SNLVLD
La location, le choix de gestion

Axe LLD
Juin 2016

RAPPORT ÉCONOMIQUE SNLVLD 2015



SOMMAIRE

page 1 - Edito du Président
page 2 - Etude qualitative
page 5 - Commissions de travail
page 7 - Faits & Chiffres
page 8 - Nouveautés



Edito du **Président**

Ce magazine relate les actions du SNLVLD et propose une photographie du secteur pour l'année précédente et les tendances actuelles du marché. Cet éditorial me permet de partager le constat plaisant d'une très belle croissance du marché en 2015 et de souligner le travail permanent d'analyse et de prospective réalisé par les loueurs pour être toujours en phase avec les besoins des clients.

La location Longue Durée est un des acteurs importants dans l'acquisition de voitures neuves, l'après-vente, et la vente de véhicules d'occasion, elle a donc un poids économique très significatif sur le marché automobile.

Grâce à sa capacité à évoluer avec les tendances et à adapter ses services, c'est aussi un acteur du développement durable et de la sécurité du déplacement d'entreprise : travail sur le TCO, l'éco conduite, le renouvellement régulier des véhicules, la promotion des véhicules verts…

Nous sommes des intégrateurs de services et offrons de plus en plus de solutions pour simplifier la vie de nos clients et leur faire faire des économies. Mais nous devons également accompagner ces clients de toutes tailles (soit 1 600 000 conducteurs) dans un monde qui change très vite.

C'est pourquoi nous créons pour eux, et souvent à la carte, des offres innovantes, comme l'auto-partage, la télématique, le digital, la location en moyenne durée...

Le secteur de la LLD, solide et à l'écoute de ses clients, est aussi promoteur de mobilité, innovant et proactif, ce qui lui assure une croissance régulière et un avenir qui se réinvente aujourd'hui !

François-Xavier Castille
Président du SNLVLD

LES LOUEURS ET LA MOBILITÉ...

Le SNLVLD a choisi en 2016 de débattre sur la mobilité, autrement dit sur l'environnement du déplacement automobile et l'évolution de son métier.
Le débat sur l'usage automobile se positionne clairement dans un contexte de tendances nouvelles, dans laquelle les technologies sont devenues un mode de vie. Le fait d'anticiper et d'explorer des pistes de réflexion doit permettre au métier de la LLD de mettre ses compétences au service des nouveaux besoins et d'une nouvelle clientèle.

Notre étude qualitative du métier en 2015 fait apparaître certains mots pour la première fois... A propos de mobilité, les loueurs évoquent dès maintenant le 2 roues, le ticket de métro, l'auto partage... La voiture connectée, sujet d'intérêt (amélioration de la gestion) mais aussi de questionnements (frein social) est sur le grill ! Les clients sont demandeurs mais souvent "perdus", aussi les loueurs ont-ils un rôle pédagogique à jouer.

Une étude réalisée par *TNS* et le *Bearing Point Institute*, dans 7 pays d'Europe, révèle qu'aujourd'hui 4 conducteurs de voiture connectée sur 10 ignorent tout des fonctionnalités de connectivité de leur véhicule. ***Karen Tartour*** (Directrice du pôle Automobile TNS Sofres) apporte ici un commentaire que notre métier peut reprendre à son actif : *''L'avenir de la voiture connectée n'est pas qu'une question d'innovation technologique entre les mains des ingénieurs. Les équipes marketing et les forces de ventes ont un rôle clé à jouer dès à présent."*

LES ADHÉRENTS DU SNLVLD ONT LA PAROLE !

D'APRÈS VOUS, CERTAINS FAITS OU ÉVÉNEMENTS ONT-ILS MARQUÉ LE MÉTIER EN 2015 ?

Sans évoquer une situation "turbulences zéro", les loueurs s'accordent à considérer l'année 2015 comme une année sans grand bouleversement pour le secteur de la LLD. 33% d'entre eux considèrent d'ailleurs que c'est le fait le plus marquant de l'année, dans un environnement propice à la montée des nouvelles motorisations et de la mobilité (42%).
25% se félicitent de la bonne tenue du VO et de la fiscalité stable. 33% d'entre eux mentionnent la concentration du marché comme un élément notable pour l'activité en général.

"On constate un vrai phénomène de concentration du marché, avec 5 ou 6 acteurs multimarques, ce qui commence à devenir compliqué pour les clients qui manquent d'alternatives..."

Gérard de Chalonge
ATHLON

"Pas d'événement marquant, mais une bonne tenue du marché du VO, donc une santé financière bonne pour tous les loueurs. L'émergence réelle de la part des clients d'une demande pour plus d'externalisation et de produits".

Jean-François Chanal,
ALD Automotive



AU NIVEAU DE VOTRE ENTREPRISE, QUEL BILAN FAITES-VOUS POUR 2015 ?

Dans le contexte de stabilité évoqué plus haut, les entreprises de LLD ont connu une année fructeuse tant sur le plan de l'activité (60% qualifient 2015 de "très bonne année" et les 40% restant se satisfont d'une "bonne année") que de la croissance des parcs : 34%.

En 2015, presque tous les loueurs ont travaillé à la mise en place de nouveaux produits et options futures, à concrétiser à moyen terme.

"Très belle année 2015. Pour la première fois, nous dépassons les 300 000 véhicules en LLD + FM. Nous continuons à entretenir la proximité avec le constructeur, qui nous assure une très bonne part de marché".

Thibaud Paland
RCI Banque

"Une année très dynamique avec près de 10 000 véhicules commandés, tous segments confondus. Nous poursuivons le déploiement des Véhicules Utilitaires spécifiques à la distribution postale et avons mis en place un catalogue de VUL au GNV, pour accompagner les déplacements en mode doux...".

Christophe Martinet
Véhiposte

QUELS SONT VOS 1ers CONSTATS POUR 2016? QUELLES SONT LES PERSPECTIVES ?

Il semble que 2016 poursuive les bonnes orientations de l'année précédente, puisque 84% des loueurs font état d'un bon trend en continuité, quand 16% "attendent de voir". L'aspect compétitif du marché est présent dans les avis, mais associé au côté dynamique de l'activité et la croissance des attentes clients. 16% se félicitent de la tenue, voire d'un redémarrage du VO et le même nombre voit une réalité dans l'émergence des motorisations alternatives.

"Pour nous, tout ce qui ne s'est pas décidé en 2015 arrive aujourd'hui à maturité. La tendance sur le VO est bonne également, donc les perspectives sont favorables pour 2016."

Evelyne Pluvier
AGL Services

"Nous n'avons pas ressenti le "petit creux" de saisonnalité que l'on vit parfois en début d'année. Le trend est très positif au niveau des commandes. La demande est soutenue mais la forte concurrence garde les prix sous pression».

Olivier Monot
Alphabet



VOYEZ-VOUS UNE ÉVOLUTION DE LA TYPOLOGIE DES CLIENTS ?

Le changement se fait sentir essentiellement sur les petits parcs, principal creuset d'évolution du marché et 50% des loueurs observent une augmentation de la clientèle TPE/Artisans. De fait, c'est surtout grâce aux nouveaux services et offres des opérateurs qu'une nouvelle clientèle souscrit à la LLD.

Les loueurs déjà positionnés sur les PME/TPE restent donc globalement sur une même ligne, pas d'évolution particulière pour eux (35%) alors que ceux qui servent plutôt des grands comptes réorientent leur stratégie vers plus d'ouverture. 40% des loueurs notent l'émergence d'une nouvelle

MEMBRES ADHÉRENTS

aglservices ALD Automotive Alphabet ARVAL Une société de BNP PARIBAS ARVAL BNP PARIBAS GROUP ARVAL PARTNERS ATHLON billiar



clientèle, chauffeurs privés et sociétés souscrivant directement à la LLD avec tous les services, sans être passés par la case "propriété".

"Oui, sur la TPE/PME, cela évolue, justement parce que c'est nous qui allons les chercher. Il faut accélérer le processus grâce à de nouvelles offres personnalisées et du full package. Les petites structures sont plus sensibles au service qu'au prix. Il faut donc du sur-mesure et, de notre côté, nous devons créer des organisations dédiées au sein de nos entreprises".

Jean-Loup Savigny, Leaseplan France

"La taille de notre entreprise n'est pas adaptée pour les grands comptes, donc nous travaillons plutôt avec des parcs moyens de 30 à 40 véhicules. Nous faisons de la LLD sur des véhicules très «haut de gamme», car nous avons acquis une compétence spécifique pour les trouver et les gérer ".

Gilles Vidot, Elat

"Nous sommes un intégrateur full services, travaillant en forte proximité avec nos clients. Ils bénéficient pleinement de la gestion externalisée de leur parc, puisque 98% de nos contrats intègrent la maintenance et l'assistance, 93% la gestion des pneus et nous progressons beaucoup sur l'assurance tous dommages, intégrée dans 85% de nos contrats."

Eric Delacroix, Cargo Fleet Services

"Il y a une demande croissante d'externalisation, de conseils et d'optimisation..."

Franck Llagostera, Uca Fleet



COMMENT ÉVOLUE LA PÉNÉTRATION DES SERVICES DANS VOS OFFRES LLD ?

60% des loueurs observent une hausse de la souscription aux services. Pour 50% d'entre eux, c'est la personnalisation des offres qui mène la tendance.

Ces chiffres confirment la réalité du métier de la LLD, intégrateur de services et d'innovation. Il faut noter que 40% des loueurs remarquent le retour du pneumatique dans les contrats, après une éclipse de 2 ans.

COMMENT RÉAGISSENT LES CLIENTS AUX NOUVELLES OFFRES ET NOUVEAUX SERVICES ?

Pour 75% d'entre eux, les adhérents du SNLVLD considèrent que les clients sont réceptifs et intéressés par les nouveaux services; cette avancée est toutefois tempérée par le fait que les contours de la nouvelle offre sont encore flous, ou que les clients ne sont pas tout à fait matures pour s'engager.

41% pensent que la gestion de flotte est le service le plus convoité, suivi par le véhicule connecté à 35%. La flexibilité (comprenant notamment la location moyenne durée) suit de près, avec 30% des mentions. Seuls 15% des interrogés évoquent l'intérêt de leurs clients pour l'autopartage.

"Les loueurs longue durée, intervenants essentiels du monde automobile, ont l'obligation d'accompagner leurs clients avec des produits innovants dans un monde qui bouge rapidement.
Nos entreprises ont ainsi développé des offres de service autour de la moyenne durée, de l'auto partage, de la télématique ou encore du digital, qui font de la location longue durée un acteur majeur de la mobilité de demain".

François-Xavier Castille, Arval

"Notre entreprise propose un produit pour optimiser la gestion des parcs. C'est une solution qui permet aux clients de maîtriser leur budget de restitution du véhicule. Ainsi il n'y a plus de surprise sur les frais de remise en état. Avec un prix unique par voiture, le client peut ainsi border les dérives des collaborateurs ".

Gérard de Chalonge, Athlon

"Les clients sont très intéressés par nos nouveaux produits de mobilité, mais la pression sur les coûts les pousse à arbitrer le coût total de la location. L'électrique prend sa place peu à peu, même si les chiffres restent modestes. Dans l'esprit du client, le VE n'est pas un véhicule comme les autres et donc il a besoin d'être accompagné sur ce nouvel usage".

Olivier Monot, Alphabet

QUELS SONT LES NOUVEAUX BESOINS DE VOS CLIENTS ?

La mobilité est sur toutes les bouches... Elle vient en priorité, intégrant l'autopartage pour 40% des loueurs, la moyenne durée et le besoin d'externalisation (35%). La télématique ne semble incontournable que pour 20% des personnes interrogées. Les demandes clients sont là, nombreuses et variées mais pas toujours très précises. Les nouveaux outils induisent de nouveaux besoins : à suivre !

"Ce sont des solutions autour de la mobilité, mais on ne sait pas encore si c'est un débat philosophique ou économique... La maturité et l'information des clients les font réfléchir. Aujourd'hui le rôle du gestionnaire de parc reste le même, mais pour nous il devient important de suivre aussi le conducteur, d'être très réactifs à leur demande et de communiquer autrement vis à vis d'eux, car le produit "classique" ne nous permettra pas de garder un client. Il faut beaucoup de services pour évoluer."

Jean-Loup Savigny, Leaseplan France

"Du service ! De la proximité. On a besoin d'avoir une personne au téléphone, ne serait-ce que pour être rassuré. On ne peut pas juste gérer à distance... D'ailleurs la relation humaine revient à la mode..."

Evelyne Pluvier, AGL Services





VOS CLIENTS ONT-ILS DES BESOINS EN MOBILITÉ ?

Cette question entraîne 100% de réponses positives ! Toutefois, ce "oui" franc et massif est tempéré par le fait que 60% des répondants constatent un manque de précision des clients sur leurs attentes réelles dans ce domaine.

L'autopartage n'est une demande consistante que pour 35% des loueurs et 25% d'entre eux signalent l'arrivée des 2 et 3 roues dans certains parcs.

"Par exemple, le 2 roues est un nouveau besoin. Pour gérer ça, ou l'autopartage, les clients sont contents d'être accompagnés par le loueur, qui leur apporte ses conseils."

Jean-François Chanal, ALD Automotive

"Le réseau Renault propose déjà des solutions de mobilité (Renault Rent pour une location ou un prêt de courte durée. Ou encore des Solutions plus "light" comme des tickets de métro, de bus, ou des vélos pour les personnes qui ont laissé leur voiture à l'atelier...).

Pour le loueur, le challenge est de devenir un opérateur complet de mobilité, mais cela se fera forcément avec le constructeur. En effet, pour que la solution d'Autopartage soit rentable pour nous et donc économiquement acceptable pour le client, nous devrons opérer des parcs déjà existants en les optimisant".

Thibaud Paland, RCI Banque

EN QUOI LA VOITURE CONNECTÉE FAIT-ELLE ÉVOLUER LA LLD ?

La voiture "connectée" couvre un grand nombre de prestations, mais les collaborateurs conducteurs n'en retiennent souvent qu'une, celle qui consiste à faire connaître les détails de leurs déplacements à la hiérarchie. D'où une réponse des loueurs évoquant le frein social à cette évolution (50%).

La même proportion de répondants se réjouit de l'interactivité possible avec le conducteur et 40% pensent que cela impacte positivement la gestion des flottes. Globalement, le concept fait briller les yeux de tous, mais reste flou pour 33% des personnes interrogées.

"Il faudrait définir précisément ce que voiture connectée signifie, car il y a parfois un amalgame avec la télématique. A l'instar de l'autopartage, ce sont des solutions en développement dont le modèle économique pour les entreprises doit encore être pérennisé."

Christophe Martinet, Véhiposte

"On est dans un monde de datas et nous avons encore du travail pour appréhender comment les gérer. Le premier frein est que nous, loueur, n'avons pas forcément accès aux nombreuses données qui sont déjà dans le véhicule et qui nous permettraient d'apporter de la valeur ajoutée à nos clients. Quand ces questions auront trouvé leurs réponses, la LLD gagnera encore en efficience."

Olivier Monot, Alphabet



MEMBRES ADHÉRENTS

FCA CAPITAL France | Ford | FORD LEASE Location Longue Durée | LeasePlan It's easier to leaseplan | Mercedes-Benz Financial Services | NATIXIS CAR LEASE | parcours DRIVING A NEW VISION

QUELLE EST LA POSITION DE VOTRE ENTREPRISE ENVERS LA LOCATION AUX PARTICULIERS ?

Les adhérents aux SNLVLD sont des experts du marché des flottes professionnelles. C'est pourquoi cette question a fait réagir la totalité des loueurs interrogés, qui connaissent très bien l'enjeu métier que cela représente.
Au final, 50% des loueurs envisagent "d'en faire" mais trouvent que c'est encore trop tôt. 40% ne souhaitent pas se tourner vers ce marché, qu'ils considèrent trop éloigné de leur activité actuelle et 15% en font déjà.

"Notre réseau de location courte durée s'adresse déjà à cette clientèle et cela nous fait réfléchir à une offre de longue durée. Toutefois, il nous semble difficile de mesurer le risque de solvabilité du particulier.

Cela dit, le marché semble s'ouvrir et nous travaillons sur une offre packagée, qui pourrait être commercialisée sous réserve de trouver une solution pour se prémunir de ce risque."

Eric Delacroix, Cargo Fleet Service

"Oui, nous en proposons. Les volumes sont encore faibles mais en très forte évolution par rapport à l'an passé."

Catherine Neuvendel, Peugeot Lease

"Nous réfléchissons à un produit qui leur est destiné. Les clientèles potentielles ont une autre idée de la propriété de la voiture et ça entre dans cet esprit-là."

Gilles Vidot, Elat



/ LES COMMISSIONS DE TRAVAIL **DU SNLVLD** - ACTIVITÉ 2015

Commission Europe, Président François Piot



Suivi des dossiers européens

La Commission Europe se veut une interface entre les dossiers traités au niveau européen et leurs impacts au niveau national. Un parfait exemple est celui du suivi des évolutions des normes comptables et ses conséquences pour la location en France.

Les membres de la Commission sont informés des projets de textes grâce à la représentation du SNLVLD (via la FNLV) à Leaseurope, Association Européenne des loueurs et aux différents groupes de travail auxquels participent le SNLVLD et ses représentants. Ils assurent le suivi des dernières évolutions de la norme comptable sur les contrats de location.

La commission suit également avec intérêt les discussions et les premiers travaux européens des différents acteurs automobiles (loueurs, constructeurs, équipementiers...) sur le thème de la voiture connectée.
Les enjeux sont importants, l'objectif étant de conserver un libre accès aux datas issues des véhicules, au-delà même de l'E-call. Elle travaille en relais avec les autres commissions.

Commission Opérations, Président Stéphane Copie



Redéfinition de l'état standard

Il est nécessaire que le locataire soit bien informé de toutes les étapes du contrat, de la remise des clefs à la restitution de la voiture.

Le loueur a un rôle d'anticipation à jouer, notamment sur l'étape parfois compliquée de la restitution du véhicule. La profession a donc effectué un travail d'analyse et de classement, pour ensuite expliquer visuellement et dans le détail quels sont les dommages facturables ou non ; C'est la description de "l'Etat Standard" dans lequel doit être rendu un véhicule en fin de contrat.

Indicateur VO de la LLD

La Commission VO n'a de cesse d'améliorer la plateforme à partir de laquelle les entreprises participant à cet indicateur peuvent se comparer (en toute confidentialité) au marché.

Le panel continue de croître et les grandes tendances qui s'en dégagent sont l'un des sujets attendus lors des conférences de presse du SNLVLD.

PUBLIC LOCATION LONGUE DURÉE
La filiale d'Arval dédiée aux Acteurs Publics et à l'Economie Sociale
Salva
UCALEASE
UEHIPOSTE
VOLKSWAGEN GROUP FLEET SOLUTIONS
2A Fleet Services

Commission Communication, Président Laurent Corbellini



Comprendre et expliquer

Promouvoir la LLD, la faire connaître et en faire comprendre les enjeux, telle est la mission de cette Commission, qui travaille tous les supports et crée du contenu pour les conférences de presse et les publications.

Cette année, la Commission s'est attachée à faire évoluer la manière de présenter la Location Longue Durée.
Cela passe notamment par une traduction plus valorisante des chiffres du secteur et la modernisation des contenus publiés par le SNLVLD.

Lettre trimestrielle du Syndicat

À la suite du recentrage du sujet représenté par le SNLVLD - La LLD uniquement - un nouveau format a été défini pour cette publication : plus clair et plus dynamique...

État Standard

Dans la continuité de l'infographie synthétisant l'étude sur la valorisation des services des loueurs, l'État Standard a été revu dans le cadre d'une collaboration entre les commissions Opérations & Communication.

Son contenu a été actualisé et une présentation pédagogique, plus claire et plus accessible a été réalisée sur papier et en format web.

Commission économique et fiscale, Président Fabrice Bertolle



Fiscalité : suivi et simplification

La commission suit les évolutions de la fiscalité : modulation des barèmes du bonus et du malus, projets de lois sur la facturation électronique, les comptabilités informatisées.

Cette année les membres de la commission se sont consacrés principalement aux impacts de la nouvelle Norme de Comptabilisation des Contrats de Location, publiée par l'IASB.

L'objectif est de s'assurer que toute la profession a une même compréhension de la norme et de pouvoir expliquer clairement au locataire ce qui va changer pour lui et comment le loueur pourra l'accompagner.

Cette commission réfléchit également aux simplifications qui pourraient être apportées à la fiscalité des véhicules pour les entreprises (déductibilité de la TVA sur l'essence, élargissement du FCTVA aux véhicules pris en location...)
Elle travaille avec d'autres organismes sur ces sujets afin d'assurer le relais et la transmission de ces propositions au Parlementaires et Ministères concernés.

Commission sociale, Présidente Christine Raynaud



Ressources humaines et actualité sociale

La commission sociale permet aux responsables RH d'échanger sur les actualités sociales de la branche et les conséquences pratiques des nouvelles réglementations.

En 2015, la Commission a poursuivi les évolutions de la réforme de la formation et a pu débuter des travaux avec l'ANFA (organisme de formation de branche) afin de distinguer les filières LLD et LCD dans leur référencement, tant au niveau des formations diplômantes que de l'impact des minimas dans les négociations sociales.

LES CHIFFRES A RETENIR EN 2015

Parc total géré : 1 546 374 véhicules
Parc LLD : 1 227 969 Parc Fleet Management : 318 405

445 360
Mises à la route LLD
+ 6,5% par rapport à 2014

1 885 565
Immatriculations VP
+ 6,7% par rapport à 2014

379 419
Immatriculations VU
+ 2,0% par rapport à 2014

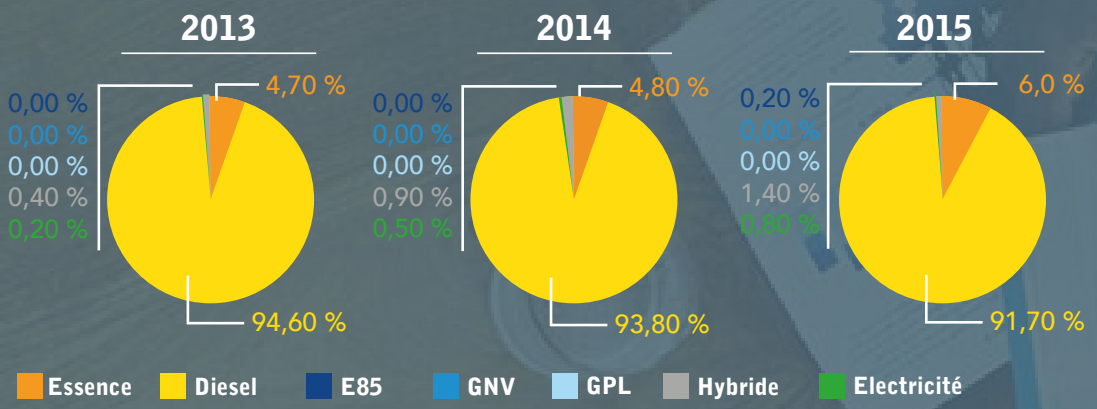
731 519
Immatriculations VP+VU LLD + Entreprises*
+6,4% par rapport à 2014

** Hors loueurs courte durée, véhicules de démonstration, véhicules constructeurs. Source : SNLVLD, CCFA, traitements BIPE*

/ FAITS & CHIFFRES 2015

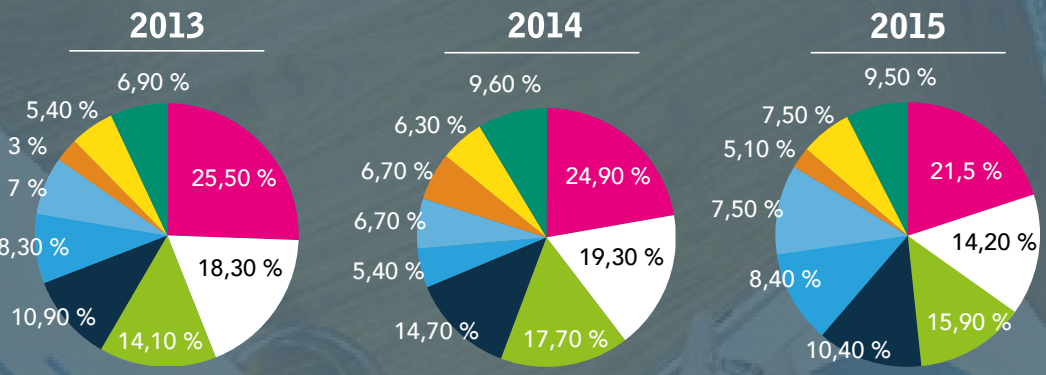
Répartition du parc selon l'énergie

La part des véhicules essence dans les flottes des loueurs a continué de croître en 2015 pour atteindre 6%. La croissance de la part des motorisations "à faible émission" a ralenti, mais elle continue de progresser significativement.
En tout état de cause, les véhicules Diesel continuent de dominer très largement le marché.



Répartition du parc selon le secteur d'activité (en %)

- Commerces, réparation auto, articles domestiques
- Industries manufacturières
- Immobilier, location et services aux entreprises
- Construction
- Services collectifs sociaux et personnels
- Transports et communications
- Santé et action sociale
- Activités financières
- Autres



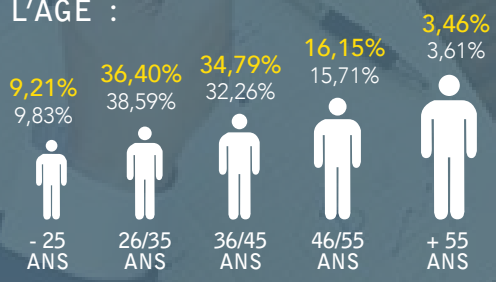
Données sociales

L'effectif salarié des entreprises adhérentes du SNVLD reste stable depuis 2011. Le vieillissement observé depuis quelques années a tendance à se poursuivre, même si la part des plus de 55 ans est en léger recul. Les plus jeunes sont une nouvelle fois un peu moins représentés que l'année précédente, la part des moins de 35 ans perdant près de 3 points (pour atteindre 45,61%) au profit des salariés plus âgés (54,4%).
Cela se traduit une nouvelle fois par une ancienneté en hausse. Les personnes ont passé 15 ans et plus dans l'entreprise ayant gagné 4 points de pourcentage cette année.

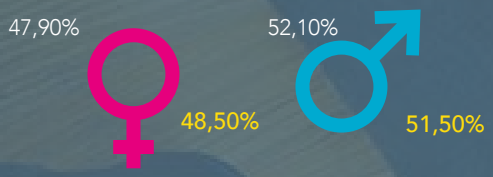
LE SECTEUR DE LA LLD COMPTE **3530 SALARIÉS**
REPARTITION SELON :

2014 2015

• L'AGE :

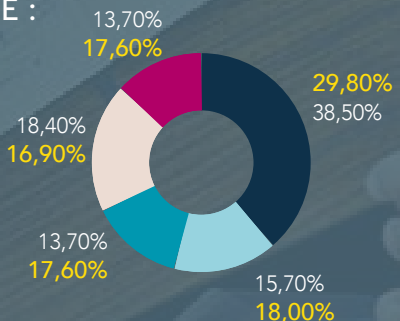


• LE SEXE :

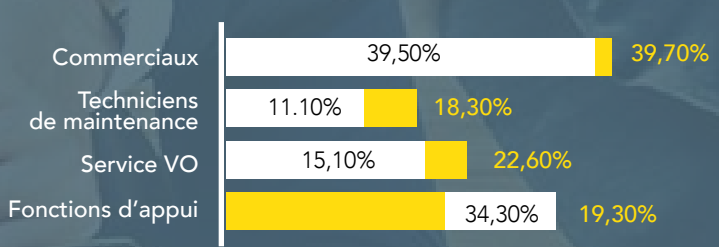


• L'ANCIENNETÉ :

- 3 ANS
- 3 / 5 ANS
- 6 / 9 ANS
- 10 / 14 ANS
- 15 ANS ET +



• LES PRINCIPALES FONCTIONS :



/ NOUVEAUTÉS

RÉALISATION D'UN GUIDE " ÉTAT STANDARD DE LA RESTITUTION "

Ce guide a pour objectif de sensibiliser et d'informer les utilisateurs des modalités pratiques déterminant l'usure normale d'un véhicule. Sorti en juin 2016, il est disponible sur papier et en format web.





UN NOUVEAU FORMAT POUR LA LETTRE DU SNLVLD

La nouvelle Lettre du SNLVLD recentre ses informations sur l'activité de la LLD et son environnement. Plus accessible par ses graphiques nombreux et ses textes allégés, la Lettre du SNLVLD est maintenant présentée uniquement en format web.



© Agence Ainsicom - 04 79 34 92 82

MEMBRES ASSOCIÉS