

Stratégies de gestion de flotte des leaders

Résultats de l'Etude de Benchmarking 2018 des Solutions de Gestion de Flotte

De plus en plus d'entreprises reconnaissant désormais la capacité d'une flotte de véhicules à offrir un avantage concurrentiel, à améliorer le service client et à générer de la croissance, le rôle et la valeur de la flotte sont en perpétuelle évolution.

Ce benchmark 2018 réalisé par Descartes identifie les tendances et pratiques clés ayant un impact sur la gestion de flotte et révèle les stratégies, tactiques et implications technologiques des meilleurs gestionnaires. Nous explorerons par ailleurs le rapport entre le positionnement de la direction vis-à-vis de l'importance stratégique et la performance financière de la société.

CHAPITRES

▶ Stratégies de gestion de flotte des leaders

A Propos de l'Etude

Tendances et Pratiques Clefs

Stratégiques et Tactiques

Implications Technologiques

Conclusion

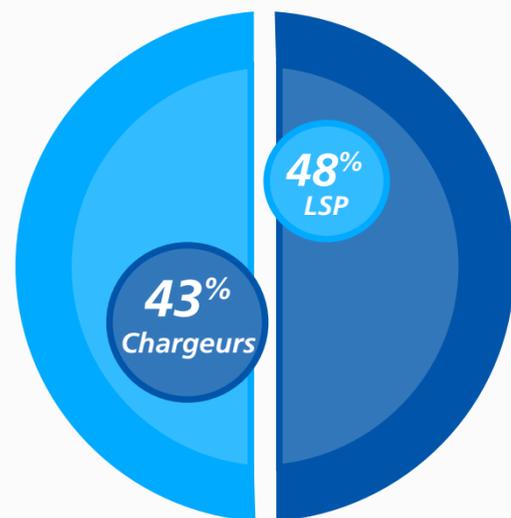
Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

A Propos de Descartes

Qui nous avons interrogé

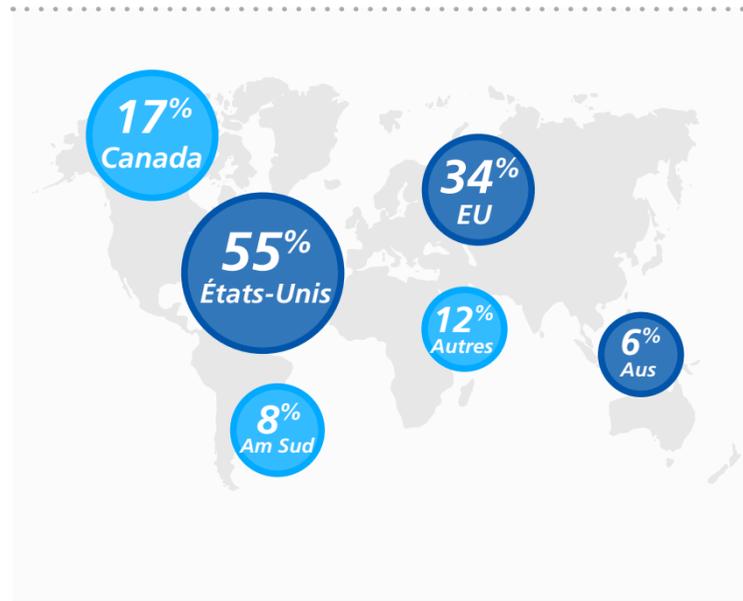
130 participants ont répondu à notre enquête 2018, ils représentent une variété de secteurs industriels, géographiques, ainsi que divers types et tailles de flottes. Voici un aperçu de nos observations :

▶ RÉPARTITION SECTORIELLE



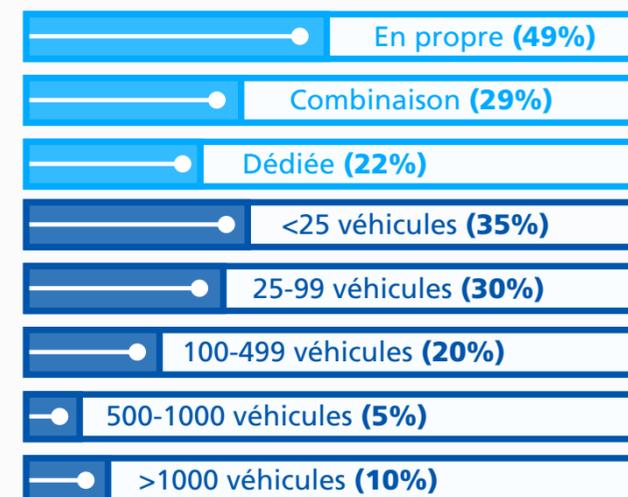
- 48% des sondés représentent des sociétés de transport et logistique.
- 43% sont des industriels, détaillants et distributeurs.
- Le reste provient du service mobile et sur le terrain (7%), et du secteur public (2%).

▶ PROVENANCE DES FLOTTES



- L'enquête comprend des sociétés réparties dans le monde entier, notamment les Amériques, l'Europe, l'Australie ainsi que d'autres régions du globe.
- Si la majorité des sondés (55%) opère aux États-Unis, les sociétés européennes étaient également fort bien représentées (34%).

▶ TYPE ET TAILLE DE FLOTTE



- Près de deux tiers (65%) des sociétés interrogées disposent d'une flotte allant de moins de 25 et jusqu'à 100 véhicules.
- A l'autre extrémité du segment, 15% gèrent des flottes de plus de 500 véhicules
- Près de la moitié (48%) des sondés travaillent dans des sociétés ayant exclusivement recours à des flottes internes.

CHAPTERS

Stratégies de gestion de flotte des leaders

▶ A Propos de l'Étude

Tendances et Pratiques Clefs

Stratégiques et Tactiques

Implications Technologiques

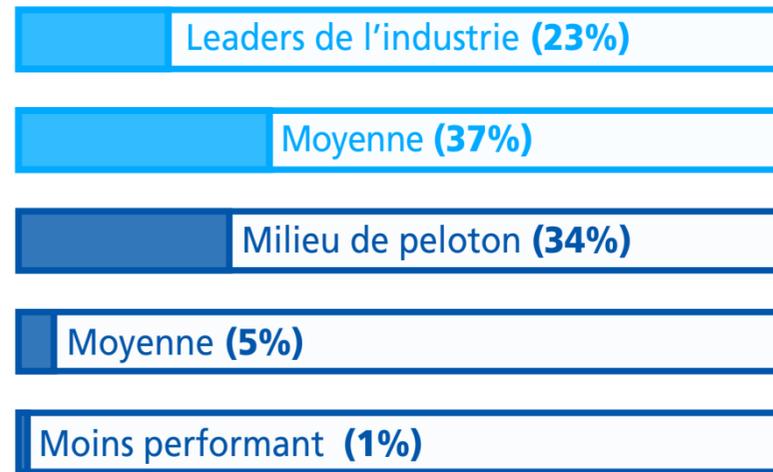
Conclusion

Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

A Propos de Descartes

Analyse des résultats

Nous avons procédé à une **double analyse** : afin d'analyser les résultats de l'étude des deux points de vue, nous avons rassemblé les enseignements qu'elle nous a apporté en deux catégories : les meilleurs d'un point de vue financier (leaders du secteur et au-dessus de la moyenne) contre les suiveurs (milieu de peloton, en dessous de la moyenne et fond du classement) Concurrentiel et Différentiateur (arme concurrentielle & différenciateur pour le service client) contre Basique et Nécessaire (service de base et mal nécessaire).



1

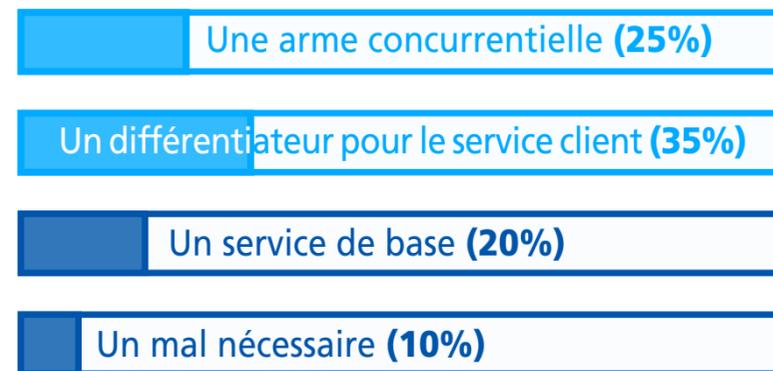
Tout d'abord, nous avons demandé aux participants de jauger leur performance financière :

- Leaders Financiers
- Suiveurs Financiers

► ENSEIGNEMENTS

*Il existe une **corrélation édifiante** entre l'importance stratégique que la direction donne à la flotte et la performance financière de l'entreprise.*

- La majorité des sociétés qui voient dans le transport une arme concurrentielle ou un différenciateur pour le service client (70%) sont également les meilleurs d'un point de vue financier.
- De la même manière, deux tiers (65%) des meilleurs d'un point de vue financier appartenaient aussi à la catégorie arme concurrentielle & différenciateur pour le service client
- Interrogés sur leur croissance annuelle attendue durant les 2-3 prochaines années, les sondés ont confirmé cette corrélation. Près des trois quarts (73%) des sociétés à la croissance la plus rapide considèrent leur flotte comme un avantage concurrentiel. Au contraire, 60% des sociétés qui ne comprennent pas la valeur de leur flotte sont celles ayant la croissance la plus faible.



2

Nous leur avons ensuite demandé de juger la vision de la direction vis-à-vis de l'importance stratégique de la flotte :

- Concurrentielle / Différenciateur
- Basique / Nécessaire

CHAPTERS

Stratégies de gestion de flotte des leaders

► A Propos de l'Etude

Tendances et Pratiques Clefs

Stratégiques et Tactiques

Implications Technologiques

Conclusion

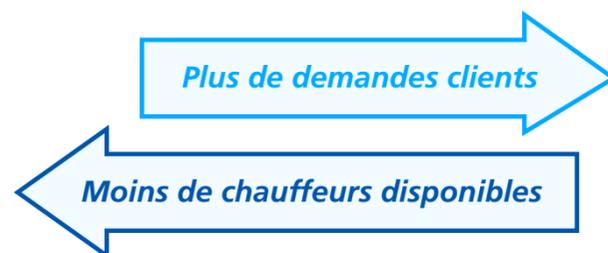
Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

A Propos de Descartes

Focalisation sur l'évolution des attentes des clients

Nous avons posé aux sondés une série de questions pour mieux cerner les tendances affectant le secteur et les difficultés de la gestion de flotte.

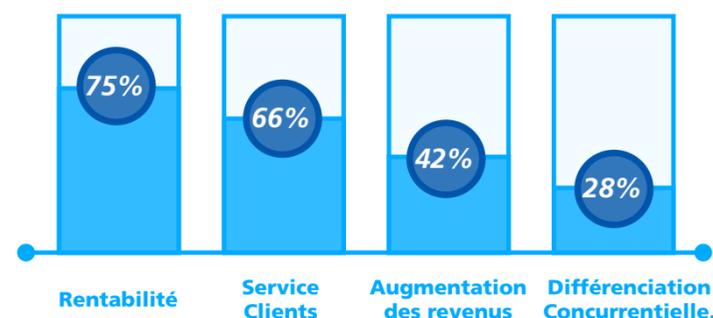
▶ IMPACTS FUTURS



Lorsque nous demandons quelles évolutions économiques, règlementaires et sectorielles affecteront le plus fortement la gestion de flotte au cours des cinq prochaines années, « la pénurie de chauffeurs » arrive en haut de la liste pour 72% des participants, qu'il s'agisse des leaders ou des suiveurs d'un point de vue financier et stratégique.

Il n'est pas non plus surprenant de voir arriver « des clients plus exigeants » en seconde position. C'est probablement une réaction à l'évolution des attentes des clients impulsée par leur expérience dans les environnements B2C. Nombre de sociétés en croissance font face aux exigences croissantes des clients avec des solutions technologiques afin d'élargir leur panel d'options de livraison et proposent des services à valeur ajoutée.

▶ MESURER LA VALEUR



75% des personnes interrogées indiquent que leur société mesure la valeur de la flotte en fonction de sa rentabilité, ce qui en fait la métrique dominante. Elle était suivie de peu par le service client, pour autant la tranche des Concurrentiel / Différenciateurs a placé le service légèrement au-dessus du coût. Les sociétés ayant une vision stratégique de type Basique et Nécessaire ont placé le service client 22% en dessous du facteur coût.

Globalement, les sociétés focalisées sur les métriques traditionnelles telles que le coût risquent de passer à côté de réelles opportunités de création de valeur et de contribution à la croissance économique par leur flotte.

▶ ENSEIGNEMENTS

- *La pénurie de chauffeurs demeure une préoccupation majeure, motivant les leaders du secteur à tirer le maximum de leurs chauffeurs disponibles et de leur flotte.*
- *L'inquiétude grandissante quant à l'impact de l'évolution des exigences des clients se reflète dans une part croissante d'entreprises mesurant la valeur de leur flotte en fonction du service client.*

CHAPTERS

Stratégies de gestion de flotte des leaders

A Propos de l'Etude

▶ Tendances et Pratiques Clefs

Stratégiques et Tactiques

Implications Technologiques

Conclusion

Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

A Propos de Descartes

Barrières internes et pressions externes

Défis opérationnels

Nous avons demandé aux participants de décrire les principaux défis opérationnels auxquels ils devaient faire face. La réduction des coûts était citée dans 67% des cas, demeurant ainsi en haut de la liste. Suivre la performance et le comportement des chauffeurs est un défi pour 52% des sondés, ce qui démontre que de nombreuses sociétés devront se pencher sur leurs procédures, mais aussi leurs technologies utilisées pour récolter les données relatives à l'activité des chauffeurs.



L'amélioration des procédures et des performances, notamment le basculement sur des opérations sans papier et l'obtention de créneaux de livraison plus serrés, complètent le quinté gagnant des défis. D'autres, tels que la gestion des flux retours (24%) ou encore la question de l'externalisation de la fonction transport (18%), se sont avérés être moins inquiétants pour les participants.

Regard sur la concurrence

23% ne sont pas conscients d'activités concurrentielles.

En ce qui concerne la concurrence, les sondés observent chez leurs concurrents deux fortes tendances stratégiques : une livraison plus rapide et des frais de port réduits, voire offerts. Ces deux stratégies reflètent l'avènement de la « consumérisation » du transport résultant de l'évolution des attentes des clients.

Au sujet de la concurrence, le résultat le plus surprenant est que 23% des participants reconnaissent ne pas savoir ce que font leurs confrères. Il est d'ailleurs symptomatique de remarquer que les sociétés classées « Basique et Nécessaire » (celles qui ne reconnaissent pas la valeur de leur flotte) sont beaucoup moins au courant que les « Concurrentielle & Différentiateur » de ce que font leurs concurrents (17% contre 31%).

► ENSEIGNEMENTS

La hausse des attentes des clients en termes de qualité de service constitue le principal facteur d'inquiétude par rapport à ce que fait la concurrence et fait monter la pression sur la qualité opérationnelle de la gestion de flotte.

- Si réduire les coûts demeure le premier défi d'une flotte, la méthode choisie pour atteindre cet objectif affectera la performance.
- Le fait qu'une plus grande attention soit portée sur la ponctualité de la livraison (38%) ainsi que sur la réduction des délais de livraison (19%) est un indicateur de l'importance croissante des attentes des clients en matière de qualité de service des opérations.
- Être capable d'offrir une visibilité sur la livraison ainsi que des services à valeur ajoutée, sont vus comme deux inquiétudes concurrentielles par 22% des participants.

CHAPTERS

Stratégies de gestion de flotte des leaders

A Propos de l'Etude

► Tendances et Pratiques Clefs

Stratégiques et Tactiques

Implications Technologiques

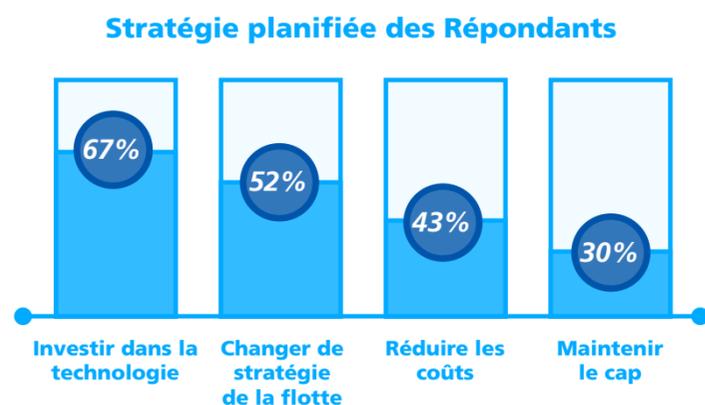
Conclusion

Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

A Propos de Descartes

Focalisation sur l'amélioration

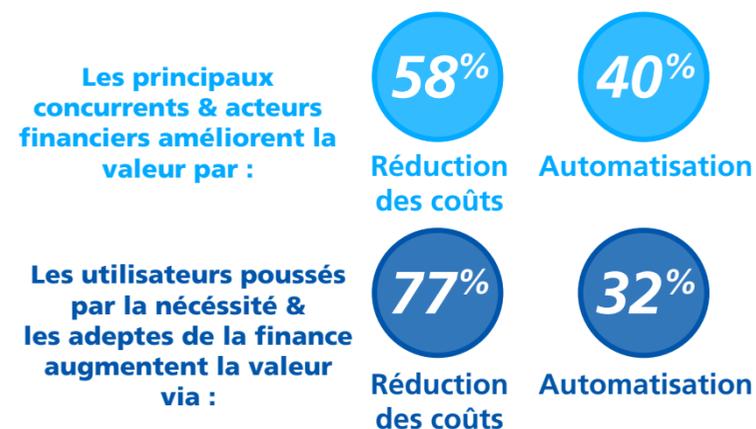
► SE PRÉPARER AU CHANGEMENT



Le changement est inévitable. Afin d'en savoir plus sur le futur de la planification de flotte, nous avons demandé aux gestionnaires comment ils se préparaient aux changements macroéconomique, sectoriel, et règlementaire.

L'investissement technologique arrive en première position pour 67% des participants, suivi d'une évolution de la stratégie de gestion de flotte. Ces deux éléments sont indissociables. Les sociétés qui ne reconnaissent pas l'importance de leur flotte (53%) et ont une performance financière moindre (46%) sont davantage focalisées sur la réduction des coûts.

► VALORISER LA FLOTTE



Nous avons demandé aux participants quelles étaient, selon eux, les stratégies et tactiques les plus importantes pour augmenter la valeur du transport. Réduire les coûts était de loin la principale priorité pour 66% d'entre eux. Globalement, automatiser les opérations pour améliorer le service client était identifiée comme la seconde principale stratégie (37%).

Les sociétés reconnaissant la flotte comme un avantage concurrentiel étaient 31% moins intéressées par une réduction des coûts que celles qui considèrent qu'une flotte n'apporte pas de valeur. La volonté d'offrir davantage de choix de livraison était également beaucoup plus présente chez les sociétés reconnaissant la valeur de leur flotte.

► ENSEIGNEMENTS

Les sociétés faisant état de la meilleure performance financière ont tendance à moins se focaliser sur les stratégies de réduction des coûts et davantage sur des solutions avant-gardistes et créatrices de valeur telles que l'amélioration du service client par l'automatisation

CHAPTERS

Stratégies de gestion de flotte des leaders

A Propos de l'Etude

Tendances et Pratiques Clefs

► Stratégiques et Tactiques

Implications Technologiques

Conclusion

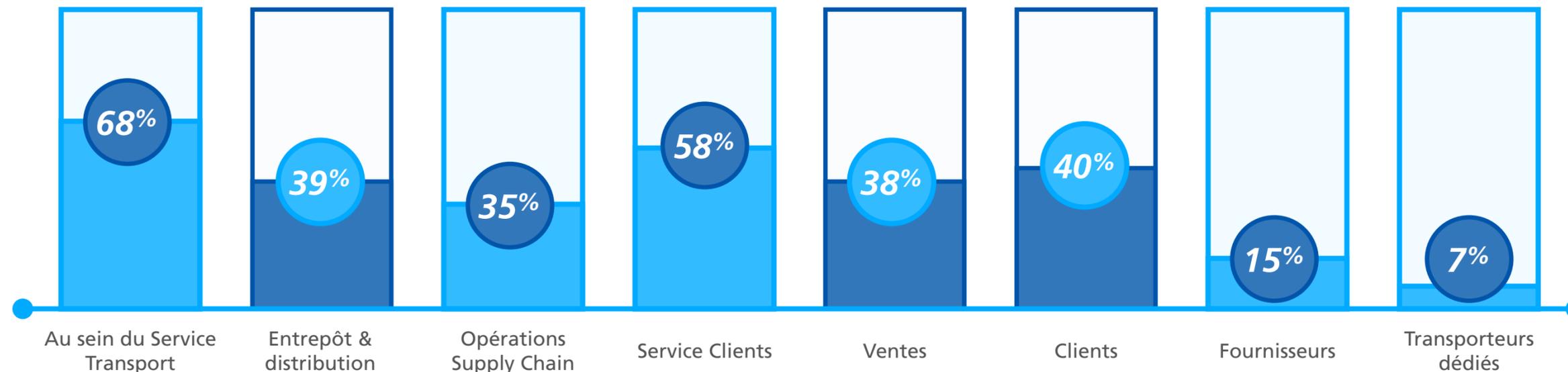
Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

A Propos de Descartes

Informations relatives au partage de flotte

► UNE COLLABORATION GÉNÉRATRICE D'OPPORTUNITÉS

Comment les répondants partagent des informations concernant la flotte afin de créer de la valeur



Les meilleures entreprises comprennent que pour démontrer comment la gestion de flotte crée de la valeur, elles doivent partager les données à travers l'entreprise toute entière ainsi qu'avec leurs clients et partenaires.

Lorsque nous leur avons demandé avec qui ils partageaient les informations de transport, les participants ont cité en premier lieu le département transport (68%) et le service clientèle (58%). Si cela n'a rien de surprenant, il y a encore du chemin à parcourir au niveau du partage avec ces deux groupes cruciaux. Nous n'avons pas observé de différence flagrante dans les réponses entre les différents groupes de gestionnaires de flotte sur ce sujet.

La plus frappante des observations concerne le fait que peu de participants partagent leurs données avec les clients et les services de l'entreprise ayant un effet direct sur la qualité du service client, en particulier l'entreposage & distribution et les ventes. Si l'on s'en réfère à notre étude, il est clair que ces sociétés passent à côté d'une opportunité de création de valeur en fournissant des informations aux vendeurs et en interagissant avec les clients.

CHAPTERS

Stratégies de gestion de flotte des leaders

A Propos de l'Etude

Tendances et Pratiques Clefs

► Stratégies et Tactiques

Implications Technologiques

Conclusion

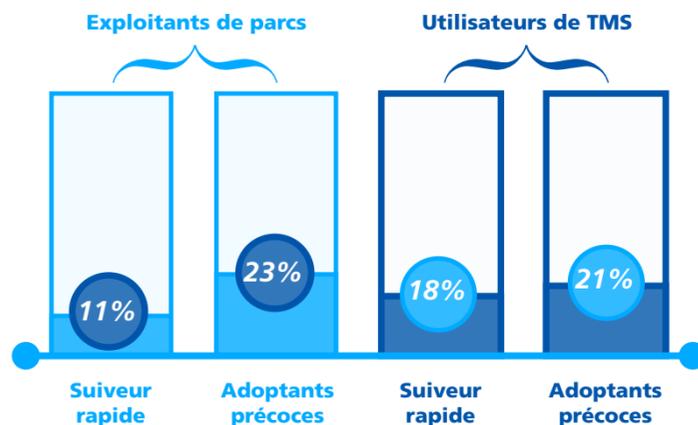
Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

A Propos de Descartes

Les meilleures sociétés investissent

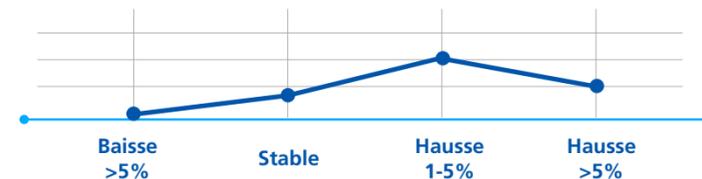
▶ ADOPTION TECHNOLOGIQUE

Adoptants précoces : exploitants de parcs vs Utilisateurs de TMS



Nous avons demandé aux participants de décrire la stratégie d'adoption technologique de leur société. Globalement, les gestionnaires de flotte sont plus conservateurs d'un point de vue technologique que les utilisateurs de services de transport que nous avons interrogé lors de notre étude Transport Management (TM). Sans surprise, les sociétés affichant les meilleures performances sont aussi les plus promptes à adopter les nouvelles technologies (15%/16%). A l'inverse, les sociétés pour lesquelles la flotte n'a pas une valeur stratégique sont les plus conservatrices, 34% d'entre elles affichent en effet un retard technologique.

▶ DÉPENSES IT ENVISAGÉES



74% des gestionnaires de flottes prévoient d'augmenter leurs dépenses en systèmes d'informations durant les deux années à venir, ce qui les place légèrement au-dessus de leurs homologues utilisateurs du transport interrogés dans l'étude TM. Le niveau d'investissement des sociétés Leaders se situe légèrement au-dessus de celui des Suiveurs, alors qu'environ 3% des sondés prévoient un investissement à la baisse.

▶ FREIN À L'INVESTISSEMENT

Plus d'un tiers des sondés (36%) indiquent ne rencontrer aucun frein à l'investissement dans le domaine IT au sein de leur entreprise, ce qui en fait la réponse la plus fréquente.

Il est clair que la performance financière et l'adhésion de la direction sont deux éléments vitaux lorsqu'il s'agit de justifier un investissement en IT. En effet, un retour sur investissement incertain et des priorités divergentes sont vues par près de la moitié (46%) des personnes interrogées comme les principaux freins à l'investissement.

▶ ENSEIGNEMENTS

La manière dont les gestionnaires de flotte appréhendent l'adoption technologique et l'investissement en IT se reflète dans la performance financière de la société et dans la valorisation de sa flotte.

- Il est probable que les meilleures sociétés seront les premières à se pencher sur les nouvelles technologies, et que les suiveurs se montreront plus conservateurs.
- Le fait qu'une grande partie des personnes interrogées indiquent que l'investissement en systèmes d'informations n'est pas une priorité ou offre un ROI incertain suggère qu'il reste encore du chemin à parcourir pour aider les dirigeants à saisir la valeur de leur flotte.

CHAPTERS

Stratégies de gestion de flotte des leaders

A Propos de l'Etude

Tendances et Pratiques Clefs

Stratégiques et Tactiques

▶ Implications Technologiques

Conclusion

Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

A Propos de Descartes

Conjuguer capacités et investissement

► COMPÉTENCES POUR DES OPÉRATIONS EFFICACES

Pour les sondés, la planification des tournées (44%) et le dispatch & suivi (30%) sont les deux compétences les plus importantes dans la gestion de flotte. La planification des tournées représente la première priorité de la tranche des Leaders du Secteur. Pour les sociétés donnant moins d'importance à leur flotte, cet honneur revient à la planification des rendez-vous.

Moins de 10% des participants ont retenu la gestion des tournées mobiles, la réduction du nombre de documents en papier, le diagnostic de véhicules, la gestion des exceptions, et enfin les tableaux de bords d'information comme principales compétences.

TOP 5 DES CAPACITÉS DE GESTION DE FLOTTE

- 1 *Planification des tournées*
- 2 *Dispatch & suivi*
- 3 *Planification des rendez-vous & livraison*
- 4 *Performance des chauffeurs*
- 5 *Avis de livraison & preuve de livraison*

TOP 5 DES INVESTISSEMENTS INFORMATIQUES AU COURS DES 2 PROCHAINES ANNÉES

- 1 *Dispatch & Suivi*
- 2 *Planification des tournées*
- 3 *Gestion des heures de service*
- 4 *Planification des rendez-vous & livraison*
- 5 *Gestion Mobile des tournées*

CHAPTERS

Stratégies de gestion de flotte des leaders

A Propos de l'Etude

Tendances et Pratiques Clefs

Stratégiques et Tactiques

► Implications Technologiques

Conclusion

Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

A Propos de Descartes

Principales observations



Il existe une **relation étroite** entre la prise de conscience de la valeur de la flotte par la direction de l'entreprise et la performance financière de celle-ci.



Une accélération de la croissance et, en fin de compte, **une meilleure performance financière**, peuvent être obtenues en donnant davantage de valeur à sa flotte.



Si la réduction des coûts est le principal défi auquel font face les gestionnaires de flotte actuellement, **la pénurie de chauffeurs** apparaît comme la plus grande menace de ces cinq prochaines années.



Améliorer la productivité de la flotte est essentiel pour répondre à ces deux défis.



Investir dans des solutions technologiques et changer la stratégie de gestion de flotte sont les deux principaux leviers d'actions dont dispose la direction pour se préparer au changement.



Les sociétés Leaders sont moins focalisées sur la justification des dépenses en systèmes d'informations et investiront davantage que les Suiveurs, **creusant potentiellement un écart concurrentiel grandissant**.



Les principaux domaines dans lesquels les sociétés investiront ces deux prochaines années sont la **planification des tournées et le dispatch & suivi**, deux domaines vus comme les compétences les plus importantes de la gestion de flotte.

CHAPTERS

Stratégies de gestion de flotte des leaders

A Propos de l'Etude

Tendances et Pratiques Clefs

Stratégiques et Tactiques

Implications Technologiques

▶ Conclusion

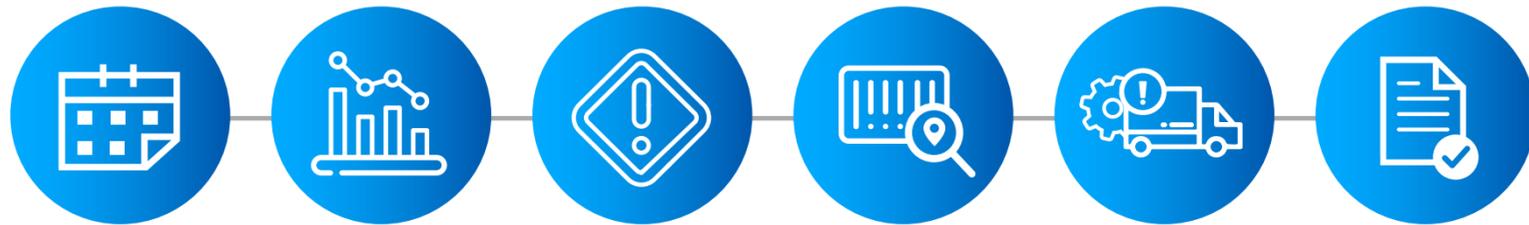
Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

A Propos de Descartes

Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

► UNIFIER LES PROCÉDURES DE GESTION DE FLOTTE

Que vous soyez en charge d'une flotte commerciale ou d'une équipe d'agents mobiles sur le terrain, il vous incombe d'améliorer la productivité, la performance et la sécurité de vos opérations. En intégrant les fonctionnalités de planification des tournées, d'exécution et applications mobiles, Descartes propose la solution de gestion mobile et de flotte la plus complète du marché.



Avec la plate-forme Optimisation du Transport et Mobilité intégrée de Descartes, vous avez réellement le contrôle de vos opérations. Elle prend en charge l'intégralité des processus et permet aux gestionnaires de flotte de :

- Créer des rendez-vous et des plans de tournée répondant au mieux aux besoins des clients, tout en minimisant les coûts,
- Réduire les distances parcourues, les dépenses de carburant, main-d'œuvre et maintenance des véhicules,
- S'assurer que les plannings sont respectés sur le terrain et faire face aux changements en temps réel,
- Recueillir et distribuer instantanément les données client provenant du terrain.

► EN SAVOIR PLUS



Pour en savoir plus sur les solutions Descartes pour la planification des tournées & mobilité, rendez-vous sur www.routingfr.descartes.com.

CHAPTERS

Stratégies de gestion de flotte des leaders

A Propos de l'Etude

Tendances et Pratiques Clefs

Stratégiques et Tactiques

Implications Technologiques

Conclusion

► Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

A Propos de Descartes

A propos de Descartes

Descartes (Nasdaq:DSGX) (TSX:DSG) est le leader mondial des solutions SaaS et à la demande conçues pour améliorer la productivité, la performance et la sécurité des sociétés à forte composante logistique.

Nos clients ont recours à nos solutions modulaires, en mode SaaS, pour optimiser les tournées, les plannings, le suivi et la mesure de la performance des ressources de livraison ; planifier, allouer et exécuter les expéditions ; classer, auditer et régler les factures de transport ; accéder aux données du commerce international ; soumettre des documents douaniers et relatifs à la sécurité aussi bien à l'import qu'à l'export ; et accomplir de nombreuses autres procédures logistiques en se joignant à la plus grande communauté logistique, multimodale et collaborative du monde.

Notre siège se situe à Waterloo, dans l'Ontario au Canada, et nos bureaux et partenaires sont présents dans le monde entier.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.descartes.com, ou rejoignez-nous sur LinkedIn et Twitter.

DESCARTES™

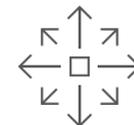
3/5, Avenue de la Division Leclerc
F-92160 Antony
France

Tel +33 (0)1 56 45 10 52

www.routingfr.descartes.com

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/descartes-france/>

Uniting the People & Technology
That Move the World



Network.



Applications.



Content.



Community.

©2018, The Descartes Systems Group Inc. All rights reserved.

CHAPTERS

Stratégies de gestion de flotte des leaders

A Propos de l'Etude

Tendances et Pratiques Clefs

Stratégiques et Tactiques

Implications Technologiques

Conclusion

Descartes Optimisation du Transport et Mobilité

▶ A Propos de Descartes