



Sesamllid
SERVICES AUTOMOBILES & MOBILITÉS



PARTENAIRE



AXE LLD
Juin 2019





ÉDITO DU PRÉSIDENT

2018 : Pas de big bang mais des évolutions

C'est un plaisir de prendre brièvement la parole en ouverture de ce magazine annuel, dont l'objectif est d'apporter un éclairage sur la manière dont les adhérents de SesamLLD vivent leur métier, son environnement et les aléas réglementaires qui ne manquent pas de se succéder ! Je veux d'ailleurs rendre ici un hommage à mes collègues loueurs qui savent très bien mettre de côté leurs problématiques individuelles et se retrouver avec impartialité dans les commissions de travail du Syndicat, pour le bien du métier et sa défense auprès des autorités nationales et européennes.

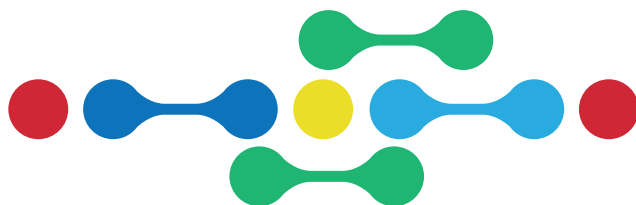
2018 a été l'année de la concrétisation d'un certain nombre de tendances nouvelles et de contraintes réglementaires. J'évoquerais l'avènement des normes WLTP, le "réel" début de la fin du Diesel et aussi un contexte moins généreux pour le VO que ne l'avait été 2017.

C'est une période de transition plus active sur l'écologie et les mouvances sociétales avec, quand même, des zones de flou sur les futures orientations.

Nos clients eux-mêmes sont parfois dans l'expectative, ils ont soif de conseil plutôt que d'enrichissement des offres et surtout, ils veulent optimiser la partie financière. L'efficacité budgétaire est une constante qui s'accompagne de RSE : payer moins cher, mettre des voitures en pool, faire du co-voiturage, sont autant de moyens de satisfaire le quotidien d'une majorité de collaborateurs.

Aujourd'hui nous devons digérer la réglementation ! Par ailleurs, on ne passe pas d'une forme de motorisation à une autre sans conséquence, notamment sur les emplois. La transition est énorme et elle est en cours... Les loueurs en font partie, avec un rôle très fort d'accompagnement et de conseil, qu'ils assument avec beaucoup de créativité et de compétence, chacun dans sa culture et ses objectifs.

François BRABANDER
Président de SesamLLD



Le véhicule autonome est-il aujourd'hui un enjeu ?

Table Ronde du 18 juin, animée par Thomas Sénécal :
le véhicule autonome, une ville plus sûre ?

La convention annuelle des adhérents à SesamLLD a choisi cette année de mobiliser les esprits autour d'une problématique qui entraîne de nombreuses questions, tant sur le plan technique qu'éthique, certes, mais aussi dans l'usage contextuel du métier. C'est du véhicule autonome que l'on parle, dans le cadre d'un débat qui l'envisage comme une opportunité pour améliorer la sécurité de la circulation en ville... Ou pas !

Selon un article paru dans la *Harvard Business Review*, "il faut s'imaginer des transmetteurs radio à la place des feux rouges, des réseaux sans fil permettant aux véhicules de communiquer entre eux et avec les infrastructures et des unités de bord de route fournissant des informations en temps réel sur la météo, le trafic, et d'autres paramètres". Au-delà de l'état d'achèvement du concept lui-même, le renouvellement des infrastructures routières sera donc incontournable pour permettre la circulation en toute sécurité des véhicules autonomes...

La rédaction d'AXE LLD a abordé le sujet avec les loueurs et, si ceux-ci se tiennent informés des avancées de ce grand projet, une grande majorité estime que ce n'est pas une question urgente pour eux, laissant aux constructeurs le soin de proposer un produit fini, exploitable facilement et opérationnel dans les flottes...



SOMMAIRE

1 ÉDITO DU PRÉSIDENT
INTRODUCTION

2 ÉTUDE QUALITATIVE
RÉSULTATS & PERSPECTIVES

5 LES ATELIERS DE SESAMLLD
NOVEMBRE 2018

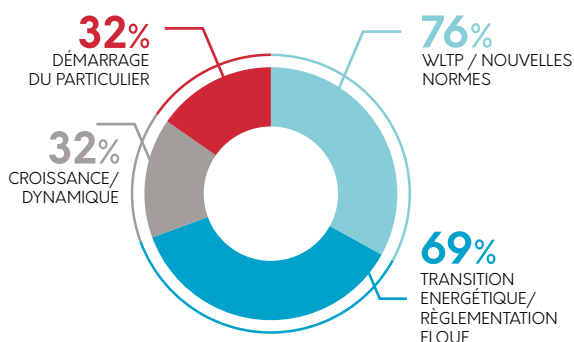
CONJONCTURE & OBJECTIFS

1 D'après vous, quels sont les faits qui ont marqué le métier en 2018 ?

2018 : WLTP, désamour du Diesel, adaptation et transition : mer agitée mais cap maintenu

L'avènement de la norme WLTP est sans conteste le sujet posé sur tous les pupitres en 2018, mentionné en priorité par 76% des répondants. Un sujet suivi de près (à 69%) par les problématiques liées à la transition énergétique et les zones de flou dans l'application de la réglementation. Des obligations de s'adapter qui n'ont pas freiné une bonne dynamique du métier, ni le réel démarrage des solutions pour les particuliers (32%).

Certains notent une évolution de la relation avec les clients et l'importance toujours croissante du conseil, notamment dû à l'environnement compliqué de cette année de transition. Petit bémol pour les variations du marché VO (15%) et une simple mention à l'effet "Gilets jaunes" apparue en cours d'année.

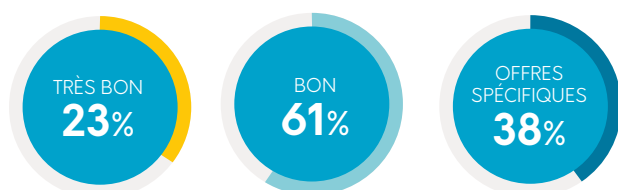


2 Au niveau de l'entreprise, quel est votre bilan pour 2018 ?

Moins lumineuse que 2017, 2018 reste une belle année pour le métier et ses évolutions

Très belle, voire florissante pour 1/4 des interrogés, l'année est bonne pour une belle majorité de 61%. 38% des loueurs ont évolué dans leurs offres et pour certains, développé des produits de niche qui ont soutenu leur croissance. Les solutions de mobilité s'installent dans les car policies avec plus ou moins d'urgence selon les typologies de clients.

Au plan pratique, 15% des loueurs interrogés ont rencontré des difficultés sur les commandes de véhicules et leurs délais de livraison, notamment dans le contexte des changements de motorisation. En arrière-plan de toutes les réponses, le travail sur le renouvellement et l'évolution des offres est une constante, de même que, pour beaucoup, la proximité et le conseil sont les clés de la réussite.

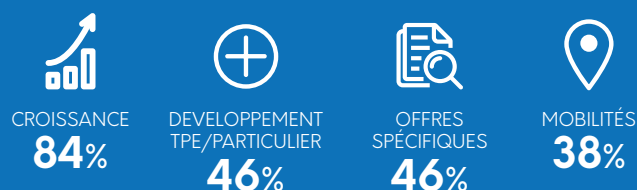


3 Quelles sont vos perspectives à 2 ans ?

Des loueurs toujours axés sur la croissance et le marché des particuliers en ligne de mire

L'objectif numéro 1 pour les deux ans à venir, c'est la croissance ! (84%). 46% des répondants misent sur leurs offres spécifiques et personnalisées pour atteindre cet objectif et ils sont autant à compter sur le développement de leur marché vers les particuliers pour y arriver, les deux choses étant souvent liées. Pour organiser cette croissance, en rupture avec le schéma de la croissance "historique" de la LLD vers les grands comptes notamment, une intensive digitalisation est nécessaire, de même que l'émergence des offres de mobilité, déplacements combinés et véhicules partagés.

Les loueurs sont créatifs et explorent de nombreuses pistes, très différentes selon la nature et la culture d'entreprise de chacun. Toutes les personnes interrogées s'accordent sur le fait que 2018 a été très stimulante pour les équipes, dans un contexte de contraintes réglementaires et avec l'installation de nouvelles manières de consommer le déplacement.



SERVICES DE LA PROFESSION

4 Les attentes de vos clients et de leurs collaborateurs ont-elles évolué ?

Des clients exigeants veulent du digital, de la simplicité, de la mobilité et des prix

Les attentes des clients reposent en général sur un tronc commun constitué des services classiques. Celles de leurs collaborateurs diffèrent parfois, en cela qu'elles sont axées essentiellement sur la facilité et l'ouverture de l'usage.

Côté clients (gestionnaires de parcs) les attentes sont concentrées en tête (61%) sur le conseil quant à la fiscalité, les typologies de véhicules et le choix des énergies. Dans la même proportion, elles concernent les outils de gestion et la digitalisation pour y accéder facilement. Les services d'autopartage pour les collaborateurs sont souhaités par les clients (38%) pour favoriser leur mobilité au sens large, l'usage du véhicule d'entreprise étant parfois étendu à un usage personnel, une option qui entre dans les politiques RSE des entreprises clientes.

32% des loueurs évoquent des demandes de leurs clients pour personnaliser la relation aux collaborateurs et proposer de leur faciliter le déplacement, grâce à des options de multi-modalité.

Outils de gestion / Digitalisation
Fiscal / Typologie véhicules / Énergies

61%

38%

Autopartage / Mobilité

32%

Usage collaborateurs
Conseil clients

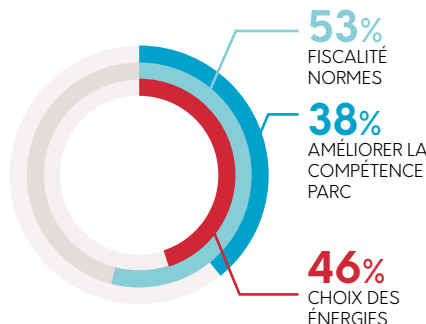
5 Est-ce que les car policies de vos clients ont changé ? (influence de la transition énergétique, WLTP, etc.)

**Plus qu'un changement, de l'anticipation !
Le kilométrage annuel est toujours là, mais l'essence prend la vedette et les parcs se reconfigurent...**

Cette question donne lieu à une grande variété dans les réponses, chaque entreprise adhérente émettant un avis en rapport avec sa propre stratégie commerciale et sa typologie de clientèle.

L'unité se fait toutefois autour des questions liées à la fiscalité et aux nouvelles normes, devenues une priorité des clients pour 53% des répondants. De même que, dans la continuité, 46% des réponses sont relatives aux changements effectués sur les choix d'énergie des véhicules.

Les entreprises commencent à vraiment réfléchir à la manière de constituer et d'utiliser leur parc auto. Elles essaient de mieux connaître le domaine, les contraintes de la loi et des nouveaux usages.



38% des loueurs interrogés se sentent impliqués dans cette pédagogie nécessaire à leurs clients, pour les aider à faire les bons choix et leur proposer les solutions adéquates, respectant le TCO et les besoins. Environ 1/4 des loueurs évoquent la demande de flexibilité offerte par la baisse des durées de location et la multi-modalité, des sujets qui, de plus en plus souvent, s'inscrivent en filigrane dans les contrats.

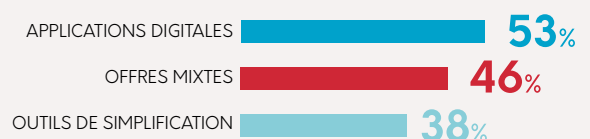
6 D'après vous, quels changements ou innovations permettraient un meilleur service à l'utilisateur ?

Digitalisation, contrats à dimensions variables, mixité des offres : les loueurs dégagent les nouveautés en rafale !

Le désir d'apporter un meilleur service à l'utilisateur est présent depuis de nombreuses années dans le road book des loueurs en longue durée et certains dossiers sont arrivés à maturité. C'est ainsi que la simplification des process (mentionnée par 38% des interrogés), la relation directe au conducteur et les services adaptés à l'usage (23%) sont déjà passés du projet à la réalisation. Les applications digitales, on en parlait mais elles constituent désormais un incontournable, avec 53% des votes sur 2018.

La capacité à offrir des options mixtes se généralise cette année et devient un objectif pour 46% des loueurs sondés. 15% d'entre eux souhaitent travailler sur les prix des nouvelles offres, sur le contact direct avec le conducteur et enfin sur la modération de l'engagement de durée.

Les idées sont légion et résument une idée générale de démocratisation du parc professionnel. Celui-ci intègre de plus en plus le besoin de mobilité des collaborateurs sur des plages horaires dépassant le temps de travail : parc en autopartage accessible 24h/24h, liberté d'usage... Et à la gestion logistique du véhicule : outils de réservation, conciergerie...



7 Voyez-vous de nouveaux acteurs émerger sur le marché de la LLD ?

L'outsider pourrait être le "néo" loueur longue durée ...

D'avis général, le marché de la LLD pure est plutôt en phase de concentration et, si l'on prend le terme au pied de la lettre, on obtient 69% de personnes qui ne voient pas de nouveaux acteurs arriver sur ce marché. En revanche, 53% des sondés pensent que les opérateurs de mobilité se multiplient et 38% estiment que la frontière entre LCD et LLD n'est plus aussi précise depuis l'avènement de la location en moyenne durée, ce qui pourrait requalifier les "anciens" loueurs courte durée en "nouveaux acteurs" du marché... Au même titre que les courtiers, d'ailleurs ! Les 2 étant inégalement perçus comme des concurrents ou des opportunités...

Au-delà de la réponse fermée qu'ils peuvent donner avec certitude, les loueurs prennent le temps de la réflexion pour enrichir une vision stimulante de la LLD, dont les acteurs historiques eux-mêmes savent se remettre en question afin de conquérir de nouveaux marchés en se positionnant sur des créneaux jusque-là hors de leur périmètre. Cette nouvelle vision est suffisamment prégnante pour que 23% des loueurs la mentionnent dans ce questionnaire !


69%
PAS DE NOUVEAUX
ACTEURS LLD


53%
NOUVEAUX
ACTEURS MOBILITÉ


38%
NOUVEAUX :
LCD/LMD/ COURTIER

8 Quelles conséquences le véhicule autonome aura-t'il sur l'activité des loueurs ?

Décollage virtuel effectué mais pas encore d'atterrissage dans les flottes...

La réponse à cette question commence souvent par un blanc... On réfléchit, certes, car ce véhicule autonome, il n'est pas vraiment encore "en vue" et encore difficile à appréhender pour 46% des répondants qui estiment toutefois que son apparition ne devrait pas poser d'autre problème que celui de savoir s'adapter à la nouveauté.

32% soulignent l'impact important de cette évolution du véhicule personnel, dont il ne faut pas "avoir peur"; sur l'ensemble, une majorité de 61% envisage que le business model de la LLD devra malgré tout évoluer lors de l'arrivée effective du VA* dans les flottes de leurs clients.

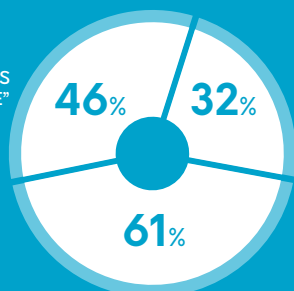
Car, si le véhicule lui-même reste un véhicule et ne pose donc aucune difficulté de

gestion aux loueurs en tant que tel, de nombreuses questions corollaires se posent : comment va-t-on gérer l'assurance des passagers, qui est responsable du véhicule, quelles prestations devra-t-on offrir ? De quels outils devraient disposer les passagers pour occuper le temps de leur trajet ?

Comment organisera-t-on le covoiturage dans ce qui peut devenir un nouveau "transport en commun" ?

Toutes ces questions exacerbent l'imagination des acteurs de la LLD qui se projettent avec un certain émoi dans le déplacement du futur, avec toutefois la certitude que leur expérience du service et de l'anticipation des tendances leur donne tous les atouts pour faire face à ce nouveau challenge.

LE VA N'EST PAS
ENCORE "EN VUE"

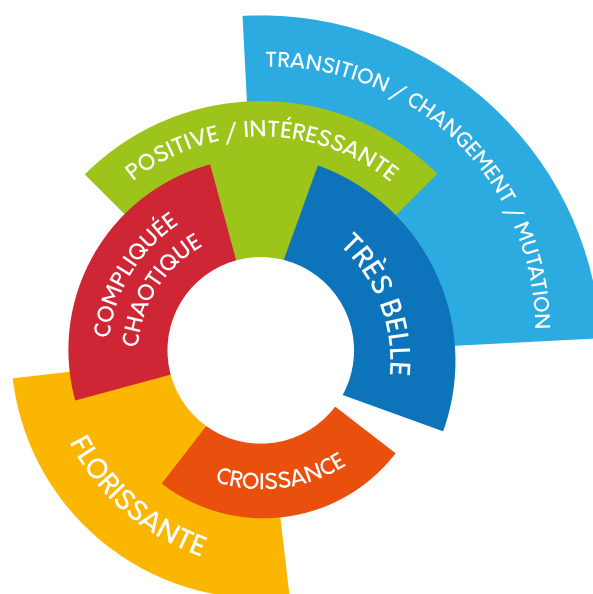


NOUVEAU BUSINESS MODEL
POUR LA LLD

*VA : véhicule autonome

9 Si vous n'aviez qu'un mot pour décrire l'année 2018 ?

Le changement, c'est maintenant !



LES ATELIERS DE SESAMLLD

NOVEMBRE 2018

Chaque année, les membres associés de Sesamlld sont conviés à une matinée de travail collective sur des sujets qui touchent la profession.

3 ateliers ont bénéficié d'une participation élevée et d'échanges qualitatifs. La matinée s'est terminée par un quizz très "sportif" sur Sesamlld et ses Membres associés, avec le concours du membre associé **Vega Systems** juste avant le cocktail de clôture.



LE DÉCRYPTAGE DES NORMES WLTP



Sujet animé par **Ali HAMMAMI**, soutenu par le Membre Associé **JATO France**

Les échanges ont montré qu'en France, c'est la dimension fiscale de la norme WLTP qui inquiète le plus les petites entreprises. Avec des engagements sur la réduction de leur empreinte carbone, les grandes sociétés sont nécessairement intéressées à la question du CO2, étant pour certaines, notées sur ce critère. Au-delà des différences entre normes NEDC et WLTP, quels sont les autres impacts ?

La silhouette des véhicules va changer à la baisse, les SUV ne seront peut-être plus pertinents à moyen terme, les toits panoramiques et les pneus de grande taille deviendront moins prisés... L'Intérêt fiscal de l'hybride rechargeable perd de la puissance et il y aura un impact à la hausse sur le plafond des amortissements non déductibles...

La position des constructeurs reste assez floue quant à la réduction des gammes. Pas assez d'information sur la motorisation gaz - qui aurait sa place - et sur l'impact des options.

Au final :

Il est difficile d'expliquer comment la tarification va se faire et il reste des incertitudes sur les conséquences ! Il faut continuer à sensibiliser les clients et les aider à mieux les comprendre, surtout pour les petites sociétés qui s'inquiètent. Les loueurs font passer le message auprès des autorités législatrices : il faut arrêter de changer la fiscalité aussi souvent !

RETOUR D'EXPÉRIENCE SUR L'APPLICATION DU RGPD



Sujet animé par **Bruno MOULY**, soutenu par les Membres Associés **Opteven & Macadam France**

La question centrale est la chaîne de responsabilité entre loueurs et prestataires/fournisseurs sur la protection des données. Le RGPD instaurant désormais la co-responsabilité, les loueurs sont responsables du traitement des données et donc, tenus de s'assurer que leurs prestataires sont en conformité avec le RGPD, sauf dans certains cas.

Notamment celui relevé par Opteven qui, en tant qu'assureur des loueurs, a une co-responsabilité sur la protection des données. Alors que ce sont les loueurs qui en ont l'entière responsabilité quand l'entreprise agit simplement en sous-traitant sur l'assistance automobile.

La voiture connectée et la télématique embarquée sont des sujets très délicats. La géolocalisation et les remontées en temps réel d'informations des véhicules peuvent permettre de localiser les collaborateurs itinérants et d'identifier les comportements au volant, stigmatisant ainsi les "bons" et les "mauvais" conducteurs, avec en filigrane une notion de "flicage" des employés. Sans compter aussi les systèmes multimédias à bord des véhicules, qui peuvent donner des informations très personnelles sur les conducteurs.

L'anonymisation des données est une solution évoquée pour protéger les données des collaborateurs ainsi que la finalité professionnelle du traitement de ces données (optimisation des parcours, des coûts...).

Enfin, le consentement des personnes sur le traitement de leurs données personnelles a été exposé ainsi que la difficulté de faire fonctionner un service sans le consentement des collaborateurs.

Au final :

On reconnaît un mérite au RGPD, celui d'avoir permis de sécuriser tous les process informatiques des entreprises concernées par la location de longue durée de véhicules, un marché qui s'oriente désormais vers le particulier où la donnée personnelle est particulièrement sensible...





LA VOITURE PARTAGÉE : PAS ENCORE UN RÉFLEXE

 Sujet animé par *Roman SCOBELTZINE*,
soutenu par le Membre Associé **Mobility Tech Green**

On note 3 types de motivation pour se lancer dans l'autopartage en entreprise :

1/ La RSE : cette offre de mobilité est un outil de recrutement pour une certaine population de collaborateurs.

2/ Le coût intéressant, du fait de l'optimisation de l'usage d'un véhicule : rentabilité pour l'entreprise et financement de la flotte.

3/ La satisfaction des conducteurs, qui peuvent utiliser l'autopartage à titre privé, un service rendu aux collaborateurs qui n'ont pas de voiture de fonction.

Il n'y a pas de typologie spécifique de véhicules pour l'autopartage, mais le service et les véhicules mis à disposition peuvent servir de test pour le parc de l'entreprise, en s'appuyant sur le véhicule électrique et les hybrides...

A ce jour, certaines entités sont plus concernées que d'autres par l'autopartage, on retiendra les collectivités territoriales, les grands comptes et les grosses PME.

L'aspect géographique n'est pas discriminant pour l'autopartage, puisque la solution est utilisée aussi bien en province qu'en Ile-de-France.



Au final :

C'est une solution qui développe le civisme, car on constate une baisse des frais de remise en état des véhicules, au moment de la restitution...

Membres Associés

Groupe
Argus

gt motive
a motenel partner company

ARIS ESC

CARGLASS
ENTREPRISES

DataNeo
La mobilité appliquée au marketing direct

JATO

MACADAM
ON THE ROAD TO EXCELLENCE

MobilityTechGreen
Doing Things Right

opteven
Optimiser la qualité à un coût

PROFIL

Sidexa
la Solution Company

SOFICO

VEGA
SYSTEMS



Sesamlld

c'est :



30

adhérents
représentant **91%**
du marché de la LLD



Plus de
2 Millions
de véhicules
gérés



4000

salariés à parité
femmes/hommes



10 **Milliards €**
d'achats / an



Une croissance
régulière et
continue



1,5 Million
pneumatiques
achetés annuellement
par la profession



60%

des immatriculations
des entreprises en LLD



Près d'**1 Million**
d'amendes gérées

Données Sesamlld 2018

www.sesamlld.com