

2016

EN ROUTE

POUR LA

MOBILITÉ

DE DEMAIN

Responsabilité sociétale des entreprises
de la distribution et des services de l'automobile

SOMMAIRE

ÉDITO	3
VISIONS CROISÉES	4
LE CNPA	6
FAITS MARQUANTS	8
1. GOUVERNANCE	10
• La gouvernance au cœur de la mobilité	
• Le Pacte de Mobilité	
• Réforme statutaire	
• Référentiel métier	
• Commission Consommation	
2. SOCIAL-SOCIÉTAL	16
• La dimension sociétale au cœur de la mobilité	
• Solidarité sportive	
• Femmes et jeunes	
• Prévention des risques	
• Au cœur des entreprises	
3. ENVIRONNEMENT	22
• L'environnement au cœur de la mobilité	
• Économie circulaire	
• Distribution d'énergie	
• Empreinte carbone	
4. ÉCONOMIE	28
• L'économie durable au cœur de la mobilité	
• Véhicules connectés	
• Pacte numérique	
• Le point sur...	
• Économie du partage	
PERSPECTIVES	34

CONTACT CNPA

Christine Challe
Responsable RSE
cchalle@cnpa.fr

REMERCIEMENTS CNPA

Clémence Artur
Adjointe au Directeur
des Affaires publiques
et prospective

Dorothee Decrop
Directrice du pôle Recyclage
et économie circulaire

Capucine Durivau
Directrice du pôle Commerce

Églantine Douchy
Attachée de presse

ÉDITO

DONNER UNE AGILITÉ À LA MOBILITÉ POUR ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DE LA SOCIÉTÉ



© DR

FRANÇOIS-MICHEL LAMBERT

Député des Bouches-du-Rhône,
Vice-Président de la commission Développement Durable
et Aménagement du Territoire
Président de l'Institut de l'économie circulaire

De tout temps, l'Homme a façonné sa société en fonction de sa mobilité. Les contraintes, les solutions, les usages, ont fait la société humaine. Notre monde contemporain n'est à ce niveau de développement que par le bond en avant de la mobilité au cours du 20^{ème} siècle, une mobilité plus facile, plus accessible, en tout lieu et tout moment. Le 21^{ème} siècle sera celui de la prise en compte du Développement Durable, ou ne sera pas.

Nous assistons à cette mutation, qui se produit à une vitesse incroyable sous l'effet de la révolution numérique, s'appuyant sur les attentes nouvelles des citoyens et recherchant l'efficacité économique et environnementale dans une approche d'économie circulaire. En quelques mois, un acteur majeur peut être à genoux face à une nouvelle offre. On l'a ainsi vu dans la mobilité, que ce soit avec les taxis, les loueurs de voitures, les constructeurs, etc. L'avènement prochain de voitures sans chauffeur et électriques de surcroît, c'est toute une pensée de la mobilité qui se façonne, et donc la société qui en découlera (ou l'inverse).

Il en va donc de la responsabilité des acteurs de la mobilité, et en premier de ceux qui offrent les réponses techniques de mobilité, d'être porteurs de cette transformation. En regroupant les professionnels de la commercialisation à la récupération des véhicules, en passant par les services, le CNPA a toute sa place pour être force de propositions et d'actions dans ce nouvel enjeu.

En portant ce Pacte de Mobilité, le CNPA prend sa part dans l'accompagnement de la transformation de notre société sous les effets de la révolution numérique, de l'économie circulaire et de l'attente citoyenne. Je sais l'engagement fort de la filière pour déployer une réelle et intégrative économie circulaire, bien loin du seul recyclage matière, c'est une approche de création de valeur. Sortir d'une société de la surconsommation sans issue, à celle de la société du partage, partage dans l'usage des produits avec de nouvelles approches économiques venant d'acteurs nouveaux. Mais ceux-ci ne peuvent se déployer sans supporter les mêmes exigences que ceux en place. Une convergence est nécessaire entre les uns, historiques, et les autres, portant une offre innovatrice. La réglementation doit s'adapter pour permettre à tous de participer à ce nouveau monde, en suivant l'adage de John Maynard Keynes « *La difficulté n'est pas de comprendre les idées nouvelles, mais d'échapper aux idées anciennes* ». C'est ce que l'on a fait avec l'amendement voté pour favoriser la pièce de réemploi dans la réparation automobile qui sera mis en œuvre au 1^{er} janvier 2017 : ni bouleversement anarchique de la filière, ni immobilisme mortifère de ceux qui sont en place, ce sera une réussite économique par la création de richesses, environnementale avec moins de déchets et sociale avec la création d'emplois.

J'ai apprécié comment le CNPA a pris le leadership pour cette société du Vivre Ensemble, avec le soutien à de nombreuses manifestations. Je retiendrai celle du pilote Frédéric Sausset participant aux 24 heures du Mans. Il y a aussi toutes ces proximités des adhérents, véritable maillage du tissu économique et social, ils sont là, discrets et engagés.

Que ce Pacte de Mobilité devienne le guide pour une plus grande agilité des acteurs de la filière automobile participant par là-même à la transformation de notre société : « *Les entreprises seront sociales ou ne seront pas, dans un 21^{ème} siècle du Développement Durable* ».

LE PACTE DE MOBILITÉ, FEUILLE DE ROUTE STRATÉGIQUE POUR AIDER LES PROFESSIONNELS À S'ADAPTER AUX GRANDES MUTATIONS



© DR

Francis Bartholomé

Président national du CNPA

Il m'a toujours semblé indispensable que le CNPA accompagne ou plutôt anticipe les grandes mutations et soit acteur des évolutions des métiers. Cela est d'autant plus nécessaire pour les jeunes professionnels qui démarrent leur carrière et sont l'avenir de notre filière.

Les besoins et les attentes des clients changent du fait des nouvelles technologies, qui sont désormais à la portée de tous. C'est le constat que nous avons fait lors de nos états généraux en mars 2015, qui ont conduit à l'élaboration du Pacte de Mobilité du CNPA. Ce Pacte de Mobilité est une feuille de route stratégique et concrète, pour aider nos professionnels à s'adapter aux changements en cours. Le métier des loueurs courte durée du CNPA a, par exemple, parfaitement anticipé et accompagné ce mouvement, en faisant évoluer son positionnement vers les métiers de la mobilité partagée.

J'aimerais connaître ta vision des nouveaux usages et de la place de la mobilité partagée demain.



© DR

Karim Kaddoura

Co-fondateur de Virtuo et Directeur général du Groupe Como

Tout va extrêmement vite. **On assiste à une fabuleuse révolution du transport de personnes, permise par la multiplicité des acteurs et des solutions de mobilité.**

Se rendre aujourd'hui d'un point A à un point B en ville n'a jamais été aussi simple : transports en commun ; voiture, scooter ou vélo en libre service ; taxi ou VTC ; moteurs à carburant, électrique, hybride, voire à hydrogène...

Toute cette toile de fond est inquiétante pour la distribution automobile, car la mobilité partagée rationalise le parc automobile global, réduit la nécessité de posséder une voiture et même pour certains urbains, de passer son permis de conduire.

Les réseaux de distribution vont devoir se réinventer pour offrir encore plus de souplesse et plus de services.

Francis Bartholomé

Nous ne devons pas pour autant oublier qu'en zones urbaines 65 % des actifs utilisent leur véhicule particulier pour se rendre sur leur lieu de travail et que ce taux monte à près de 85 % en zone rurale. Notre rôle est d'apporter des prestations adaptées à ces populations dont certaines sont en situation difficile.

Comme tu le sais l'entreprenariat est dans notre ADN d'organisation patronale. Je suis heureux de voir que de jeunes professionnels comme toi osent se lancer dans l'aventure par la création de start-up. ***Quelles ont été tes motivations pour lancer Virtuo ?***

Karim Kaddoura

Je suis parti d'un constat, celui que le parcours client n'est plus en phase avec les nouvelles attentes des consommateurs : instantanéité, simplification des formalités administratives, souplesse... L'idée de Virtuo était de créer une société technologique au service de la location de voiture, qui donne envie par sa flotte de véhicules, et avec un réel focus sur la satisfaction des attentes du client.

Virtuo, c'est la location de voiture 100 % mobile. Notre application smartphone permet à tous ceux qui veulent louer une voiture de s'inscrire, de réserver mais aussi d'ouvrir/fermer leur voiture le jour de la location. Plus besoin de passer par un comptoir ou une agence pour récupérer les clés, le smartphone devient la clé de la voiture et l'application permet également de faire l'état des lieux. Nos véhicules sont aujourd'hui présents dans les gares et aéroports, à Paris et Nice.

Francis Bartholomé

On voit là clairement le risque d'opposition entre économie du partage et celle, plus traditionnelle, du commerce de véhicules. Nos métiers historiques sont bousculés à la fois par les attentes du client, mais également les politiques publiques en zone urbaine. Avec un parc roulant qui ne cesse de vieillir – en 15 ans sa moyenne d'âge a augmenté de plus d'un an – il est fondamental que nos politiques ne soient pas dogmatiques mais encouragent les mutations en prenant en compte la réalité des déplacements aujourd'hui. **Dans ce contexte, comment sera-t-il encore possible de vendre des voitures demain ?**

Karim Kaddoura

Le défi est que toute la mobilité actuelle et tout le bouleversement technologique que nous sommes en train de vivre, ringardise un peu le parcours client actuel dans le commerce comme dans l'après-vente. Nos clients veulent plus de transparence, de simplicité, de souplesse et de services pour continuer à « consommer » l'automobile. La voiture autonome sera à mon sens une véritable rupture dans le transport de demain. Mais personne ne sait quand cela arrivera et quelles en seront les conséquences. Le principal défi de notre métier viendra donc par le marché lui-même qui conditionnera le contenu de nos futurs contrats de distribution avec nos constructeurs.

La vraie question ne serait-elle pas : que pensent les constructeurs automobile de l'avenir de notre métier ?

LE CNPA

NOS MÉTIERS, UN CYCLE CONTINU POUR LES AUTOMOBILISTES

Le Conseil National des Professions de l'Automobile est une organisation patronale, fondée en 1902, pour représenter les intérêts des entreprises de la distribution et des services de l'automobile. Celles-ci rassemblent l'ensemble des activités liées à la vie du véhicule, depuis sa commercialisation jusqu'à sa déconstruction et son recyclage, qu'il s'agisse de véhicules industriels, utilitaires, particuliers ou de deux-roues.

LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION ET DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE

5^{ème}

secteur économique de France

1/10

français travaille pour l'automobile

110 000

entreprises

405 000

emplois

55 000

apprentis formés par an

Recycleurs de Véhicules
Hors d'Usage (VHU)

Collecteurs agréés de
Pneumatiques usagés

Ramasseurs agréés
d'Huiles usagées

Dépannage /
Remorquage /
Fourrière

Parcs de
Stationnement

Métiers de la mobilité
partagée

Éducation Routière

QSE, RECYCLAGE ET ÉCONOMIE

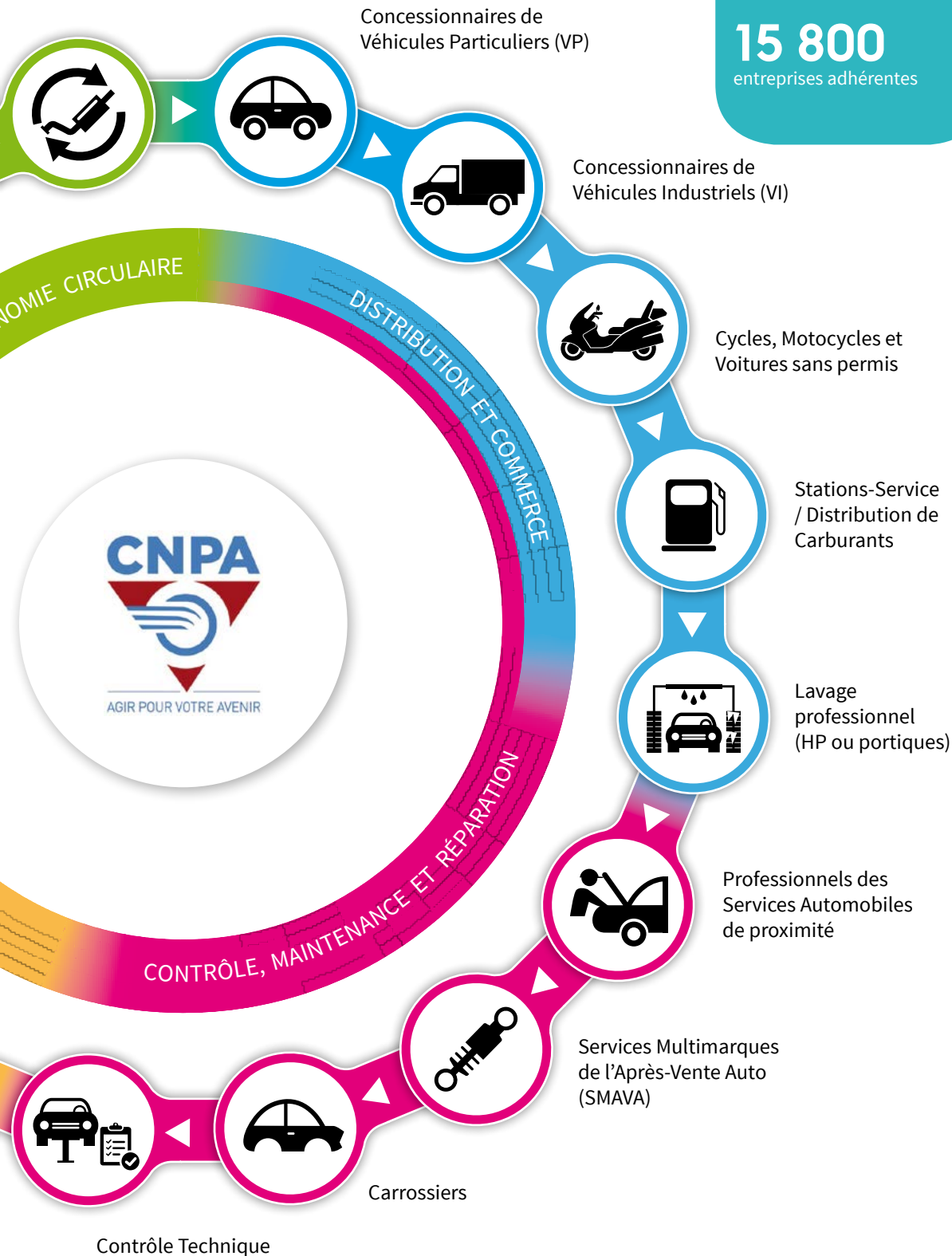
SERVICES À L'AUTOMOBILISTE

LE CNPA

9^{ème}
organisation patronale
de France

21
métiers représentés

15 800
entreprises adhérentes



FAITS MARQUANTS

UNE ÉTUDE APRÈS-VENTE DES CONCESSIONNAIRES POUR MIEUX IDENTIFIER LES BESOINS DE NOS CLIENTS

Les résultats montrent notamment une fidélité de la part des automobilistes puisque

58 %

d'entre eux font appel à un seul professionnel pour leur entretien/réparation.



PIÈCES DE RÉEMPLOI LUTTER CONTRE LES ABUS SUR LES SITES INTERNET

Parmi les annonces du site leboncoin.fr se trouvent celles proposant la vente de pièces, d'épaves... en toute illégalité. Suite à une rencontre entre le CNPA et leboncoin.fr, ce dernier a mis en place des filtres informatiques et modifié ses règles de diffusion.



LE FICHER CLARIS POUR LUTTER CONTRE LES CLIENTS À RISQUE DANS LA LOCATION COURTE DURÉE

Les métiers de la mobilité partagée du CNPA ont déployé pour leurs adhérents, un outil informatique permettant de mieux les protéger face aux actes « délictueux ». Grâce à ce fichier mutualisé de clients à risque, ils disposent d'un service opérationnel innovant.



JOB DATING POUR LES LYCÉENS ET LES CONCESSIONNAIRES POIDS LOURDS

Mai 2016

Le CNPA Lorraine a organisé un Job dating et une journée Portes ouvertes dans un lycée professionnel (en partenariat avec l'ANFA et Pôle Emploi) pour faire naître des vocations chez les jeunes pour les métiers du Poids Lourd.



FILIÈRE HUILES USAGÉES PRÉSERVER LE MODÈLE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

La collecte et la valorisation des huiles usagées ont été confrontées à une crise économique du fait de la chute des cours du pétrole. Une grande mobilisation de tout le CNPA a permis de faire face à cette situation et d'obtenir une évolution de la réglementation pour préserver cette filière exemplaire.



CONTRÔLE TECHNIQUE DES AIDES POUR S'ÉQUIPER EN MATÉRIEL DE PRÉVENTION

Une collaboration avec la CNAMTS* a permis la mise en place d'une aide financière « AirBonus » pour les centres de contrôle technique, afin qu'ils s'équipent d'extracteurs de fumées dans le but de protéger les opérateurs.



PLUS DE SÉCURITÉ POUR LES CYCLES ET MOTOCYCLES

Une campagne a été mise en place avec les stations-service sur les « trop pleins de gazole » entraînant des zones glissantes et dangereuses pour les conducteurs de deux-roues.



© DR

LE PACTE DE MOBILITÉ REMIS AU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE

Avril 2016

Après un an de travail, d'audit et de réflexion prospective sur ses métiers, le CNPA a remis officiellement le 11 avril 2016, le Pacte de Mobilité au ministre de l'Économie, qui s'est saisi de sujets prioritaires.



GREEN 2.0, LE NOUVEAU MODÈLE D'AUTO-ÉCOLE

Mai 2016

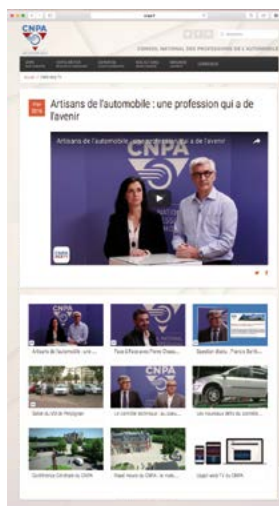
L'inauguration de l'auto-école Green 2.0 a eu lieu lors du congrès annuel du CNPA Éducation Routière qui s'est tenu à Deauville (13 au 15 mai 2016). Il s'agit d'une auto-école adoptant la «Verte Attitude» tout en étant centrée sur le numérique.



LE CNPA LANCE SA WEB TV AU SERVICE DE SES 21 MÉTIERS

Mai 2016

Avec la mise en place de ses nouveaux outils de communication (application de géolocalisation « Roulons Zen », nouveau site internet) le CNPA s'est doté de sa Web TV permettant de mieux faire connaître ses métiers et les enjeux des professionnels.



PARTICIPATION DU CNPA À SOLUTIONS COP21

Novembre 2015

Le CNPA s'engage pour le climat en valorisant les solutions proposées par les métiers de la distribution et des services de l'automobile. Les partenaires sociaux ont, à cette occasion, signé un Pacte Climat, s'engageant ainsi à impulser une gestion optimisée des parcs roulants pour lutter contre le changement climatique.

« La Web TV insuffle un vent nouveau dans notre organisation et signe notre engagement à préparer l'avenir de nos métiers. »

Francis Bartholomé
Président national du CNPA

1.



**« Rien ne peut être fait
dans la solitude. »**

Pablo Picasso

La gouvernance au cœur de la mobilité

Le CNPA s'est engagé dans un vaste mouvement de refondation dans l'objectif de mieux servir tous les métiers de la distribution et des services de l'automobile comme acteurs de la filière aval. Il occupe une position centrale dans l'écosystème des transports et de la mobilité. Rouage essentiel entre les parties prenantes publiques et privées, le CNPA est un acteur engagé et responsable, qui se projette sur le futur des métiers d'une mobilité connectée. C'est ainsi qu'il a rédigé le Pacte de Mobilité afin de porter, auprès des élus et du Gouvernement, ses actions durables de mobilité.

Des extraits du Pacte de Mobilité du CNPA

Avril 2016

Une organisation porteuse de cohésion sociale et de solidarité

« La refondation de ses statuts - approuvée en octobre 2015 à 93 % - positionne le CNPA parmi les organisations patronales les plus modernes en matière de gouvernance. Elle conforte encore un peu plus son ADN paritaire, porté par une convention collective commune et la solidarité naturelle qui en découle, entre les métiers. Le CNPA est de fait une « filière » homogène, solidaire et représentative. Elle est dotée de tous les leviers d'actions au service des entreprises et de leurs salariés : formation, prévoyance/santé, territoires, etc. »

Enclencher une réelle simplification administrative ciblée sur les activités de la branche

« Dans cette logique de simplification administrative, et afin de faciliter le dialogue avec l'Administration, le CNPA appelle aussi à la mise en place d'un guichet unique « Services » au sein de la Direction Générale des Entreprises. En effet, la branche est par nature transversale et couverte par plusieurs autorités de tutelle. Le traitement interministériel des sujets est aujourd'hui insuffisant. Les professionnels de l'automobile éprouvent le besoin de disposer d'un point d'entrée et de coordination unique au sein des services de l'Administration. La conduite d'une politique automobile cohérente en France implique un management et des compétences adaptés au sein de l'État, ainsi qu'une gestion prévisionnelle partagée entre les parties prenantes des calendriers de réformes. »

UNE QUESTION, DEUX RÉPONSES

Comment avez-vous perçu la démarche du CNPA dans la construction de son Pacte de Mobilité ?



BRUNO GEERAERT

Chef du bureau de l'artisanat et de la restauration, Direction Générale des Entreprises (DGE)

“ **Le Livre blanc produit par le CNPA reflète la diversité et la richesse de ses professions : il contient de multiples propositions, dans de très nombreux domaines.**

Il s'intéresse à des secteurs très divers et peut produire des effets positifs, non seulement sur les entreprises, mais aussi sur les consommateurs, sur les différents acteurs de la mobilité et sur les finances publiques.

Il reflète une démarche collaborative, originale et constructive. Celle-ci prend donc tout son sens, au regard du nombre d'emplois

concernés, de leur répartition et de leur maillage sur l'ensemble du territoire. Ce sont des atouts pour l'économie française et pour les politiques publiques en matière de mobilité, de transition environnementale, de transition numérique, de formation et d'emplois.

Dans ce cadre, et à la demande d'Emmanuel Macron, ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, le Bureau de l'artisanat et de la restauration, interlocuteur privilégié du CNPA au sein de la DGE, s'attache à l'accompagner dans le développement des entreprises et des secteurs qu'il représente.



DANIEL KOPACZEWSKI

Sous-directeur de la sécurité et des émissions des véhicules, Direction Générale de l'Énergie et du Climat (DGEC)

“ **Le CNPA a réalisé son Pacte de Mobilité en s'engageant dans une démarche résolument constructive, fédérant l'ensemble des métiers qui le composent.**

Il a par ailleurs souhaité comparer ses idées avec celles de nombreux acteurs afin que cette confrontation ne soit pas stérile et débouche sur un document plus riche et qui recueille les avis favorables de l'ensemble de la filière aval. Le Pacte de Mobilité du CNPA représente un outil formidable à l'usage de l'ensemble des acteurs professionnels et institutionnels qui pourront y trouver, non seulement

l'expression de nombreux obstacles et difficultés auxquels ils sont confrontés, mais aussi et surtout, de nombreuses propositions pour les surmonter.

Avec les importantes mutations que connaît l'industrie automobile – nouveaux concepts de la mobilité, enjeux énergétiques – le CNPA et ses différents métiers, par leur présence au plus près du terrain et de ses réalités, sont des acteurs majeurs que les pouvoirs publics doivent associer dans les expérimentations et le déploiement des nouvelles solutions pour la mobilité de demain.

RÉFORME STATUTAIRE

AGIR POUR L'AVENIR !

Pour renforcer l'efficacité de l'organisation dans les territoires comme au plan national, les membres de la conférence générale du CNPA ont adopté ses nouveaux statuts le 14 octobre 2015.

Ces statuts étaient nécessaires pour :

- ouvrir le CNPA à l'écosystème de la mobilité,
- simplifier les règles de gouvernance et en développer la transparence,
- recentrer le CNPA sur la défense des métiers et de ses adhérents,
- assurer la cohérence et la solidarité des entreprises de la filière aval de l'automobile,
- développer la représentation des entreprises dans les domaines économique, politique, social et sociétal.

Pour satisfaire ces exigences, des points novateurs ont donc été introduits :

- un Directoire chargé de mettre en œuvre la politique du CNPA,
- un Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS) investi du pouvoir de surveillance des orientations choisies, et de nomination,
- une Charte Éthique, insérée dans les statuts, pour valoriser l'image des professionnels auprès des consommateurs et des pouvoirs publics,
- une Commission Jeunes Dirigeants intégrant des jeunes entrepreneurs pour leur faciliter l'accès aux fonctions électives et contribuer aux travaux du CNPA, notamment en matière de prospective.

Toutes les entreprises de la mobilité pourront, de même, être invitées à participer à des groupes d'études et de prospective sur les thèmes choisis par le COS et le Directoire.

CHIFFRE CLÉ

45

le nombre d'articles qui composent les nouveaux statuts contre 88 pour les anciens.

Cette évolution illustre bien la démarche du CNPA qui est de moderniser son fonctionnement et l'efficacité de ses actions.



Francis Bartholomé

Président national du CNPA

« Nos métiers bougent et évoluent, notre organisation devait s'adapter à cette nouvelle donne pour mieux prendre en compte leurs multiples transitions et porter un vrai projet de filière. »

LA RSE : LEVIER DE PROGRÈS POUR LES ENTREPRISES DES SERVICES MULTI-MARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

Les enseignes des services multi-marques de l'après-vente automobile (SMAVA) exercent des métiers orientés vers l'offre de nouveaux services et la création de valeurs et contribuent ainsi aux enjeux du développement durable.

Après s'être mobilisés depuis 1994, au sein de l'association ECA* pour développer une politique environnementale commune, les professionnels disposent désormais d'une commission au sein du CNPA pour que l'ensemble des acteurs des enseignes multi-marques deviennent exemplaires en termes de RSE et soient reconnus comme tels.

À la demande du Directoire de la SMAVA qui a souhaité intégrer la RSE dans ses réflexions, la commission a élaboré sa feuille de route, avec 3 objectifs :

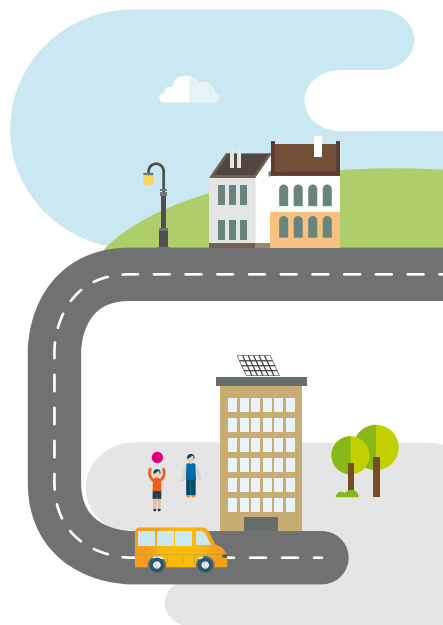
- Les métiers et réseaux de la SMAVA : innovants, créateurs de valeurs et fortement contributeurs aux enjeux du développement durable.
- Des enseignes exemplaires en matière de RSE (amélioration continue).
- Un leadership RSE de la SMAVA reconnu.

Une évaluation annuelle de la feuille de route permettra de faire le bilan, d'identifier les succès et les difficultés.

Pour répondre au deuxième objectif de cette feuille de route, il a été décidé d'élaborer une méthode d'accompagnement collectif comprenant :

- des retours d'expérience et échanges de bonnes pratiques,
- la mise en place d'un référentiel commun permettant à chaque enseigne de progresser à son rythme et de s'évaluer en matière de RSE,
- la définition et la diffusion d'indicateurs partagés,
- le développement d'outils et de guides pour accompagner les entreprises.

Pour cette démarche la commission RSE de la SMAVA s'appuie sur l'expertise de ses membres déjà fortement engagés en matière de RSE et bénéficie de l'expertise du cabinet de conseil Calix.



Les 15 participants à la réunion de la Commission environnement/RSE du 4 mai 2016, présidée par Pascal Fraumont.



COMMISSION CONSOMMATION

ÉCLAIRER LES CONSOMMATEURS

L'immédiateté, l'arbitrage budgétaire, l'achat motivé par l'utilité pratique sont les nouveaux impératifs des consommateurs.

Dans ce cadre, la commission Consommation a vu le jour aux états généraux de 2015 établissant une plateforme d'échanges et de réflexion avec les associations de consommateurs agréées telles que l'UFC Que Choisir, Familles de

France, Familles rurales, LDDA*, l'Institut National de la Consommation, 40 millions d'automobilistes, l'Union Nationale des Automobile Clubs. Elle vise à mieux répondre aux attentes des associations de consommateurs, à mener des réflexions prospectives communes et prévoit l'écriture d'un guide pédagogique pour mieux éclairer les consommateurs sur leurs choix.



© DR

Sophie Loulergue

Co-présidente de la commission Consommation

GUIDER LES ENTREPRISES DANS LES ÉVOLUTIONS À VENIR DANS UN CONTEXTE DE RUPTURE.

Je souhaite que cette commission soit une plate-forme d'échanges très ouverte entre les consommateurs et les métiers des services de l'automobile, afin de guider les entreprises dans les évolutions à venir dans un contexte de rupture des attentes des utilisateurs. Nos premiers échanges m'ont semblé très libres, francs, dans le respect et l'écoute mutuels. Par ce partage, je souhaite que nous tendions toujours plus vers des relations apaisées et harmonieuses entre les consommateurs et les métiers de l'automobile.



© DR

Patrick Poincelet

Co-président de la commission Consommation

NOUS DEVONS DÉTERMINER CE QUI EST INTERDIT OU AUTORISÉ.

Les consommateurs sont perdus et ne savent plus à qui se fier, ils font face à des incohérences : les assureurs leur recommandent un réparateur, tout en leur rappelant leur libre choix ; certaines marques demeurent réticentes à rappeler aux automobilistes qu'ils ont le droit d'effectuer les réparations ou l'entretien en dehors du réseau pour les prestations non couvertes par la garantie, comme l'autorise la réglementation... Les consommateurs attendent de l'objectivité ! Ils espèrent de nous des réponses. Nous devons donc séparer le vrai du faux, déterminer ce qui est interdit ou autorisé. Un guide est en cours de préparation pour faire connaître les bonnes pratiques.



**« Sans solidarité, performances
ni durables ni honorables. »**

François Proust

La dimension sociétale au cœur de la mobilité

Les métiers des services de l'automobile du CNPA sont des maillons essentiels dans l'écosystème de la mobilité et de sa nouvelle économie de l'usage. Apportant les réponses les plus pertinentes à des besoins clients différenciés et évolutifs, ils développent de nouvelles logiques de propositions et interviennent de plus en plus comme des incubateurs de solutions. Le Pacte de Mobilité détaille ces éléments.

Des extraits du Pacte de Mobilité du CNPA

Avril 2016

L'importance de plus en plus cruciale de l'écosystème élargi, au-delà du seul véhicule

« Les mutations sociétales entraînent une évolution en profondeur des mises en œuvre de l'automobile. La performance intrinsèque du véhicule vendu perd en importance : l'essentiel réside désormais dans l'optimisation des fonctionnalités rationnelles d'exploitation et d'utilisation. Ce changement profond dans les attentes des automobilistes impose la prise en compte, dès leur conception, de la « contrôlabilité » des véhicules. Cette nouvelle économie de l'usage s'accompagne par ailleurs d'un impératif de minimisation de son coût, la maximisation de la « réparabilité » et de la maintenabilité, l'utilisation partagée, les services connexes, etc. »

De la concurrence déloyale de certains acteurs

« Dans l'incapacité d'une pleine liberté d'entreprendre et d'assurer une rentabilité suffisante, les entreprises ne sont plus en mesure de répondre aux exigences croissantes des consommateurs et de relever les défis des transitions sociétales, notamment en matière de mobilité et de numérique. Leur capacité d'innovation se trouve limitée alors que les mutations des mobilités imposent d'investir et d'évoluer. »

Nouveaux comportements et mobilités nouvelles

« Les habitudes de vie évoluent et la voiture individuelle laisse progressivement place à de nouveaux comportements et à d'autres mobilités. C'est une tendance mondiale inéluctable, même si elle se matérialise diversement suivant les pays. Elle tend à mettre en œuvre des énergies alternatives (électricité, hydrogène, gaz) souvent – mais pas toujours – combinées avec de nouvelles logiques d'usages. »

LES ENGAGEMENTS DU CNPA

LA **LUTTE** CONTRE LE CANCER

Le 12 décembre 2015 en Nord-Pas-de-Calais, le CNPA a encouragé les dépanneurs remorqueurs à participer au 5^{ème} défilé organisé par l'association « Fier d'être dépanneur ». Les bénéfices récoltés ont été reversés à La Ligue contre le cancer.

UNE AMBIANCE **SPORTIVE !**

En septembre 2015, 18 sportives du CNPA ont enfilé leurs baskets pour porter ses couleurs lors de la course féminine La Parisienne. La bonne humeur était au rendez-vous pour sillonner Paris sur 6,7 km. Trois collaboratrices se sont classées parmi les 4 000 premières places sur près de 40 000 participantes !

LE CNPA SOUTIENT LE **4L TROPHY !**

Soutenues par le CNPA, deux étudiantes ont participé au raid automobile solidaire, le 4L Trophy. Traversant la France, l'Espagne et le Maroc, ces jeunes transportent des fournitures scolaires et sportives qui sont redistribuées aux enfants sud marocains à leur arrivée.



SOUTIEN À **FRÉDÉRIC SAUSSET** AUX « 24 HEURES DU MANS 2016 »

Pour la première fois de son histoire, les 24 heures du Mans (plus grande course automobile au monde) ont vu la participation d'un sportif à mobilité réduite, quadri-amputé suite à une grave infection. Avec les soutiens de nombreux partenaires dont le CNPA, il a pu participer à cette mythique course les 18 et 19 juin 2016 en pilotant dans les mêmes conditions que tous les pilotes, avec ses co-équipiers Christophe Tinseau et Jean-Bernard Bouvet. « C'est une expérience extraordinaire » pour Frédéric Sausset, heureux des soutiens qu'il a reçus très en amont de son projet et de l'accueil des acteurs du sport automobile. « Nous nous sommes confrontés aux autres pilotes et avons acquis notre légitimité avec d'excellents résultats salués par les professionnels » souligne Frédéric.

Mais il ne souhaite pas s'arrêter là. Comme il l'a toujours dit, il veut profiter de cette aventure pour permettre à d'autres personnes à mobilité réduite de pouvoir vivre ces sensations de pilotage sur des véhicules adaptés en créant une académie de pilotage adapté avant de se lancer d'autres grands défis.



FEMMES ET JEUNES

FAVORISER L'ATTRACTIVITÉ
DES MÉTIERS DE L'AUTOMOBILEUN **PARTENARIAT**
CNPA/WAVE, RENFORCÉ !

Le 30 juin 2015, s'est tenue la première conférence commune du CNPA et de l'association WoMen and Vehicules in Europe. Ce fut l'occasion pour le CNPA de réaffirmer sa volonté de valoriser le rôle et l'engagement des femmes dans le secteur de l'automobile.

« L'automobile n'est ni un monde d'hommes ;
ni un monde de femmes :
on réussit dans l'automobile comme ailleurs
quand on a du talent et qu'on le prouve.
La révolution est en route ! »

Francis Bartholomé
Président national du CNPA



© DR

LE SECTEUR AUTOMOBILE **OUVRE SES PORTES**
AUX JEUNES

Le 17 mars 2016 le CNPA s'est associé à la Journée Nationale des Jeunes (JNDJ). Cette journée d'actions concrètes et d'information s'est tenue lors de la semaine de l'industrie et de l'artisanat. L'objectif affiché de la journée : mieux faire comprendre la réalité de différents métiers, changer les idées reçues et montrer aux jeunes la multitude d'opportunités qui s'offrent à eux.

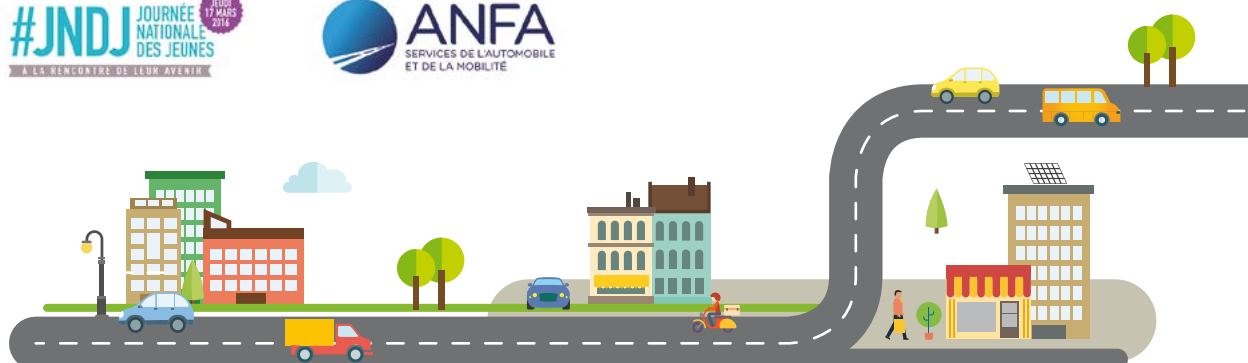
En parallèle, l'ANFA (Association Nationale pour la Formation Automobile) organisme de formation de la filière, lançait la première semaine des services de l'automobile. Ainsi du 19 au 26 mars 2016, **plus de 160 établissements** (CFA, lycées professionnels ou entreprises) de la branche des métiers des services de l'automobile, tels que la commercialisation, la réparation ou le recyclage des véhicules, ont ouvert leurs portes au public. Cette initiative a permis à de nombreux jeunes de découvrir de manière ludique les opportunités d'emplois d'un secteur en pleine transformation.

CHIFFRE CLÉ

22,8 %

c'est le pourcentage de femmes salariées du secteur des services de l'automobile (deux fois moins que dans l'ensemble du commerce). Parmi elles, **25 %** ont un métier dit « technique ».

Pourtant près d'un automobiliste sur deux est une femme !



AGIR POUR PRÉVENIR, UNE DÉMARCHE PORTÉE PAR LE CNPA



FONDS DE SOLIDARITÉ
ET DE PRÉVENTION :
C'EST PARTI

Les partenaires sociaux de la branche des services de l'automobile ont souhaité la mise en place d'un fonds de solidarité et de prévention, financé par les entreprises et les salariés de l'automobile.

Les actions sont progressivement mises en œuvre depuis janvier 2016.

En matière de solidarité, elles portent sur :

- une assistance suite au décès d'un salarié, d'un conjoint ou d'un enfant,
- une aide aux salariés en situation d'aidant familial.

Cette année, les actions de prévention portent prioritairement sur les risques liés à l'audition et le risque routier.

UNE ACTION CIBLÉE POUR LES PETITES ENTREPRISES

En novembre 2015, le CNPA a signé avec la CNAMTS et l'INRS*, un partenariat portant sur l'accompagnement des chefs d'entreprise de moins de vingt salariés, dans une démarche de prévention des risques.

Ce dispositif expérimental déployé en Bretagne, Centre, Ile-de-France, Nord-Est et Normandie, permet un diagnostic gratuit, pour initier des actions visant l'amélioration des conditions de travail des salariés.

Cette intervention est l'occasion de promouvoir des outils de prévention simples et adaptés, développés par l'INRS :

- SEIRICH pour s'informer, identifier les produits chimiques et agir pour réduire le niveau d'exposition des salariés.
- MAVImplant, un outil 3D, pour aider les TPE-PME à intégrer les bonnes pratiques en matière de prévention des risques lors de la conception ou du réaménagement de locaux.



© DR

Matthieu Neige

Chargé de mission prévention Ile-de-France

Comment se déroule concrètement l'accompagnement des professionnels ?

Un rendez-vous est pris pour établir un état des lieux de la démarche de prévention des risques au

sein des entreprises intéressées. Un questionnaire anonyme sert de base d'échange au cours de la visite de l'atelier avec le professionnel. Un bilan est adressé au chef d'entreprise avec les points positifs, et les conseils pour améliorer sa démarche de prévention.

Quels conseils pour améliorer les conditions de travail ?

Ils portent sur des actions concrètes et simples à mettre en place :

- sensibiliser les salariés aux risques professionnels,
- préconisation de matériels intégrant une aide à la manutention (démonte-pneus avec bras d'assistance et lève-roue) ou supprimant les solvants (fontaine de dégraissage biologique) par exemple.

Comment est perçu le dispositif par les professionnels ?

Les premiers retours étaient positifs. Les professionnels ont apprécié l'expertise externe, les supports pédagogiques distribués et les informations sur les aides financières disponibles.



AU CŒUR DES ENTREPRISES

DES CONCESSIONNAIRES
QUI S'ENGAGENT !**TOYOTA, 1 HYBRIDE ACHETÉ = 1 ARBRE PLANTÉ**

Le constructeur automobile Toyota France promeut la technologie hybride, respectueuse de l'environnement. Le groupe est à l'initiative du programme « Plus d'arbres, plus de vie ! » lancé en 2011 aux côtés de l'office français de la Fondation pour l'Éducation à l'Environnement en Europe (of-FEEE), France Bois Forêt et des éditions Nathan.

Le groupe Toyota associe à toute commande d'un véhicule hybride neuf la plantation d'un arbre dans un objectif de développement durable. Cette opération a permis à son réseau de concessionnaires, sur les trois premières années, de participer à plus de 1 700

opérations de plantations locales en France avec les écoles, les associations et les collectivités locales, et de distribuer plus de 135 000 plants.

En 2015, tous les jeunes lauréats du programme ont été invités au ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt, pour une plantation en présence du ministre Stéphane Le Foll.

Pierre Roget**Concessionnaire Toyota de Montélimar**

Nous avons organisé des goûters et des plantations d'arbres dans l'école de la ville. Ça a été un réel succès. Les enfants adorent le programme de plantations d'arbres car c'est une activité à la fois ludique et éducative. De notre côté, PAPV nous a permis d'avoir un contact non commercial avec les familles et de transmettre les valeurs écologiques du Groupe.



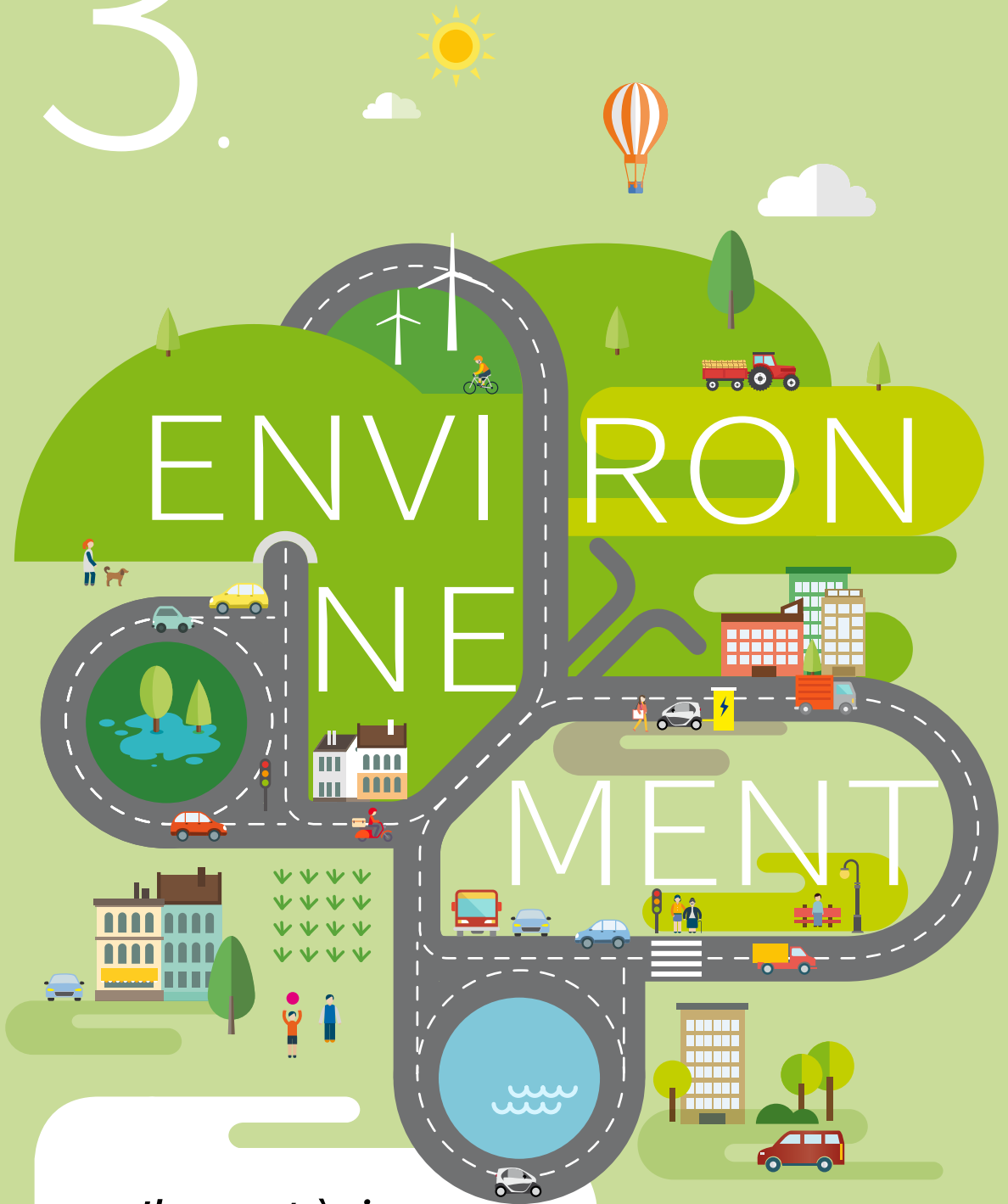
Remise des prix 2015 au ministère de l'Agriculture

**RENAULT :
LE PROGRAMME MOBILIZ**

Dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociale, Renault développe un programme solidaire, Renault Mobiliz, qui vise à faciliter l'insertion de personnes en situation de précarité en favorisant l'accès à la mobilité. À travers un réseau de garages solidaires qui possèdent les caractéristiques des garages classiques tout en étant des chantiers d'insertion, le projet propose des produits et services à prix réduits aux bénéficiaires potentiels identifiés par les services sociaux et de l'emploi.

Témoignage du groupe Bodemer**LE GROUPE BODEMER
A SERVI DE LOCOMOTIVE
AU PROGRAMME MOBILIZ.**

Son président Alain Daher, qui a depuis de nombreuses années inscrit le développement durable dans les valeurs de l'entreprise, a en effet décidé d'associer les 23 concessions du groupe au programme des garages solidaires Mobiliz. Les chefs d'ateliers ont reçu une formation spécifique pour recevoir les clients signalés par les prescripteurs tels que Pôle Emploi. Solidarité n'est pas assistanat, les clients doivent s'acquitter d'une facture. Deux mille bénéficiaires sont passés par les garages solidaires du réseau Renault depuis le début du programme, ce qui a débouché sur 400 réparations... Alain Daher ne veut pas se fixer d'objectifs chiffrés, « sinon l'utopie que plus personne n'ait besoin des garages solidaires ».



**« Il ne sert à rien
à l'homme de gagner
la lune s'il vient
à perdre la Terre. »**

François Mauriac

L'environnement au cœur de la mobilité

Au lendemain de la COP21 dont le CNPA avait été l'un des contributeurs, notre grande politique automobile continue de s'appuyer sur une stratégie des matières premières, sur le produit vendu utilisé et recyclé, ou encore sur une gestion durable des parcs. Le Pacte de Mobilité inscrit ces engagements de manière collective et durable.

**Des extraits
du Pacte de Mobilité
du CNPA
Avril 2016**

Une filière citoyenne

« Près de 995 200 véhicules ont été mis à la casse en Chine, faute de respecter les normes minimales en termes d'émissions, a annoncé le ministère chinois de la Protection de l'Environnement. La portée symbolique de cette décision interpelle sur l'attention toute particulière qu'il convient de porter désormais aux parcs roulants. La France, mais également l'espace européen, se doivent d'être exemplaires en la matière, en engageant des actions visant à avoir le parc le plus propre et le plus sûr d'Europe.

Le CNPA développe une vision élargie de la contribution potentielle de ses métiers à des objectifs citoyens désormais largement partagés. Pour le CNPA, l'amélioration de la qualité de l'air en est une priorité évidente. Le CNPA est d'ailleurs le seul représentant de la filière automobile à avoir affiché ouvertement son soutien à la COP21 en répondant présent aux manifestations grand public organisées au Grand Palais, en marge de la conférence sur le climat. »

Les enjeux de l'économie circulaire

« Il ne faut pas nier ou casser ces dynamiques exemplaires impulsées par le CNPA pour déployer une économie circulaire de l'automobile et des mobilités. L'organisation des professionnels entend jouer pleinement le rôle légitime qui est le sien, à une époque où l'économie circulaire n'est plus seulement un concept ou une mode : c'est un enjeu économique, écologique et social majeur.

Selon Bruxelles, le potentiel de l'économie circulaire pourrait augmenter le produit intérieur brut européen de 1 % tout en créant 2 millions d'emplois. L'enjeu est de taille puisqu'il permettrait de réaliser 600 milliards d'euros d'économies et 2 à 4 % de réduction des émissions de gaz à effet de serre. »

LA FILIÈRE AVAL, UN CIRCUIT RESPONSABLE

1 - L'approvisionnement durable vise une exploitation efficace des ressources en limitant les rebuts d'exploitation et en limitant l'impact sur l'environnement.

>> *Les pièces de réemploi sont produites à partir de véhicules hors d'usage destinés à la destruction. Les centres VHU qui réalisent ces opérations sont agréés, ils dépolluent et démontent les véhicules selon des règles strictes.*

2 - L'éco-conception vise, dès la conception d'un procédé, d'un bien ou d'un service, à prendre en compte l'ensemble du cycle de vie en minimisant les impacts environnementaux.

>> *Dès la conception de certains véhicules, un maximum de matériaux verts sont intégrés afin d'optimiser le démontage et le recyclage futurs des voitures.*

3 - L'écologie industrielle et territoriale constitue un mode d'organisation interentreprises par des échanges de flux ou une mutualisation des besoins.

>> *Global PRE est un outil informatique permettant de mutualiser les stocks de pièces de réemploi des centres VHU agréés sur l'ensemble du territoire et ainsi d'optimiser le flux des pièces de réemploi en localisant la pièce au plus près du demandeur.*

4 - L'économie de la fonctionnalité privilégie l'usage à la possession. Elle vend des services liés aux produits plutôt que les produits eux-mêmes.

>> *La location de véhicules ou le partage d'une flotte permet leur utilisation en fonction des demandes de chacun et ainsi une optimisation des usages : des véhicules récents, adaptés aux besoins, au moment opportun.*

5 - La consommation responsable doit conduire l'acheteur à effectuer son choix en prenant en compte les impacts environnementaux à toutes les étapes du cycle de vie du produit (bien ou service).

>> *L'utilisation de pièces de réemploi évite leur destruction et la production de pièces neuves, permettant ainsi de limiter l'utilisation de matières premières et les émissions de CO₂.*

6 - L'allongement de la durée d'usage par le consommateur conduit au recours à la réparation, à la vente ou à l'achat d'occasion.

>> *Les véhicules sont entretenus et réparés par des professionnels, ce qui permet d'allonger leur durée de vie. Ainsi, l'âge moyen du parc augmente chaque année. L'utilisation de pièces de réemploi permet de plus de prolonger la durée de vie des véhicules les plus anciens.*

7 - Le recyclage vise à utiliser les matières premières issues de déchets.

>> *Les véhicules hors d'usage sont dépollués et démontés pour être valorisés soit en pièces d'occasion, soit en recyclage matière. Depuis 2015, la directive européenne fixe un objectif de 95 % de valorisation.*

LE DÉCRET

Le décret relatif aux pièces issues de l'économie circulaire, du 31 mai 2016, prévu par la loi sur la transition énergétique, s'inscrit pleinement dans l'économie circulaire.

En effet, tout professionnel qui commercialise des prestations d'entretien ou de réparation de véhicules devra, à partir du 1^{er} janvier 2017, proposer au consommateur des pièces issues de l'économie circulaire.

La pièce de réemploi, produite par les centres VHU agréés, répond à une demande des consommateurs en permettant un allongement de la durée d'usage des véhicules : elle limite ainsi la production de déchets tout en contribuant à l'économie locale et au pouvoir d'achat.

QUELQUES CHIFFRES...

2 MILLIONS

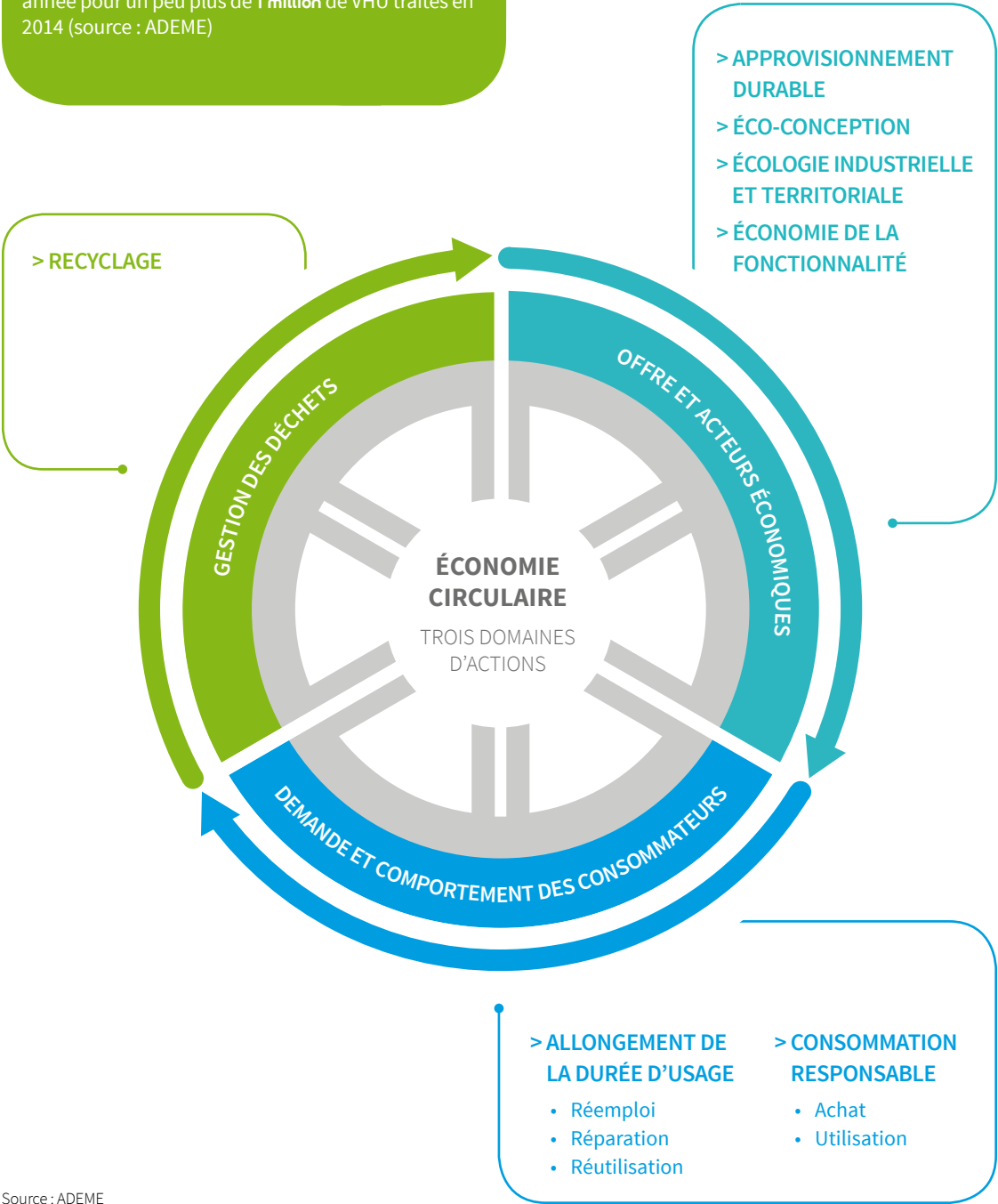
le potentiel d'emplois en Europe grâce à l'économie circulaire, soit une augmentation de 1 % du PIB européen (source : Paquet Économie circulaire – Commission européenne du 02/12/2015)

2 %

c'est ce que représente la pièce de réemploi au sein du marché de la rechange automobile (source : SRA)

36 MILLIONS

le nombre de pièces de réemploi produites chaque année pour un peu plus de 1 million de VHU traités en 2014 (source : ADEME)



Source : ADEME

MODERNISATION ET DIVERSIFICATION

LES STATIONS-SERVICE : PREMIERS ACTEURS DE LA **PRÉVENTION DES RISQUES DE POLLUTION**

Les exploitants de stations-service, celles-ci étant soumises à des contrôles du fait de leur activité (la plupart sont des Installations Classées - ICPE), investissent régulièrement pour la protection de l'environnement.

Notamment, ils ont l'obligation de mettre leurs installations de stockage et de distribution de carburants aux normes : les cuves souterraines pour lutter contre les risques de fuite, les pistolets des pompes en les équipant de systèmes de récupération des Composés Organiques Volatils (COV), les pistes pour les rendre étanches et le traitement des effluents récupérés sur les stations. Ces travaux, représentant des investissements lourds, étaient donc éligibles aux aides du Comité Professionnel de la Distribution de Carburants (CPDC), qui avait été créé pour soutenir les détaillants en

carburants dans la modernisation, la diversification et la mise aux normes de leurs stations-service.

Suite à la décision du Gouvernement de supprimer les aides du CPDC début 2015, le CNPA s'est battu pour que les dossiers soient traités :

grâce à son action, l'ensemble des demandes déposées avant le 31 décembre 2014 a été repris par le Fonds d'intervention pour le Service, l'Artisanat et le Commerce, pour une dotation budgétaire totale de 15 millions d'euros pour 2015 et 2016.

Un extrait du Pacte de Mobilité

*Développement du réseau de stations-service GNL/GNC**

La première station-service GNL du projet européen LNG Motion d'Axègaz est opérationnelle depuis le 30 mai 2016 au CRT de Lille-Lesquin. Située le long de l'un des principaux corridors Nord-Sud, elle contribue au lancement du marché des véhicules de transport routier au GNL, par une distribution du gaz flexible et compétitive.

Cette énergie est reconnue pour ses vertus environnementales : une baisse de 10 % de CO₂, de 70 % de NO_x (par rapport aux moteurs diesel Euro VI) et une quasi disparition des émissions de particules. D'autres stations sont prévues d'ici fin 2016 en région parisienne, puis le long de la vallée du Rhône.

Une station va également être développée avec un agent agréé MAN, sur un terrain jouxtant son activité le long de l'A33 à Ville en Vermois (54). Là encore à proximité de plusieurs axes autoroutiers. Les transporteurs auront la possibilité de se ravitailler mais aussi de bénéficier d'une assistance technique.



© DR



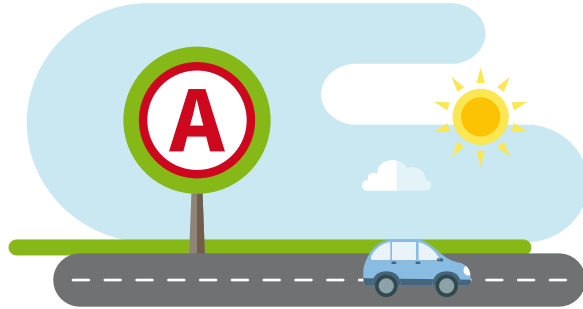
* GNL : gaz naturel liquéfié / GNC : gaz naturel comprimé

EMPREINTE CARBONE

L'ÉDUCATION ROUTIÈRE
COMPENSE SES ÉMISSIONS1 EURO = **1 ARBRE**

Une formation à la conduite de 20 heures a une empreinte carbone de trois arbres ! C'est pourquoi, dans le cadre de la protection de l'environnement, un partenariat a été conclu entre le CNPA et l'association Planète Urgence, lors du congrès annuel du CNPA Éducation Routière tenu au Centre International de Deauville en mai 2016. Ce partenariat engage 150 auto-écoles à verser un don de 3 euros pour chaque formation dispensée (1 euro par arbre) à l'association Planète Urgence qui plantera 3 arbres lors d'un de ses projets de reforestation à Madagascar.

Une telle collecte de fonds pourrait permettre la plantation de plusieurs dizaines de milliers d'arbres par an.



Association reconnue d'utilité publique, Planète Urgence agit depuis 2000 pour accompagner le développement économique des populations vulnérables dans 23 pays. L'association permet à tous citoyens et organisations d'agir, en appui à des projets créés et gérés par des acteurs locaux. En près de 15 ans, l'association a mobilisé plus de 7 500 volontaires en mission de Congé Solidaire® et a permis la plantation de plus de 5 millions d'arbres.

www.planete-urgence.org

**DEPUIS 2000,
PLANÈTE URGENCE
C'EST :**

7 704

volontaires partis en mission de Congé Solidaire dont la moitié avec le soutien de leur employeur

1 191

projets soutenus dans 39 pays auprès de 432 partenaires locaux

5,6 M

d'arbres plantés dans le cadre du programme Environnement & Développement

106

ambassadeurs (anciens volontaires, bénévoles)



4.



***« L'avenir n'est pas ce qui
va arriver mais ce que nous
allons en faire. »***

Henri Bergson

L'économie durable au cœur de la mobilité

Les nouvelles mobilités et les nouveaux services automobiles doivent être pensés comme un moyen de répondre aux impératifs sociaux et environnementaux auxquels est confrontée la société tout en renforçant notre compétitivité, notre capacité d'innovation et notre potentiel de croissance et d'emplois. Le Pacte de Mobilité dresse des propositions concrètes pour impulser cette nouvelle économie.

**Des extraits
du Pacte de Mobilité
du CNPA
Avril 2016**

Un poids lourd de l'économie nationale

« L'ensemble des professionnels du CNPA représente un chiffre d'affaires consolidé de l'ordre de 140 milliards d'euros. Il rassemble aujourd'hui près de 116 000 entreprises ; majoritairement des PME mais aussi des ETI. Au total, la Branche fait travailler plus de 470 000 personnes, dont pratiquement 400 000 sous statut salarié. Ce chiffre est resté relativement stable au cours des 7 dernières années et ce, malgré la crise. »

Un modèle économique en proie à des difficultés

« Les principaux acteurs de la nouvelle économie numérique (que l'on appelle les « GAFA » et Fintech), génèrent 40 % de marge avec seulement 60 000 salariés en France. Les professionnels du CNPA emploient, quant à eux, 8 fois plus de salariés, avec profitabilité moyenne de 3,7 % en 2014. »

L'apparition de nouvelles formes de concurrence : un bouleversement à encadrer

« Le manque d'encadrement législatif des nouveaux acteurs de l'économie collaborative, dont la location entre particuliers, soulève des réserves légitimes de la part des professionnels. N'existant pas il y a 5 ans, cette activité connaît une croissance exponentielle avec plus de 70 000 voitures gérées par une quinzaine de structures. »

L'ACCÈS AUX DONNÉES, VÉRITABLE ENJEU DE MOBILITÉ

CHIFFRE CLÉ

420 M

d'automobiles seront connectées dans le monde en 2018 (source : MobiliCités, avril 2014)



La CNIL a été sollicitée par le Gouvernement pour donner une interprétation en droit français du nouveau règlement européen sur les données personnelles. La CNIL a ainsi décidé de travailler sur un « Pack de Conformité », pour toutes les situations et tous les objets connectés concernés.

L'enjeu est de garantir un égal accès aux données nécessaires collectées par les véhicules, à tous les opérateurs sur le marché, dans le strict respect des données à caractère personnel et avec les garanties de sécurité nécessaires. En effet, les données numériques présentent un intérêt pour tous les acteurs : constructeurs, assurances, forces de l'ordre... mais aussi et surtout pour nos métiers, qui peuvent proposer de nouveaux services connectés aux automobilistes, en

matière d'aide à la conduite, de maintenance prédictive ou de suivi de consommation par exemple. Le travail avec la CNIL doit permettre d'éviter qu'un seul acteur ne définisse seul les modalités d'accès à ces données, empêchant ainsi les autres de se positionner. La CNIL doit garantir cette égalité.

Aussi, le CNPA porte la voix de la filière aval dans toutes ses composantes, afin que l'accès aux données soit déterminé de façon neutre, sécurisée et égale pour tous et permettre ainsi l'innovation des services de la mobilité.



LA DIGITALISATION DE LA MOBILITÉ

Le CNPA est conscient des révolutions numériques qui pénètrent le marché de l'automobile. L'ère digitale fait désormais partie des métiers de l'automobile.

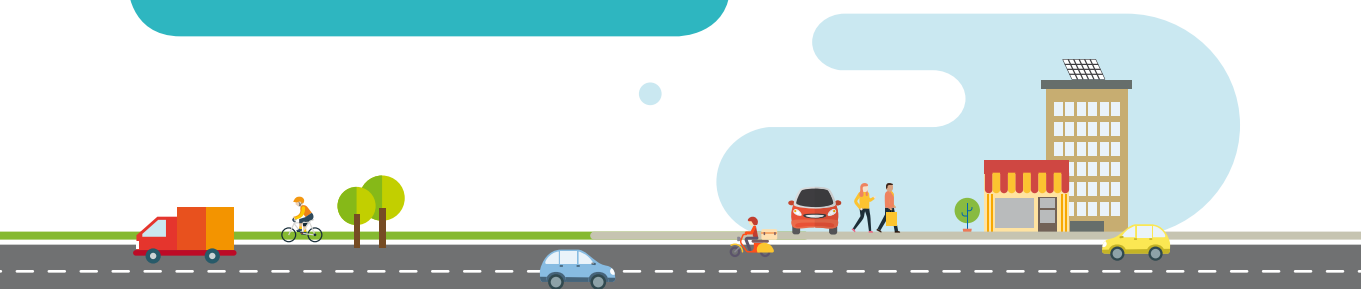
« Quelles que soient les solutions techniques, la question de la propriété et du traitement des données issues des équipements placés dans les véhicules est posée. »

« Avec un véhicule connecté devenant progressivement autonome, ce sont des changements fondamentaux qui s'inscrivent au cœur du produit et de l'expérience automobile ». La puissance de cette vague de fond est alimentée par l'entrée en force d'acteurs exogènes à l'automobile disposant de moyens financiers. »

« Le CNPA salue la décision des pouvoirs publics de mettre en place un grand plan numérique à destination des TPE-PME et souhaite que les entreprises des services de l'automobile en soient bénéficiaires. »

« La voiture autonome circulant sur une route intelligente fait désormais l'objet d'une focalisation politique et d'un effort technologique et industriel en France. »

« Instituer une certification des solutions numériques avec le CNPA comme centre de traitement responsable des données, permettrait de fiabiliser les éléments de diagnostic embarqués et de sécuriser le partage des informations. »



LE POINT SUR...

LE LIBRE CHOIX DU RÉPARATEUR ET LE STATUT DU DISTRIBUTEUR

Le CNPA travaille depuis de nombreuses années au rééquilibrage des relations entre les « donneurs d'ordre » et ses métiers, notamment sur les relations assureurs-réparateurs et constructeurs-distributeurs ; cela fait par ailleurs l'objet d'un chapitre à part entière du Pacte de Mobilité.

APRÈS LE LIBRE CHOIX DU **RÉPARATEUR**, LE LIBRE CHOIX DE L'**EXPERT** ?

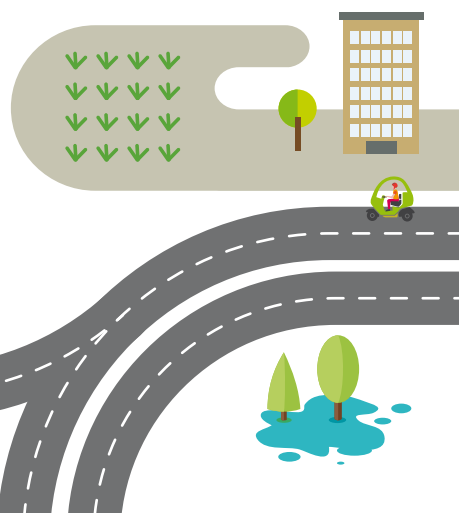
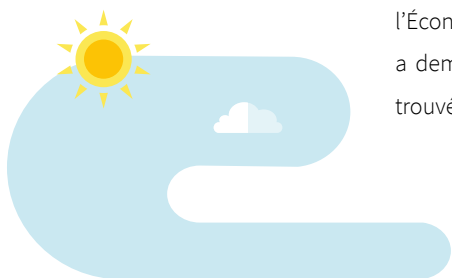
Le CNPA a obtenu en juin 2016, une nouvelle rédaction de l'arrêté relatif au libre choix du réparateur : désormais, le rappel de ce libre choix pèse sur les seuls assureurs. Le CNPA travaille maintenant sur l'indépendance des experts, afin d'éviter qu'ils ne soient mandatés par les assureurs, dont l'objectif est de comprimer le prix des réparations trop souvent au mépris de leur qualité.

À QUAND UN STATUT DU **DISTRIBUTEUR** **AUTOMOBILE** ?

Depuis la fin du règlement d'exemption automobile européen en 2013, les distributeurs vivent une situation de dépendance vis-à-vis des constructeurs : ceux-ci peuvent résilier les contrats les liant aux distributeurs sans aucune motivation, sans durée minimale de préavis et les privant de la liberté de céder leur entreprise au repreneur de leur choix. Le retrait de Chevrolet de France, en 2013, a montré la violence de la situation pour les distributeurs. Le CNPA a gagné son procès contre Chevrolet en première instance. Pour pallier cette situation, le CNPA est en discussion avec les pouvoirs publics afin d'établir une législation nationale protectrice des distributeurs. Lors de la remise du Pacte de Mobilité au ministre de l'Économie, en avril 2016, ce dernier a demandé à ce qu'une issue soit trouvée sur le statut du distributeur.



UNE CAMPAGNE POUR UN VRAI STATUT DU DISTRIBUTEUR



ÉCONOMIE DU PARTAGE

LA DIRECTION PROSPECTIVE
TÉMOIGNE

Avec près de 70 000 véhicules proposés à la location sur des plateformes numériques dédiées aux services entre particuliers, avec l'apparition d'Utilib qui fait suite au succès d'Autolib, avec le développement de la pratique du co-voiturage, l'économie du partage a de beaux jours devant elle ! Loin d'être une menace, elle représente une opportunité pour repenser nos métiers, proposer de nouveaux services, plus en phase avec les nouvelles mobilités.



© DR

Ariel Cabanes

Directeur des Affaires publiques et prospective

LES MÉTIERS DU CNPA, ANIMATEURS DE MOBILITÉS
NOUVELLES ET ALTERNATIVES

Par le biais du développement de services associés, des solutions originales sont proposées par le CNPA comme par exemple le déploiement du concept de « Mobilité Augmentée ».

Concept qui permet une mise à disposition de véhicules d'occasion, dans des conditions économiques solidaires, et testé par des garagistes en partenariat avec les acteurs sociaux comme Pôle Emploi. Cette expérimentation sur 3 ans, menée par le CNPA dans un territoire de Bretagne (BMA : Bretagne Mobilité Augmentée), éclaire de manière remarquable la capacité des professionnels de la distribution automobile à inventer des solutions de transport solidaire, en s'appuyant sur la capillarité des professionnels dans les territoires où le partage des véhicules joue un rôle de lien social irremplaçable. Ainsi, des chômeurs peuvent disposer à la demande d'un véhicule bon marché pour activer leur recherche d'emploi. Certaines mairies peuvent y voir un complément souple et attractif d'un système de transport en commun.

Avec le soutien des pouvoirs publics, le CNPA se propose d'en faire un programme national au service des territoires. L'exemple BMA devra être adapté aux particularités et besoins locaux. D'ores et déjà 6 régions réfléchissent sur ce type d'expérimentations.

Le CNPA ne demande qu'à mobiliser davantage le potentiel d'innovation de ses réseaux : son rôle est de diffuser, d'homogénéiser, d'accélérer entre les métiers, les régions, les entreprises. Le CNPA apporte ces solutions au programme « Mobilité Écologique » de la Nouvelle France industrielle. Intégré à ce programme le CNPA en est un des vecteurs de déploiement et d'expérimentation. L'aide de l'État et des pouvoirs publics locaux est absolument indispensable à la réussite de ces innovations de mobilités alternatives.



« Nous devons repenser, réinventer une mobilité dont les mutations augurent une révolution industrielle et des services associés. »

Xavier Horent
Délégué Général du CNPA



© DR

Les démarches de Responsabilité Sociétale des Entreprises sont dans l'ADN du CNPA, dont l'objectif est d'accompagner nos chefs d'entreprise dans un monde qui change toujours plus vite, avec des consommateurs toujours plus exigeants.

Elles permettent de concilier développement économique, respect de l'environnement, engagement social et sociétal, et ouverture de la gouvernance en associant toutes les parties prenantes. Dans le contexte difficile d'aujourd'hui, les entreprises doivent rester agiles, et c'est là que la démarche RSE prend toute sa dimension.

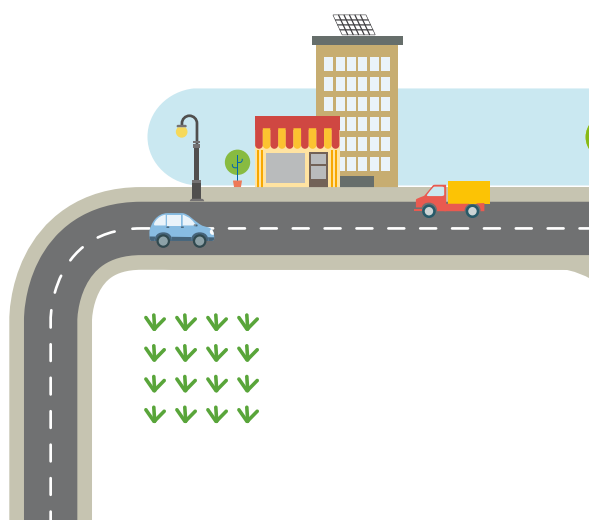
Notre « Pacte de Mobilité », remis par le Président national du CNPA au ministre de l'Économie, comporte de nombreuses pistes visant à accompagner les mutations qui sont à l'œuvre dans la mobilité des biens et des personnes.

Notre objectif : que les professionnels restent les interlocuteurs incontournables des automobilistes, garants de leur mobilité. Autrement dit, de permettre à chacun de trouver les solutions de mobilité les plus adaptées. Pour Winston Churchill : « Mieux vaut prendre le changement par la main avant qu'il ne nous prenne par la gorge ». Le CNPA veut aujourd'hui être acteur du changement, vers lequel il souhaite entraîner les entrepreneurs, qui prennent des risques quotidiens, s'engagent pour la qualité du service proposé aux clients, le maintien de l'emploi et un développement équilibré des territoires.

Notre pacte, construit autour des thèmes de la RSE, vise à **renforcer le rôle incontournable des TPE, PME et ETI** de la distribution, du contrôle, de la maintenance, de la réparation et des services de l'automobile, en matière de gestion du parc roulant de véhicules. Nos entreprises sont au cœur de la mobilité : sans elles, les véhicules ne seraient ni vendus, ni entretenus, ni contrôlés, ni dépannés et réparés, les automobilistes ne seraient pas formés à la route, pas conseillés, pas accompagnés, les véhicules ne seraient pas recyclés...

Ainsi, le CNPA se félicite d'être pour la première fois présent au Mondial de l'Automobile, aux côtés des grands constructeurs et équipementiers. Cette position est un symbole fort, qui montre que **notre filière est parfaitement complémentaire de l'industrie**. « Des professionnels au quotidien à vos côtés », tel est le message que le CNPA veut faire passer à cette occasion, en montrant qu'à chaque étape de vie du véhicule comme de l'automobiliste, ce sont nos entreprises qui sont en première ligne et doivent faire face aux défis déjà en cours : la mobilité connectée, la réduction des émissions, la formation des jeunes, la sécurité routière...

Le monde, notre environnement, notre société, nos villes, nos territoires et donc nos métiers se transforment littéralement. Nous devons ensemble repenser, réinventer une mobilité dont les mutations augurent une révolution industrielle et des services associés.



LES 6 PILIERS DE NOTRE PACTE

S'ORGANISENT
AUTOUR DE :

3 leviers de projection

Encourager des dynamiques
d'entrepreneurs dans les territoires

Assurer des conditions loyales
pour l'exercice des activités

Lancer des actions pragmatiques
sur des objectifs citoyens

3 leviers de transformation

Conforter un rôle pivot dans
l'économie circulaire

Activer un réseau au service des
nouvelles mobilités

Soutenir une ambition numérique
pour les métiers de demain





CONSEIL NATIONAL DES PROFESSIONS DE L'AUTOMOBILE

—
50, rue Rouget de Lisle - 92150 Suresnes
www.cnpa.fr