



# Facteurs décisionnels intervenant dans le choix d'une carte de carburant (B2B)

ANNEXES

Mémoire réalisé par  
**Weinkauff Johann**

Promotrices  
**Ducarroz Caroline**  
**Pecheux Claude**

Lectrice  
**Sinigaglia Nadia**

Année académique 2013-2014  
**Master 120 en ingénierat de gestion**



# TABLE DES MATIERES

---

1	Annexe 1 : guide d'entretien.....	1
2	Annexe 2 : Retranscription d'interviews .....	5
2.1	Informant 1 .....	5
2.2	Informant 2 .....	9
2.3	Informant 3 .....	13
2.4	Informant 4 .....	16
2.5	Informant 5 .....	19
2.6	Informant 6 .....	22
2.7	Informant 7 .....	25
2.8	Informant 8 .....	28
2.9	Informant 9 .....	32
2.10	Informant 10 .....	35
3	Annexe 3 : Table de la loi Normale.....	39
4	Annexe 4 : Calcul des tests relatifs à une fréquence.....	40
4.1	Hypothèse 1, Question 2 .....	40
4.2	Hypothèse 2 .....	40
5	Annexe 5 : Raisons juste en Belgique .....	42
6	Annexe 6 : CATEGO Importance des critères .....	43
7	Annexe 7 : Classement TOP 5 des critères.....	45
9	Annexe 8 : Calcul de la satisfactions .....	46
9.1	Prix par litre de carburant .....	46
9.2	Le nombre de stations sur le territoire national .....	46
9.3	Le nombre de stations à l'étranger .....	47
9.4	La répartition des stations sur l'ensemble du territoire national .....	48
9.5	La répartition des stations à l'étranger .....	49
9.6	La présence fréquente de stations le long des autoroutes.....	49
9.7	L'outil en ligne.....	50
9.8	Disponibilité du service clientèle .....	51
9.9	Les discussions avec le fournisseur .....	51
9.10	L'accès aux différents types de carburant dans les stations.....	52
9.11	Le temps de livraison des cartes de carburant .....	53
9.12	Les rapports personnalisés reçus .....	54
9.13	L'assistance en cas de problème sur la route .....	54

10	Annexe 9 : Comparaison de l'importance des critères.....	56
10.1	Échantillon inférieur à la médiane (de 2 à 250 véhicules) .....	56
10.2	Échantillon supérieur à la médiane (de 250 à 9500 véhicules) .....	58

# 1 ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN

---

Je m'appelle Johann Weinkauff et je suis en 2ème master en ingénierat de gestion. J'ai effectué mes années d'étude au sein de l'UCL Mons (anciennement FUCaM) où j'ai suivi diverses options (logistique et transport, décision marketing et projet & innovation). Dans le cadre de ma dernière année d'étude, j'effectue un mémoire dont le titre est « Comportement décisionnel des entreprises sur le choix d'une carte de carburant suivant l'influence de différents facteurs ». Dans cette optique, je souhaite réunir divers informations et avis pour déceler les facteurs clés qui rentrent en compte dans la décision d'une carte de carburant pour une entreprise.

Pour collecter les informations nécessaires à l'élaboration de mon mémoire, voici quelques questions :

1. En ce qui vous concerne, quelles sont les principales missions/activités dont vous avez la charge dans le cadre de votre profession? Depuis combien de temps êtes-vous dans cette entreprise ?
2. De combien de véhicules de société votre compagnie est-elle composée ? (Voitures, camionnettes, bus, camions)
3. Votre société fait-elle partie d'une association ou d'un groupement d'achat ? Si oui, tenez-vous compte de leurs recommandations à ce sujet?
4. Votre compagnie possède-t-elle déjà une (ou plusieurs) carte(s) de carburant ?
5. Que se passe-t-il lorsqu'un des employés de la société dans laquelle vous travaillez « reçoit » une voiture en leasing ? Acquièrent-ils, en même temps, une carte de carburant ? Si oui de quelle compagnie ?
6. Avec qui vous concertez vous pour réfléchir aux propositions que les compagnies pétrolières vous proposent lorsqu'il s'agit de cartes de carburant ?
7. Qui fixe la décision du choix de l'une ou l'autre compagnie et signe le contrat afférent à cette décision ?
8. Pouvez-vous expliquer comment se sont passées les négociations qui ont permis d'arriver à cet accord ? Y-a-t-il eu plusieurs rencontres ? Et avez-vous contacté, voire rencontré d'autres compagnies avant de faire votre choix ? Lesquelles ?
9. De manière générale, sur quoi vous basez-vous lors de l'acquisition d'une carte de carburant ? Quels sont donc les facteurs essentiels qui ont mené à votre décision dans l'obtention de celle-ci ?
  - *Autres services autour de la pompe à essence*
    - Gonflage de pneus
    - Restaurants
    - Car-wash
    - Etc
  - *Nombre de stations essence dans le pays*
  - *Présence de ces stations essence dans des pays étrangers*

- *Répartition des pompes à essences (pas concentrées en un seul endroit)*
- *Avantages/ristournes (fidélité)*
- *Qualité de l'essence*
- *Sécurité et contrôle des cartes*
- *Bon feeling avec la compagnie pétrolière*
- *etc*

10. Pensez-vous à d'autres facteurs qui pourraient être intéressants pour votre société ?

1.1 Etes-vous satisfait(e) du contrat que vous avez signé ? Á quels niveaux l'êtes-vous et/ou ne l'êtes-vous pas ?

- *Points positifs du contrat*
- *Pourquoi vous ont-ils plu ?*
- *Points négatifs du contrat*
- *Pourquoi vous ont-t-ils déplu ?*
- *Quels auraient été les moyens de transformer ces points négatifs en points positifs ?*

1.2 Pour combien de véhicules votre (vos) carte(s) de carburant sert(vent)-elle(s) ?

- *Donnez-vous directement la carte de carburant à tous vos employés ?*
- *Sinon, remboursez-vous vos employés par kilométrage ?*

1.3 Quels en sont les avantages que vous tirez de votre carte de carburant ?

- *Réductions de la (les) carte(s) carburant*
- *Contrôle sur le kilométrage de chaque véhicule*
- *Possibilité de payer à la fin d'une certaine période définie par le contrat*
- *Récupération de la TVA à l'étranger*
- *Etc*

1.4 Permet(tent)-elle(s) à vos employés de faire le plein dans plusieurs autres stations essence que celles de la compagnie dont vous possédez la (les) carte(s) ?

1.5 Dans quelles régions voyagent vos employés? (Belgique, pays frontaliers à la Belgique, extérieur du Benelux ?)

1.6 Á quelle fréquence voyagent-ils à l'étranger ? Votre carte de carburant procure-t-elle des avantages suffisants suivant cette fréquence ?

1.7 Votre (vos) carte(s) de carburant vous donne(nt)-t-elle(s) des avantages à l'extérieur de la Belgique (récupération de la TVA)? Du Benelux ?

- *Si oui, lesquels ?*
- *Si non, cela ne vous pose-t-il pas de problèmes ?*

1.8 Avez-vous pris contact avec plusieurs compagnies pétrolières avant de faire le choix de l'une d'entre elles ?

- *Lesquelles ?*
- *Comment avez-vous eu le contact avec ces entreprises ? (Internet, bouche à oreille, contact des compagnies pétrolières elles-mêmes...)*
- *Pourquoi avoir choisi votre compagnie pétrolière actuelle plutôt que les autres avec lesquelles vous avez eu des contacts ?*

1.9 Lorsque vous avez fait le contrat pour votre (vos) carte(s) de carburant, comment s'est déroulé votre rendez-vous ? (Au niveau relationnel, durée de l'entretien, nombre d'offres proposées).

- *Avez-vous eu une bonne affinité avec le représentant commercial ?*
- *Pensez-vous que celui-ci vous ait donné l'ensemble des informations nécessaires à la prise de votre décision ?*

1.10 Comment se passe la prise de décision ?

- *En avez-vous parlé à vos collaborateurs ?*
- *Et en avez-vous parlé avec vos employés (par la voie des syndicats) ?*
- *Des réunions se font-elles à ce sujet ou bien ces décisions se prennent-elles par email/téléphone ?*
- *Tenez-vous compte des remarques effectuées lors de votre prise de décision ?*

1.11 Recevez-vous un feedback de la part des utilisateurs de la (les) carte(s) de carburant quant aux avantages/inconvénients de celle(s)-ci ?

- *Si oui lesquels ?*
- *Attendez-vous que vos employés/collègues vous en fassent part directement ?*
- *Ou est-ce une démarche de votre part afin d'améliorer le service ?*
- *Si non, pourquoi ne pas en tenir compte ? (Faute de temps, manque d'intérêt)*

1.12 Comment se passe la facturation ?

- *Débité directement*
- *Crédit payé en fin de mois*
- *Délais de paiement*

- *Prépaiement*
- *Etc*

1.13 Avez-vous payé des frais administratifs lorsque vous avez contracté votre contrat ?

- *Ont-ils joué une importance lors de votre prise de décision ?*

1.14 Avez-vous déjà changé de compagnie pétrolière ?

- *Si oui quelles en ont été les raisons ?*
- *Et quelle(s) étai(en)t cette (ces) compagnie(s) ? Vers quelle(s) autre(s) ?*

1.15 Selon vous, y-a-t-il des contraintes incombées de la possession d'une carte de carburant ? Si oui, lesquelles ?

- *Toujours lié à la même compagnie*
- *Type de contrat le même pendant des années (incapacité d'adapter le contrat endéans un certain nombre d'années)*
- *Impossibilité de rompre le contrat*
- *Etc*

1.16 Une sécurité existe-t-elle au niveau de vos cartes de carburant

- *Limites (blocage de la carte à partir d'un certain seuil, blocage lors de certaines périodes de l'année...)*
- *Alertes (envoi d'un message lorsqu'un certain seuil est dépassé)*
- *Etc*

1.17 Votre compagnie demande-t-elle un rapport sur ses consommations ?

- *Si oui, est-il personnalisé ?*
- *Avez-vous déjà eu des problèmes quant à ces demandes ? (Incapacité d'envoyer les rapports, livraisons tardives des rapports...)*
- *Avez-vous déjà eu des plaintes de la part de vos employés quant à la difficulté/l'incapacité d'envoyer ces rapports ?*

## 2 ANNEXE 2 : RETRANSCRIPTION D'INTERVIEWS

---

Remarque : Les numéros correspondent à ceux des questions de l'annexe 1.

### 2.1 INFORMANT 1

1.

Depuis 1990, je travaille pour une entreprise dans le secteur achats, contrats. Je suis responsable de tous les papiers, voitures, mobiliers et me charge des gros dossiers (3millions). Je suis donc procurer manager pour ce qui est des facilités et responsable de tout ce dont la compagnie a besoin pour survivre (sauf IT, architecting et hardware qui sont gérés par d'autres collègues.)

2.

Environ 750

3.

Nous faisons cela avec les entreprises qui se trouvent dans notre groupe. Nous avons essayé d'avoir d'autres partenaires mais cela n'a pas vraiment porté ses fruits (en partie à cause d'un manque de confiance). La compagnie travaille parfois en collaboration avec une banque mais ce système ne concerne pas pour la banque.

4.

La compagnie possède deux sortes de cartes de carburant :

- ESO pour sa propre flotte (voitures qu'elle avait achetées et revendait)
- Leasing ESO-SHELL

La compagnie possède désormais ses cartes chez Q8.

5.

Dès le moment où un employé possède une voiture de leasing, il doit faire une demande. La société commande alors une carte pour lui, ce n'est donc pas la compagnie de leasing qui le fait mais l'entreprise elle-même.

6.

La société fait un RSI. Cela signifie qu'elle regarde sur le marché quelles sont les différentes compagnies et prend contact avec elles. (Dats, ESO, Fleet poss., Lukoil, Octa +, Q8, Shell, Texaco, Total...). J'ai simplement demandé à mes collègues certaines informations sur la facturation et d'autres choses que je ne connaissais pas. Pour le reste, j'avais déjà de l'expérience à ce sujet. Les employés qui ne possèdent pas de voitures de société peuvent quand même demander une carte de carburant.

7.

Projet Team (une personne qui est un program manager) m'aide à faire un cahier de charges afin de voir si tout est compatible. Ensuite, je présente les résultats aux managers une fois que tout est terminé et que donc le contrat est établi. Je ne montre que les résultats (qualité, nombre de stations, remises sur le prix officiel...). A la fin de la présentation, je demande un accord et ce sont ces personnes qui le donnent. Le CEO signe le contrat final.

8.

J'ai téléphoné à plusieurs entreprises et les ai invitées. Après cela, j'ai envoyé un mail aux compagnies qui étaient d'accord. Dans celui-ci se trouvaient les besoins et les demandes de l'entreprise ainsi que le questionnaire (composé de questions générales (avec le numéro de TVA, la personne qui peut signer le contrat), des questions sur la situation financière et dans lequel nous demandons si la société est d'accord avec les conditions générales et sur quoi ils ne sont pas d'accord afin d'éviter des questions par après...)

Selon les réponses à ces questions, je peux déjà trier les entreprises, en éliminer certaines si certains besoins ne sont pas remplis et les comparer. Après quelques échanges de mails, la compagnie pétrolière possède deux/trois semaines pour donner leur offre (sur papier et sur USB). Une fois que la société possède toutes les informations, elle peut faire le scoring. A cette étape, aucun prix n'est encore fixé et les compagnies doivent passer aux négociations qui ne passent pas par un marchandage.

9.

- Dispersion des compagnies pétrolières (exemple : ESO en Flandres). En effet, un minimum de stations est nécessaire ainsi que la localisation
- Code de conduite
- Envoi des cartes et des codes séparément
- Possibilité multifuel (diesel, essence)
- Nombre de stations
- Spreading → localisation des stations (pour moi le plus important)
- Prix fina
- Situation financière de l'entreprise
- Card stop
- Possibilité de service avec la facturation

10.

Pouvoir donner d'autres factures (service carwash) et avoir un système avec des points qui peuvent être utilisés pour autre chose que le carburant.

Prendre de l'essence dans plusieurs stations différentes mais avoir des remises fixes pour avoir plus facile pour calculer les « saving »

1.1

Oui

Points positif :

- Prix
- Façon dont je travaille
- Vitesse d'acquisition des cartes
- Même remise pour le personnel et pour la flotte de véhicule

Pas trop de point négatifs car il y a beaucoup de discussions lors de l'élaboration du contrat.

Pour le moment, nous n'avons pas de gros problèmes ou alors de légers mais qui sont vite résolus.

## 1.2

Tous les membres du personnel reçoivent une carte mais payent eux-mêmes la facture (reçoivent quand même la ristourne).

L'entreprise rembourse les employés qu'à partir d'un certain nombre de kilomètres (< à 15 km, pas de remboursement).

## 1.3

- Possibilité de faire le plein dans un grand nombre de stations. De plus, le nombre de celles-ci augmente (bonne perception pour le futur.
- Très bon rapport sur la consommation, on doit taper le nombre de kilomètres avant de faire le plein. Cela apporte une certaine sécurité.
- Payer moins pour le carburant au total. (L'entreprise a donné des cours de conduite à ses employés pour consommer moins et choisit des voitures qui consomment peu).
- Possibilité d'avoir un suivi des consommations et donc de pouvoir donner des challenges aux employés. (Importance donc du reporting)
- Suivi avec le online tool.
- Accord avec des petits points qu'ils ont demandés lors de l'élaboration du contrat.

## 1.4

Non

## 1.5

C'est différent avec ce qu'il y avait avant. Dans le passé, nous avions une carte permettant d'aller dans le Benelux. Maintenant, ce sont souvent des voyages en Belgique. Nous avons demandé à la compagnie pour les autres pays mais la remise n'était pas assez avantageuse.

## 1.6

Beaucoup mais souvent en train et en avion. En général, ce sont les « grands » de l'entreprise qui se déplacent à l'étranger (300 personnes plus ou moins sur 4500). C'est souvent à Paris, aux Pays-Bas, en Angleterre, donc des lieux facilement accessibles en train.

## 1.7

Non

## 1.8

Déjà répondu plus haut

## 1.9

C'était correct, nous avons rigolé avec eux, ils n'avaient pas vraiment un contrat très avantageux, c'était assez amateur. Il y avait un commercial et un Legal. Ils ont trouvé des solutions sur les points litigieux.

1.11

Oui de temps en temps (souvent des soucis avec la station-service, avec les cartes). Les employés ne comprennent pas pourquoi nous prenons telle compagnie plutôt qu'une autre et nous avons donc fait passer l'information avec une comparaison de l'ancienne.

Lorsque le personnel nous donne le feedback, nous en discutons avec Q8. Avant, nous faisons un meeting tous les 6 mois, maintenant c'est sur demande.

1.12

Il y a la facture pour le personnel utilisant la carte et pour la flotte, tout arrive en digital. Le montant est directement prélevé du compte mais nous avons toujours des délais, ce qui assure un bon contrôle.

1.13

Non, cela a été discuté lors de la négociation.

1.14

Oui, avant nous avions un contrat avec Shell, ensuite un contrat avec Shell et Eso, nous avons changé car :

- Le nombre de stations diminuait.
- Il y avait 2 fournisseurs et 2 pourcentages différents.
- Nous avons reçu des plaintes du personnel qui ne trouvait pas les stations.

1.15

Non

1.16

Nous avons des limites et des alertes (par jour et par mois).

1.17

Oui, nous demandons des rapports personnalisés par véhicule via la plaque mais uniquement pour les véhicules professionnels et non pour les privés.

## 2.2 INFORMANT 2

1.

Il y a quelques semaines, j'étais dans la gestion opérationnelle avec la mise en pratique des avantages extralégaux au sein de l'entreprise. Maintenant (à partir du premier avril), je suis dans la décision stratégique avec la composition and benefit (Benchmarking)

2.

3000 (cete flotte comprend toute la fottes de l'entreprise sauf le côté assurance et investment).

3.

Non (pas certain de la réponse)

4.

Oui tous les conducteurs fonctionnels. Nous avons un contrat d'exclusivité avec Alphabet (et compagnie Total). Il y a toujours un ancien contrat chez Liseplan (carte NTC) pour +-200 voitures mais cela reste très peu.

5.

Dès qu'ils ont une voiture, ils reçoivent une carte pour le Benelux ou une carte internationale (dépend du statut).

6.

Il y a plusieurs intervenants tels que le fleet manager, le département décisionnel HR, Risk, legal,...

7.

C'est le groupe de travail qui réalise toutes les recherches mais la décision vient de l'EXCO (Executive Commitee).

8.

Nous sommes avec Total depuis 2009 et nous avons maintenant un contrat d'exclusivité avec ce fournisseur. Ils sont intéressants car ils ont un tooling que les autres n'ont pas ; beaucoup d'avantages au niveau du service contrat, un grand nombre de pompes et un prix avantageux.

9.

Voir plus haut les 3 facteurs cités.

10.

La société va bientôt se lancer dans un nouveau système et donc il serait bien que le tool évolue aussi et devienne plus flexible. (Pour le moment c'est facile pour commander une carte de carburant car tous les profils sont les mêmes (la compagnie ne voit qu'un seul client général) Avec la nouvelle formule, il va y avoir plus de profils différents (1 par personne) → 3000 profils à gérer. Il serait aussi bien d'avoir une compagnie qui développe un respect pour des conduites plus vertes.

1.1

+ : Le prix et la flexibilité. En effet, la compagnie évolue rapidement et espère donc que Total va suivre (gérer les cartes que la compagnie aura dans le futur est important).

Accès facile via internet et Tool très utilisé.

- : Facturation pas toujours optimale. Mais notre entreprise n'est pas facile non plus. (Problème actuel lié au téléchargement de la facture en ligne). Nous aimerions bien avoir une procédure fixe et pas une procédure qui change sans que l'on nous prévienne. Parfois nous avons l'impression que, pour eux, ce ne sont pas des changements très importants mais cela a de grosses répercussions chez nous.

L'entreprise aimerait bien avoir une attention particulière au niveau opérationnel car au niveau commercial tout se passe très bien.

Néanmoins, le tool est entre les 2 (ni facile ni difficile). Pour une personne qui s'y connaît et qui comprend ce que les chiffres veulent dire, l'utilisation du tool n'est pas compliquée. Mais une personne débutante pourrait trouver cela compliqué.

1.2

3000, il n'y a que ceux qui ont la voiture qui ont la carte. On nous avait proposé l'option pour les autres mais nous ne l'avons pas prise.

1.3

- Prix bas

- Limite de la carte en fonction d'un certain montant. On parle ici de limite fictive, car une fois la limite dépassée il suffit de téléphoner pour débloquer la carte (téléphoner à Alphabet). Les niveaux :

- Benelux : 250€/semaine

- International : 300€/semaine

C'est un bon contrôle anti-abus.

- Contrôle sur le kilométrage (il faut encoder le nombre de Km à la pompe) mais aussi un contrôle au niveau de la capacité du réservoir. En effet, il y a un tool qui a en mémoire la capacité de chaque réservoir pour être sûr que la personne ne « vole » pas du carburant.
- Contrôle sur la consommation. En effet, toujours pour lutter contre la fraude. Possibilité de voir les consommations de chaque personne (ex : une personne qui prend 25L et donne 25L à une autre voiture et la semaine suivante il prend 50L → détecte les problèmes).
- L'entreprise ne récupère pas la TVA du fait de son activité.
- La carte est liée à la voiture et partiellement à la personne qui la conduit (une fois qu'elle quitte l'entreprise ou la fonction, elle remet la voiture et la carte de carburant).

1.4

Non

1.5

International et Benelux (toujours en fonction des statuts). On peut voyager avec sa carte pour le boulot et en même temps hors du boulot. Ils font ce qu'ils veulent avec la carte. Il n'y a que ces types de cartes et pas de cartes valables que pour le territoire (national).

1.6

On ne sait pas dire.

1.7

Pas de récupération car le secteur l'interdit.

1.8

Oui, shell, Q8,.. Avant il avait de petites cartes de réduction mais pas pour grand-chose.

1.9

On contacte toutes les sociétés qui pourraient être fournisseuses. Après on fait un groupe de travail où l'on discute de tout et où l'on fait les requirements. Cela est très important de les définir car la compagnie pétrolière doit pouvoir répondre à nos besoins. Ensuite, c'est le système de l'entonnoir où l'on évacue toutes les sociétés qui échouent. Une fois cela fait, on refait des interviews plus précises. Une fois le choix fait, il y a la procédure d'implémentation qui nécessite beaucoup de meetings. En effet, ce n'est pas quelque chose qui change du jour au lendemain.

1.10

Comme expliqué plus haut, la prise de décision se fait avec le groupe de travail et le EXCO. Le but de tout cela est de challenger la compagnie pétrolière pour voir jusqu'où elle est prête à descendre son prix, jusqu'où elle est prête à aller.

1.11

Non tout le monde est content d'avoir cette carte de carburant. Il y a juste des problèmes opérationnels communs comme lors d'erreur 3 fois de suite de code pin, ...

Au niveau des codes PIN, il y a une grande sécurité. Ils sont envoyés 2 semaines avant la carte de carburant. Le personnel peut choisir de garder ce code ou de le changer.

Il y a néanmoins des problèmes avec les localisations des stations essence.

1.12

La firme paye 2 fois par mois. C'est la société qui paye et non l'employé et c'est une domiciliation.

1.13

Je ne sais pas si on a payé des frais de dossier, je sais simplement qu'on paye des frais par carte de carburant.

1.14

Oui nous avons changé en 2009, avant nous étions avec une compagnie qui proposait SHELL, TOTAL, Pétrofina etc. Maintenant nous avons changé pour des raisons de prix et de facilité de gestion.

1.15

NON

Nous avons un contrat déterminé avec Total. Une fois la fin du contrat, une étude de marché a été refaite pour savoir si nous allons continuer ou non avec eux.

1.16

Il y a, comme je l'ai dit, une limite fictive, des contrôles sur la capacité du réservoir, sur la consommation. Tout se voit sur le Tool, il est parfois important d'automatiser les procédures.

Le tool est un outil très important.

1.17

Oui et il peut être personnalisable pour une voiture. Le tool nous met tout à disposition.

## 2.3 INFORMANT 3

1.

Je suis depuis 42 ans dans la société et ai passé 8 ans dans la fonction d'acheteur. Depuis le début de cette année, je suis responsable des flottes pour toute la Belgique

2.

800, il y a 2 sortes de véhicule, les personnels (directeur jusqu'à employé et les cartes sont liées à la personne) et les utilitaires (ouvriers et cartes liées au véhicule).

3.

Non

4.

Une seule, Total

5.

Dès qu'il a une voiture, il a la carte

6.

C'est moi ainsi que mon supérieur qui est le responsable achat

7.

En général, c'est moi car je suis le responsable de flotte, mais parfois je dois avoir la signature du directeur financier pour avoir plus de poids sur le contrat. Je prends à chaque fois part à une discussion avec le directeur en ce qui concerne les comparatifs.

8.

Il y a plusieurs rencontres avec plusieurs compagnies pétrolières (Tescaco, shell, Q8, Total) : durant la première, l'entreprise présente les exigences de la société et reçoit celles de la compagnie pétrolière, ensuite pendant la deuxième rencontre, l'entreprise et la compagnie en discutent et enfin, la troisième est pour signer le contrat. (Une fois les exigences fixées, la société réalise déjà des comparatifs et élimine les compagnies qui ne leur conviennent pas). Dans notre cas, cela s'est terminé entre Shell et Q8.

9.

- Le réseau ainsi que le nombre de pompes
- La proximité des pompes avec leur implantation
- La ristourne (il y a une double ristourne : sur le prix à la pompe et ensuite sur la facture totale)
- Pas d'importance des services annexes
- La qualité n'est pas un facteur en soi, on sait qu'en Belgique la qualité est à peu près la même partout
- Les contrôles sont très importants, il faut toujours en discuter.

10.

Pour le moment, nous voulons réaliser une table ronde avec les compagnies de leasing et la compagnie.

- En effet, il serait bien d'alléger l'administration : demander aux compagnies pétrolières d'envoyer directement le rapport des consommations aux compagnies de leasing car elles sont beaucoup plus professionnelles et ont une meilleure connaissance du marché. Cela faciliterait le travail en administration et réduirait les coûts de formations (on ne doit plus former le personnel à cette tâche). Le contrôle serait alors fait chez les compagnies de leasing qui avertiraient la compagnie en cas de fraude.

- Système de reconnaissance de la voiture comme il y a chez Texaco. De cette manière, il y aurait un gain de temps à la pompe où il ne faudrait plus encoder le nombre de kilomètres de la voiture.

1.1

Tout à fait satisfait (essaye de négocier le projet cité plus haut)

1.2

Voir 2.

1.3

Notre carte est valable uniquement en Belgique et les employés n'ont pas de possibilité de partir en vacances avec elle. Ils ne peuvent pas faire 2 pleins au cours de la même journée sinon elle se bloque (système de contrôle)

1.4

Non

1.5

Les employés peuvent voyager partout mais le plein ne peut être effectué qu'en Belgique.

1.6

C'est très rare qu'un employé travaille à l'étranger car il n'y a pas de chantier ailleurs qu'en Belgique. Les employés partent une à deux fois par an à Paris pour des meetings mais le moyen de locomotion utilisé est principalement le Thalys.

1.7

Non

1.8

Voir point plus haut

1.9

Voir plus haut

1.10.

Les réunions sont en face à face, il n'y a aucune prise en compte des employés. J'en discute après avec mon directeur général et en principe c'est à lui que revient le choix de la décision.

1.11

Non, pas de feedback (sauf quand les cartes sont perdues ou avalées mais ceci n'est pas lié à la compagnie pétrolière). Tout le monde est satisfait de Total.

1.12

La facturation se passe bien, nous sommes très satisfaits, nous pouvons recevoir une facture papier mais nous pouvons aussi l'avoir Online. Ce dernier mode est très pratique car directement les différentes cartes sont imputées dans le département dont elles font partie, ce qui facilite grandement la comptabilité. (Grande importance du système online).

1.13

Non pas de charges administratives et pas non plus de charges locatives des cartes (mais cela n'a pas joué un rôle dans leur décision)

1.14

Oui, Shell était là en premier mais en raison de leur origine française, nous avons choisi un contrat plus international. De plus, Shell avait de moins en moins de stations.

1.15

Non, il n'y a pas de contrainte car nous ne faisons que des contrats d'un an qui sont renouvelés si rien n'est décidé. S'il y a un gros problème, nous pouvons changer les termes du contrat en cours d'année. L'entreprise veut une certaine stabilité car changer de fournisseurs est une lourde charge administrative.

1.16

Mensuellement nous recevons les rapports et pouvons aller les consulter via internet. Nous ne recevons pas d'alerte de la part de la compagnie en cas de problème, nous faisons le travail de contrôle nous-mêmes.

1.17

Oui, nous consultons des rapports, il y a une ligne par utilisateur. Tout peut être téléchargé en Excel. Nous pouvons même faire ce rapport quotidiennement.

Les employés ne peuvent pas consulter eux-mêmes ces registres mais ils peuvent toujours demander au service ce qu'il en est.

## 2.4 INFORMANT 4

1.

Je suis depuis 35 ans dans l'entreprise et cela fait 15 ans que je suis Fleet Manager.

2.

La société possède 450 voitures auxquelles les cartes sont directement liées et ne le sont donc pas aux employés (Si un employé n'a pas de voiture de société, il ne peut recevoir la carte).

3.

Nous sommes dans 3 compagnies de leasing mais les cartes sont trop chères chez ces-dernières.

4.

Il n'y a un contrat que chez Shell

5.

Dès qu'un employé reçoit la voiture de société, il reçoit la carte.

6.

Nous réfléchissons avec le service HR quant aux propositions.

7.

La décision finale est prise par la direction et le service du personnel et parfois en concertation avec le directeur financier.

8.

Les négociations se font toujours avec un représentant commercial qui vient et qui présente le produit et fait des propositions.

Il y a alors une comparaison qui est faite entre les différentes compagnies pétrolières qui sont venues (Shell, Total, Q8)

9.

- La ristourne au litre

- le nombre de stations

- la carte était gratuite

- Site avec un accès simple (bon service online)

- Pas devoir revoir le contrat car ils sont toujours avec la même compagnie (gain de temps + confiance avec le fournisseur)

- Facilité au niveau administratif

- Contact avec la personne, celle-ci connaît la compagnie et donc connaît ses besoins. Il y a alors une certaine complicité avec la personne de contact.

10.

/

1.1

Oui nous sommes satisfaits à tous les niveaux, le seul bémol est le nombre de stations qui diminue.

1.2

Voir point 2.

1.3

Une alerte arrive sur le nombre de litres/jour ou par transaction. Cela est utile pour voir quand l'employé fait le plein (problème quand il utilise sa carte alors qu'il n'a pas le droit). Le problème est qu'on ne sait pas bloquer les cartes.

1.4

Avec la carte, nous pouvons faire le plein aux stations Shell et Eso mais aussi à celles d'Avia et OilFrance (en France).

1.5

Les employés voyagent partout (en Allemagne, en France et dans le Benelux et peuvent même aller plus loin car la carte peut aussi être utilisée pour leurs vacances et si il n'y a pas de stations qui fonctionnent avec leur carte, ils peuvent rentrer une note de frais).

1.6

Tous les jours

1.7

Oui, il me semble qu'il y ait une récupération de la TVA mais pas dans tous les pays. C'est le service comptabilité qui se charge de cela et non la compagnie pétrolière.

1.8

Voir point 8.

1.9

Cela était très simple, il n'y a pas eu beaucoup de démarches à faire, tout a été regardé et discuté.

Le temps de livraison des cartes à été abordé.

On dresse une liste de questions à laquelle les entreprises doivent répondre. Après cela on dresse les points positifs et négatifs et la décision vient à la fin du processus.

1.10

Je demande un entretien avec le service HR ou financier. J'explique la situation et donne mes commentaires. C'est le service avec qui je discute qui prendra la décision finale.

1.11

Très rarement, au début les employés avaient du mal car la localisation des stations n'était pas évidente. Ce sont les employés qui viennent à nous et non l'inverse. Nous tenons bien sûr compte des remarques mais comme elles ne sont pas nombreuses, cela n'a pas beaucoup de poids.

1.12

La facturation est mensuelle pour des raisons de facilités administratives, je n'ai aucun retour de la comptabilité ce qui montre que tout va bien.

1.13

Il n'y a pas de frais administratifs et de location de la carte. Mais nous n'avons pas vraiment pris cela en compte pour nous décider.

1.14

Pas depuis que je suis là.

1.15

Non, il n'y a pas de contraintes car nous ne signons pas pour des contrats de plus d'un an. Même si un gros souci arrive, il y a toujours moyen de s'arranger avec la compagnie pétrolière.

1.16

Les cartes sont nominatives et donc liées à l'employé. Il y a juste des alertes mais pas de blocages car il faut quand même que l'employé sache faire le plein. Je réalise moi-même le contrôle et en cas de problème j'en discute avec l'éventuel fraudeur pour avoir des explications. Mon entreprise veut faire confiance à ses employés.

1.17

Non, pas de demande personnalisée, j'utilise surtout le service online. Ce dernier ne doit pas être très complexe, ni trop simpliste mais doit proposer toutes les fonctionnalités utiles pour pouvoir effectuer le contrôle (date, nombre litre, position de la pompe, etc).

## 2.5 INFORMANT 5

1.

Je suis assistante d'administration, je gère les salaires et le parc voiture et m'occupe aussi de l'administration des nouveaux employés et des assurances. Cela va faire bientôt 14 ans que je suis est au service RH.

2.

Nous possédons +- 160 véhicule, tous en leasing et il y a une carte de carburant extérieure à la société de leasing pour tous les véhicules. (les cartes sont nominatives)

3.

Non

4.

Oui une seule chez Q8

5.

Oui, l'employé reçoit directement la carte de carburant et celle-ci est liée au conducteur.

La carte de carburant est uniquement valable pour les voitures de société mais la société offre aussi une ristourne à leurs autres employés à titre privé (qui est directement prélevée de leur salaire. Ils doivent donc signer une convention). La carte est alors privée et n'est pas comptée dans l'entreprise.

6.

Principalement avec la direction du personnel et la direction financière.

7.

La décision est prise en concertation avec les 2 parties citées plus haut mais la signature est faite par la direction du personnel.

8.

La direction du personnel rencontre plusieurs fournisseurs (3-4). Cette rencontre n'est pas pour réaliser un contrat mais pour évaluer le marché et voir si une entreprise n'est pas meilleure que celle qu'ils ont actuellement.

Ensuite, ils réalisent une comparaison avec les critères souhaités par leur société pour faire leur choix. Ici ils sont restés chez Q8 car la compagnie a offert une meilleure proposition qu'avant.

9.

- Le nombre de stations mais surtout la dispersion sur le territoire car il faut des stations proches de chez nous, de leurs clients et du travail.

- le tarif

- Les services annexes ne sont pas importants. Les cartes ne servent que pour le retrait de carburant.

- Qualité pas importante

- Bonne collaboration et facilité sur internet (la gestion online fonctionne très bien)

- Contrôle très important et possibilité de pouvoir effectuer des feedback sur des employés

- Facilité administrative (plus devoir encoder des notes de frais)

10.

/

1.1

Oui, de temps en temps, il y a des problèmes techniques non liés à la compagnie pétrolière.

+ : Bonne collaboration et le service clientèle est très bon et très rapide pour réparer les petits problèmes qui surviennent.

- : Il n'y a pas suffisamment de pompes sur les autoroutes et dans d'autres régions parfois éloignées (mais pas très grave).

1.2

Voir point 2.

1.3

Contrôle sur le type de carburant (diesel et si il y en a un autre on vérifie si l'employé a reçu une voiture de remplacement) mais pas de contrôle sur la limite.

Des rapports sont possibles si jamais il y avait une fraude avec la possibilité de savoir dans quel endroit le retrait a été fait (en cas de vol). Savoir aussi les dates auxquelles les retraits ont été effectués.

Encodage du kilométrage à la pompe, ainsi qu'un code PIN. Il y a aussi un contrôle additionnel avec une identification interne que l'employé doit encoder à la pompe.

1.4

Non

1.5

Principalement en Belgique mais quelques membres ont un contrat particulier et ont donc une carte pour la Belgique et le Luxembourg.

1.6

Très difficile à dire, peut être 1 fois par semaine mais ce n'est pas si régulier.

1.7

Il y a des facturations séparées (Belgique et Luxembourg- mais je ne sais pas s'il y a une récupération de la TVA.

1.8

Voir plus haut

1.9

Voir plus haut

1.10

Voir plus haut

1.11

C'est les employés qui viennent faire un feedback quand quelque chose ne va pas. Nous ne tenons pas compte de ces feedbacks pour choisir notre nouvelle compagnie car le personnel est en relation directe avec Q8 (et donc si il y a un problème celui-ci peut être vite réglé).

1.12

Facture mensuelle car plus simple pour la comptabilité

1.13

Non pas de frais, ni de charges locatives pour les cartes de carburant. Et cela a joué un rôle dans le choix.

1.14

La société est le fruit d'une fusion, avant il y avait un contrat chez FINA et Shell mais pour la tarification (ristourne) et pour le réseau, nous avons choisi Q8.

1.15

Non, le contrat n'est pas fixe ce qui permet de ne pas avoir une exclusivité chez la compagnie pétrolière, il s'agit d'un bon moyen de pression.

1.16

Voir plus haut

1.17

Oui mais pas régulièrement. Le site est un très grand avantage car il permet d'avoir de l'information directement sur une carte ou sur un conducteur en particulier.

## 2.6 INFORMANT 6

1.

Responsable des ressources Humaines depuis 5 ans, j'ai une équipe de travail avec moi pour m'aider dans la gestion du personnel, des formations etc...

2.

220 et la carte de carburant y est directement associé

3.

Non

4.

Oui chez Total uniquement

5.

Oui l'employé reçoit la carte en même temps

6.

Avec le CEO, je discute des contrats que les compagnies pétrolières m'ont proposés. A titre informatif j'en parle avec le comité de direction.

7.

C'est moi qui décide la compagnie et j'ai le droit de signer le contrat.

8.

J'ai fait 2 rencontres en face à face et il y a eu plusieurs échanges de mails pour avoir des informations supplémentaires.

Avant il y avait 2 compagnies (car Marsh est le résultat d'une fusion), Shell et Total, j'ai demandé aux deux de refaire un contrat (une révision) pour toute l'entreprise.

9.

- Prix (mais pas eu le plus gros poids dans la décision)
- Couverture réseau (surtout cela qui a marqué)
- Facilité d'utilisation du service (call center efficace et facilité de reporting)
- bonne présence sur les autoroutes

10.

Avant, l'employé avait le droit de faire le plein à l'étranger avec sa carte mais maintenant nous ne voulons plus à cause des abus qui ont été faits.

1.1

Oui, tout à fait satisfait, pas de points négatifs pour le moment, il y a une très bonne accessibilité chez Total

1.2

Il n'y a que les voitures du parc auto qui ont droit à la carte de carburant

1.3

- le prix bien sur

- Assistance en cas de problème, la société couvre en cas de remplacement de véhicule

- Boutique sur le côté (mais pas vraiment rentré en ligne de compte)

- Pas de blocage de la carte en cas de problème mais il y a des alertes qui sont envoyées

1.4

Non

1.5

Belgique et aussi toute l'Europe mais les cartes ne sont valides qu'en Belgique

1.6

Tout le temps

1.7

Non car nous ne voulons plus de service à l'étranger. En effet, les employés profitaient trop de ce service et cela occasionnait des frais énormes pour l'entreprise. Maintenant, si les employés font le plein pour le travail à l'étranger, ils doivent rentrer une note de frais.

1.8

Outre le fait que j'ai rencontré les 2 anciens fournisseurs, j'ai aussi regardé sur le marché le prix des autres compagnies mais ne les ai pas contactés

1.9

Voir en haut

1.10

Voir en haut

1.11

Oui mais pas de manière systématique, en général les employés sont tous contents (certains ne le sont pas car ils perdent un peu de confort (l'ancienne station concurrente était juste à côté de chez eux). Chez Total on peut choisir son code secret alors que chez l'autre non (mais ça c'est du détail).

J'ai fait une petite enquête auprès des employés pour voir ce qu'ils attendaient de la compagnie pétrolière. Mais je n'ai pas demandé leur avis quant à la compagnie qu'il fallait choisir.

1.12

La facture se fait de façon mensuelle et ils sont très satisfaits de son déroulement

1.13

Non, il n'y a eu aucun frais administratif et il n'y a pas de charge locative pour les cartes.

1.14

Oui avant il y en avait 2 maintenant nous sommes restés que chez total (pas parce que le service de Shell était mauvais, il y avait une bonne entente) mais c'était plus simple d'être chez Total (et gain économique aussi).

1.15

Non, pas à ma connaissance, le contrat peut être résilié à tout moment car cela fait plus d'un an que nous sommes avec eux.

1.16

Alerte sur le nombre de litres pris à la pompe, quand l'employé fait le plein il doit aussi mettre son nombre de kilométrage ainsi que son code secret. Il y a directement une alerte si un bug est détecté.

Il y a aussi une alerte sur le type de carburant.

C'est le package standard, nous n'avons rien demandé en plus à Total

1.17

Non, l'outil regarde de manière mensuelle et si il y a une anomalie, j'en parle avec l'employé concerné. Le service Online est très bon et simple d'utilisation. C'est un atout majeur, ils sont très contents de la simplicité de l'outil informatique.

## 2.7 INFORMANT 7

1.

Je suis responsable Logistique et responsable qualité et depuis 13 ans dans la boîte.

2.

287 véhicules et les cartes ne sont uniquement valables que pour eux

3.

Oui mais nous n'en avons pas tenu compte car les politiques changent d'un pays à l'autre. Avant nous étions chez Total mais le prix pour l'international était trop cher pour nous.

4.

Oui, nous avons une carte multi carburant (NTC) et pouvons aller chez Total, Q8, Shell et Eso. (les 2 dernières compagnies sont plus à une échelle européenne)

5.

Les employés reçoivent dans les 10 jours une carte nominative, ce qui prévient des excès.

6.

Il y a le conseil de direction, je fais une présentation devant eux et nous prenons la décision ensemble.

7.

Nous sommes 2 personnes, moi et un administrateur délégué mais la décision revient au comité de direction.

8.

Nous avons contacté Q8 et Total, nous n'avons pas attention qu'au prix de celles-ci mais aussi au nombre de points d'achat. Nous avons alors préféré prendre la carte NTC qui nous permet d'avoir plusieurs points de ventes différents.

9.

- Facilité de gestion, nous pouvons faire des reportings et faire des contrôles automatiques

- suivi des employés

- Multi carburants

- Prix très intéressant

- préfère les stations express, les employés vont à la pompe pour faire le plein et rien d'autre

10.

Toutes les facilités de la carte doivent être gérées, ce qui demande beaucoup de travail. Ce que la compagnie veut c'est un frein aux excès

1.1

Nous sommes satisfaits, il n'y a pas eu de soucis dans la mise en place du système

Un point négatif est que l'interface de gestion est un peu moins complète que chez Total car c'est pour plusieurs compagnies

1.2

Voir le point 2.

1.3

- Contrôle

- factures séparées pour ceux qui viennent de l'étranger avec tous les détails

- limite sur le nombre de litres, le prix ou le montant total (il y a des alertes dessus)

- avant les employés ne pouvaient prendre que du diesel, maintenant c'est pour tout type de carburant

1.4

Oui, Total, Q8, Shell, Eso

1.5

Benelux, le reste se fait en train

1.6

Quelque fois mais je ne sais pas très bien, cela représente 10% de la flotte

1.7

L'avantage est de ne plus devoir faire des notes de frais

1.8

Les sociétés sont venues d'eux même à nous

1.9

Discussions uniquement par Email, tout s'est fait très rapidement. Le site était très clair, nos fournisseurs de véhicules étaient déjà clients chez NTC et donc nous sommes passé par là pour avoir les cartes (en demandant le même prix qu'eux)

1.10

Voir plus haut

1.11

Quand tout se passe bien, il n'y a aucun retour. Les retours des employés sont très rares et c'est souvent pour des problèmes techniques.

1.12

La comptabilité gère ce point, je n'en ai aucune idée.

1.13

Il y a un montant par carte et par mois (1.05€) mais nous sommes sur le point de discuter pour réduire le prix dans le futur

1.14

Avant nous étions chez Shell puis nous sommes passé chez Total car le leasing nous le proposait. Cependant, quand la carte NTC est arrivée, nous nous sommes jetés sur l'occasion

1.15

Non, il n'y a pas de contrainte car c'est avantageux pour nous de pouvoir faire le plein dans différentes stations. Nous pouvons arrêter quand nous le désirons le contrat.

1.16

Les contrôles sont moins sophistiqués qu'avant. En effet, comme il y a plusieurs compagnies différentes, nous sommes obligés de ne prendre que les informations en commun.

1.17

Non pas personnalisé car nous recevons un fichier Excel dans lequel tout se trouve et nous pouvons exécuter n'importe quelle action grâce à lui.

## 2.8 INFORMANT 8

2 personnes sont venues au rendez vous

1.

Nous sommes tous les deux entrés au service Fleet vers la fin des années 2000, cela fait 14-15 ans que nous sommes dans le métier (un a commencé en 94 et l'autre en 96). Lui est au service finance et est passé dans plusieurs services comme comptable et ressources humaine et je suis le fleet manager de la société et gère tout le parc auto du groupe.

Nous sommes en contact avec tous les départements pour fournir les véhicules

2.

Tous types confondus, il y a plus de 7000 véhicules. Une partie concerne les voitures de société (management et vente) et l'autre concerne les véhicules utilitaires (mais attention cela comprend les remorques, compresseurs, camions, semi-remorques etc). En prenant le groupe dans son entièreté (filiale comprise) il comprend 7312 véhicules et il y a 3718 voitures de société. De 2008 à 2013 le nombre d'utilitaire a baissé (soustraction et moins d'ouvriers) et le nombre de voitures de société a augmenté

Il y a des cartes nominatives (pour les voitures de société) et des cartes liées à la voiture pour les utilitaires (Code chauffeur pour s'identifier et un code secret)

3.

La société est une grande force qui fait pression elle-même pour ses filiales. Les autres sociétés (filiale) vont faire des contrats annexes. Ce sont les filiales qui profitent du contrat.

4.

Une seule, Total

5.

Quand une personne rentre dans la société c'est presque toujours avec une voiture de société et elle reçoit une carte (budget illimité). Il y a aussi une politique verte du groupe (nous essayons de rouler moins avec les véhicules et de faire moins de pollution). Dans ce cas, la personne a le choix de prendre le train et reçoit quand même une carte de carburant mais avec un budget limité. Ceux qui gardent leur voiture personnelle n'ont pas droit à la carte de carburant.

6.

Il y a 2 aspects, l'aspect contrat et surtout la négociation des prix et c'est le sourcing management qui s'occupe de cela (service achat) mais tout ce qui est opérationnel c'est nous qui le gérons (commande des cartes, gestion des codes secrets,...). Le contrat se fait tous les 3 ans.

7.

C'est nous qui décidons une fois que tout est fixé.

8.

A peu près tous les 3 ans, nous faisons un appel au marché. Nous réalisons un cahier de charges où nous mettons tout ce que nous voulons sur les cartes (caractéristiques, sécurités, ...). Le service de vente vont alors voir qui

répond à ces attentes et vont les rencontrer. Ils font alors un Top 3 des compagnies qui sont venues discuter. Le top 3 a été : ESO, SHELL et Total.

9.

- Le prix (très important car représente 1/3 du budget mais ce n'est pas le seul critère). (Ici, nous n'avons pas choisi la compagnie la moins chère). Possibilité d'avoir un prix fixe ou plus bas (si le prix à la pompe est plus bas que prix de réduction, pouvoir choisir le prix à la pompe).

- interface (doit être simple)

- Niveau du service (haut niveau)

- Nombre de stations

- Couverture réseau (il ne faut pas un trop grand nombre de kilomètres pour faire le plein (National)) et pouvoir fournir une liste des stations pour le donner à nos employés ou les encoder dans les GPS

- temps de livraison des cartes

- Gestion du système (pouvoir à tout moment voir qui fait le plein, combien il a pris, son immatriculation, ...)

- Bonne sécurité (pour éviter toute fraude), le système doit être nickel, pas de fraude possible. Et nous devons être capable d'avoir et de fournir toutes les données sur ce qui se passe) Ex : véhicule utilitaire pour le travail donc pas possible de faire le plein le samedi soir) => alerte. Alerte aussi quand le kilométrage n'est pas bon.

- Avoir un système qui est compatible avec celui de l'entreprise (pouvoir recevoir des fichiers qui peuvent être lus et insérés dans des programmes de l'entreprise)

- Reporting (pouvoir donner le nombre de litres total que l'employé a déjà pris, consommé. Car si il y a une carte limitée, les employé savent combien il leur en reste et avec cela ils peuvent calculer la moyenne de la consommation de leurs employés).

- Il y a des demandes internes de la part des employés concernant des services liés à la carte comme la possibilité d'aller aux toilettes sur les autoroutes, le carwash)

- Pompe haut débit pour les camions

- Pouvoir paramétrer chaque carte au cas par cas

10.

Changer le code PIN des cartes, avoir une puce sur la carte pour plus de sécurité et plus de possibilité. Car si une limite est mise sur la carte, comme il y a qu'une bande magnétique, il faut changer toute la carte.

Une idée serait aussi de pouvoir offrir des endroits de stockage pour le matériel de l'entreprise.

1.1

Oui, pas vraiment de points négatifs plus des choses à améliorer.

1.2

Voir point 2

1.3

- Limite

- Alerte

- Réduction sur le prix à la pompe

- Contrôle par kilométrage par personne et par véhicule.

- Avoir toutes les informations sur le moment, le lieu, le nombre de litres etc, le prix à la pompe.

- Pouvoir avoir accès aux caméras des stations en cas de fraude (bon services)

1.4

Non

1.5

Pour les utilitaires c'est national, pour certains véhicules de sociétés la carte est valide pour les pays frontaliers. Mais pour la facturation, tout vient en même temps, pas de différence.

1.6

La possibilité de faire le plein à l'étranger est nouvelle pour eux et c'est surtout pour le privé.

1.7

Oui, nous récupérons la TVA et c'est le service comptable qui s'en occupe.

1.8

Voir plus haut. Les fournisseurs sont connus du service achat, ils reçoivent les prospectus etc.

Pourquoi Total ? Très professionnel et ils ont un bon réseau et un grand nombre de stations

1.9

Il y a 2 tours, comme expliqué ci-dessus. Les échanges se font en face à face et nous n'avons pas tenu compte du relationnel. Il n'y a que le contrat qui compte. Nous nous voyons une à deux fois par an pour mettre à jour certaines choses.

1.11

Aucune enquête de satisfaction pour les cartes de carburant n'a été faite car nous faisons attention et nous nous y connaissons. S'il y a un problème, les employés posent leurs questions dans des rubriques (problème de pneus, de code, de blocage,...) et les questions nous reviennent. Nous tenons compte des remarques et essayons de les résoudre directement.

1.12

Toutes les quinze jours et il faut payer dans les X jours. Plus de factures papier, tout arrive en PDF. Cela est bien pour l'organisation et pour l'administration (plus besoin de scanner les factures)

1.13

Non

1.14

Esso : bon prix mais service catastrophique et pas très professionnel

Shell : même problème (nombre de stations en baisse). J'avais une expérience avec Esso mais pas avec SHELL.

1.15

Non, car quand on change de fournisseur, il faut changer beaucoup de choses et c'est donc beaucoup de travail. Donc rester avec le même est une forme de stabilité qui est bénéfique. S'il y a des modifications à faire, on peut modifier les cartes mais pas le contrat.

1.16

Limites, alertes sur quantité et capacité du réservoir, alertes sur le kilométrage, sur le moment où les employés font le plein.

Si l'employé perd la carte, c'est lui-même qui doit téléphoner à Total et doit quand même prévenir le service pour voir si tout est bien stoppé.

1.17

Nous recevons toutes les transactions par PDF et regardons alors dessus. Mais lorsque nous avons une plainte en interne, nous pouvons aller sur le site de Total et avoir un rapport détaillé sur une personne en particulier.

Les employés ne peuvent pas aller voir eux-mêmes sur le site de Total. S'ils veulent avoir des renseignements, ils doivent passer par leur service. C'est mieux comme cela car cela apporte moins de travail de gestion.

## 2.9 INFORMANT 9

1.

Je suis dans l'entreprise depuis 1982 (22 ans) et assume le poste de Global vendor officor et suis donc chargée de l'achat. Et plus particulièrement du Fleet management (gestion de la flotte).

2.

330 véhicules

3.

Non

4.

Une seule chez Total

5.

Lorsqu'un employé acquiert une voiture de société, il reçoit directement une carte de carburant. Les employés ayant juste une voiture privée ne peuvent avoir cette carte. Outre les employés ayant une voiture de société, les ouvriers travaillant avec les véhicules utilitaires ont droit aussi à ces cartes de carburant.

6.

Non il n'y a que moi et mes collègues de l'équipe qui rencontrent les compagnies pétrolières

7.

C'est mon service aussi qui s'occupe de signer les contrats (car nous sommes en charge de tous les achats).

8.

Au départ les compagnies pétrolières nous contactent. Quand il n'y a pas lieu de renouveler les contrats, l'entreprise garde leur numéro. Une fois le moment venu, nous faisons un appel d'offre et recontactons les sociétés qui les ont appelés. Nous entamons les discussions et contactons au minimum trois compagnies pétrolières et cela commence d'abord par mail et ensuite s'en suivent les rendez-vous. Après comparaison des prétendants, nous reprenons contact pour réaliser le contrat. Nous avons pris contact avec ESO, Q8 et Total

9.

- Le nombre de points de vente
- Le prix (mais quand il y a eu déjà une expérience avec la compagnie pétrolière, le prix passe en second lieu)
- L'accès internet, l'accès électronique (pouvoir utiliser un service online, plus avoir de facture papier)
- facturation automatique
- Service à coté pas important (nous ne le voulons plus car beaucoup profitaient de cela pour les péages à l'étranger etc et donc trop d'abus)
- Bon contrôle (surtout sur le nombre de kilomètres de la voiture car c'est important en fonction de leur compagnie de leasing)
- Service en Belgique et à l'étranger

10.

/

1.1

Tout à fait, Bon nombre et réseau. Pas de points négatifs selon elle. La compagnie pétrolière a fourni des tableaux statistiques sur la consommation des employés que ceux-ci peuvent consulter. Et c'est un très bon point pour eux (Reporting).

1.2

Pour 330 véhicules. Dès que l'employé a une voiture de fonction, il reçoit directement la carte de carburant et tout est payé par la société.

1.3

Avant, nous avions la carte de carburant avec la compagnie de leasing. Et donc c'est elle qui exerçait le contrôle dessus. Maintenant, c'est nous qui faisons tout le contrôle. De plus, le prix est plus intéressant et cela nous permet de toujours fonctionner avec la même carte de carburant peu importe la compagnie de leasing avec laquelle nous travaillons (moins de changement).

1.4

Non, que chez total mais nous pouvons faire le plein à l'étranger

1.5

Dans le Benelux

1.6

Nous voyageons à l'étranger très rarement (1-2 fois par mois)

1.7

Non nous ne récupérons pas la TVA du fait de leur secteur de travail

1.8

Oui avec SHELL, Q8 et Total. Ce qui a fait le plus d'importance est le nombre de stations car nos employés sont très souvent sur la route et donc doivent en trouver beaucoup.

1.9

La relation est très importante mais pas décisive. Elle laisse présager de bonnes choses, de plus la qualité de service est très bonne (livraison rapide) et Total est très professionnelle.

1.10

Il y a un rapport qui est fait et qui est soumis au responsable du service et celui-ci approuve ou non la proposition présentés (et donc c'est à moi que revient la décision finale). Je tiens compte aussi des avis qui sont rapportés par les autres services.

1.11

Non il n'y a aucun feedback de la part des employés mais, par ailleurs, avant de changer nous avons quand même réalisé une enquête pour savoir l'avis des employés. Ce sont donc nous qui avons fait la démarche. Nous avons alors tenu compte des remarques qui ont été faites. Si un problème survient avec un employé, nous allons le gérer et le résoudre avec Total.

Il n'y a pas eu de plainte sur la compagnie en elle-même, les seules remarques reçues arrivent quand les cartes ne fonctionnent pas ou qu'il y a un problème avec la machine.

1.12

Les facturations sont automatisées, nous la téléchargeons directement sur internet (plus de facture papier) et pouvons alors directement les ranger convenablement.

1.13

Non, et si il y en avait eu cela aurait certainement joué un rôle.

1.14

Non, Total a été première compagnie avec laquelle nous avons travaillé car avant c'était lié avec les compagnies de leasing. Cela fait la deuxième fois que nous travaillons avec eux.

1.15

Non, aucune contrainte.

1.16

Il y a une saisie obligatoire du nombre de kilomètres ainsi qu'une limite hebdomadaire. Il y a des alertes que je reçois chaque jour sur les montants anormaux ou sur la consommation quand celle-ci est trop haute (peut alors montrer qu'il y a un souci mécanique ou une fraude).

Le conducteur paye en partie son carburant et donc est intéressé quand il y a un problème.

1.17

Non je consulte directement sur le site mais n'en demande pas directement à la compagnie et une fois par mois je regarde s'il y a une anomalie.

## 2.10 INFORMANT 10

1.

Je suis depuis 9 ans dans l'entreprise et m'occupe de la gestion quotidienne du parc auto.

2.

Il y a plus ou moins 160 véhicules et pour chaque véhicule une carte carburant y est associée. Il se peut qu'un employé utilise sa voiture personnelle pour le travail mais la carte n'est pas valide pour cela et il devra donc remplir une note de frais.

Pour le moment je regarde pour un changement et avoir alors des cartes liées aux personnes et non plus aux véhicules.

3.

Oui d'une certaine manière. Chez nous, tout est divisé en plusieurs parties et mon entreprise se charge de la région de liège et les autres des régions restantes. Elles se sont réunies pour pouvoir avoir plus de poids sur les compagnies pétrolières. Chacun a alors le même contrat mais si ils veulent des spécificités en plus c'est l'entreprise voulant un petit plus qui va négocier une sorte d'extension.

4.

Il y a deux cartes de carburant : SHELL et TOTAL

5.

L'employé reçoit une carte avec son véhicule de fonction. Il doit choisir au début de quelle compagnie il souhaiterait avoir la carte mais il peut changer de choix en cours de route.

6.

Il y a des négociations avec le directeur financier. Nous rencontrons les commerciaux mais parfois le directeur peut directement être présent dans le cas de gros contrats.

7.

C'est au directeur financier qui revient la charge de signer les contrats. Je conseille toutefois fortement le directeur qui m'écoute quasiment tout le temps.

8.

Souvent, il y a d'abord des coups de téléphone où l'on demande une confirmation par Email. Ensuite, il y a des rencontres via rendez-vous.

La société a rencontré plusieurs compagnies comme Tescaco et ESO, Dats 24,...

Pendant les rencontres, on expose les besoins de la compagnie et le fournisseur expose ses arguments, il y a une discussion autour de cela. Par après, chacun en parle à ses supérieurs et une deuxième rencontre est alors organisée pour discuter des prix.

L'employé fait alors une liste des pour et des contre que je vais soumettre à son directeur financier.

9.

- La remise sur le carburant (sur le prix officiel)

- Le nombre de pompes

Ces deux critères sont, pour moi, les plus importants.

- Le réseau (façon dont les stations sont implantées dans le territoire)

- Services annexes pas du tout intéressants pour nous (péages, shops,...)

10.

De meilleures ristournes pour le personnel n'ayant pas la carte et la souhaitant à titre privé

1.1

Je suis globalement satisfait car tout ce qui a été promis par les compagnies pétrolières a été tenu.

Seul point négatif chez SHELL est la réduction du nombre de stations

1.2

Voir point 2

1.3

- nos cartes ne fonctionnent que sur le territoire national

- il y a des contrôles (Volume, prix à la pompe, montant, etc)

- Il y a des alertes qui sont bien développées chez les deux fournisseurs (moment de la journée, sur les jours où est fait le plein, la capacité du réservoir,...)

- Il y a des limites hebdomadaires sur les cartes

- Ristourne faite sur le prix officiel

Au départ tous les contrôles qui sortaient un peu de l'ordinaire étaient payants, maintenant avec la technologie qui s'est améliorée, cela est gratuit et fait partie du package proposé par le fournisseur.

1.4

Les employés ne peuvent faire le plein que sur le territoire national

1.5

Notre zone de travail se trouve principalement dans la région de liège mais parfois il y a des meetings organisés dans la capitale (une à deux fois par an). Les employés peuvent utiliser le véhicule de fonction à des fins privées mais doivent avant tout faire une demande. Il est alors possible d'utiliser la voiture pour aller dans des pays étrangers du moment que l'assurance couvre en cas de problème. Nous n'avons pas voulu étendre le service de la carte à l'international car nous voulons avoir une bonne différence entre l'usage privé et professionnel (dans le but de pouvoir faire des rapports sur les consommations précis et avoir un meilleur contrôle).

1.6

Occasionnelle, sur 160 véhicules, il y en a trois ou quatre qui partent vers l'Allemagne ou le Luxembourg. Il n'y a pas plus de 10 véhicules qui circulent à l'étranger (toujours à des fins privées).

1.7

Non

1.8

Oui en général l'entreprise contacte deux à trois compagnies pétrolières soit avant de faire son choix, soit pour confirmer son intuition ou même pour faire jouer la concurrence.

Pour le moment nous avons deux fournisseurs (SHELL et TOTAL) car avant, là où il y avait des stations SHELL, il n'y avait pas de stations TOTAL et vice-versa.

Nous avons choisi ces deux-là pour des raisons de réseaux et économiques (meilleure ristourne).

Il est vrai que maintenant, nous cherchons à passer à un seul fournisseur pour des raisons de facilité de gestion et pour que cela soit plus clair au niveau des contrôles.

1.9

D'abord il y a eu des échanges téléphoniques et ensuite des échanges de mails qui ont abouti sur des rencontres en face à face. Il y a eu 2 rencontres, une pour expliquer les attentes de chacun et discuter de certains points et la deuxième pour négocier le prix et réaliser le contrat.

1.10

Voir plus haut

1.11

Il y a des feedback des employés uniquement quand il y a quelque chose qui ne va pas. Il y a eu juste un gros retour au niveau de la compagnie SHELL avec les codes secrets liés aux cartes. Ceux-ci étaient trop grand (8 caractères) et donc des démarches ont été faites pour changer cela et passer à un code en 4 caractères.

Il y a une possibilité de changer de mot de passe chez TOTAL mais pas chez SHELL (ceci n'est pas très important pour nous).

1.12

La facturation se passe bien, il y a une très grande clarté sur les factures, autant chez SHELL que chez TOTAL. Chez SHELL il y a des factures papiers et en ligne alors que chez TOTAL il n'y a que des factures en ligne.

Il y a un petit supplément sur les factures SHELL pour obtenir des factures papier. La compatibilité préfère toujours avoir au moins les 2 premières pages sous forme papier et donc ce sont eux qui se chargent de les imprimer.

1.13

Il n'y a pas eu de frais administratifs et il n'y a pas non plus de charges locatives liées aux cartes et ce, pour les deux fournisseurs. Le fait de ne rien payer est un facteur qui aurait pu jouer dans le choix de la compagnie.

1.14

Depuis que je suis là, la société n'a pas changé de fournisseur. Il y a un bon jeu de relation entre nous qui amène certains avantages comme une bonne confiance qui permet certaines libertés.

1.15

Peut-être le fait de se sentir espionné même si c'est un bon contrôle.

Problème avec les codes secrets que bon nombre d'employés ne retiennent pas. Peut-être penser à un autre système qui pourrait remplacer ce système de code. (Scan de QR code ou autre).

1.16

Voir plus haut

1.17

Nous ne demandons pas de rapport personnalisé, s'il y a un reporting à faire, nous le faisons nous-mêmes sur base des chiffres que les fournisseurs nous transfèrent. Les rapports généraux sont très clairs et bien faits. Les employés n'ont pas droit d'aller voir eux-mêmes sur le site pour voir leur rapport de consommation, ils sont obligés de passer par le service concerné. Le fait de permettre aux employés d'avoir cet accès demanderait plus de travail de gestion.

### 3 ANNEXE 3 : TABLE DE LA LOI NORMALE

t	0,00	0,01	0,02	0,03	0,04	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09
0,0	0,5000	0,5040	0,5080	0,5120	0,5160	0,5199	0,5239	0,5279	0,5319	0,5359
0,1	0,5398	0,5438	0,5478	0,5517	0,5557	0,5596	0,5636	0,5675	0,5714	0,5753
0,2	0,5793	0,5832	0,5871	0,5910	0,5948	0,5987	0,6026	0,6064	0,6103	0,6141
0,3	0,6179	0,6217	0,6255	0,6293	0,6331	0,6368	0,6406	0,6443	0,6480	0,6517
0,4	0,6554	0,6591	0,6628	0,6664	0,6700	0,6736	0,6772	0,6808	0,6844	0,6879
0,5	0,6915	0,6950	0,6985	0,7019	0,7054	0,7088	0,7123	0,7157	0,7190	0,7224
0,6	0,7257	0,7291	0,7324	0,7357	0,7389	0,7422	0,7454	0,7486	0,7517	0,7549
0,7	0,7580	0,7611	0,7642	0,7673	0,7704	0,7734	0,7764	0,7794	0,7823	0,7852
0,8	0,7881	0,7910	0,7939	0,7967	0,7995	0,8023	0,8051	0,8078	0,8106	0,8133
0,9	0,8159	0,8186	0,8212	0,8238	0,8264	0,8289	0,8315	0,8340	0,8365	0,8389
1,0	0,8413	0,8438	0,8461	0,8485	0,8508	0,8531	0,8554	0,8577	0,8599	0,8621
1,1	0,8643	0,8665	0,8686	0,8708	0,8729	0,8749	0,8770	0,8790	0,8810	0,8830
1,2	0,8849	0,8869	0,8888	0,8907	0,8925	0,8944	0,8962	0,8980	0,8997	0,9015
1,3	0,9032	0,9049	0,9066	0,9082	0,9099	0,9115	0,9131	0,9147	0,9162	0,9177
1,4	0,9192	0,9207	0,9222	0,9236	0,9251	0,9265	0,9279	0,9292	0,9306	0,9319
1,5	0,9332	0,9345	0,9357	0,9370	0,9382	0,9394	0,9406	0,9418	0,9429	0,9441
1,6	0,9452	0,9463	0,9474	0,9484	0,9495	0,9505	0,9515	0,9525	0,9535	0,9545
1,7	0,9554	0,9564	0,9573	0,9582	0,9591	0,9599	0,9608	0,9616	0,9625	0,9633
1,8	0,9641	0,9649	0,9656	0,9664	0,9671	0,9678	0,9686	0,9693	0,9699	0,9706
1,9	0,9713	0,9719	0,9726	0,9732	0,9738	0,9744	0,9750	0,9756	0,9761	0,9767
2,0	0,9772	0,9778	0,9783	0,9788	0,9793	0,9798	0,9803	0,9808	0,9812	0,9817
2,1	0,9821	0,9826	0,9830	0,9834	0,9838	0,9842	0,9846	0,9850	0,9854	0,9857
2,2	0,9861	0,9864	0,9868	0,9871	0,9875	0,9878	0,9881	0,9884	0,9887	0,9890
2,3	0,9893	0,9896	0,9898	0,9901	0,9904	0,9906	0,9909	0,9911	0,9913	0,9916
2,4	0,9918	0,9920	0,9922	0,9925	0,9927	0,9929	0,9931	0,9932	0,9934	0,9936
2,5	0,9938	0,9940	0,9941	0,9943	0,9945	0,9946	0,9948	0,9949	0,9951	0,9952
2,6	0,9953	0,9955	0,9956	0,9957	0,9959	0,9960	0,9961	0,9962	0,9963	0,9964
2,7	0,9965	0,9966	0,9967	0,9968	0,9969	0,9970	0,9971	0,9972	0,9973	0,9974
2,8	0,9974	0,9975	0,9976	0,9977	0,9977	0,9978	0,9979	0,9979	0,9980	0,9981
2,9	0,9981	0,9982	0,9982	0,9983	0,9984	0,9984	0,9985	0,9985	0,9986	0,9986
3,0	0,9987	0,9987	0,9987	0,9988	0,9988	0,9989	0,9989	0,9989	0,9990	0,9990
3,1	0,9990	0,9991	0,9991	0,9991	0,9992	0,9992	0,9992	0,9992	0,9993	0,9993
3,2	0,9993	0,9993	0,9994	0,9994	0,9994	0,9994	0,9994	0,9995	0,9995	0,9995
3,3	0,9995	0,9995	0,9995	0,9996	0,9996	0,9996	0,9996	0,9996	0,9996	0,9997
3,4	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9998
3,5	0,9998	0,9998	0,9998	0,9998	0,9998	0,9998	0,9998	0,9998	0,9998	0,9998
3,6	0,9998	0,9998	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
3,7	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
3,8	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
3,9	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000

## 4 ANNEXE 4 : CALCUL DES TESTS RELATIFS À UNE FRÉQUENCE

---

### 4.1 HYPOTHÈSE 1, QUESTION 2

L'échantillon étant composé de  $n = 121$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,981 ; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned} b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 121}) \\ &= 0,5 + 1,645 \times 0,045 \\ &= 0,5748 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $73,72\% > 57,48\%$ .

### 4.2 HYPOTHÈSE 2

L'échantillon étant composé de  $n = 100$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,6645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

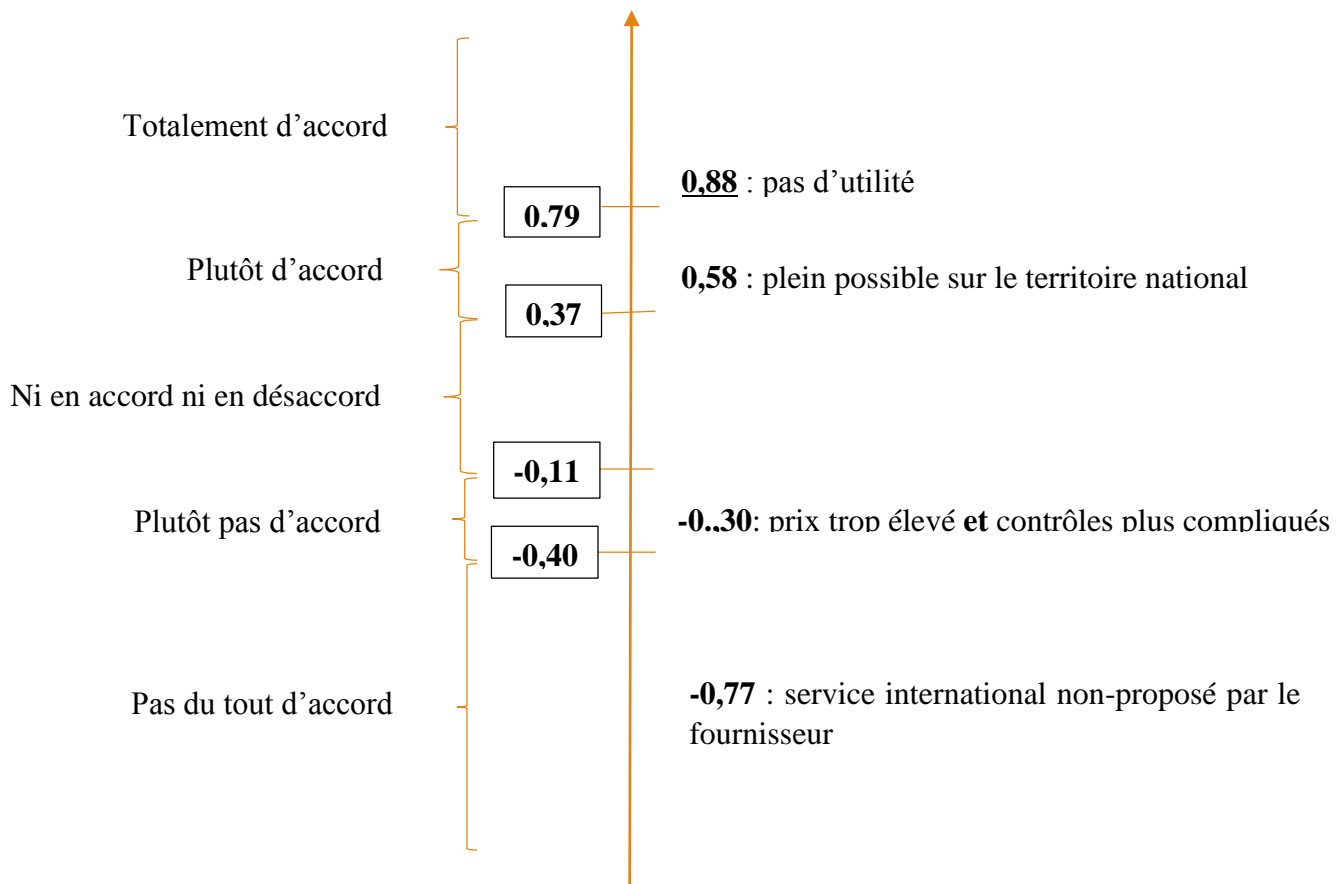
$$\begin{aligned} b &= 0,5 + 1,6645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 97}) \\ &= 0,5 + 1,6645 \times 0,05 \\ &= 0,5832 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $66\% < 58,32\%$ .

## 5 ANNEXE 5 : RAISONS JUSTE EN BELGIQUE

### Raisons juste en Belgique

Stimuli	Fréquence des catégories				
	Pas du tout d'accord (PDTA)	Plutôt pas d'accord (PPA)	Ni en accord, ni en désaccord (NAND)	Plutôt d'accord (PA)	Totalement d'accord (TA)
Pas d'utilité	3	2	1	5	14
Possibilité de faire le plein proche de la frontière	4	3	1	8	9
Prix trop élevé	9	4	8	1	3
Contrôles plus compliqués	12	3	5	2	3
Le fournisseur n'offre pas le service international	18	0	4	1	2

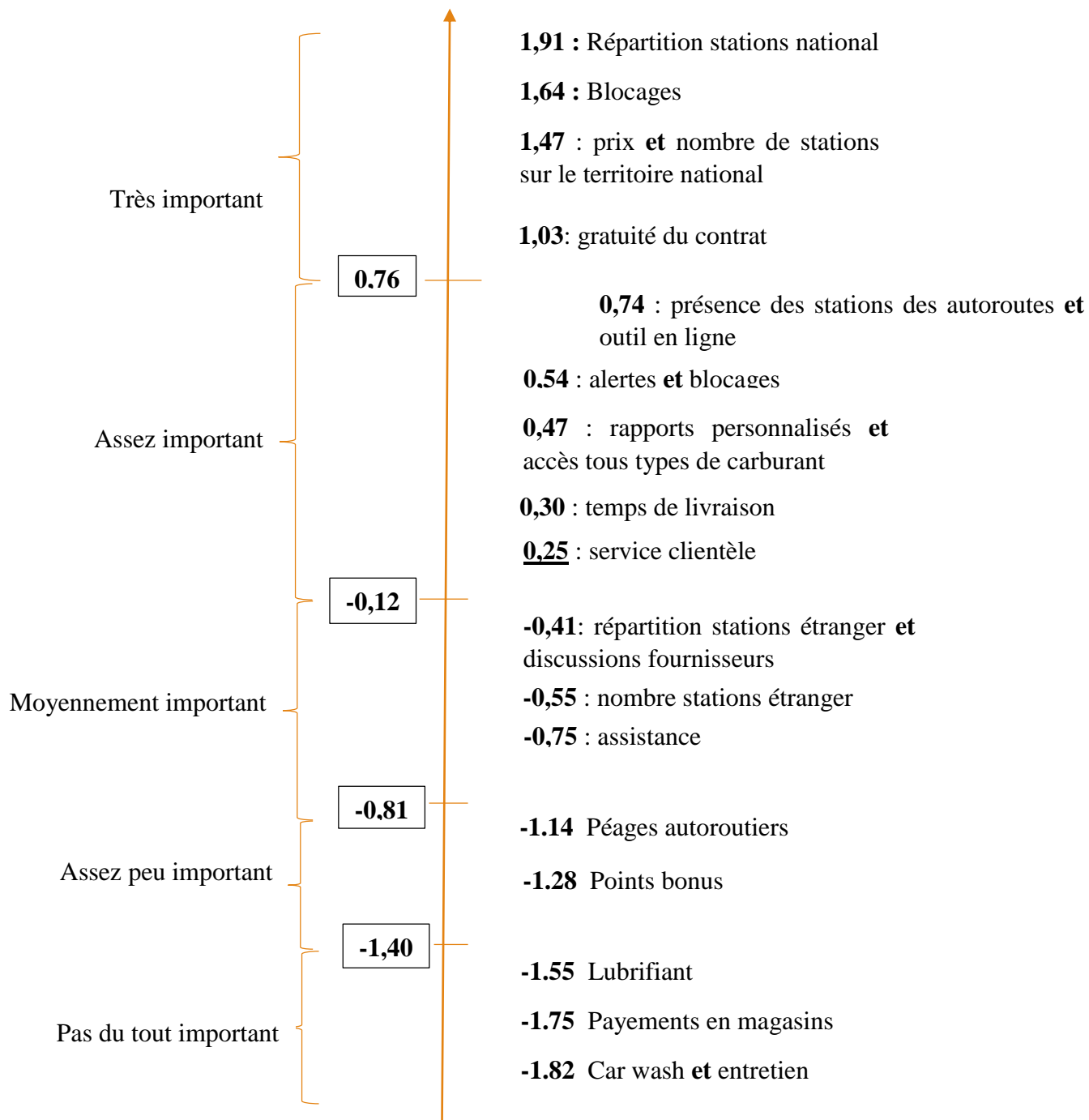


**EMA : 0,039**

## 6 ANNEXE 6 : CATEGO IMPORTANCE DES CRITÈRES

### Importance des critères

Stimuli	Fréquence des catégories				
	Pas du tout d'important (PDTI)	Plutôt pas important (PPI)	Moyennement important (MI)	Plutôt d'important (PI)	Très important (TI)
Prix	1	0	2	15	82
Nb stations nationales	1	0	2	22	75
Nb stations étrangères	29	18	15	21	17
Présence sur les autoroutes	1	2	18	48	31
Répartition stations (national)	0	1	1	26	72
Répartition stations (étranger)	25	14	17	25	19
Limites	2	6	23	28	41
Blocages	0	1	10	27	62
Alertes	2	10	15	27	46
Outil en ligne	1	5	11	47	36
Gratuité du contrat	1	0	11	43	45
Service client	9	4	13	44	30
Discussion avec le fournisseur	9	19	44	22	6
Accès à tous les carburants	3	7	22	25	43
Temps de livraison	4	9	20	37	30
Rapports personnalisés	2	2	30	43	23
Car wash	74	13	10	1	2
Points bonus	59	15	13	7	6
Payements en magasins	70	16	7	6	1
Péages autoroutiers	44	18	24	10	4
Entretien	69	17	10	3	1
Lubrifiant	59	22	12	5	2
Assistance	35	19	17	17	12



EMA = 0,040

## 7 ANNEXE 7 : CLASSEMENT TOP 5 DES CRITERES

Critères	Classement avec prix					Classement sans le prix				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Prix	47	21	7	8	5	/	/	/	/	/
Nombre de stations sur le territoire national	33	26	8	7	5	49	13	7	10	4
Nombre de stations à l'étranger	1	4	4	1	1	0	4	5	2	2
Présence sur les autoroutes	3	5	8	5	4	6	10	8	7	5
Répartition des stations sur le territoire national	2	8	14	10	5	6	13	13	4	3
Répartition des stations à l'étranger	0	0	2	0	3	0	1	0	2	4
Limites	2	1	2	9	4	4	4	3	10	5
Blocages des cartes	1	2	6	14	10	3	9	8	18	8
Alertes sur la carte	0	2	9	6	7	2	5	7	7	15
Outil en ligne	0	7	5	10	6	1	5	8	5	4
Gratuité du contrat	4	11	9	8	17	17	10	10	2	11
Service client	0	4	13	6	2	2	11	5	5	6
Discussions avec le fournisseur	0	0	0	1	3	0	0	3	3	5
Accès à tous types de carburants	1	2	5	3	10	4	6	12	4	3
Temps de livraison	1	2	1	5	7	4	1	5	6	7
Rapports personnalisés	4	2	7	4	8	1	7	4	8	7
Carwash	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Points bonus	0	0	0	1	1	1	0	1	0	2
Payements en magasins	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Péages autoroutiers	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
Entretien	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lubrifiant	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Assistance	0	1	0	1	2	0	0	1	5	4

## 9 ANNEXE 8 : CALCUL DE LA SATISFACTION

---

### 9.1 PRIX PAR LITRE DE CARBURANT

121 réponses ont été données pour ce critère, 1 (0,83%) n'est pas du tout satisfait, 2 (1,65%) sont assez peu satisfaits, 29 (23,97%) sont moyennement satisfaits, 60 (49,59%) sont assez satisfaits et 29 (23,97%) sont très satisfaits. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 89 (73,56%) répondants qui se disent satisfaits de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 121$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned} b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 121}) \\ &= 0,5 + 1,645 \times 0,045 \\ &= 0,5748 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ , 73,56% > 57,48%.

Ceci montre alors que le critère prix est satisfaisant pour la majorité des répondants.

### 9.2 LE NOMBRE DE STATIONS SUR LE TERRITOIRE NATIONAL

119 réponses ont été données pour ce critère, aucun n'est pas du tout satisfait, 7 (5,88%) sont assez peu satisfaits, 11 (9,24%) sont moyennement satisfaits, 42 (35,29%) sont assez satisfaits et 59 (49,58%) sont très satisfaits. Par ailleurs, deux personnes n'utilisent pas, ou alors le fournisseur ne leur propose pas, ce critère. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 101 (84,87%) répondants qui se disent satisfaits de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 119$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned} b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 119}) \\ &= 0,5 + 1,645 \times 0,0458 \\ &= 0,5754 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $84,87\% > 57,54\%$ .

Ceci montre alors que le critère nombre de stations sur le territoire national est satisfaisant pour la majorité des répondants.

### 9.3 LE NOMBRE DE STATIONS À L'ÉTRANGER

89 réponses ont été données pour ce critère, 4 (4,49%) ne sont pas du tout satisfaits, (4,49%) sont assez peu satisfaits, 15 (16,85%) sont moyennement satisfaits, 38(42,7%) sont assez satisfaits et 28 (31,46%) sont très satisfaits. Par ailleurs, 25 personnes n'utilisent pas, ou alors le fournisseur ne leur propose pas, ce critère et 7 personnes n'y ont pas répondu. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 66 (74,16%) répondants qui se disent satisfaits de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 89$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned}
 b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 89}) \\
 &= 0,5 + 1,645 \times 0.053 \\
 &= 0,5872
 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $74,16\% > 58,72\%$ .

Ceci montre alors que le critère nombre de stations à l'étranger est satisfaisant pour la majorité des répondants.

#### 9.4 LA RÉPARTITION DES STATIONS SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE NATIONAL

117 réponses ont été données pour ce critère, 1 (0,85%) n'est pas du tout satisfait, 6 (5,13%) sont assez peu satisfaits, 14 (11,97%) sont moyennement satisfaits, 41 (35,04%) sont assez satisfaits et 55 (47,01%) sont très satisfaits. Par ailleurs, deux personnes n'utilisent pas, ou alors le fournisseur ne leur propose pas, ce critère et 2 personnes n'y ont pas répondu. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 96 (82,05%) répondants qui se disent satisfaits de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 117$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned}
 b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 117}) \\
 &= 0,5 + 1,645 \times 0.0462 \\
 &= 0,576
 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $82,05\% > 57,6\%$ .

Ceci montre alors que le critère la répartition des stations sur l'ensemble du territoire national est satisfaisant pour la majorité des répondants.

## 9.5 LA RÉPARTITION DES STATIONS À L'ÉTRANGER

92 réponses ont été données pour ce critère, 6 (6,52%) ne sont pas du tout satisfaits, 7 (7,61%) sont assez peu satisfaits, 12 (13,04%) sont moyennement satisfaits, 38 (41,3%) sont assez satisfaits et 29 (31,53%) sont très satisfaits. Par ailleurs, 23 personnes n'utilisent pas, ou alors le fournisseur ne leur propose pas, ce critère et 6 personnes n'y ont pas répondu. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 67 (72,83%) répondants qui se disent satisfaits de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 92$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned} b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 92}) \\ &= 0,5 + 1,645 \times 0,052 \\ &= 0,5855 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $72,83\% > 58,55\%$ .

Ceci montre alors que le critère répartition des stations à l'étranger est satisfaisant pour la majorité des répondants.

## 9.6 LA PRÉSENCE FRÉQUENTE DE STATIONS LE LONG DES AUTOROUTES

114 réponses ont été données pour ce critère, 4 (3,51%) ne sont pas du tout satisfaits, 4 (3,51%) sont assez peu satisfaits, 15 (13,16%) sont moyennement satisfaits, 45 (39,47%) sont assez satisfaits et 46 (40,35%) sont très satisfaits. Par ailleurs, 7 personnes n'utilisent pas, ou alors le fournisseur ne leur propose pas, ce critère. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 91 (79,82%) répondants qui se disent satisfaits de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 114$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned} b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 114}) \\ &= 0,5 + 1,645 \times 0,0468 \\ &= 0,577 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $79,82\% > 57,7\%$ .

Ceci montre alors que le critère présence fréquente de stations le long des autoroutes est satisfaisant pour la majorité des répondants.

## 9.7 L'OUTIL EN LIGNE

105 réponses ont été données pour ce critère, 2 (1,9%) ne sont pas du tout satisfaits, 5 (4,76%) sont assez peu satisfaits, 17 (16,19%) sont moyennement satisfaits, 39 (37,14%) sont assez satisfaits et 42 (40%) sont très satisfaits. Par ailleurs, 11 personnes n'utilisent pas, ou alors le fournisseur ne leur propose pas, ce critère et 5 personnes n'y ont pas répondu. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 81 (77,14%) répondants qui se disent satisfaits de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 105$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned} b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 105}) \\ &= 0,5 + 1,645 \times 0,0488 \\ &= 0,5803 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $77,14\% > 58,03\%$ .

Ceci montre alors que le critère outil en ligne est satisfaisant pour la majorité des répondants.

## 9.8 DISPONIBILITÉ DU SERVICE CLIENTÈLE

103 réponses ont été données pour ce critère, aucun n'est pas du tout satisfait, 1 (0,97%) est assez peu satisfait, 21 (20,39%) sont moyennement satisfaits, 50 (48,54%) sont assez satisfaits et 31 (30,1%) sont très satisfaits. Par ailleurs, 14 personnes n'utilisent pas, ou alors le fournisseur ne leur propose pas, ce critère et 4 personnes n'y ont pas répondu. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 81 (78,64%) des répondants qui se disent satisfaits de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 103$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned} b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5))} / 103) \\ &= 0,5 + 1,645 \times 0,0493 \\ &= 0,581 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $78,64\% > 58,1\%$ .

Ceci montre alors que le critère disponibilité du service clientèle est satisfaisant pour la majorité des répondants.

## 9.9 LES DISCUSSIONS AVEC LE FOURNISSEUR

99 réponses ont été donné pour ce critère, 2 (2,02%) ne sont pas du tout satisfaits, 12 (12,12%) sont assez peu satisfaits, 20 (20,20%) sont moyennement satisfaits, 40 (40,40%) sont assez satisfaits et 25 (25,25%) sont très satisfait. Par ailleurs, 13 personnes n'utilisent pas, ou alors le fournisseur ne lui propose pas, ce critère et 9

personnes n'y ont pas répondu. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 65 (65,65%) des répondants qui se disent satisfait de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 99$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned} b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 99}) \\ &= 0,5 + 1,645 \times 0,05025 \\ &= 0,5827 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $65,65\% > 58,27\%$ .

Ceci montre alors que le critère discussions avec le fournisseur est satisfaisant pour la majorité des répondants.

## 9.10 L'ACCÈS AUX DIFFÉRENTS TYPES DE CARBURANT DANS LES STATIONS

107 réponses ont été données pour ce critère, aucun n'est pas du tout satisfait, 1 (0,93%) est assez peu satisfait, 2 (1,87%) sont moyennement satisfaits, 30 (28,04%) sont assez satisfaits et 74 (69,16%) sont très satisfaits. Par ailleurs, 11 personnes n'utilisent pas, ou alors le fournisseur ne leur propose pas, ce critère et 3 personnes n'y ont pas répondu. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 104 (97,2%) des répondants qui se disent satisfaits de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 107$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned}
 b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 107}) \\
 &= 0,5 + 1,645 \times 0,0483 \\
 &= 0,5795
 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $97,2\% > 57,95\%$ .

Ceci montre alors que le critère accès aux différents types de carburant dans les stations est satisfaisant pour la majorité des répondants.

### 9.11 LE TEMPS DE LIVRAISON DES CARTES DE CARBURANT

118 réponses ont été données pour ce critère, 2 (1,69%) ne sont pas du tout satisfaits, aucun d'entre eux n'est assez peu satisfait, 22 (18,64%) sont moyennement satisfaits, 55 (46,61%) sont assez satisfaits et 39 (33,05%) sont très satisfaits. Par ailleurs, deux personnes n'utilisent pas, ou alors le fournisseur ne leur propose pas, ce critère et une personne n'y a pas répondu. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 94 (79,66%) répondants qui se disent satisfaits de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 118$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned}
 b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 118}) \\
 &= 0,5 + 1,645 \times 0,046 \\
 &= 0,5757
 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $79,66\% > 57,57\%$ .

Ceci montre alors que le critère temps de livraison des cartes de carburant est satisfaisant pour la majorité des répondants.

## 9.12 LES RAPPORTS PERSONNALISÉS REÇUS

97 réponses ont été données pour ce critère, 2 (2,06%) ne sont pas du tout satisfaits, 4 (4,17%) sont assez peu satisfait, 25 (26,04%) sont moyennement satisfaits, 45 (46,39%) sont assez satisfaits et 21 (21,65%) sont très satisfaits. Par ailleurs, 19 personnes n'utilisent pas, ou alors le fournisseur ne leur propose pas, ce critère et 5 personnes n'y ont pas répondu. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 66 (68,04%) répondants qui se disent satisfaits de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 97$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned} b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 97}) \\ &= 0,5 + 1,645 \times 0,0508 \\ &= 0,5835 \end{aligned}$$

Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ ,  $68,04\% > 58,35\%$ .

Ceci montre alors que le critère rapports personnalisés est satisfaisant pour la majorité des répondants.

## 9.13 L'ASSISTANCE EN CAS DE PROBLÈME SUR LA ROUTE

55 réponses ont été données pour ce critère, 1 (1,81%) n'est pas du tout satisfait, 3 (5,45%) sont assez peu satisfaits, 12 (21,81%) sont moyennement satisfaits, 28 (50,91%) sont assez satisfaits et 11 (20%) sont très satisfaits. Par ailleurs, 52 personnes n'utilisent pas, ou alors le fournisseur ne leur propose pas, ce critère et 19 personnes n'y ont pas répondu. En prenant en compte les deux catégories citées plus haut, c'est un total de 39 (70,91%) répondants qui se disent satisfaits de ce critère.

L'échantillon étant composé de  $n = 55$  répondants, il est possible d'utiliser la loi normale. Dès lors, les hypothèses considérées sont :

$$H_0 < \text{ou} = 0,5$$

$$H_1 > 0,5$$

Le « t » critique, calculé par interpolation linéaire, pour un taux d'erreur  $\alpha$  de 0,05 (5%) est égal à 1,645; le  $p_0$  valant 0,5, le calcul sera alors :

$$\begin{aligned} b &= 0,5 + 1,645 \times (\sqrt{(0,5 \times (1 - 0,5)) / 55}) \\ &= 0,5 + 1,645 \times 0,0674 \\ &= 0,6109 \end{aligned}$$

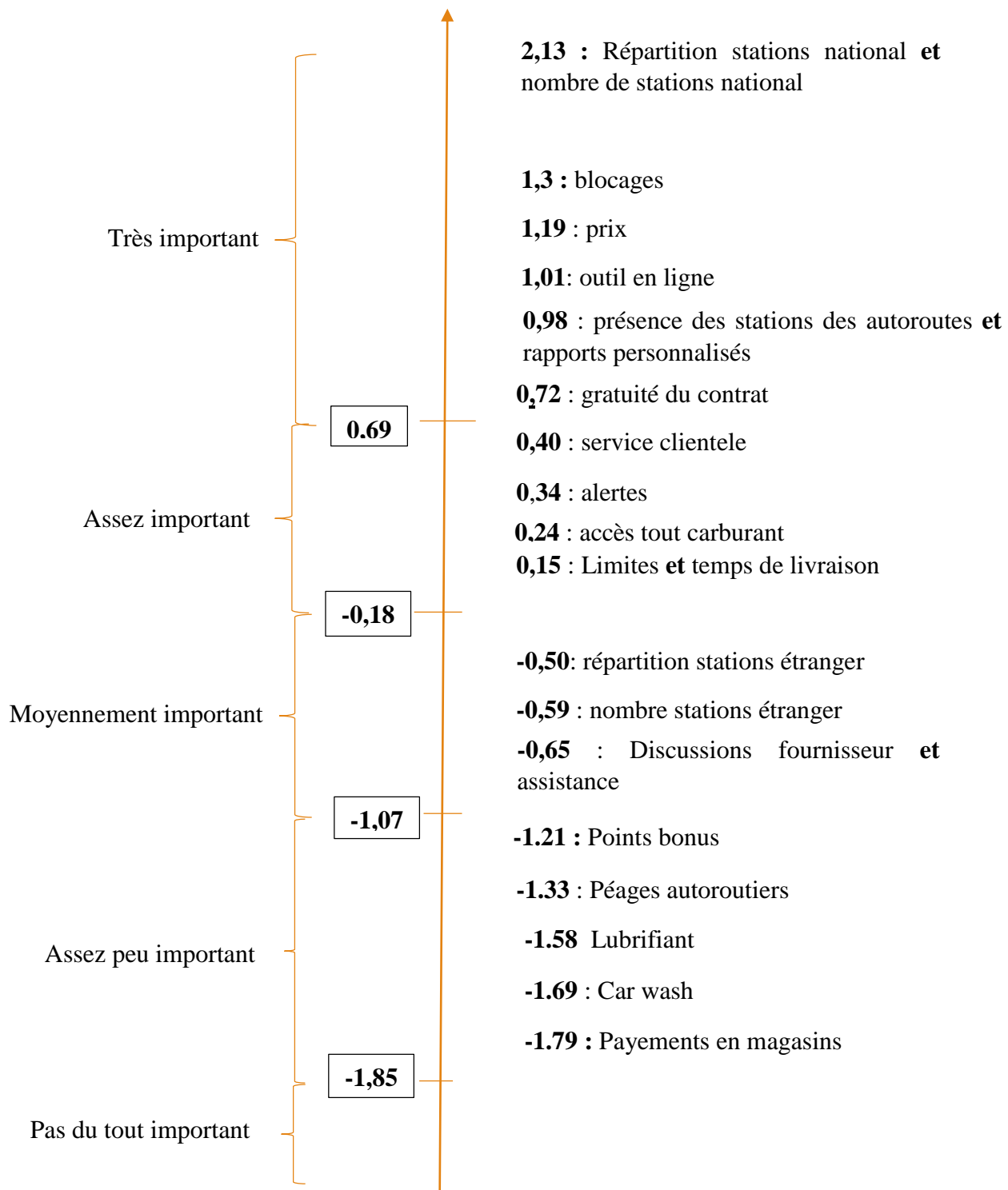
Pour que la fréquence soit considérée comme étant dans la majorité, il faut que notre fréquence « f » soit supérieure à « b ». Ici  $f > b$ , 70,91% > 61,09%

Ceci montre alors que le critère assistance en cas de problème sur la route est satisfaisant pour la majorité des répondants.

## 10 ANNEXE 9 : COMPARAISON DE L'IMPORTANCE DES CRITÈRES

### 10.1 ÉCHANTILLON INFÉRIEUR À LA MÉDIANE (DE 2 À 250 VÉHICULES)

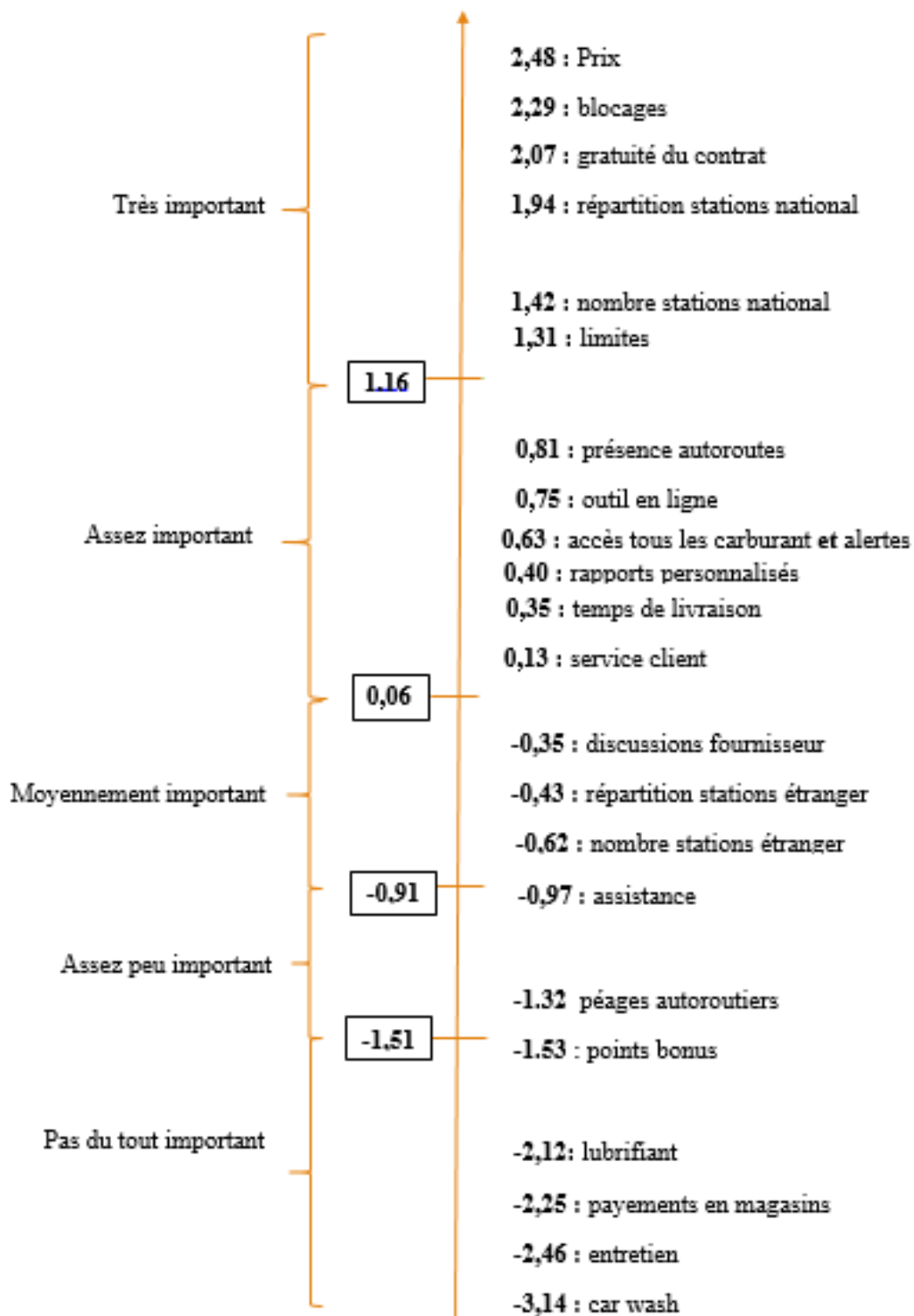
Stimuli	Fréquence des catégories				
	Pas du tout d'important (PDTI)	Plutôt pas important (PPI)	Moyennement important (MI)	Plutôt d'important (PI)	Très important (TI)
Prix	1	0	0	7	42
Nb stations nationales	0	0	2	11	37
Nb stations étrangères	11	9	8	12	10
Présence sur les autoroutes	0	2	9	23	16
Répartition stations (national)	0	0	1	13	36
Répartition stations (étranger)	11	5	9	15	10
Limites	2	3	14	13	18
Blocages	0	1	6	14	29
Alertes	1	4	9	14	22
Outil en ligne	0	3	6	22	19
Gratuité du contrat	1	0	4	22	23
Service client	1	2	6	26	15
Discussion avec le fournisseur	3	9	29	6	3
Accès à tous les carburants	2	3	12	10	23
Temps de livraison	2	3	11	18	16
Rapports personnalisés	0	1	16	19	14
Car wash	31	8	8	1	2
Points bonus	22	10	8	6	4
Payements en magasins	35	6	4	4	1
Péages autoroutiers	19	11	11	8	1
Entretien	30	9	8	2	1
Lubrifiant	25	14	7	2	2
Assistance	9	12	10	11	8



EMA = 0.064

## 10.2 ÉCHANTILLON SUPÉRIEUR À LA MÉDIANE (DE 250 À 9500 VÉHICULES)

Stimuli	Fréquence des catégories				
	Pas du tout d'important (PDTI)	Plutôt pas important (PPI)	Moyennement important (MI)	Plutôt d'important (PI)	Très important (TI)
Prix	0	0	2	8	40
Nb stations nationales	1	0	0	11	38
Nb stations étrangères	18	9	7	9	7
Présence sur les autoroutes	1	0	9	25	15
Répartition stations (national)	0	1	0	13	36
Répartition stations (étranger)	14	9	8	10	9
Limites	0	3	9	15	23
Blocages	0	0	4	13	33
Alertes	1	6	6	13	24
Outil en ligne	1	2	5	25	17
Gratuité du contrat	0	0	7	21	22
Service client	8	2	7	18	15
Discussion avec le fournisseur	6	10	15	16	3
Accès à tous les carburants	1	4	10	15	20
Temps de livraison	2	6	9	19	14
Rapports personnalisés	2	1	14	24	9
Car wash	43	5	2	0	0
Points bonus	37	5	5	1	2
Payements en magasins	35	10	3	2	0
Péages autoroutiers	25	9	13	2	1
Entretien	39	8	2	1	0
Lubrifiant	34	8	5	3	0
Assistance	26	7	7	6	4



EMA = 0,059