvons identifier deux approches sur le marché actuel :

normes, établies par les sociétés de leasing et communiquées au client, ont pour objectif d'exclure tout différend lié aux dommages non imputables à une utilisation normale du véhicule. Les normes fournissent un cadre décrivant les dommages les plus courants en les cataloguant acceptables ou non acceptables.

Aujourd'hui, la tendance du marché est à la délocalisation de l'expertise des véhicules fin de contrat. L'inspecteur procède, en présence du conducteur ou du gestionnaire de parc automobile, au constat, le confirme et éventuellement le quantifie. Dans tous les cas, le conducteur ou le gestionnaire de parc automobile se voit demander de signer le constat des dégâts qui servira à déterminer sans ambiguïté l'état du véhicule.

- le calcul des coûts de réparation ou
- le calcul d'une moins-value à la revente.

Comment se passe une évaluation ?

Au départ, l'inspecteur ne tient pas compte du kilométrage et de l'âge pour déterminer le coût des dégâts non acceptables. Ce n'est qu'une fois ces coûts évalués, qu'une correction est appliquée en fonction des kilomètres parcourus et de la vétusté du véhicule (appelée méthode de dépréciation).



Outre la moins-value qui résulte du kilométrage et de l'âge, un troisième facteur entre en jeu : l'implication commerciale des sociétés de leasing concernées. A l'étape suivante, c'est à la société de leasing de déterminer la manière de traiter les résultats de l'expertise. La plupart des sociétés de

leasing utilisent des techniques de réparation innovantes (appelées smart repair) qui permettent de réparer certains types de dégâts à un prix nettement plus intéressant que celui des techniques traditionnelles.

Comment ré-objectiver la gestion des dégâts fin de contrat ?

Maintenant que les acteurs principaux et leurs intérêts sont identifiés, que le déroulement de l'expertise de fin de leasing ainsi que le mode de calcul de la moins-value ont été expliqués, il nous reste à définir les ressources qui sont mises à disposition pour minimiser la facture finale voire le cas échéant, à l'éviter.

Le processus d'expertise des dégâts en fin de leasing peut être objectivé en prenant un certain nombre de mesures et en organisant ce processus de manière à exclure autant que possible toute

divergence d'interprétation par les parties concernées.

Cela se résume principalement à une bonne communication diffusée en temps opportun par la société de leasing au client et au conducteur au sujet des coûts supplémentaires prévus par le contrat de leasing initial.

Que peut faire une société de leasing pour objectiver ce processus ?

Une bonne communication :

- L'élaboration et la mise à disposition de normes logiques, claires et objectives qui établissent ce que la société de leasing juge comme acceptable et non acceptable en matière de dommages ;
- La mise à disposition du client de directives qui lui permettent d'éviter ces dégâts et donc les moins-values qui en découlent ;
- La mise à disposition du client et des conducteurs d'une information claire de l'ensemble du processus de gestion des dégâts fin de contrat : les normes en vigueur, le mode d'inspection, ... ;
- L'organisation de sessions d'information pour les gestionnaires de flotte relatives à la gestion des dégâts fin de contrat et le partage de conseils pour éviter les dommages inacceptables.
- L'établissement de règles claires pour savoir quand et où les prix des techniques de réparation innovantes et traditionnelles s'appliquent.
- La communication claire de tous les dégâts non comptabilisés.
- Le traitement des plaintes de manière professionnelle, efficace et rapide.

Une inspection de fin de contrat indépendante, transparente et fiable :

- Le recours à des inspecteurs indépendants correctement formés, qui suivent les procédures convenues, en utilisant des moyens adéquats et en appliquant de façon correcte les normes définies ;
- L'application d'une méthode équitable de correction du calcul des moins-values en fonction des kilomètres parcourus et de l'âge du véhicule ;
- La mise à disposition d'un rapport d'expertise exhaustif, avec des photos de qualité qui donnent une image correcte des dégâts non acceptables constatés ;
- Le calcul d'un coût indépendant et objectif des dégâts constatés suite à l'utilisation du véhicule.

L'évaluation du processus des dégâts fin de contrat :

- Le contrôle annuel et la certification de la qualité de la société d'expertise par un auditeur indépendant ;
- La vérification approfondie des réparations mal effectuées qui ne peuvent être imputées au client mais qui sont répercutées au fournisseur défaillant ;
- La vérification de chaque rapport d'expertise par la société de leasing selon un contrôle de qualité objectif ;
- La possibilité offerte au client leasing de demander une contre-expertise en cas de litige.

Toutes ces mesures visent à éliminer autant que possible les « zones grises » pouvant être liées à l'interprétation de l'inspection.

Tout se résume donc par le principe de « gestion des attentes », étayé par la conjonction d'une communication claire et d'un processus juste et transparent.

COMMENT MINIMISER LES DES DEGATS EN FIN DE CONTRAT ?

Au moment de la constatation des dégâts, il est trop tard pour le client d'entreprendre les actions nécessaires. Il est donc primordial de prendre toutes les actions préventives et de procéder à toutes les réparations des dégâts durant toute la durée du contrat. Dans ce chapitre, nous en aborderons quelques-unes et nous verrons comment, en tant que client, avec la collaboration de LeasePlan, il est possible d'en optimiser les résultats.

Utilisez divers types d'inspection

En organisant un certain nombre d'inspections intermédiaires, l'état d'un véhicule peut être évalué à temps afin de prendre les mesures

nécessaires pour effectuer les réparations nécessaires. Ces inspections peuvent être organisées en divers lieux.

Organisez une inspection provisoire

Demandez à vos conducteurs d'effectuer régulièrement des expertises intermédiaires. En fonction de la situation, il est conseillé de le faire une fois par an ; en cas d'utilisation intensive de véhicules de société, il est conseillé d'en

augmenter la fréquence. Si vous attendez plus longtemps, certains dommages peuvent s'aggraver à cause de la rouille. LeasePlan peut vous aider à planifier et coordonner une telle inspection.

Organisez une inspection préalable au retour du véhicule

Procédez à une « répétition générale » de l'inspection de reprise du véhicule en fin de contrat deux mois avant la fin effective de celui-ci. Ceci vous donne une image claire de l'état du véhicule ainsi que le temps, nécessaire de faire les

réparations. Ces réparations seront alors parfaites et sans frais supplémentaire dans les cas où une intervention de l'assurance est possible (déduction faite de la franchise). LeasePlan peut vous aider à organiser ce type d'inspection.

Utilisez l'« Inspection sur site »

Si le client prend l'initiative de faire inspecter son véhicule de leasing avant la fin du contrat ou en cas de changement de conducteur, comme indiqué ci-dessus, il est possible de le faire auprès de la société du client (sous certaines conditions) ou dans un endroit spécifique. Dans les deux cas, sur rendez-vous. L'avantage principal est que le conducteur assiste à l'inspection et peut recevoir de l'inspecteur les explications nécessaires pour effectuer les réparations requises.

L'inspection peut également se faire dans un endroit choisi par le client, pour autant que cet endroit réponde à un certain nombre de critères contrôlés au préalable par la société d'expertise :

- Possibilité de disposer d'un lieu couvert et au sec ;
- Eclairage correct et suffisant de cet espace ;
- Dégagement suffisant autour du véhicule ;
- Temps d'attente réduit lorsqu'on contacte l'entreprise.

Assistez à une session informative relative aux dégâts fin de contrat de leasing

Voulez-vous tout savoir sur les dégâts de fin de contrat de leasing ? Les sociétés de leasing organisent généralement des sessions informatives à l'attention des gestionnaires de

flotte où ils apprennent les méthodes pour inspecter soi-même un véhicule et où le rapport d'expertise est expliqué en détail.

Appliquez une politique de réparation des sinistres

Nous vous recommandons de faire réparer le plus rapidement possible tous les dégâts qui vous ont été communiqués par vos conducteurs par un carrossier agréé par la société de leasing. Cette procédure évite que les dégâts ne s'aggravent (voir ci-dessus) et vous permet d'avoir une meilleure vue d'ensemble de l'état de votre flotte. De même, vos véhicules sont plus rapidement

remis en état, ce qui donne une meilleure image de votre entreprise. Veillez à ce que ces réparations soient toujours effectuées chez un carrossier agréé. Une réparation défectueuse effectuée par un fournisseur qui n'est pas agréé ne sera jamais acceptée parce qu'elle représente une moins-value à la revente.

Sensibilisez vos conducteurs

Donnez-leur (plus de) visibilité sur le processus de gestion des dégâts fin de contrat

En expliquant à vos conducteurs le mode de fonctionnement du processus d'expertise de fin de leasing, vous les motiverez à faire plus attention à leur véhicule et les inciterez à traiter les dégâts mineurs de manière proactive. Si vous le souhaitez, LeasePlan peut vous aider à organiser des sessions d'information autour de ce

thème au cours desquelles, encadrés d'un inspecteur, vos conducteurs recevront des explications sur le déroulement d'une expertise et la notion de dégât acceptable et non-acceptable. Les « LeasePlan FW&T Guidelines » concernant l'utilisation des véhicules comprennent des informations utiles à ce propos.

Faites-leur tester leurs connaissances sur ce qui est acceptable ou non

Désirez-vous savoir si vous ou vos conducteurs êtes de bons inspecteurs en matière d'évaluation des dégâts aux véhicules ? Vous pouvez tester vos connaissances grâce à un amusant « quiz dégâts fin de contrat de leasing ».

[Lien vers le quiz \(avec correction des réponses exactes en fin de quiz\)](#)

Demandez-leur de visionner le film d'information

Visionnez le film réalisé par LeasePlan qui revient en image sur la procédure des dégâts fin de contrat, sur l'expertise et donne quelques

conseils afin d'éviter qu'une moins-value ne soit facturée.

[Cliquez ici pour visionner le film REL](#)

Vérifiez la formule de votre contrat de leasing

LeasePlan vous offre le produit « Calcul ouvert ». Un des avantages de ce produit est que tant le produit de la vente du véhicule que la facturation des dégâts de fin de contrat sont intégrés dans le

résultat du calcul. Ceci implique que le client leasing récupérera la moins-value calculée en tout ou en partie, pour autant que ce résultat soit positif.

Limitez les dégâts et contractez une « protection de fin de contrat de leasing »

Une autre manière d'éviter toute facture inattendue est de se couvrir contre toute dépense pouvant découler des dégâts fin de contrat de leasing et ceci, grâce à un produit assurance

optionnel que LeasePlan offre : « la couverture de fin de contrat de leasing » nommée « Cover ».

LeasePlan vous offre le choix entre deux systèmes d'évaluation dans le cadre de cette couverture de

fin de leasing : soit vous optez pour un plafond et, en cas de dépassement, vous serez débité du montant total de ce dépassement ; soit, dans le cas où les dommages en fin de contrat dépassent le plafond, vous ne payez que la différence entre les deux montants.

L'avantage de cette protection assure votre « tranquillité d'esprit ». C'est donc un produit innovant qui permet d'éviter de nombreuses discussions. Vous trouverez de plus amples informations sur notre site internet : www.leaseplan.be.

CONCLUSION

Ce document vous montre qu'il n'est pas nécessaire d'aborder la restitution de vos véhicules en fin de contrat avec des sentiments mitigés. Il existe des règles appliquées par les sociétés de leasing pour évaluer les dégâts lors de la restitution des véhicules mais il y a aussi des moyens pour contrôler cette phase, et en particulier :

1. Les inspections intermédiaires ;
2. Les inspections préalables au retour du véhicule ;
3. Une politique proactive de réparation des sinistres ;
4. La sensibilisation de vos conducteurs ;
5. Une « couverture de fin de contrat de leasing » complémentaire.

Ces actions simples vous permettent de garder le contrôle sur les coûts résultant des dégâts fin de contrat de leasing et d'éviter les mauvaises surprises. De telle sorte, vous prévenez toute source de tensions avec vos employés au sujet de l'évaluation des dégâts. Vos conducteurs prendront possession de leur nouveau véhicule LeasePlan avec confiance et nous aurons le plaisir d'avoir pu vous aider.

Si vous avez des questions ou des suggestions à faire à ce sujet ou si vous souhaitez une assistance pour appliquer une de nos suggestions, n'hésitez à contacter votre conseiller LeasePlan.