

## SITUATION ACTUELLE

Les sociétés de location de voitures et de leasing ont fortement été impactées par la crise actuelle et ont dû adapter leurs activités afin de réduire le risque de transmission pour les clients et pour protéger les salariés. Le déclenchement de l'état de crise limite les déplacements en voiture des citoyens aux strictes urgences.

Des demandes de chômage partiel ont été introduites pour une partie des salariés tant dans les agences de location court terme que dans certaines sociétés de leasing. Certaines entreprises font recours au télétravail afin de maintenir une partie de leur activité et de réduire les relations avec les collaborateurs et clients.

Toutes les sociétés de leasing restent accessibles pendant les heures d'ouverture normales. Le contact direct avec les clients, est réduit au strict nécessaire et en préférant le contact par téléphone ou par téléconférence. Presque tous les salariés sont en télétravail.

### Location de véhicules court terme

La crise actuelle a fortement impacté les prestations des loueurs court terme. La baisse du chiffre d'affaires est de 90% pour certains acteurs. Les agences présentes à l'aéroport du Findel sont particulièrement impactées.

### Leasing automobile

De nouvelles commandes auprès des sociétés de leasing peuvent en principe être passées mais le nombre de nouvelles commandes a connu une forte baisse. En raison des circonstances actuelles, des délais de livraison exacts ne peuvent être garantis.

Les salles d'exposition sont fermées, ce qui a un impact sur le nombre de nouvelles commandes et sur la possibilité de récupérer les véhicules.

## RISQUES PROPRES AU SECTEUR

### Location de véhicules court terme

Les locations à court terme sont autorisées mais uniquement pour les déplacements nécessaires et les services essentiels, et sous réserve de mesures de distanciation sociale. Le contact avec les clients a été réduit au strict nécessaire. Des locations de véhicules utilitaires, par exemple pour un déménagement, sont autorisés en cas d'urgence, par exemple, déménagement en raison de fin de bail.

En raison du risque de contamination, il est recommandé de désinfecter les voitures de location après usage. La mise à disposition de matériel de protection, gants, masques et produits désinfectant par les autorités serait appréciée.

### Leasing automobile

Les clients doivent continuer à présenter leurs véhicules au contrôle technique malgré un risque de transmission du virus de la part des contrôleurs et des clients. En effet, lors d'un contrôle technique il est quasiment impossible de respecter la distance sociale et les contrôleurs doivent même rentrer dans les voitures et peuvent ainsi emporter le virus d'une voiture à l'autre. Les mesures de protection qui ont été annoncées par le ministère ne garantissent pas de protéger la santé des contrôleur et clients. Pour les personnes vulnérables, une dispense vient d'être introduite pour les certificats de contrôle technique dont l'échéance se situe entre le 18 mars et la fin de l'état de crise.

Le dépannage en cas de panne et les réparations urgentes font partie des activités essentielles qui sont maintenues. Les heures d'ouverture et de prestation des dépanneurs et des garages peuvent cependant varier. Il est ainsi conseillé de se renseigner à l'avance sur le mode de fonctionnement et sur les heures d'ouverture des différents prestataires. [Pour de plus amples informations, cliquez ici.](#)

Les entreprises du secteur recommandent toutes les interventions de sécurité urgentes et obligatoire pour garantir la mobilité de chacun et s'engagent à :

- Déconseiller tous les déplacements en ce moment, sauf pour effectuer des actions urgentes sur le véhicule (raisons de sécurité) et ne pouvant pas être tenues pour responsable en cas, par exemple, de contraventions données par les autorités qui estimerait un déplacement comme inutile
- Rappeler qu'il est interdit de conduire une voiture qui ne respecte pas les réglementations

---

# SCÉNARIO DE SORTIE DE CRISE

---

## SUITE

techniques, p.ex. profil des pneus et que les pneus d'hiver s'usent plus vite dans des conditions météorologiques actuelles

- La conduite avec des pneus hivers en été ne pose pas de problème de sécurité pour autant que les pneus soient dans un bon état

### Risques pour le personnel administratif

- Travail au bureau
- Contact entre les collaborateurs
- Réception de tiers (clients, fournisseurs, partenaires)
- La non-généralisation de la dématérialisation des procédures
- Infrastructure sanitaire et de pause commune

### Risques pour les techniciens d'inspection

- Réception de clients
- Contact voiture
- Contact entre les collaborateurs
- Outils pour la reprise des voitures (Appareil photo, ordinateur etc.)
- Infrastructure sanitaire et de pause commune

### Risques pour les agents d'accueil

- Réception de clients
- Contact entre les collaborateurs
- Contact divers (clés, documents, carte bancaire, etc.)
- Infrastructure sanitaire et de pause commune

### Risques pour le personnel de nettoyage des véhicules

- Contact voiture
- Contact collaborateurs
- Contact outils de nettoyage
- Infrastructure sanitaire et de pause commune

---

# SCÉNARIO DE SORTIE DE CRISE

---

**SUITE**

## SCÉNARIO PROPOSÉ DE RETOUR À LA NORMALE

L'état de crise a un impact considérable sur les sociétés de leasing et de location de voitures à court terme. Les sociétés dépendent en partie de leurs partenaires, comme par exemple, les salles d'exposition et de l'aérogare qui sont actuellement fermés et/ou fonctionnent de manière réduite avec des créneaux limités.

Le secteur a continué ses activités de façon réduite et se tient prêt à redémarrer l'activité totalement dès que le contexte le permettra avec tous ces partenaires. Les entreprises restent à disposition de tous leurs clients et conducteurs pour les accompagner et trouver des bonnes solutions.

Le retour au bureau et la reprise des relations clients doivent, surtout au début, être bien organisés afin de réduire le risque de propagation. Un réaménagement des bureaux, la mise à disposition de produits désinfectants et le port du masque est recommandé si la distanciation sociale de 2 mètres ne peut pas être respectée.

### **Adaptation dans le secteur du leasing automobile et location court terme**

#### **Phase 00**

La majorité des équipes des entreprises de location de véhicules court terme et de leasing automobile restent joignable aux coordonnées habituelles.

#### **Location de véhicules court terme**

Certains lieux de location ont des heures d'ouverture limitées ou sont fermés.

La majorité des employés sont en télétravail. Les loueurs « court terme », effectuent encore des échanges de véhicules auprès de leurs clients, avec un protocole de sécurité important et en respectant les règles du confinement.

#### **Leasing automobile**

La grande majorité des employés dans le leasing automobile est en télétravail. Des permanences sont organisées ponctuellement auprès de certaines entreprises.

Les membres ne procèdent actuellement pas à des restitutions de véhicules pour des raisons

---

# SCÉNARIO DE SORTIE DE CRISE

---

## SUITE

de sécurité et de logistique.

### Phase 01

Dans le cadre de la mise en application des consignes décrites ci-dessous il est important de :

- Désigner une personne responsable, qui veille à ce les différentes recommandations seront mises en place, p. ex. Le travailleur désigné
- Afficher un plan de nettoyage. [Vous pouvez télécharger un exemple en cliquant ici](#)
- Communiquer dans l'entreprise sur les différentes mesures et consignes qui ont été mises en place. [Vous trouverez des exemples d'affiches et de consignes décrites ci-après en cliquant ici](#)
  - o Affiche-Lavage des mains
  - o Affiche-Technique d'enfilage et de retrait des gants
  - o Affiche-Vêtements de travail
  - o Consignes pour les vestiaires
  - o Consignes pour les locaux de repas

### Adaptations dans l'accueil des clients

- Le contact avec le client est réduit à un strict minimum
- Privilégier la dématérialisation des documents et procédures. Si cela n'est pas possible, prévoir assez des stylos et éviter de les partager
- Lors de la reprise, les guichets de location à court terme doivent être équipées d'une vitre en plexiglas, comme on vient de les voir entretemps dans la plupart des supermarchés
- Pour les agents d'accueil il est recommandé de porter des masques et des gants à usage unique
- Reprise des véhicules sur rendez-vous et limiter le nombre de reprises par jour
- Etendre la salle d'attente ou prévoir d'autres locaux comme salle d'attente et réduire le nombre de chaises disponibles afin de pouvoir écartier les clients de deux mètres
- Enlever tout le matériel des salles d'attente p.ex. magazines, stylos, distributeurs d'eau, etc.
- Désinfecter régulièrement la salle d'attente
- Ne pas remettre la facture et les clés directement au client mais déposer à distance
- Prévoir un marquage au sol pour garder les distances entre les clients. A voir qui prend en charge cette tâche à l'aéroport du Findel

### Adaptation dans la reprise des voitures

- Ventiler la voiture avant de monter à bord

# SCÉNARIO DE SORTIE DE CRISE

## SUITE

- Nettoyer les surfaces de contact du véhicule
- Les techniciens d'inspection doivent se protéger par le biais de gants à usage unique ou par un produit désinfectant contre une possible transmission
- En cas d'utilisation de gants à usage non unique, les gants sont obligatoirement à désinfecter après chaque inspection
- Il est recommandable d'utiliser un recouvrement de siège lorsqu'un technicien d'inspection doit manœuvrer un véhicule
- Les techniciens d'inspection doivent obligatoirement porter des masques
- Chaque technicien d'inspection doit disposer de son propre matériel
- Privilégier la dématérialisation des documents et procédures. Si cela n'est pas possible éviter de partager des stylos

### Nettoyage des véhicules

- Ventiler la voiture avant de monter à bord
- Nettoyer tout l'intérieur et l'extérieur du véhicule
- Bien désinfecter les surfaces de contact dans le véhicule (volant, poignée de porte, volant; levier de vitesse, levier de colonne de direction)
- Le client rend les clés et la voitures de location qui seront tout de suite désinfectés  
La désinfection peut être réalisée avec des produits d'entretien ou désinfectant pour voitures courants
- Pour la relation avec le client et pour la désinfection des voitures, des masques et gants à usage unique sont nécessaires. En cas d'utilisation de gants à usage non unique, les gants sont obligatoirement à désinfecter après chaque nettoyage

### Adaptations dans les bureaux

- Promouvoir le télétravail pour la partie du personnel dont la présence au bureau n'est pas absolument nécessaire, surtout dans les semaines et mois à venir
- Réduire les contacts entre salariés et clients au strict minimum, les échanges continuent à être faits par téléconférences ou par téléphoniques
- Réaménager les bureaux afin de garder une distanciation sociale et d'éviter des croisements des salariés en réduisant le nombre de personnes par bureau, occupant des salles réunion et de pause, modifiant les horaires de travail, etc. Si possible, mettre en place des équipes fixes travaillant ensemble jour après jour
- Alternance des équipes qui reviennent sur le site. Si besoin, mettre en place un roulement (planning) pour faire travailler la moitié de l'équipe à la fois
- Occupation d'une personne à la fois dans les toilettes, cuisines, ascenseurs et autres infrastructures communes

---

## SCÉNARIO DE SORTIE DE CRISE

---

### SUITE

- Pas d'ouverture aux tiers
- Introduire des pauses régulières pour désinfecter ou laver les mains
- Interdire la poignée de mains
- Eviter de toucher le visage
- Laisser les portes ouvertes dans la mesure du possible afin d'éviter de toucher la poignée de porte
- Attribuer dans la mesure du possible des outils à chaque personne afin d'éviter des partages. P.ex. outils informatiques, pc's, tablettes, portables, téléphones fixes, etc.
- Nettoyer et désinfecter régulièrement les surfaces de travail, poignées de porte, toilettes etc. Afin de permettre aux salariés le nettoyage de leur poste de travail si nécessaire, des lingettes désinfectantes sont mises à disposition
- Désigner des "responsables" s'assurant du respect des règles à tout moment de la journée
- Privilégier une ventilation naturelle ou le captage d'air extérieur pour les systèmes de climatisation
- Eviter la restauration commune ou privilégier la prise de repas commune des mêmes groupes d'employés jour après jour et limiter le nombre de personnes dans ces groupes
- Afficher les différentes consignes de sécurité sur le lieu de travail

En raison du manque de masques respectivement des délais de commande allant jusqu'à 3 semaines, les entreprises de leasing et de location à court termes doivent être soutenus dans la mise à disposition de masques.