



## GUIDE

### Pneus hiver

# Y aura-t-il de la neige avant Noël?

**Si les hivers doux poussent les entreprises à limiter le recours aux pneus hiver, les prestataires ne baissent pas les bras pour imposer ces produits au sein des flottes. Et jouent pour cela les cartes de la sécurité et des services, avec une gestion facilitée, un stockage suivi de près et des outils pour simplifier la tâche du responsable de parc.**

**U**n hiver doux et sont mises en péril la discipline patiemment acquise au fil des ans autour des pneus hiver et leur gestion raisonnable. Cette gestion raisonnable, on s'en souvient, consiste à anticiper le mieux possible la saison froide avec un système de précommandes que les prestataires indépendants du pneumatique ont mis à la disposition des responsables de parc.

### Les pneus hiver menacés par les hivers doux

Las! Deux hivers doux consécutifs et c'est un retour à une gestion au jour le jour, plus incertaine. Ce n'est du reste pas tant le fait d'avoir des hivers doux qui a un impact, « mais l'absence d'épisodes bloquants de neige et de verglas qui fait référence auprès des entreprises », souligne à ce propos Cyril Caillol, responsable franchise et flotte d'entreprise du prestataire Allo Pneus.

À partir du moment où rien de marquant n'arrive avant décembre, la saison des pneus hiver se fait de toute évidence moins forte que lors d'un hiver « normal ». Ce qui se traduit par une diminution, certes toute relative, de la part des enveloppes hiver sur l'ensemble du marché des pneus.

« Cette part est passée de 18 % environ à 15 % en deux ans », évalue Pascal Gradassi, direc-



© Shout It Out Design-shutterstock.com

teur commercial de Point S. Mais cette évolution suffit pour traduire un relâchement que ce dernier regrette, au point de souhaiter une obligation légale de s'équiper – à l'image de ce qui se fait chez nos voisins d'Europe du Nord.

D'autres prestataires se contentent de constater : « Ces hivers incitent les entreprises attentistes à attendre encore plus, et c'est légitime, car les pneus hiver génèrent des

coûts supplémentaires », note Rodolphe Noulain, directeur de Speedy Fleet. Ou même de relativiser : « Le marché hiver reste stable », avance pour sa part Hervé Dabin, P-DG de Vulco Développement.

Pour Mathieu Hess, responsable grands comptes de Bridgestone, le marché des pneus hiver s'est sensiblement replié lors de l'avant-dernière saison, en 2014, jusqu'à atteindre la proportion de 13 % pour remonter l'année

suyvante à 15 %. « Mais s'il y a bien eu une hausse sensible de l'équipement durant l'automne, on a assisté à un recul au moment de l'hiver dernier. Ce qui signifie que les entreprises qui s'équipent traditionnellement l'ont fait cette année encore, tandis que les plus opportunistes sur ce sujet ne l'ont pas fait », explique-t-il.

Pour un marché parfois qualifié de « météo dépendant », les aléas climatiques font partie

## DES PNEUS HIVER PLUS PERFORMANTS

Alors que les manufacturiers améliorent les composés de gomme et la lamellisation pour une meilleure accroche au sol, la tenue de route des pneus hiver ne cesse de s'améliorer. Car le pneumatique hiver constitue un véritable concentré de haute technologie.

Pour assurer une prise suffisante au sol dans des conditions hivernales, il lui faut posséder la rigidité adéquate, ce qui nécessite paradoxalement une plus grande souplesse. Le froid durcit les pneus été qui ne peuvent adhérer au sol de façon convenable.

La première tâche des fabricants est donc de se pencher sur la matière des pneus hiver afin qu'ils puissent durcir de la manière la plus adaptée aux routes gelées,

enneigées, verglacées, etc. Il leur faut alors disposer du mélange de gommages le plus performant, un savoir-faire industriel souvent confidentiel et stratégique.

« Nous travaillons avec de nouveaux matériaux, évoque Mathieu Hess pour Bridgestone, mais aussi au niveau moléculaire des gommages afin d'assurer la meilleure prise au sol et de garantir la polyvalence et la longévité. »

L'autre moyen d'offrir une bonne accroche sur les routes durant l'hiver reste de s'attacher aux lamelles des pneus. En les sculptant le plus finement, elles permettent une meilleure adhérence au sol. « Pour notre part, nous travaillons avec des lamelles 3D, des formes en zig zag sur toute la largeur du pneu

et qui vont en profondeur. Tout cela limite le débatement de ces lamelles et l'impression de flottement que les conducteurs peuvent parfois ressentir », reprend Mathieu Hess.

Les progrès technologiques liés aux pneus hiver amènent une bien meilleure tenue de route et une stabilité proche de ce que connaissent les conducteurs avec les pneus été. « Avant, il fallait vraiment s'habituer aux pneus hiver. Aujourd'hui, les différences se sont réduites avec les pneus été », remarque Pascal Gradassi pour Point S. Qui par ailleurs souligne la diversité croissante des gammes proposées par rapport à il y a quelques années, avec des diamètres plus larges, des indices de vitesse plus élevés, etc.

du jeu. Mais l'essentiel reste que ces aléas n'impactent pas la raison d'être de la gestion des pneus hiver, à savoir une maîtrise de leur usure (et par conséquent de celle des pneus été), avec à la clé une sécurité maximale pour les conducteurs, à un tarif optimisé.

### Le pneu 4-saisons en question

Les entreprises les plus concernées, notamment celles dont les conducteurs circulent dans les zones dites « blanches », les régions montagneuses du Sud et de l'Est de la France, ne prennent pas de risque et s'équipent. Mais les arbitrages se font peut-être plus complexes pour les autres.

Ce choix demeure d'autant moins assuré que depuis l'année dernière, une alternative se présente sous la forme des pneus 4-saisons proposés par différents manufacturiers. Dont Michelin qui a beaucoup communiqué sur son produit. Ces pneus 4-saisons, comme leur nom l'indique, autorisent de circuler en toute saison et épargnent aux conducteurs de changer leurs enveloppes deux fois par an. Pour les entreprises, cela signifie des gains sur les opérations de monte, de démonte et de stockage. Sans pour autant oublier que ces pneus 4-saisons restent de 5 à 10 % plus chers que les pneus été, tient à rappeler Rodolphe Noulain pour Speedy Fleet.

Si, pour certains prestataires, les pneus 4-saisons représentent une bonne alternative, comme le



Le Michelin CrossClimate, pneu 4-saisons, mise notamment sur un argument : il permet de se passer d'un train de pneus hiver grâce à son homologation 3PMSF (3-Peak-Mountain with Snow Flake).

souligne Jean-Philippe Duhoux, directeur commercial de Wyz Group, la plupart s'accordent à dire qu'ils ne phagocytent pas vraiment le marché des pneus hiver du côté des flottes – la situation étant bien différente avec les particuliers.

« Ces pneus toutes saisons offrent un niveau de performances supérieur à celui des pneus été en cas de températures inférieures à 7 ° », signale Hervé Dabin pour Vulco Développement. Mais nombre de prestataires insistent sur le fait que ces pneus, en dépit de leurs qualités, ne constituent jamais qu'un compromis, idéal ni durant l'été, ni durant l'hiver. « Nous devons fournir des recommandations très ciblées aux flottes. Quelque part, il s'agit d'un pari à faire, selon un principe proche des assurances,

en positionnant la flotte d'une entreprise par rapport à un ensemble de possibilités », complète Hervé Dabin sur ce thème des pneus hiver.

Pour Mathieu Hess de Bridgestone, l'affaire est entendue : si les pneus 4-saisons peuvent intéresser un foyer pour son second véhicule qui ne roulera pas beaucoup, ces pneus ne peuvent garantir les besoins en sécurité des entreprises dont les véhicules circulent beaucoup.

« Le marché hiver est, ne l'oublions pas, avant tout un marché premium », précise Mathieu Hess. Un message globalement entendu : les entreprises posent de nombreuses questions, observent mais ne prennent pas de véritable décision pour le moment.

L'incertitude des décisions relatives aux pneus hiver est-elle si

dommageable ? Les deux dernières saisons ont-elles eu un impact réel sur le bon usage des pneus puisque de fait les hivers ont été doux jusqu'au bout ? Imaginons un automne doux et un hiver froid, pas d'épisode bloquant avant janvier : les équipements se font au dernier moment et perturbent de ce fait l'équilibre délicat de l'économie des pneus hiver.

### Un marché qui risque de se déséquilibrer

« En outre, un mauvais usage coûte cher. Si les pneus hiver ne sont employés que deux mois dans l'année, il y a sous-utilisation et donc sur-utilisation des pneus été », argumente Jean-Philippe Duhoux pour Wyz Group.

Le degré d'usure des pneus se veut en effet une variable importante dans cette équation compliquée qu'est leur gestion. D'où le conseil d'une discipline préconisée par les prestataires, qui voient leurs services parfois sous-utilisés durant ces périodes hivernales qui n'ont d'hiver que le nom.

« L'économie d'usure », telle que la dénomme Jean-Philippe Duhoux, est mieux assurée quand l'anticipation de la monte et de la démonte des pneus hiver est correctement menée. « La permutation reste un enjeu important pour lisser l'usage du pneu », confirme Pascal Fontaine, responsable marché pneu chez Norauto France. Cette opération dépend bien sûr du gestionnaire de flotte ; il l'initie lui-même ou profite des services proposés par son ou ses prestataire(s) qui peuvent lancer les phases de monte et démonte.

### Été/hiver, une organisation à construire

Philippe Duhoux insiste sur les progrès de ce qu'il appelle « l'automatisation du droit à recourir aux pneus hiver : nous ne procédons plus avec des demandes au cas par cas, mais nous disposons d'une liste d'autorisations. Cela génère un gain de temps pour nous et contribue à mieux anticiper la demande », détaille le directeur commercial de Wyz Group. Avec à la clé des équipements plus nombreux et donc mieux anticipés.

## LA DYNAMIQUE DES FLUX

300, 400, 500, le nombre de centres constitue l'un des arguments avancés par les réseaux indépendants auprès des gestionnaires de flotte. Et de fait, c'est un critère que ces derniers prennent souvent en considération pour l'entretien et la réparation.

Avec les pneus hiver, le maillage des réseaux a aussi son importance, les entreprises préférant effectuer le minimum de kilomètres pour la monte et la démonte. Mais l'étendue du réseau ne saurait à elle seule garantir une bonne qualité des services.

« Nous n'avons pas nécessairement un service homogène pour

le gardiennage des pneus hiver qui se faisait un peu de gré à gré, rapporte Rodolphe Noulain pour Speedy Fleet. Aujourd'hui, nos processus ont été homogénéisés et couvrent l'ensemble du réseau. »

Chez Norauto, on insiste aussi sur les processus, notamment informatiques, pour apporter un service de gardiennage efficace dans tout le réseau. « Ce qui compte, c'est de s'appuyer sur une supply chain performante », résume Frédéric Reynier pour le prestataire.

Le gardiennage des pneus hiver est donc lié bien sûr au nombre de centres que les acteurs de l'entretien peuvent proposer, mais aussi

à la dynamique des flux qu'ils sont susceptibles de créer entre eux.

C'est l'argument avancé par Wyz Group, entreprise qui se définit comme « digitale ». Wyz Group ne dispose pas de réseau en propre et travaille avec plusieurs prestataires, Profil+, Vulco, Feu Vert, Eurogomme et 300 concessionnaires, « soit un total de 1500 centres, insiste Jean-Philippe Duhoux. Nous ne stockons rien, nous gérons des flux, voilà notre valeur ajoutée. »

Allo Pneus pour sa part collabore avec quelque 6000 garages partenaires avec lesquels il a fallu nouer des relations serrées pour les prestations liées aux pneus hiver.



*« La permutation entre pneus été et pneus hiver reste un enjeu important pour lisser l'usage du pneu », souligne Pascal Fontaine, responsable marché pneu pour le prestataire Norauto France.*



L'indécision des entreprises peut aussi avoir des effets négatifs sur l'approvisionnement des pneus, pas tant durant ces périodes de stocks importants où le risque global de pénurie n'existe pas actuellement, mais sur des segments plus pointus.

« Pour nous manufacturiers, une bonne anticipation de la demande amène à produire les quantités adéquates de types et de dimensions spécifiques de pneus. Les véhicules neufs particulièrement, avec les pneus hiver, connaissent un cycle plus court que les pneus été, d'où l'importance de bien anticiper la demande », explique Matthieu Hess pour Bridgestone.

Pour toutes les entreprises qui s'engagent dans les processus liés aux pneus hiver, une préoccupation demeure : le gardiennage des pneus durant les changements de saison. « C'est le point fort de toute stratégie hiver », clame Pascal Fontaine

pour Norauto. Cette question du gardiennage a conduit les prestataires à améliorer leurs services, mais elle n'en reste pas moins délicate : les flottes vivent et se renouvellent, des véhicules sont restitués aux loueurs très régulièrement, les pneus saisonniers sont stockés et ne pourront être réutilisés au changement de saison. Ce sont donc des « stocks dormants », assez complexes à gérer : il faut ainsi pouvoir réaffecter les pneus qui conviennent à un autre véhicule, ce qui suppose une connaissance parfaite de tous les produits stockés par le prestataire pour le compte du gestionnaire de flotte.

Le gardiennage reste un sujet logistique : faut-il un dépôt spécifique, des dépôts régionaux, des stocks déportés pour des volumes importants ? Avec pour corollaire une contrainte liée au transport de ces pneus à la recherche de nouveaux véhicules.



« Les pneus sont des objets lourds, de 8 à 10kg environ, et encombrants. Les transporter peut générer des coûts élevés, prévient Rodolphe Noulin pour Speedy Fleet. Nous informons toujours les gestionnaires de flotte de ces coûts associés. »

### Avant tout, gérer les stocks dormants

Le prestataire ne peut absorber ces coûts et ne les prend donc pas en charge, ce qui affecte l'économie réalisée par la gestion de ces stocks dormants. Peut-être faut-il alors limiter l'usage des pneus hiver à des distances moyennes, entre grandes villes par exemple.

Le gardiennage possède aussi une dimension informatique : une traçabilité très précise aide à identifier les marques et les dimensions susceptibles d'être réemployées. « Nous bénéficions d'informations en temps réel sur la flotte et cela nous permet de réutiliser 70 à 80% des stocks dormants; le reste est constitué de dimensions atypiques difficiles à replacer », illustre Jean-Philippe Duhoux pour Wyz Group.

Tous les prestataires insistent sur cet aspect informatique, les uns évoquant leurs avancées, Norauto ou Speedy, les autres leur dimension digitale, à l'image de Wyz Group ou d'Allo Pneus. « Plus de 40% de nos commandes sont faites sur internet », justifie Cyril Caillol pour Allo Pneus.

Cette composante informatique peut aussi présenter des aspects gênants. Certains imaginent volontiers que le système peut interdire tout simplement à un conducteur un changement de pneus d'hiver quand l'informatique juge ces derniers encore utilisables.

### L'informatique au secours du pneu hiver

« La bascule vers les pneus hiver se heurte parfois à la volonté des conducteurs qui ne veulent pas de pneus d'occasion, nuance Pascal Gradassi pour Point S. Les outils mis en place au siège sont parfois trop théoriques », ajoute-t-il. Attention donc au risque d'enfermement dans des procédures complexes que des outils trop « avancés » risquent d'entraîner.

## Retour d'expérience

Fabien Brunet, fleet manager, SGS Management

# “Rationaliser pour mieux maîtriser le budget”

**Pour les pneus de ses 1 400 véhicules, SGS, groupe spécialiste des analyses, des inspections et de la certification, veut faciliter la vie de ses conducteurs, tout en limitant les coûts.**

La principale raison pour laquelle la société SGS Management a souhaité prendre en main en direct la gestion des pneus est d'ordre budgétaire. « Nous travaillions ce sujet avec les loueurs mais nous n'avions pas assez de visibilité. Nous avons donc souhaité rationaliser ce poste pour mieux en maîtriser le budget », relate Fabien Brunet.

L'entreprise a signé un accord-cadre avec Allo Pneus à la fin de l'été 2015. Pour toutes les agences et filiales du groupe implantées dans les régions blanches et dont les conducteurs vont parfois jusqu'en Allemagne et au Luxembourg, cet accord permet

de demander des pneus hiver à volonté. « Dans ces cas-là, l'urgence du "business" prime. Nous attendons donc une grande réactivité de notre prestataire, tant il est vrai que les conducteurs réagissent encore beaucoup à la dernière minute », décrit Fabien Brunet.

Dès lors qu'une demande est faite à Allo Pneus, celui-ci envoie un devis accepté ou non, ce qui autorise un contrôle total des tarifs. Mais aussi la possibilité pour les conducteurs de disposer rapidement des pneus hiver dont ils ont besoin. Les collaborateurs des autres agences et filiales doivent demander une autorisation préalable auprès de leurs responsables avant de lancer une procédure d'équipement. SGS a retenu trois marques premium avec un ordre de priorité.

Le gardiennage des pneus est également prévu par le contrat. « Il

est assuré par Allo Pneus pendant une période de six mois, et dès lors qu'un véhicule change dans la flotte, nous l'en informons. Pour tout le reste, nous attendons de notre prestataire qu'il puisse anticiper de façon à ce que nous n'ayons pas à stocker plus qu'il ne faut », note Fabien Brunet, satisfait d'avoir pu bâtir un partenariat « à la carte » avec Allo Pneus. « C'est une entreprise jeune, avec laquelle nous avons pu construire notre modèle tel que nous le voulions, alors qu'il faut s'inscrire dans un moule avec les faiseurs historiques », conclut ce responsable.

### LA FLOTTE DE SGS MANAGEMENT EN CHIFFRES

• 1 400 véhicules à la fin de l'année, soit presque un véhicule pour deux salariés

Mais l'informatique suppose aussi des reportings toujours plus précis. Rien de nouveau dans ce domaine, si ce n'est que les entreprises s'y intéressent de plus en plus et se montrent toujours plus exigeantes selon les prestataires. D'où les progrès qu'ils apportent à leurs outils.

### Une gestion facilitée pour le client

« Les reportings étaient auparavant mensuels, ils sont désormais hebdomadaires. Ils sont plus précis en matière de durée et de "timing", référencent un nombre toujours plus grand d'éléments : coût par type de

véhicule, dimension, etc. », énumère Hervé Dabin pour Vulco. Mais les prestations pour une meilleure gestion des pneus hiver ne dépendent pas que de la seule informatique. Les services de permutation mobile se multiplient pour procéder à des interventions sur site, à



©Tyler Olson, shutterstock.com



©Olliy, shutterstock.com



©i g h t p o e t, shutterstock.com



©i g h t p o e t, shutterstock.com

Le montage et le démontage des pneus été et hiver supposent, pour les entreprises, une organisation sans faille pour faciliter la vie des conducteurs, tout en sécurisant les véhicules pendant la période hivernale

l'image de ce qui est proposé dans l'entretien automobile.

« Notre réseau possède 80 véhicules mobiles. Nous pouvons donc mobiliser autant de véhicules que nécessaire lors de grandes réunions ou meetings d'entreprise pour gagner du temps dans les phases de permutation, décrit Cyril Caillol pour Allo pneus. Avec un seul véhicule, nous pouvons remplacer jusqu'à une soixantaine de pneus dans la journée. »

La durée de l'intervention demeure aussi un enjeu important, de 40 minutes à une heure selon les prestataires. Car un délai, aussi court soit-il, reste toujours du temps perdu pour les conducteurs. Aussi Vulco a-t-il prévu des espaces de travail équipés de wi-fi pour que ses clients puissent exploiter le mieux possible ce temps nécessaire pour permuter les pneus.

### Des interventions réduites en temps

« On ne parle pas assez de l'importance de la qualité du montage et donc de celle des techniciens dans les opérations de permutation, estime par ailleurs Hervé Dabin pour Vulco. Cela est entre autres vrai des véhicules neufs qu'il faut équilibrer automatiquement de façon à ce qu'il n'y ait pas de vibration désagréable. Nous nous situons sur un niveau d'exigence technique qui ne se cesse de s'élever. »

Gain de temps toujours, Norauto propose un pack roues, disponible sur internet et en magasin, afin de réaliser le montage et le

## Retour d'expérience

Joëlle Ozbay, responsable gestion de flotte, Seita Imperial Tobacco Group

### « Une relation transparente et en direct »

**À la tête d'une flotte de 230 véhicules, le fabricant de cigarettes Seita Imperial Tobacco Group mise sur son partenaire pour gérer au plus près toutes les interventions liées aux pneus.**

« Pour nous, la sécurité des conducteurs passe avant tout. Ils peuvent donc bénéficier de pneus hiver par le biais de notre prestataire Wyz Group dont les tarifs sont plus intéressants que ceux pratiqués au contrat par les loueurs longue durée. Tous les conducteurs y ont droit et c'est à eux qu'il revient de décider s'il faut s'équiper ou pas. Notre prestataire se montre très réactif, aussi bien pour les demandes du gestionnaire de flotte que pour les demandes ponctuelles », explique Joëlle Ozbay.

Pour fixer un rendez-vous auprès d'un partenaire de Wyz Group, les conducteurs l'appellent directement et de façon transparente pour le responsable de parc, libéré des appels ou des e-mails relatifs aux pneus en provenance des collaborateurs. Ces derniers n'ont rien à régler sur place lorsqu'ils vont faire monter des pneus hiver (ou été) neufs ou faire remonter des pneus gardiennés non usés dans le réseau Wyz Group. Le prestataire fait parvenir une facture globale chaque mois.

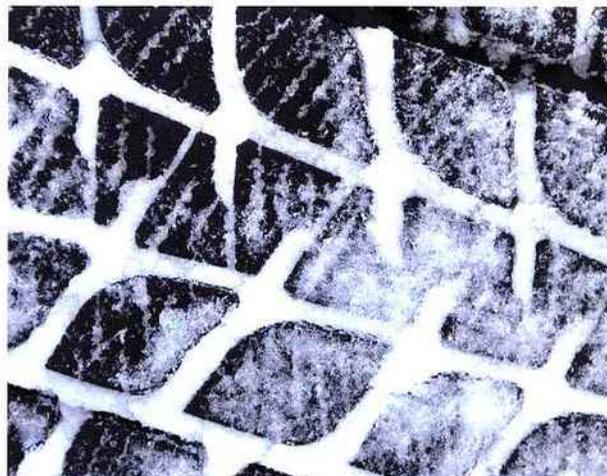
Pour les collaborateurs qui n'ont pas la place pour stocker leurs pneus été (ou hiver), le gardiennage se montre très utile. « Nous transmettons tous les ans en septembre à Wyz Group une base mise à jour en indiquant, pour chaque conduc-

teur, un quota de pneus été et un autre de pneus hiver auquel il aura droit, son e-mail, son téléphone portable, son véhicule avec l'immatriculation, ainsi que son service de rattachement pour la facturation centralisée. Wyz envoie ensuite un e-mail (validé auparavant par nos soins) à tous nos conducteurs fin septembre de chaque année pour leur indiquer la procédure à suivre pour faire remonter leurs pneus hiver gardiennés encore bons ou pour commander de nouveaux pneus hiver avant une date limite précise », détaille la responsable.

**LA FLOTTE DE SEITA IMPERIAL TOBACCO GROUP EN CHIFFRES**  
• Environ 230 véhicules

démontage sur la même jante. « À partir du moment où sont renseignées au préalable les références du véhicule et des pneus, le travail préparatoire peut se faire en amont. Quand le client se présente, seule l'opération de montage-démontage est réalisée », explique Frédéric Reynier, responsable commercial de l'activité entreprises de Norauto. Le prestataire propose également de rajouter des packs capteurs qui donnent des informations sur la pression du pneu, un autre élément clé du bon usage de la gestion des pneus.

Hakim Remili



©Blaz Kure-shutterstock.com



©igor.stevanovic-shutterstock.com



©qualiero boffi-shutterstock.com



©fig h t p o e t-shutterstock.com

Le gardiennage des pneus reste un sujet logistique : faut-il un dépôt spécifique, des dépôts régionaux, des stocks déportés pour des volumes importants ? Avec pour corollaire une contrainte liée au transport de ces pneus.