

# Arval Maroc, à fond dans la RSE

LES ECO AUTO - MERCREDI 19 FEVRIER 2014

Q/R



**Philippe Chabert,**  
DG d'Arval Maroc

● Le deuxième loueur longue durée du royaume conforte sa position et reconduit son challenge annuel axé sur la sécurité et l'environnement. Une action inscrite dans sa démarche RSE.



Et de deux pour le challenge éco-sécuritaire d'Arval Maroc ! Le deuxième opérateur de la location longue durée (LLD) du Maroc a, une année de plus, mis ses clients face au double défi de la sécurité et de l'environnement. Au terme d'une évaluation opérée tout au long de l'année écoulée, trois entreprises éco-citoyennes ont été récompensées (lire encadré). Ce concours s'inscrit dans la démarche d'Arval Maroc qui a placé la responsabilité sociale en entreprise (RSE) au cœur de ses priorités. D'où la présence de Denis Féralut (directeur du consulting d'Arval), lors d'une conférence de presse tenue la semaine dernière. Ayant fait le déplacement depuis Paris, spécialement pour la circonstance, ce cadre de la filiale locative de BNP Paribas a fait un bel exposé sur l'importance de la RSE. «La conduite automobile reste la première cause de mortalité en entreprise», précise-

il. Puis d'ajouter : «le risque et la sinistralité de la route ayant un coût non-négligeable, les équipes d'Arval se mobilisent auprès des managers à travers des programmes de sensibilisation, comme ce challenge de la sécurité et de l'environnement». Au cours de sa présentation, Denis Féralut a aussi démontré les coûts et surcoûts engendrés par un conducteur irresponsable, pouvant en une seule année effectuer un kilométrage doublé, avoir un à trois accidents routiers, ainsi qu'un entretien plus coûteux (vidanges, changement de pneus et de plaquettes avant échéance). Pour étayer cette approche de développement durable comme notion dominante chez Arval Maroc, Philippe Chabert et Nabil Hamri (respectivement directeur général et Marketing Manager) ont, tour à tour, rappelé les aspects engageant ou encourageant les clients désireux d'entreprendre cette démarche. Cela commence d'abord

en interne, avec une mobilisation à tous les instants des collaborateurs quant à respecter les règles de base d'une conduite éco-responsable. Dans le même sillage, les collaborateurs internes subissent des formations et sont assujettis à une «car policy» qui leur interdit tout véhicule de fonction à forte puissance/consommation et à hautes émissions de CO2. Idem du côté des clients qui sont orientés vers des véhicules à faibles rejets polluants. On rappellera à cet égard qu'Arval Maroc a été le premier à opter et proposer en LLD des voitures hybrides au Maroc. Par ailleurs et en partenariat avec un cabinet spécialisé dans la prévention routière et l'éco-conduite (Action prévention), Arval Maroc dispense à ses clients des formations à la conduite économe et responsable. Enfin, cette sortie médiatique a également été l'occasion pour Philippe Chabert de faire un point bref sur le business. Outre un parc de plus de 5.500 véhicules à la route à fin 2013 et l'objectif de le porter à 6.000 unités, on apprend que ce loueur, dans le cadre de son offre de rachat en fin de contrat, s'est lié à deux partenaires. Le premier étant de nature synergique, puisqu'il s'agit de la BMCI, qui accordera des crédits à la consommation pour tout achat de véhicule d'occasion (VO) auprès d'Arval Maroc. Le second partenariat a été conclu avec Dekra, spécialiste du contrôle technique et dont les centres effectueront quelques 200 points de contrôle sur tous les VO, lesquels seront assortis d'une garantie de 3 mois. Là encore la démarche d'Arval Maroc est, on ne peut plus responsable. ●

●●●  
**Le risque et la sinistralité de la route ayant un coût non-négligeable, les équipes d'Arval se mobilisent auprès des managers à travers des programmes de sensibilisation.**

## Les ÉCO : quel bilan dressez-vous pour l'année 2013 ?

**Philippe Chabert :** 2013 a été pour nous une année de croissance relative, puisque notre flotte est passée de 5.300 à 5.500 véhicules. Cela dit, le volume n'est pas notre premier objectif. En 2013, nous avons mis en place des processus nous permettant d'améliorer la qualité et la satisfaction de nos clients. À titre d'exemple, nous avons installé une organisation de travail interactive dite «Account Team» traitant les requêtes de façon immédiate. C'est cette efficacité qui fait de la valeur ajoutée et contribue à la croissance à moyen terme.

## Quelles sont les perspectives pour 2014 ?

Pour 2014, nous allons continuer à développer d'autres outils pour améliorer nos indicateurs de qualité et de satisfaction, mais je ne vous en parlerai qu'une fois que ce sera fait. Concernant notre flotte, nous avons un objectif de 6.000 véhicules en fin d'année, mais là encore, ce ne sera qu'une résultante des efforts fournis. La qualité et la RSE sont deux axes qui nous permettent de créer de la confiance, de la croissance et de la valeur ajoutée.

## Justement, en termes de valeur ajoutée, pensez-vous que ce challenge a un impact sur le business ?

Tout à fait, mais cet impact n'est pas immédiat et concret. En revanche, cette valeur ajoutée est réelle et on la voit à travers la satisfaction et la motivation de nos collaborateurs. Moi-même, je suis fier de travailler pour Arval car au-delà du business, je défends des valeurs fortes, sociales et visant à mieux vivre en commun. ●