

Quand le métier de Fleet rencontre celui de Mobility Manager



LE MÉTIER DE MOBILITY MANAGER EST EN ÉVOLUTION CONSTANTE DEPUIS LES ANNÉES 2000, OÙ IL A CONNU SES RÉELS DÉBUTS. À L'HEURE ACTUELLE, BIEN QU'ENCORE ANECDOTIQUE DANS LE PAYSAGE GLOBAL DU MONDE DE L'ENTREPRISE, LA FONCTION GRABIT PETIT À PETIT LES ÉCHELONS ET CONCENTRE DE PLUS EN PLUS D'ATTENTION ET DE CRÉDIT AU SEIN DES STRUCTURES PRIVÉES (MAIS AUSSI PUBLIQUES) FACE AUX PROBLÈMES CROISSANTS ET AUX DÉFIS DE LA MOBILITÉ.

■ Par Chloé LAURENT

Il est vrai que pour le moment, seules les plus grandes structures sont à même de dégager et de financer du temps de travail pour une gestion durable de la mobilité des travailleurs. De quelques heures par semaine jusqu'à engager un consultant à temps plein, les entreprises se mobilisent crescendo pour apporter selon leurs ressources, des solutions de mobilité crédibles et rationnelles à leur personnel. Derrière les enjeux économiques d'une gestion efficace de la mobilité, elles contribuent de la sorte au bien-être et à la productivité de leurs collaborateurs.

À l'avenir, la fonction de Mobility Manager a certainement de très beaux jours devant elle mais devra s'adapter aux mutations déjà annoncées. Bien qu'encore trop souvent cloisonnés au niveau de leurs structures respectives, les métiers de Fleet Manager et de Mobility Manager semblent de plus en plus destinés à se côtoyer si pas, fusionner à terme. Les raisons ? L'arrivée de concepts tels que le Budget Mobilité ainsi que l'évolution constante des formules classiques de leasing (voiture + transports publics, carte de mobilité, vélo d'entreprise, etc) tendent à intégrer véritablement le mobility management au sein du fleet management.

Caroline CEUSTERMANS, Fleet & Mobility Manager ainsi que **Charles-Etienne JAMME**, Training Partner Manager et Mobility Manager volontaire, tous deux au sein de l'entreprise SWIFT (La Hulpe – Brabant Wallon), en témoignent.

Le métier de Fleet Manager

En quoi consiste le métier de Fleet Manager ?

CC Comme le dit son titre, le Fleet Manager gère la flotte de véhicules de société d'une entreprise, que ce soit à travers les commandes de véhicules, la mise à jour de la «car policy», la gestion des sinistres, de l'assistance, des fins de contrats, etc. Il faut également négocier les remises «fleet», s'assurer que les nouveaux employés reçoivent bien leur voiture dès leur premier jour ou encore, répondre à toutes les questions du personnel sur le sujet.

Comment devient-on Fleet Manager ?

CC À l'heure actuelle, il existe des formations à destination des Fleet Managers. Mais ce n'était pas le cas avant, il fallait donc se former sur le terrain. Je n'avais d'ailleurs jamais entendu parler de cette fonction avant de l'exercer moi-même.

Depuis quand cette fonction existe-t-elle chez SWIFT ?

CC La fonction de Fleet Manager existe depuis longtemps mais elle a pris de plus en plus d'ampleur au fil des années. Jusqu'en 2008, la fonction consistait à gérer un parc de 400 voitures de société. Avec l'introduction du «Plan Cafétéria» permettant à un nombre supérieur de travailleurs de pouvoir bénéficier d'une voiture de société (moyennant une diminution salariale), on est passé à 975 voitures de société à gérer.

Qu'est-ce qui vous motive dans cette fonction ?

CC Aimant l'automobile à la base, la fonction ne peut que me plaire, surtout lorsqu'il s'agit de tester de nouveaux modèles de voitures. J'aime aussi beaucoup le contact humain d'une part, en interne (1.000 personnes dont il faut gérer la voiture de société) et d'autre part, en externe, avec les fournisseurs, les marques, les dealers, les sociétés de leasing, etc.

Quelles sont les difficultés ?

CC Le métier comporte plusieurs difficultés dont celle d'être toujours en phase avec le marché.



Caroline CEUSTERMANS, Fleet & Mobility Manager, SWIFT
et **Charles-Etienne JAMME**, Training Partner Manager, SWIFT



CHEZ SWIFT,
L'OBJECTIF EST DE
DIMINUER LES ÉMISSIONS
DE CO₂, EN SE DIRIGEANT
VERS L'OCTROI DE
VÉHICULES PLUS VERTS
OU EN INVESTISSANT
ÉGALEMENT DANS
D'AUTRES MOYENS
DE TRANSPORT QUE
LA VOITURE.

En effet, la «voiture de société» est un élément de recrutement important chez SWIFT L'entreprise essaie donc d'être précurseur dans les produits offerts en interne. D'où la commande importante, il y a peu, de véhicules électriques. Il est également nécessaire d'assurer une gestion efficace de la flotte de véhicules, tout en réussissant à faire plaisir aux travailleurs sans tomber dans de la gestion à la tête du client et en respectant une certaine éthique.

Le métier de Mobility Manager

En quoi consiste le métier de Mobility Manager ?

CC La fonction consiste à proposer en interne, des alternatives à la voiture traditionnelle, bien que cela puisse paraître parfois compliqué de par l'emplacement géographique de l'entreprise. On permet par exemple, de combiner une voiture avec un vélo ou un scooter électrique en leasing. Cette formule est de plus en plus demandée, d'autant que les travailleurs reçoivent le vélo, en fin de contrat de leasing.

CEJ Il s'agit de donner une panoplie complète des moyens de transport disponibles puis de conscientiser, communiquer et surtout motiver le personnel à changer de mobilité.

Ce travail doit alors se faire de manière perpétuelle afin de maintenir leur intérêt.

Depuis quand cette fonction existe-t-elle chez SWIFT ?

CEJ La fonction existe depuis toujours chez SWIFT mais de manière non officielle. A la demande du CPPT, celle-ci a été officialisée en 2012, avec l'arrivée de Caroline Ceustermans, qui a alors été nommée Fleet & Mobility Manager.

CC La répartition du temps de travail se fait à 80% autour de la voiture et 20% autour des autres moyens de mobilité. Ces derniers temps, on a beaucoup travaillé sur une mobilité automobile plus verte, en proposant par exemple, d'échanger sa voiture traditionnelle contre une électrique.

Qu'est-ce qui vous motive dans cette fonction ?

CC & CEJ C'est une fonction à but positif, grâce à laquelle on constate une amélioration permanente de la mobilité du personnel, avec des résultats à la clé.

Quelles sont les difficultés ?

CEJ Il est parfois difficile de faire passer le message en interne. Il faut donc travailler avec ceux qui en veulent et avec qui ça fonctionne.

Le croisement des deux métiers

Chez SWIFT, le métier de Mobility Manager est venu directement se greffer à celui du Fleet Manager, y a-t-il un intérêt à croiser ces deux métiers ?

CC & CEJ Si l'on veut pouvoir proposer une offre complète de mobilité et pouvoir parler ainsi d'inter ou de multimodalité, cela paraît indispensable.

Ces deux fonctions dépendent-elles du même département ?

CC Oui, elles dépendent toutes deux des Ressources Humaines. Ce qui est assez pratique puisque ce département gère également la mise en place du télétravail et du flexitime (permettant de travailler une ou deux heures à la maison avant de prendre la route, et ainsi éviter les embouteillages), qui ont également un impact non négligeable sur la mobilité du personnel.

Quels sont les changements ou contraintes observées au fil des années ?

CC & CEJ Nous constatons un changement positif, en tous cas pour le métier de Mobility Manager.

→ SUITE EN PAGE 14

→ SUITE DE LA PAGE 13

La fonction est de mieux en mieux acceptée et de plus en plus visible. Néanmoins, malgré cela, persiste encore un problème de reconnaissance limitant le temps de travail nous étant octroyé pour mettre en place de nouvelles actions.

Comment voyez-vous l'avenir du Mobility et du Fleet Management chez SWIFT, mais aussi de manière générale ?

CC Chez SWIFT, l'objectif est de diminuer les émissions de CO₂, en se dirigeant vers l'octroi de véhicules plus verts ou en investissant également dans d'autres moyens de transport que la voiture (par exemple, un financement de vélos à assistance électrique pour les employés, etc.).

Pourquoi ne pas également rembourser l'abonnement de train en 1^{ère} classe (et non pas en 2^e classe, comme c'est le cas actuellement) afin de permettre aux navetteurs de pouvoir déjà travailler dans le train ?

CC L'objectif ultime serait d'arriver à un «budget mobilité» en tant que tel, même s'il existe déjà certains «packages» au sein de l'entreprise permettant de combiner vélo et voiture de société, ou encore d'avoir une voiture plus petite pendant l'année et de l'échanger contre une voiture plus grande pour les vacances.

Quels sont pour vous, les facteurs indispensables à la bonne gestion de la mobilité en entreprise ?

CC & CEJ Une bonne complémentarité entre le Fleet et le Mobility Management. Ainsi qu'un suivi régulier, une bonne dose de motivation, de patience et de persévérance tout en faisant preuve d'une certaine diplomatie.

De manière générale, il serait nécessaire d'améliorer la fiscalité afin de faciliter et de rendre plus avantageuse la mise en place du budget mobilité en entreprise. ■