



Que dit l'économie ?

Vacances: quelle agence de location de voitures choisir?

Par Anna Rousseau

Publié le 25-06-2014 à 07h53

EXCLUSIF. Challenges a demandé au cabinet de conseil HCG de comparer les prix et la qualité de service des principales agences de location de véhicules en France. Décryptage.



Challenges a demandé au cabinet de conseil HCG de comparer les prix, mais aussi la qualité de service des principales agences de location en France. Les résultats sont édifiants: les prix varient du simple au double, et la relation avec la clientèle est décevante dans la majorité des enseignes, voire vraiment négligée.

Globalement, Ucar est l'enseigne la moins chère, tous modèles confondus: il ne vous coûtera que 80 euros pour louer une petite citadine pour 600 km (en s'y prenant un mois à l'avance), CarGo vous facturant, lui, 142 euros pour 300 km seulement. Ucar est encore numéro pour la location d'un Scenic, et dans le top 3 pour la location d'une berline type Laguna.

>> **Découvrez en images le classement des agences de location :**

Il est frappant de constater que le classement est extrêmement peu homogène: en effet, les prix sont calculés en fonction de la disponibilité des voitures, et changent donc tous les jours. On peut donc simplement noter de grandes tendances: par exemple, Ucar est bien placé presque partout – que ce soit à Paris ou en province et quel que soit le modèle demandé -. En revanche, CarGo est systématiquement très mal placé à Paris, mais se révèle très compétitif à Nantes. EuropCar est capable du meilleur comme du pire: il est globalement peu compétitif pour les trois modèles testés, sauf pour la location du Scenic (n°2 et n°3 en tarif week-end et semaine). Il est le moins cher pour la location de la berline (l'équivalent d'une Laguna) à la semaine, mais le plus cher pour sa **location (<http://tempsreel.nouvelobs.com/immobilier/location/>)** au mois! Difficile à suivre pour un client économe.

Quant à la relation client, elle laisse à désirer. C'est à Paris que les agences se révèlent les plus mauvaises: elles sont peu joignables, que ce soit par téléphone ou par mail (auxquels elles ne répondent majoritairement pas), et, surtout, peu aimables. Avis, Citer et CarGo accueillent le plus mal leurs clients, alors que Europcar, Rent A Car et Sixt font visiblement des efforts pour standardiser leurs formules de politesse et fidéliser leur clientèle. Mais, **[selon HCG, on est loin du niveau des 200 meilleures entreprises en termes de relation-client \(<http://business.lesechos.fr/directions-generales/les-modes-de-management-defaillants-pesent-sur-la-qualite-de-la-relation-client-crm-59254.php>\)!](http://business.lesechos.fr/directions-generales/les-modes-de-management-defaillants-pesent-sur-la-qualite-de-la-relation-client-crm-59254.php)**