

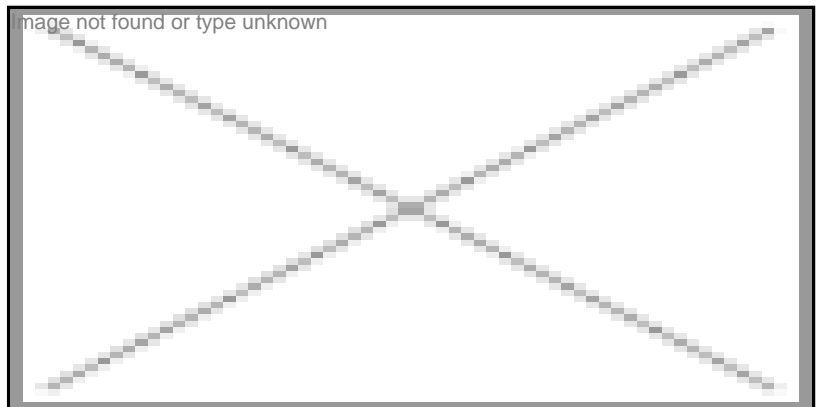
Xpress Rent

[Accueil](#) / [BATIDISTRIBUTION](#) / [Location](#) / [Loueurs](#)

Solution digitale pour fédérer un réseau national

Fort de son expertise acquise dans le marché de la location, notamment à travers son ancienne filiale BM Location, le groupe Monnoyeur propose aujourd'hui aux loueurs régionaux et locaux la plate-forme digitale commune Xpress Rent, avec comme ambition affichée de constituer avec ces partenaires le troisième réseau leader français de location de matériels de construction et de travaux publics.

Le Groupe Monnoyeur, présent dans les domaines de l'énergie, de la manutention, des travaux publics, partenaire historique de la marque américaine Caterpillar sur l'Hexagone, a naturellement mené de nombreux projets au cours de son existence plus que centenaire, notamment dans la location de matériels pour le bâtiment et les travaux publics. Après avoir développé cette activité sous l'enseigne BM Location, cédée en fin 2011 au groupe Kiloutou, il entreprend depuis l'année dernière de construire le troisième réseau français en associant à sa plate-forme numérique Xpress Rent des loueurs régionaux et locaux désireux de bénéficier des atouts des nouveaux outils métiers digitaux.



La location, un marché à fort potentiel

Pour une entreprise comme le Groupe Monnoyeur, le secteur de la location est un prolongement naturel de son activité et la cession de sa branche BM Location quelques années en arrière n'a pas signé son retrait définitif de ce marché. Le groupe a ainsi mené une large réflexion sur l'avenir du métier de la location en prenant en compte la dynamique de son environnement actuel.

Deux constats majeurs ont émergé. Tout d'abord, malgré la croissance forte de deux réseaux prédominants qui totalisent une part de marché cumulée de l'ordre de 40%, le marché reste très largement atomisé avec de nombreuses entreprises régionales et locales de tailles intermédiaires et petites qui sont, par ailleurs, souvent dans une phase de réflexion sur leur avenir, entre la continuation et la vente aux deux leaders. Ensuite, il y a un fort développement des outils digitaux dans tous les secteurs de l'économie, de solutions qui permettent de gérer les outils métiers d'une façon optimisée. C'est ainsi déjà le cas dans le domaine de la location de voitures.

La solution opérationnelle Xpress Rent

Fort de ces conclusions, le groupe a décidé de proposer à des loueurs régionaux et locaux de référence une solution opérationnelle compétitive, face à la puissance de deux principaux acteurs nationaux, à travers un projet basé sur l'utilisation d'outils digitaux évolutifs permettant de traiter efficacement et simplement toutes les problématiques du métier de la location.

Baptisé Xpress Rent, ce projet placé sous la direction de Sophie Hulin a ainsi comme ambition de d'élaborer un environnement digital dédié à la location d'engins pour le bâtiment et les travaux publics – offre complétée par d'autres matériels de spécialistes – et de le proposer à tout un panel de loueurs indépendants afin de constituer le troisième réseau leader sur le marché français. Cette solution numérique, élaborée en interne et enrichie par les requêtes émises par les loueurs adhérant au projet, a pour objectif de faciliter l'opérationnel de ces professionnels en simplifiant toutes les tâches métiers, de la prise de contact commerciale à la signature du contrat jusqu'au paiement, en intégrant les livraisons, sorties et retours de matériels, surfacturations de la casse, etc.

Plate-forme digitale métier

Ce projet a véritablement démarré au début de l'année 2016 avec le développement des services et du site associé xpressrent.com, volontairement réalisé à partir d'une feuille blanche de façon à maîtriser la totalité du développement numérique. Ce travail a été réalisé et se poursuit avec une équipe extérieure « totalement intégrée à notre écosystème », comme le souligne Sophie Hulin. Il a été fait en collaboration avec les premiers loueurs convaincus par le projet ; dix agences de formats différents afin de couvrir tous les aspects possibles de la location.

Cette année de travail a débouché début 2017 sur la mise en place d'une plate-forme digitale placée sous la bannière Xpress Rent qui permet aux loueurs affiliés de mettre en ligne leurs matériels avec leurs prix et leurs disponibilités, d'enregistrer les demandes de location, de gérer les contrats et les paiements, de planifier les sorties et retours de matériels avec les états des lieux avant et après location. Cette première brique opérationnelle est enrichie par un deuxième niveau formé des analyses commerciales effectuées à partir des consultations du site xpressrent.com qui peuvent aider chaque loueur à optimiser leur action commerciale. Cette première version est bien sûr en constante évolution pour répondre aux demandes du marché et celles exprimées par les loueurs affiliés, optimiser l'ergonomie du site, etc.

Couverture nationale fin 2018

Après cette première phase, Xpress Rent est rentrée dans une seconde étape de sa vie avec l'extension du réseau et l'intégration de nouveaux loueurs au sein de la plate-forme, sans bien sûr délaisser le développement du site. Le recrutement effectué depuis le début de l'année a permis à Xpress Rent de compter fin septembre une quarantaine d'affiliés de tailles très différentes allant du mono-site à un ensemble de trente sites, pour environ cent agences. Ces dernières ne sont pas forcément toutes intégrées sur xpressrent.com puisqu'il faut en premier lieu cataloguer leurs matériels et former leurs équipes. L'objectif fixé par Sophie Hulin est d'atteindre une couverture nationale d'ici fin 2018, ce qui correspond à un minimum de 250 agences, plus idéalement 350 agences avec des généralistes et des spécialistes.

Cette phase de recrutement se fait auprès de loueurs qui seront de facto partenaires Xpress Rent et engageront le nom de la plate-forme. Ils se doivent donc d'être des professionnels de qualité qui maîtrisent totalement le métier de la location. Comme le précise Sophie Hulin, « nous sommes très attentifs dans le choix de nos partenaires. C'est un métier compliqué, dangereux, et il nous faut des partenaires professionnels qui connaissent leur sujet, ont la maîtrise technique, proposent des machines entretenues, divers points énoncés dans une charge que nous signons avec eux. »

Ces loueurs sont bien sûr totalement indépendants en ce qui concerne leur politique d'achat et tarifaire. Ils ont le choix des marques et des matériels, fixent leur prix à leur volonté et suivent leur propre stratégie d'entreprise.

Evolution permanente

Cette phase de recrutement, qui va se poursuivre dans les années à venir, s'accompagne d'un travail d'intégration qui passe par le catalogage des matériels qui seront mis en ligne et la formation des équipes. A chaque fois, il y a un référent Champion qui porte le projet et sert de courroie de transmission entre la plate-forme et le personnel. Les différents référents du réseau se déplacent régulièrement dans les bureaux de Xpress Rent à St Denis (93) pour travailler sur les fonctionnalités du site, l'amélioration de celles existantes et la proposition de nouvelles, indiquer les retours d'expérience des équipes sur le terrain et de la clientèle... bref faire avancer le projet.

L'intégration de nouveaux loueurs permet également d'élargir l'offre présente sur la plate-forme avec des matériels correspondant à des métiers de spécialistes, comme ceux travaillant pour l'événementiel, avec parallèlement des développements numériques répondant aux contraintes de leurs métiers (pour l'événement, le travail le week-end par exemple). L'évolution de la plate-forme est permanente.

Grand choix de machines et yield management

Maintenant, concrètement, qu'est-ce que la plate-forme Xpress Rent offre à un client ? En se connectant au site xpressrent.com, accessible sur tous les supports numériques, il peut accéder à une large offre de catégories de machines à travers un menu déroulant, indiquer l'adresse de son chantier, et se voir automatiquement proposer un choix de matériels avec leurs données techniques principales et un calendrier indiquant les dates de disponibilité avec un prix de location pour chaque jour. Par catégorie, une machine par spécificités techniques est proposée, ainsi pour un chargeur compact sur pneus un modèle 300 litres, un 350 litres et un 400 litres. Il n'y a ainsi pas de comparatif possible entre les offres des différents loueurs adhérant à la plate-forme, les équipements qui sont visibles étant obligatoirement ceux qui présentent le meilleur mix entre la distance et le prix – le matériel le moins cher est proposé en cas de position équidistante. Le nom du loueur, qui n'est pas essentiel dans la transaction, apparaît d'ailleurs très tardivement dans la complétion du contrat.

Concernant les prix, ils évoluent en fonction d'un « yield management » afin d'optimiser les taux de rotation et le chiffre d'affaires, cette gestion étant maîtrisée par Xpress Rent en fonction de différents critères (jours de la semaine, saisonnalité, météo), le loueur indiquant simplement dans son interface personnelle ses tarifs haut et bas et son tarif cible.

Process sécurisé

Dans la suite du processus commercial, le locataire indique s'il désire un point de retrait ou une livraison (dont le coût est précisé en fonction de ses coordonnées de chantier) et souscrit l'assurance obligatoire d'un montant de 8% du prix net sur tous les matériels hormis 10% pour les

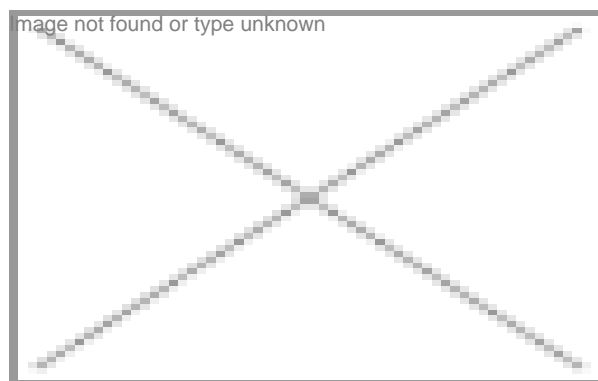
matériels d'élévation ; cette assurance est celle du loueur. Précisons ici que la location avec chauffeur n'est pas encore prise en compte par la plate-forme.

Le paiement de la transaction s'effectue ensuite par carte bancaire ou en virement SEPA avec débit immédiat pour tout le monde, une étude étant menée pour les clients en compte. Tout ceci est signifié dans un contrat de location clair transmis aux parties. Le client peut dénoncer son engagement aujourd'hui via le service clients de la plate-forme et prochainement directement à travers le site.

Applications MyXPRloueur et MyXPRDrive

Averti de la réalisation de chaque contrat, le loueur reçoit automatiquement tous les documents commerciaux et peut visualiser sa situation dans son tableau de bord accessible notamment par l'application MyXPRloueur. Cette automatisation permet aux équipes de disposer d'un temps supplémentaire qui peut être mis à profit pour améliorer le service clients en agence.

Le loueur gère également ses sorties et retours de matériels à partir de l'interface de la plate-forme mais également depuis cet automne via l'application MyXPRdrive. Testée et validée cet été, cette application offre la possibilité d'effectuer ces opérations directement à partir d'un smartphone, sans papiers à remplir. Le collaborateur en charge de cette tâche possède déjà les coordonnées du locataire ou de son sous-traitant désigné (carte d'identité, Kbis de l'entreprise), réalise selon les machines les différentes photos nécessaires à l'état des lieux, inscrit de possibles commentaires et informations supplémentaires (nombre d'heures, carburant) et fait signer le client pour éditer le bon de sortie.



Pour le retour de la machine, le même processus est mis en œuvre avec une nouvelle série de photos, les indications concernant un nettoyage, la gestion des dégâts éventuels par typologie de machine en indiquant réparation ou remplacement – mentions qui renvoient à des tarifs établis sur une moyenne de coût constatés – et de nouveau la signature du client. Pour la refacturation de la casse, le loueur peut ensuite corriger les tarifs dans un second temps pour faire un geste commercial à son client.

L'ensemble de ce process est immédiat, ce qui débouche sur des refacturations rapides, non discutées et systématiquement réglées. Le litige est facile à gérer, contrairement à ce qu'il peut se passer avec des bons rédigés à la main puisqu'il peut facilement se passer entre cinq et six jours entre la prise de notes, l'enregistrement, le traitement, l'émission d'une facture, son envoi et sa réception par le client, ce qui rend plus problématique toute réclamation.

Analyse des données

Outre cette facilité de traitement liée au digital, qui dégage du temps à ses équipes, offre de la visibilité à ses matériels pris en compte par la plate-forme, le loueur bénéficie d'autres avantages intéressants avec l'affiliation à Xpress Rent. Classiquement, il a une cible clientèle étendue et peut servir de nouveaux clients fidèles à la plate-forme et travaillant ponctuellement dans sa région, « une fidélité qu'il faut promouvoir » souligne Sophie Hulin.

Au-delà de l'acte de location, comme indiqué plus haut dans l'article, le loueur peut avoir accès à de nombreuses informations relatives à la consultation du site et à ses contrats. Il peut par

exemple connaître les demandes effectuées à proximité de son ou ses agences auxquelles il n'a pas pu répondre par manque de matériels disponibles, les typologies de matériels les plus recherchées sur sa zone de chalandise, suivre les budgets de ses différents clients sur leurs chantiers, « On est très ancré sur des réalités métier » rappelle Sophie Hulin.

Toutes ces prestations ont évidemment un coût pour le loueur, constitué d'un abonnement mensuel à Xpress Rent et un pourcentage sur le flux d'affaires généré.

Gagner sa légitimité sur le marché

L'objectif de Xpress Rent est de couvrir la France d'ici fin 2018 avec un maillage serré où cohabiteront in fine des généralistes, la cible prioritaire de la plate-forme, et des spécialistes (véhicules, élévation, événementiel, forage, espaces verts, agricole..). Le prestataire compte aujourd'hui une centaine d'agences affiliées, ce qui est un bon démarrage, mais comme le rapporte Sophie Hulin : « Ce sera un succès lorsqu'on aura un réseau fort qui aura sa place et sa légitimité sur le marché. Pour atteindre cet objectif, nous devons nous concentrer sur l'excellence des solutions que nous proposons en termes d'outils métier et d'analyse, prendre en compte les demandes de nos affiliés pour les mettre en place rapidement lorsqu'elles sont pertinentes, animer le réseau pour le faire vivre et lui donner une identité ; en vérité donner satisfaction aux loueurs qui nous font confiance. »

Rendez-vous d'ici un an !

Frédéric Bassigny

?

La structure

La division Xpress Rent est dirigée par Sophie Hulin qui fut directrice marketing de BM Location pendant huit ans avant de prendre la direction commerciale de l'après-vente chez Bergerat Monnoyeur. Elle revient ici dans le domaine de la location et travaille avec une équipe de quinze personnes comprenant :

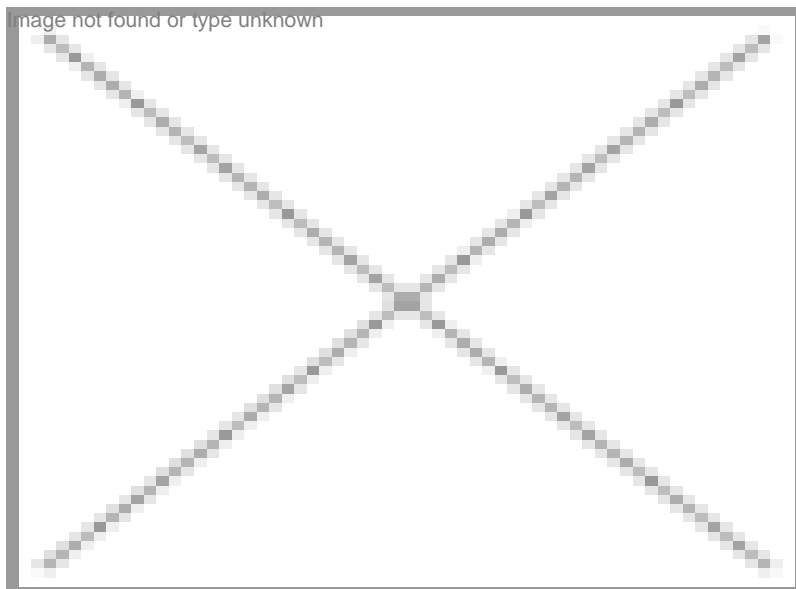
Un directeur de développement du réseau – arrivé en septembre – assisté de deux personnes pour le recrutement de nouveaux affiliés ;

Une responsable d'intégration – arrivée en septembre – pour former et accompagner l'entrée dans le réseau des nouveaux affiliés ;

Trois personnes au marketing ;

Un responsable des outils digitaux ;

Deux personnes au service clients avec une amplitude d'ouverture 7 J / 7 de 6h à 23 h avec téléphone et chat ;



Un responsable centrale d'achats ;

Quatre développeurs informatiques extérieurs intégrés à l'écosystème d'Xpress Rent et logés dans les mêmes locaux.