



Panorama des formules d'abonnement automobile

Une étude du cabinet SpinPart

sommaire

executive summary	3
introduction	5
<hr/>	
01 recherche et sélection de l'offre	9
02 tarification et offre des services	15
03 souscription, paiement et livraison	24
04 flexibilité de l'abonnement	30
<hr/>	
conclusion	34





executive summary

introduction

01 | recherche et sélection
de l'offre

02 | tarification et offre
de services

03 | souscription, paiement
et livraison

04 | flexibilité de
l'abonnement

conclusion

executive summary

executive summary

Alors que le marché de l'automobile en France est en pleine évolution et que les offres locatives LOA / LLD se sont développées fortement ces dernières années, les formules d'abonnement semblent être le nouveau segment sur lequel tous les acteurs veulent se positionner.

Ces offres flexibles et sans engagement sont comparées à celles proposées par Netflix ou Spotify, mais qu'en est-il vraiment ? Au travers de cette étude, le cabinet SpinPart propose d'y voir plus clair sur les acteurs du marché français et leurs offres.

L'analyse de chaque étape du parcours clients des principaux loueurs (AramisFlex, Bipi, Lynk&Co, Sixt+, etc.) permet d'identifier des similarités : prédominance des canaux de souscription en ligne, tarification homogène mais élevée (2 à 3 fois celle de la LOA / LLD) et nombreux services inclus.

Mais des différences importantes apparaissent aussi : structure de l'offre, éligibilité des clients, liste des pièces justificatives demandées, frais additionnels, délai et lieu de livraison, durées d'engagement et gestion des fins de contrats.

Pour le moment le marché de l'abonnement regroupe des acteurs très différents (affiliés à des constructeurs, à des loueurs courte durée ou des nouveaux acteurs de la mobilité) et chacun essaye de s'appuyer sur ses forces (production de VN, maîtrise de la gestion des contrats courts, fort maillage territorial ou agilité propre aux pures players) pour gagner des parts de marché.

Mais le marché est en train de se structurer et devrait croître dans les prochaines années avec l'arrivée de nouveaux acteurs et une meilleure connaissance de ces offres par les clients. La recherche de la rentabilité et l'intégration de ces offres dans les stratégies 'Full Lifecycle Management' seront parmi les principaux défis.

Les clients ont désormais une large gamme d'offres de financements (locatifs ou traditionnels) qui leur sont proposées et doivent se les approprier pour choisir celle qui correspond le plus à leur usage. Les usagers jeunes, citadins, et souhaitant profiter d'offres « tout compris » sans engagement devraient adopter ces nouvelles offres d'abonnement.



Paul Boceno
Manager



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion



introduction



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

introduction

des nouvelles offres flexibles dans un marché automobile français en pleine évolution

+20%

de hausse des prix des véhicules neufs en 5 ans, +30% pour les véhicules d'occasion depuis 2019

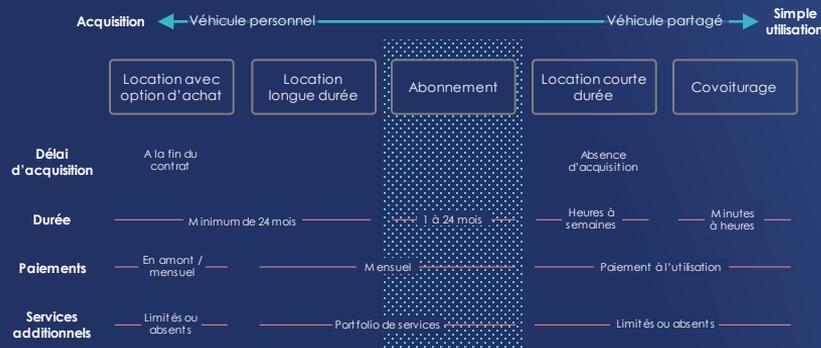
5x

plus de véhicules électriques et hybrides dans le parc automobile français depuis 2019

Ces évolutions, en plus de l'émergence de nouveaux acteurs (constructeurs étrangers et de la nouvelle mobilité) entraînent un **fort développement des offres de location avec option d'achat (LOA) et de location longue durée (LLD)**. Les clients ayant perdu un fort pouvoir d'achat y voient des formules abordables, simples, sans préoccupation liée à la revente du véhicule et qui s'adaptent à leurs besoins (durée, kilométrage et services inclus). De leur côté, les constructeurs et distributeurs y trouvent une manière de fidéliser les clients et de générer des revenus sur l'ensemble de la vie du véhicule.

Figure 1

Synthèse des offres locatives



Le passage de la propriété vers l'usage est une tendance qui s'ancre dans ce marché et qui se traduit par une **évolution des produits de location** proposés aux clients. Jusqu'à récemment seuls deux types d'offres étaient proposées aux clients : la location courte durée (pour une utilisation ponctuelle, allant de la journée à quelques semaines) ou la LOA/LLD (pour une durée de 24 à 60 mois). Désormais, des **formules d'abonnements ultra flexibles** se développent et viennent **combler le vide d'offre qui existait sur la période 3 mois – 24 mois**.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

introduction

une grande diversité d'acteurs sur un segment de marché en plein développement

Figure 2

Acteurs des offres d'abonnement



Ce segment de marché, en pleine expansion, rassemble des acteurs très différents. Des **groupes historiques** ayant créés une entité ou un service dédié pour compléter leurs offres (exemples : le loueur courte durée Sixt qui a créé « Sixt+ » ou le distributeur Aramis qui a créé « Aramis Flex ») ou des **nouveaux acteurs** qui se sont **positionnés directement sur ces offres d'abonnement** (exemples : le constructeur Lynk&Co ou la start-up Bipi – rachetée par le groupe Renault).

Nous avons construit l'étude en s'appuyant sur des données directement collectées sur les sites web et autres canaux de vente des principaux acteurs de l'abonnement présents sur le marché français : ByMyCar (service « GOA Free »), AramisFlex, Free2move (service « Car On Demand »), Lynk&Co, L'abonnement Fiat, Volkswagen (via le « forfait flexibilité »), Bipi, Carcloud, JustRent, Sixt+ et MyEuropcar.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

introduction

une analyse comparative de chaque étape du parcours client

La diversité d'acteurs actuelle induit-elle des différences notables en termes d'offres et de parcours de souscription ? Quelle en est la perception des clients et quels sont les points clés de différenciation des offres ? Pour répondre à ces questions, notre étude suit un parcours de souscription client et répond aux questions suivantes :

Recherche et sélection de l'offre :

Lors de la recherche de l'offre, quel canal de contact est proposé au client ?
Comment se structure l'offre ?

1

2

Tarifification et offres de services :

Quel sont les tarifs proposés et comment sont-ils positionnés par rapport aux offres existantes ? Quels services sont inclus et lesquels sont additionnels ?

Souscription, paiement et livraison :

Que contient le dossier de souscription ?
Quels moyens de paiement sont proposés ?
Quels lieux et délai de livraison ?

3

4

Flexibilité de l'abonnement :

Quel degré de flexibilité est proposé en cours de contrat et lors de la résiliation ?
Comment se déroule la restitution du véhicule ?



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection
de l'offre

02 | tarification et offre
de services

03 | souscription, paiement
et livraison

04 | flexibilité de
l'abonnement

conclusion



executive summary

introduction

**01 | recherche et
sélection de
l'offre**

02 | tarification et offre
de services

03 | souscription, paiement
et livraison

04 | flexibilité de
l'abonnement

conclusion

01 |

recherche et sélection de l'offre

canal de contact et de souscription

une prédominance des parcours online

En plus de parcours physiques en agences de location ou chez des concessionnaires, la majeure partie des acteurs proposent aux clients des **parcours 100% online** (sélection de l'offre, constitution du dossier de souscription et e-signature du contrat).

Les autres stoppent leur parcours en ligne avec un **formulaire de prise de contact**. Les clients doivent alors renseigner leurs informations pour être rappelés et pouvoir finaliser leur souscription.

Cette prédominance des parcours intégralement en ligne diffère fortement des pratiques standards des constructeurs automobiles qui utilisent principalement leur canal internet pour générer des leads et les transmettre à leur réseau de distribution.

Plusieurs raisons peuvent expliquer cela : **l'engagement plus faible de ces offres favorisant le e-commerce, une clientèle cible plus jeune et citadine et le besoin moindre de tester le véhicule avant la souscription.**



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

Figure 3

Synthèse des canaux de souscription proposés *

	100% Online	Point de vente	Online partiel
Acleurs LCD	●	●	
Acteurs LOA / LLD	●	●	
my Europcar	●	●	
Aramis Flex	●	●	
Sixt+	●	●	
L'ABONNEMENT	●	●	
LYNK & CO	●	●	
BY MY CAR		●	●
FREE2 MOVE		●	●
CARCLOUD		●	●
VW		●	●
bipi	●		
JustRent	●		

* Activité Aramis Flex mise en pause mi-2023 pour les nouveaux clients

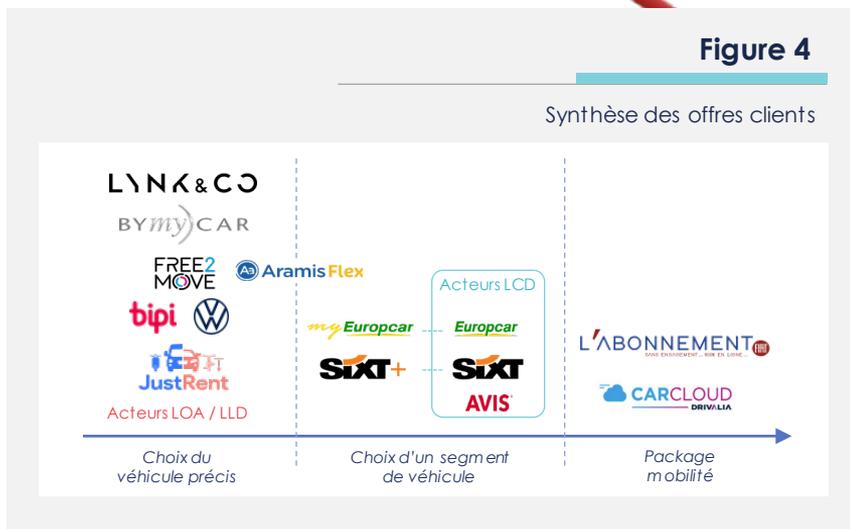


un marketing des offres hétérogène : promotion d'un véhicule ou de l'usage

Les acteurs associés à des sociétés de location courte durée (Sixt+ et MyEuropcar) proposent, comme leurs sociétés mères, des **offres par segments de véhicules**. Cela offre une plus grande flexibilité en termes de gestion du stock, mais du point de vue du client, peut être un inconvénient si l'intérêt se porte sur une marque ou un modèle spécifique.

Même lorsqu'un **choix de véhicule précis** est possible, certains acteurs tels que Bipi informent leurs clients qu'en cas d'indisponibilité, un véhicule "similaire" leur sera proposé.

Seuls Carcloud et l'abonnement Fiat communiquent sur une **notion de mobilité**. Dans ce cas le nombre d'offres est limité, elles portent des noms en lien avec leur utilisation (ex: "forfait city" ou "abonnement family hybride") et mettent en avant les **avantages d'un service tout compris**, incluant l'assistance, l'assurance et l'entretien. Le véhicule est relégué au second plan.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

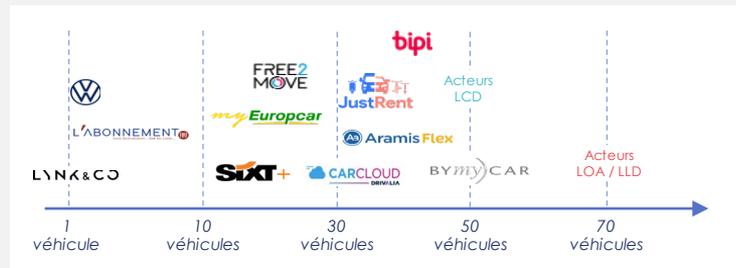
04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

la profondeur de l'offre comme élément différenciant

Figure 5

Nombre de modèle de véhicule mis à disposition en abonnement



- Moins de **10** modèles distincts pour les « **constructeurs** » (Lynk&Co, Fiat et Volkswagen) qui se caractérisent par une gamme **monomarque** restreinte.
- Autour de **20** segments de véhicules pour Les "**loueurs courte durée**" (MyEuropcar et Sixt+) qui offrent une offre intermédiaire **multimarque**.
- Jusqu'à **50** modèles pour les "**pures players**" (Bipi et ByMyCar) qui proposent le plus vaste choix de véhicules **multimarkes**.

La composition des parcs de véhicules de chacun des types d'acteurs explique ces différences d'offres et aide à mieux identifier la cible de clients. Prenons Fiat et Volkswagen comme exemples : ils ciblent les clients manifestant un intérêt pour les véhicules de leur marque et leur proposent une solution flexible nouvelle. En revanche, ByMyCar ou Bipi ciblent davantage des clients à la recherche spécifiquement de formules d'abonnements, sans préférence déterminée pour une marque ou un modèle.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion



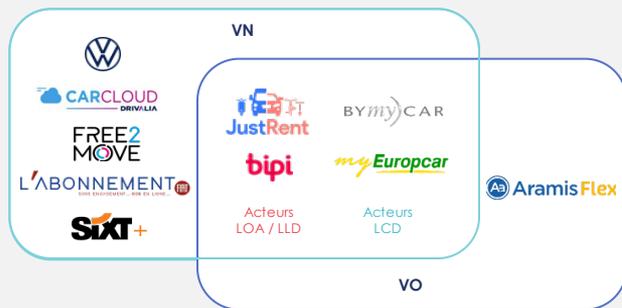
spinpart

structure de l'offre client

des acteurs qui privilégient les véhicules neufs (ou presque neufs)

Figure 6

Types de véhicules proposés (VN ou VO)



Les « constructeurs » proposent uniquement des véhicules neufs.

Lynk&Co a choisi l'abonnement comme principal mode de commercialisation de son unique modèle et Fiat utilise sa nouvelle entité pour attirer de nouveaux clients vers son modèle de 500 électrique.

Parmi les autres acteurs :

- Sixt+ propose uniquement des voitures quasi-neuves (moins de 6 mois)
- AramisFlex offre seulement des véhicules d'occasions reconditionnés
- Bipi met à disposition des véhicules neufs ou d'occasion mais avec un kilométrage maximum de 20 000 km.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

recherche et sélection de l'offre - conclusion



une prédominance des parcours online

La flexibilité des offres et leur faible niveau d'engagement favorisent le développement des parcours online. La majorité des acteurs proposent ainsi des parcours où le client peut réaliser en toute autonomie et à distance la sélection de l'offre, la constitution de son dossier de souscription et la e-signature du contrat.



différentes typologies et profondeurs d'offres

Le marketing des offres d'abonnement est très différent selon les acteurs. Certains proposent un nombre réduit d'offres de mobilité ou de segments de véhicules (reléguant ainsi le véhicule au second plan), alors que d'autres restent sur un schéma plus classique dans lequel le client peut choisir un véhicule précis parmi un large catalogue.



les véhicules neufs privilégiés

Les offres d'abonnement, comme les locations courtes durées et les LLD, portent principalement sur des véhicules neufs ou très récents. Ceci permet aux loueurs de limiter les risques de fiabilité, réduire les coûts de maintenance, de profiter des garanties constructeurs et répondre aux souhaits des clients de conduire ou tester des véhicules récents.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

02 |

tarification et offre de services



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

comparatif des offres

des formules d'abonnement aux tarifs homogènes (et parfois dégressifs)

Nous observons une **grande similarité dans les offres et leur tarification** : des offres court terme chères (LCD), des offres long termes moins onéreuse (LOA/LLD) et les offres d'abonnement se positionnant au milieu.

De manière générale, les offres de d'abonnement sont :

20% à 60%
moins chères que la LCD
(durées 1 à 3 mois)

2x à 3x
plus chères que la LOA/LLD
(durées 24 à 36 mois)

Certains acteurs, comme Bipi, MyEuropcar, Sixt+ et JustRent, proposent des **tarifs dégressifs** aux clients s'engageant sur une plus grande durée (symbolisé par les cadenas).

Ces offres tranchent avec la vision ultra flexible de l'abonnement, avec engagement mensuel, et permettent aux clients de diminuer leurs mensualités en contrepartie d'un contrat portant sur 3 à 24 mois. Coté loueurs, diminuer la flexibilité permet de limiter et mieux anticiper les changements de locataires et ainsi optimiser la gestion des intercontrats et du parc de véhicules.



executive summary

introduction

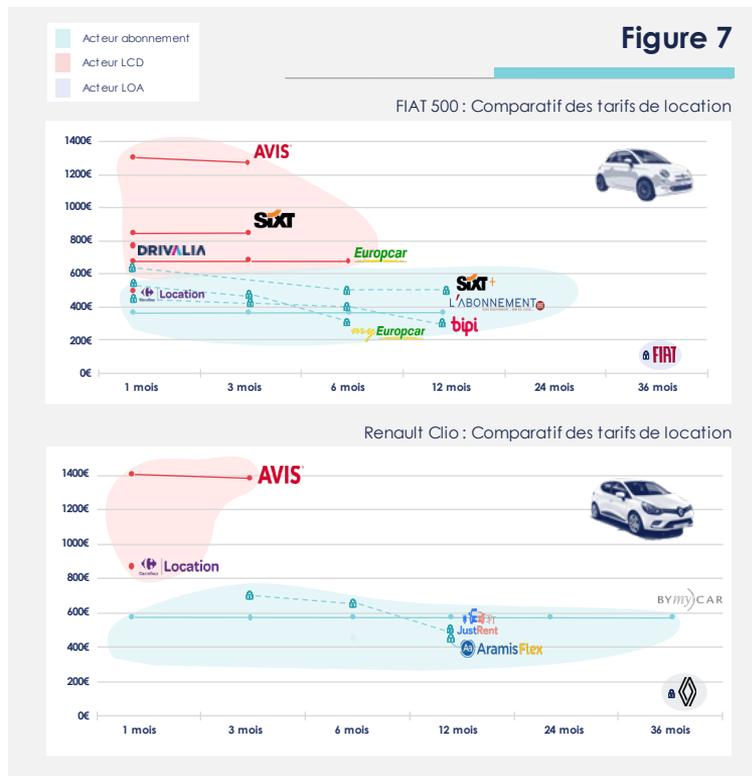
01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion



comparatif des offres

des durées d'engagements propres à chaque loueur

Figure 8

Tesla Model 3 : Comparatif des tarifs de location



Concernant la durée des contrats, nous avons évoqué les **durées d'engagement minimales** qui pouvaient être **supérieures à un mois** (comme Instadrive et son service d'abonnement Easing qui propose une durée d'engagement minimale d'un an), mais certains acteurs imposent une **durée maximale** de location. « L'abonnement Fiat » et Lynk&Co proposent ainsi des contrats prenant fin au bout d'un an afin de toujours proposer une voiture neuve à leurs clients.

Plusieurs raisons peuvent être avancées pour expliquer ce fonctionnement : **assurer une bonne image de marque auprès des clients** en limitant les désagréments (pannes et problèmes divers) moins fréquents avec une voiture neuve, les fidéliser ensuite en leur proposant un nouveau véhicule (via abonnement ou leasing) et enfin alimenter les concessionnaires en VO récents.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

comparatif des offres

focus sur la formule d'abonnement de Volkswagen

Volkswagen Abonnement[®]

La mobilité en toute flexibilité.



Forfait Volkswagen Flexibilité : changez quand vous voulez.

Découvrez les **avantages** et les **offres éligibles** au forfait flexibilité.

Volkswagen Polo 1.0 TSI 95 DSG STYLE	Volkswagen T-Cross 1.0 TSI 110 DSG LIFE PLUS	Volkswagen ID.3 LIFE PLUS 58 kW
 2 / 5	 1 / 5	 1 / 5
à partir de 589,00 € / Mois	à partir de 689,00 € / Mois	à partir de 729,00 € / Mois
Eligibilité : Clients particuliers majeurs et détenant le permis de conduire depuis au moins 3 ans Disponibilité : Disponible sous 10 jours Émissions : 126 g/km Consommation : 5,69 l/100km Déjà de garantie : 350 € ► Détails de l'équipement	Eligibilité : Clients particuliers majeurs et détenant le permis de conduire depuis au moins 3 ans Disponibilité : Disponible sous 10 jours Émissions : 142 g/km Consommation : 6,20 l/100km Déjà de garantie : 350 € ► Détails de l'équipement	Eligibilité : Clients particuliers majeurs et détenant le permis de conduire depuis au moins 3 ans Disponibilité : Disponible sous 10 jours Émissions : 0 g/km Consommation : 15,30 kWh/100 km Déjà de garantie : 350 € ► Détails de l'équipement
Continuer	Continuer	Continuer

Le « forfait flexibilité »

Volkswagen propose à ses clients d'**ajouter 20€** à leur loyer de LLD pour pouvoir **changer de voiture ou résilier** leur contrat sans frais et à **tout moment**.

Cette nouvelle solution peu onéreuse, pouvant être assimilée à une formule d'abonnement sans engagement, est néanmoins limitée. Elle est disponible pour seulement 3 modèles de la marque et chez un petit nombre de concessionnaires en France.

Malgré cela, cette offre montre la capacité que peuvent avoir les constructeurs à proposer des offres flexibles pour un surcoût limité par rapport à une LLD.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

synthèse des services inclus et additionnels



trois éléments principaux de différenciation

1. Les offres d'abonnement comportent toutes un **nombre de services inclus important** (entretien, garantie, assistance et assurance).
2. Les forfaits kilométriques inclus de manière standard dans les formules d'abonnement divergent fortement selon les acteurs : **de 750km/mois à 1500 km/mois**.
3. Les acteurs de l'abonnement proposent un **large choix d'options additionnelles** pour les clients. Ces options répondent à un besoin client mais peuvent augmenter considérablement les mensualités.

Figure 9

Services inclus et additionnels

	Entretien	Garantie	Assistance	Assurance	Kilométrage inclus/mois	Conducteur additionnel inclus
Acteurs LCD	●		●	●	Entre 420 et 2500	●
Acteurs LOA/LLD			●	Assurance au tiers / tout risque	> 3000	●
Aramis Flex	●	●	●		1500	●
LYNK & CO	●	●	●	●	1250	●
SXT+	●	●	●	●	500	
Europcar	●	●	●	●	1000	
CARCLOUD	●	●	●	●	750	●
L'ABONNEMENT	●	●	●	●	1500	
BYM CAR	●	●	●	●	1000	●
INSTADRIVE	●	●		●	A définir dans le contrat	
bipi	●	●	●	●	800	

executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

synthèse des services inclus et additionnels

1. des formules avec un grand nombre de services inclus

Ces services inclus sont la force et le **principal argument commercial** des formules d'abonnement qui se veulent **simples, tout compris** et avec un **engagement minimal** pour les clients. Ce large éventail d'offres incluses de manière standard tranche avec ce qui est proposé en LOA ou en LLD.



D'un point de vue client, les offres d'abonnement se rapprochent de celles en LCD proposant une voiture clé en main avec assurance et assistance incluses (la garantie et l'entretien n'étant pas à considérer pour les cas d'utilisation aussi courte).



Bien que les véhicules proposés soient des véhicules d'occasion remis en état dans leur centre de reconditionnement, leur offre intègre l'entretien, la maintenance, la garantie et l'assistance.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

synthèse des services inclus et additionnels

2. des kilométrages inclus plus limités qu'en LCD

Alors que les **loueurs courte durée** proposent toujours une **centaine de kilomètres par jour** (soit plus de 3000km/mois), les **acteurs de l'abonnement** sont plus restrictifs et proposent entre **500 et 1500km/mois**.

Cela s'explique par une différence supposée d'usage : d'un côté un usage intensif mais court dans le temps (en vacances ou en déplacement professionnel) et de l'autre un usage quotidien, avec des trajets en moyenne plus courts.



Sixt+ et MyEuropcar proposent des offres avec un kilométrage de base très faible (moins de 750 km/mois), leur permettant ainsi d'afficher un prix bien inférieur à ceux qu'ils affichent en LCD. Néanmoins, si le client modifie le kilométrage pour arriver à ceux

proposés en LCD, il constatera que les prix sont très similaires limitant ainsi l'effet d'opportunité pouvant pousser d'éventuels vacanciers à se tourner vers une formule l'abonnement qu'ils stopperont au bout du premier mois.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

synthèse des services inclus et additionnels



3. un large choix de services additionnels

En plus des nombreux services inclus de manière standard, les **acteurs de l'abonnement proposent un large choix d'options additionnelles pouvant augmenter considérablement le coût des mensualités** :

- Forfait de kilomètres supplémentaires
- Ajout d'un conducteur additionnel, réduction de la franchise
- Garantie d'un véhicule de remplacement en cas de dommages sur le véhicule loué
- Extension de la garantie et de l'assistance à l'étranger
- Etc.

Les acteurs affiliés aux loueurs courtés durées sont globalement ceux qui ont le choix de services complémentaires le plus large.

Figure 10

Exemple de service additionnel

The screenshot displays a car rental configuration interface. The top section, titled 'Choisissez vos options', lists several add-ons with their monthly costs: 'Protéger votre location' (19,99 €/mois), 'Système de Navigation garanti' (19,99 €/mois), 'Conducteur supplémentaire' (19,99 €/mois), 'Diesel garanti' (39,99 €/mois), 'Couverture internationale' (9,99 €/mois), and 'Véhicule de remplacement garanti' (14,99 €/mois). A summary box on the right shows a 1-month rental for 500 km/month with a total monthly cost of 809,00 €. The bottom section, 'Services additionnels', lists further options like additional kilometers (+69 €/mois), Tesla protection packs (+572 and +465 €/mois), and an additional driver (included).

executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

tarification et offre de services - conclusion



une liberté à coût élevé

Les tarifs des abonnements sont globalement élevés et homogènes parmi les différents acteurs de l'abonnement : 2 à 3 fois les prix d'une LOA ou LLD. Des offres moins flexibles avec un engagement pouvant aller jusqu'à 24 mois sont proposées permettant de faire diminuer le prix.



de nombreux services intégrés

Une longue liste de services sont proposés de manière standard dans les offres d'abonnement : maintenance, garantie, assistance, assurance ou changement régulier du véhicule pour un neuf. Cet aspect facilitant et prêt à l'usage est la principale force de ces formules « tout compris ».



large catalogue de services additionnels

En complément des services « de base » d'autres sont proposés en option et permettent au client d'adapter l'offre à son usage (augmentation du forfait kilométrique, assurance internationale, ajout d'un second conducteur, etc.). Ces options peuvent néanmoins augmenter considérablement le prix des mensualités.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection
de l'offre

02 | **tarification et
offre de services**

03 | souscription, paiement
et livraison

04 | flexibilité de
l'abonnement

conclusion



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection
de l'offre

02 | tarification et offre
de services

**03 | souscription,
paiement et
livraison**

04 | flexibilité de
l'abonnement

conclusion

03 |

souscription, paiement et livraison

souscription

des différences significatives dans la constitution des dossiers de souscription

Figure 11

Pièces justificatives nécessaires pour la souscription

	Permis de conduire	Pièce d'identité	Justificatif de revenus	Justificatif de domicile	RIB	Autre
Acteurs LCD	> 2 ans de permis	●				
MyEuropcar	5 ans de permis	●				
Sixt+	2 ans de permis	●				
bipi	25 ans / 2 ans	●				
L'ABONNEMENT	21 ans / 1 an	●		●		
LYNK & CO	21 ans / 3 ans	●	●			Avis d'imposition
FREE2 MOVE	2 ans de permis	●		●	●	
FREE2 MOVE	●	●	●	●	●	Déclaration d'assurance auto
BYMYCAR	●	●	●	●	●	
AramisFlex	●	●	●		●	Avis d'imposition
Acteurs LOA/LLD	●	●	●	●	●	Avis d'imposition

Si Sixt+ et MyEuropcar restent sur le **modèle des loueurs courte durée**, avec un **nombre de pièces justificatives réduit au minimum** ne permettant pas de faire une analyse de risque, ByMyCar ou AramisFlex demandent un **grand nombre de documents comparable aux dossiers de financement de LOA / LLD**. La perception de complexité d'un parcours étant proportionnelle au nombre de documents demandés, **certains parcours peuvent rebuter certains clients à qui on a promis simplicité et usage rapide du véhicule**.

Les jeunes conducteurs peuvent également être exclus d'offres d'abonnement à l'instar des locations courte durée, comme chez MyEuropcar, Sixt+, ou Bipi. Pour certains, aucune exclusion sur des critères d'âge ou de date d'obtention du permis de conduire n'est affichée. Néanmoins celles-ci peuvent être intégrées de manière informelle aux analyses de risque portant sur les revenus, le reste à vivre, le contrat de travail, etc.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

frais et modes de paiement

des frais additionnels et des moyens de paiement proposés uniformes

La plupart des acteurs de l'abonnement **facturent des frais en plus des mensualités affichées**. Ces frais vont de 99€ à près 300€ et peuvent être récurrents dans le temps. Par exemple, ByMyCar et son service d'abonnement GOA Free facture chaque année 200€ d'abonnement à ses clients particuliers (360€ pour les clients professionnels). Ces frais « fixes » additionnels permettent aux loueurs de couvrir les frais d'immatriculation et administratifs des véhicules. Ils poussent aussi les clients à rester abonné plus longtemps pour amortir ces coûts et ainsi limiter les périodes d'intercontrats pour le loueur.

Concernant les moyens de paiement mis à disposition, ils sont assez uniformes pour les formules d'abonnement. Les frais de réservation sont toujours à **payer par carte bancaire dès la fin du parcours en ligne**. Ce premier paiement peut correspondre au premier loyer (l'abonnement Fiat) ou aux frais de dossier additionnels. Le dépôt de garantie est lui aussi à payer avant la livraison par carte bancaire. Ensuite, les mensualités peuvent être payées par **carte bancaire** (L'abonnement Fiat, Carcloud, Sixt+, Bipi, Link&Co) ou par **prélèvements SEPA** (JustRent, AramisFlex, Instadrive, Link&Co) selon les acteurs.

Figure 12

Frais additionnels



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

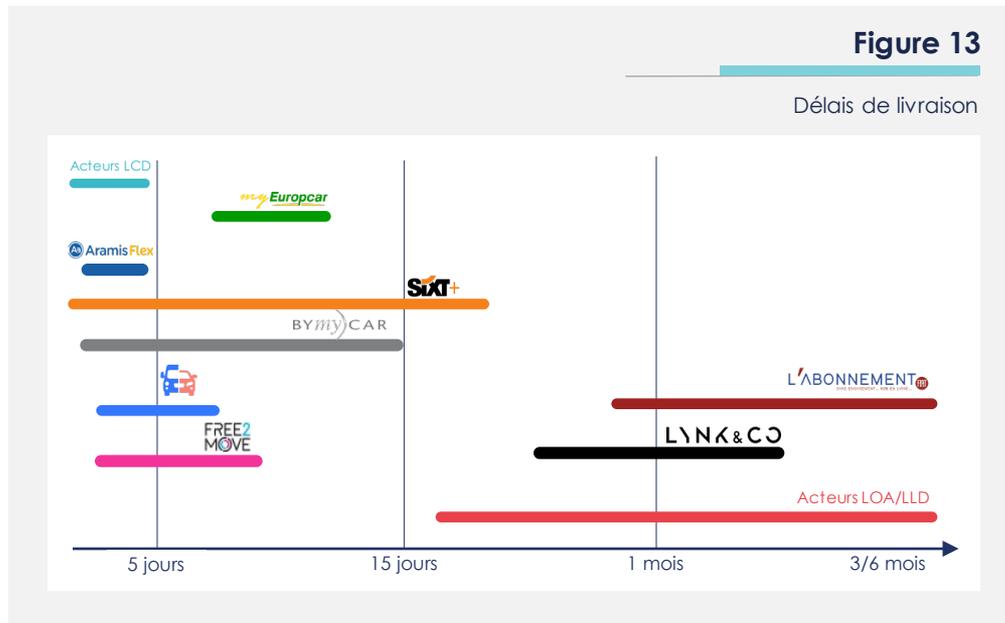
03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

des délais de livraisons variés

Certains acteurs **s'alignent sur les pratiques des loueurs courte durée** (livraison en quelques heures ou jours). C'est le cas de Sixt+, AramisFlex, ByMyCar ou du service « Car on Demand » de Free2move. Alors que les « constructeurs » (l'abonnement Fiat ou Link&Co) ont des **délais de livraison plus long, pouvant aller jusqu'à plusieurs mois**, dû au fait qu'il s'agisse exclusivement de véhicules neufs. Ces durées de livraisons similaires à la LOA / LLD peuvent constituer un frein important pour un client souhaitant souscrire à une offre d'abonnement qui semblait répondre à son besoin immédiat et assez temporaire d'un véhicule (moins de 6 mois).



le lieu de livraison comme élément de différenciation

Figure 14

Lieux de livraison

	En point de vente	En point de livraison	A domicile
Acteurs LCD	●		
myEuropcar	●		●
AramisFlex	●		●
SIXT+	●		
BYM CAR	●		●
L'ABONNEMENT	●		●
LYNK & CO		●	●
FREE2 MOVE	●		●
bipi		●	●
Acteurs LOA/LLD	●		●

Tous les loueurs proposent une **livraison standard sur site**.

Des différences existent néanmoins :

- L'abonnement Fiat, AramisFlex et Free2move profitent d'un **réseau de concessionnaires** important permettant une proximité forte avec les clients potentiels ;
- MyEuropcar et Sixt+ s'appuient eux sur leurs **agences de location** et leur parc de véhicules réparties partout dans l'hexagone ;
- JustRent, Lynk&Co et Bipi eux proposent des livraisons dans des **lieux fixés**, moins nombreux et nécessitant parfois au client de se déplacer de manière assez lointaine.

L'autre option très souvent proposée est la **livraison à domicile**. En dehors d'AramisFlex qui offre ce service, les autres loueurs appliquent des frais pouvant être fixes ou variables (selon le nombre de kilomètres entre le point de vente le plus proche et le lieu de résidence).



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

souscription, paiement et livraison - conclusion



Des dossiers de souscription hétérogènes

La complexité du parcours et les pièces justificatives à fournir peuvent aller des seuls documents d'identité et permis de conduire jusqu'à un dossier complet similaire à un financement automobile classique. Cet arbitrage entre analyse risque et simplicité de la souscription est propre à chaque loueur.



Des frais complémentaires

Une majorité d'acteurs facturent des frais additionnels non affichés initialement venant en complément des mensualités déjà élevées. Cela permet de couvrir certaines charges administratives et de remarketing mais dégrade fortement l'expérience du client qui y voit un coût caché et un frein à la flexibilité.



Des délais et lieux de livraison différenciant

La livraison standard (gratuite) peut être selon les loueurs très rapide et à proximité du lieu du domicile ou beaucoup plus longue avec la nécessité pour le client de se déplacer considérablement. La livraison à domicile est quant à elle majoritairement payante.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | **souscription, paiement et livraison**

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

04 |

flexibilité de l'abonnement



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

flexibilité et services proposés au client

la flexibilité comme attrait principal de ces formules

La flexibilité permet aux clients de changer de véhicule régulièrement et de limiter la période d'engagement pour s'adapter facilement à l'évolution de leurs besoins. Mais certains loueurs offrent des services complémentaires apportant encore plus de flexibilité (ou gommant certains manques). Trois types de services sont à distinguer :



Changement de véhicule

ByMyCar offre une journée par mois sur la location d'un autre véhicule permettant par exemple au client de profiter d'une berline à motorisation thermique pour une journée alors qu'il loue une citadine électrique le reste du temps.

Modification du forfait kilométrique en cours de contrat

Seul Volkswagen et son « forfait flexibilité » offre la possibilité à ses clients d'augmenter le kilométrage contractuel. Cette option est pourtant très présente dans les offres de LLD.



Mise en pause de l'abonnement

Sixt+ et Free2move permettent de mettre en pause le contrat au maximum pour 3 mois. Ce service s'adresse notamment aux clients engagés sur plusieurs mois (ne pouvant pas résilier sans frais leur contrat) et qui n'ont plus de besoin immédiat de leur véhicule.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

préavis de résiliation et facturation

une grande disparité dans la durée des préavis et de la gestion des mois entamés

Deux types d'acteurs sont à distinguer : ceux proposant des périodes d'engagement supérieures à un mois, pour lesquels l'analyse du préavis ne vaut que lorsque le client a dépassé ou est dans le dernier mois de cette période. Et ceux proposant des formules sans engagement, donc pour qui l'analyse du préavis est valable dès le 1^{er} mois.

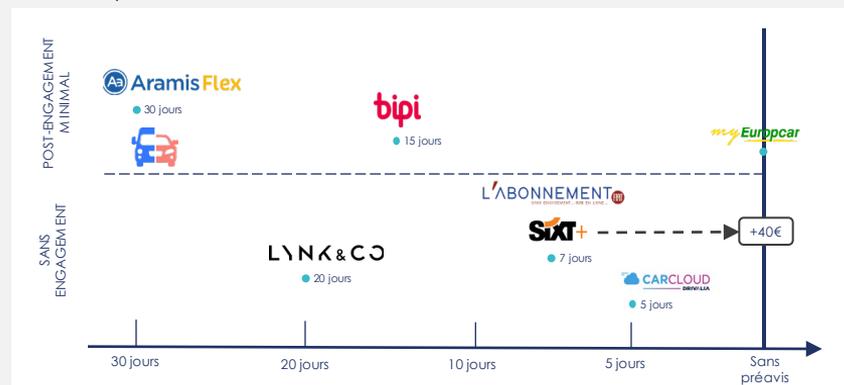
Les « moins flexibles » sont AramisFlex et JustRent qui demandent d'être informés de la restitution du véhicule 30 jours à l'avance.

Les « plus flexibles » sont MyEuropcar et Sixt+ (moyennant un surcoût de 40€) pour qui la restitution peut se faire à tout moment avant la fin de la période de 30 jours, sans préavis. L'expertise des loueurs courte durée dans la gestion de leur flotte et des contrats courts se retrouve ainsi dans leurs offres d'abonnement.

Dans le cas où un contrat a dépassé sa période contractuelle minimale (1 mois pour les formules sans engagement, plus pour les autres) il est renouvelé au mois le mois. Mais comment sont alors gérées les restitutions avant la fin de la période de 30 jours (en milieu de mois) ? Un seul acteur se démarque sur ce point : MyEuropcar qui facture uniquement les jours utilisés au cours du dernier mois de l'abonnement. Tous les autres acteurs facturent dans ce cas-là le mois entier.

Figure 15

Durée de préavis



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

flexibilité de l'abonnement - conclusion



Une modification de contrat flexible

Les offres d'abonnement peuvent inclure des services permettant de changer de véhicule temporairement ou de mettre en pause son contrat (à défaut de le stopper complètement). Bien que non majoritaire ces services permettent en réalité de gommer une certaine non-flexibilité.



Une divergence dans les politiques de préavis

Les durées de préavis proposées divergent fortement d'un loueur à l'autre (de 30 jours à zéro). La perception de flexibilité est alors très différente pour le client et la nécessaire anticipation de la fin d'utilisation du véhicule. Coté loueur, augmenter la période de préavis permet d'anticiper les retours, limiter les périodes d'intercontrats et maximiser les profits.



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

conclusion



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection
de l'offre

02 | tarification et offre
de services

03 | souscription, paiement
et livraison

04 | flexibilité de
l'abonnement

conclusion

conclusion

des formules d'abonnement très différentes selon les acteurs et pas toujours si flexibles

Le secteur de l'automobile a subi des transformations significatives et les formules de locations existantes (LCD, LOA et LLD) sont désormais complétées par des offres flexibles d'abonnement. Celles-ci partagent une promesse de simplicité et de flexibilité, utilisent majoritairement les canaux de souscription en ligne et proposent des tarifs et des services inclus assez similaires.

Nous remarquons néanmoins des variations notables parmi les acteurs. Du processus de recherche et de sélection des offres jusqu'à la restitution du véhicule louée, de nombreuses étapes présentent des différences significatives. Celles-ci portent principalement sur les structures des offres (véhicules ou forfait mobilité, VN ou VO et profondeur de gamme), l'éligibilité des clients, les pièces justificatives demandées,

les délais et lieux de livraison, les durées d'engagement et la gestion des fins de contrats.

La diversité des acteurs (affiliés à des constructeurs, à des loueurs courtes durées ou nouveaux acteurs de la mobilité) explique ces différences d'offres et d'approches. Chacun essayant de prendre des parts dans ce marché nouveau et de répondre aux besoins de flexibilité des clients avec ses forces et ses faiblesses. Certaines offres d'abonnement se rapprochent alors plus de locations courtes durées allongées et d'autres de LLD raccourcies. Dans tous les cas, les comparaisons avec Netflix ou Spotify sont très exagérées et les contraintes opérationnelles liées au secteur automobile limitent

grandement la flexibilité des offres d'abonnement proposées par ces nouveaux acteurs.

Les clients de leur côté se retrouvent confrontés à un éventail d'opportunités (en plus des offres « traditionnelles »), chacune avec ses avantages et ses compromis. Une évaluation minutieuse de ces formules, portant toutes le nom « d'abonnement » mais étant pourtant très différentes, est alors nécessaire pour s'assurer de choisir celle qui correspond le plus à leurs besoins et leurs attentes.

spinpart 



executive summary

introduction

01 | recherche et sélection de l'offre

02 | tarification et offre de services

03 | souscription, paiement et livraison

04 | flexibilité de l'abonnement

conclusion

contact



Paul BOCENO

Manager

06.71.54.14.86

paul.boceno@spinpart.fr



Anne THALER

Associée

06.17.93.07.84

anne.thaler@spinpart.fr

à propos de spinpart

SpinPart est un cabinet de conseil stratégique et opérationnel en management et organisation. Nous nous positionnons comme un cabinet à taille humaine qui tisse une relation de confiance et apporte un véritable conseil de proximité. Nos équipes de consultants mettent leurs convictions et leur énergie au service de la transformation de nos clients. Depuis 20 ans, nous sommes en interaction directe avec les dirigeants avec lesquels nous co-construisons des démarches sur-mesure, avec un engagement de résultats. Nos équipes sont ancrées sur le terrain chez nos clients afin d'assurer une véritable transformation.

