

Rapport annuel | 2021 2022



Van Mossel

Au moment de la rédaction de cet avant-propos, le printemps bat son plein. L'énergie explose littéralement. Nous rencontrons des gens et nous nous asseyons tous autour de la table pour faire des projets et les mettre en œuvre. Sans conférences de presse ni quarantaines, mais plein de passion et d'enthousiasme. Nous retravaillons ensemble comme il se doit.

Et bien que nous en profitons à nouveau, nous ressentons une sympathie sans précédent pour le peuple ukrainien et les souffrances humaines inimaginables qui s'y déroulent. Nous espérons une fin rapide de cette guerre.

Sur le plan économique, cela a également un impact énorme. Nous le constatons également dans notre industrie, où nous sommes confrontés à des délais de livraison encore plus longs en raison de pénuries. Il reste important de saisir les opportunités, comme nous l'avons fait ces derniers temps. Cela crée une base durable pour l'avenir.

Nous avons récemment clôturé la meilleure année jamais connue. Merci à tous les clients qui optent pour des solutions durables et innovantes et le principe de tout sous un même toit. Cela garantit à nos employés un avenir sûr dans une entreprise saine et en pleine croissance. Outre l'importance d'une mobilité responsable, nous nous engageons au quotidien à améliorer sans cesse l'expérience totale du client. Nous écrivons le mot DÉCHARGER en lettres majuscules, pour ainsi dire. C'est notre objectif et notre motivation, centré sur chaque client individuel. Nous sommes donc fiers des nombreux prix que nous avons reçus en 2021 dans le domaine de la satisfaction client. Mais en 2022 également, nous continuerons à travailler pour.

Nous espérons que 2022 sera une année réussie.

Ensemble.



 Eric Berkhof

Directeur général
Van Mossel Automotive Groep



Contenu

Généralités	6	Shared Services	
Profil	8	Van Mossel Automotive Partner	68
Valeurs fondamentales	8	Département RH	70
Notre mission, vision et stratégie	10	Département IT	73
Services de mobilité	10	Département Facility	74
Portfolio	11	Service des achats	76
Aperçu des sites	12	Département Marketing	79
Responsabilité sociétale des Entreprises	14	Département Legal & Compliance	80
Van Mossel Academy	16	Département Finance	82
Tendances et développements	17		
Structure organisationnelle Pays-Bas	18	Développements Belgique	84
Structure organisationnelle Belgique/Luxembourg	19	Entreprises automobiles	
		Cluster Citroën, DS, Peugeot	86
Chiffres	20	Cluster Alfa Romeo, Jeep, Fiat, Abarth, Fiat Professional	88
Transactions	22	Cluster Nissan, Kia	91
Collaborateurs	22	Cluster Mercedes-Benz	92
Chiffres clés	24	Cluster Mercedes-Benz Trucks	94
Bilans	28	Cluster Hyundai, Suzuki, Isuzu, MG, Maxus	97
Compte de résultat	29	Cluster Ford	98
Explication des chiffres	29	Cluster Opel	100
		Cluster Jaguar, Land Rover	103
Développements aux Pays-Bas	30	Cluster Renault, Dacia	104
Entreprises automobiles		Cluster Mega Used Car Center	107
Cluster Volkswagen, Audi, Volkswagen Voitures de société	32	Entreprises de carrosserie	
Cluster Seat, Škoda	34	Cluster Entreprises de carrosserie	108
Cluster Alfa Romeo, Jeep, Fiat, Abarth, Fiat Professional	37	Sociétés de leasing	
Cluster Peugeot, Citroën, DS	38	Cluster Sociétés de leasing	110
Cluster Opel	40	Shared Services	
Cluster Hyundai	43	Van Mossel Automotive Partner	113
Cluster Kia	44	Département RH	114
Cluster Jaguar, Land Rover	46	Département IT	116
Cluster Mercedes-Benz, Smart	49	Département Procurement & Facility	119
Cluster Mercedes-Benz Vans & Trucks	50	Département Marketing	120
Cluster Ford	52	Département Legal & Compliance	122
Cluster MG	55	Département Finance	125
Cluster Renault, Nissan, Dacia	56		
Cluster Mega Occasion Centre	58	Développements Luxembourg	126
Entreprises de réparation		Cluster Opel, Fiat, Jeep, Alfa Romeo, Abarth,	
Cluster Entreprises de réparation	61	Hyundai, Suzuki, MG	128
Sociétés de leasing			
Cluster Sociétés de leasing	62	Sites	130
Services généraux		Répertoire d'adresses	132
Van Mossel Car Solutions	64	Impression nouveau siège social	136
Services financiers Van Mossel	67		

GENÈSE

RAAL

Profil

Van Mossel Automotive Groep

En près de 75 ans, Van Mossel Automotive Group est devenu un acteur majeur de l'industrie automobile aux Pays-Bas et en Belgique. La société compte plus de 300 succursales aux Pays-Bas, en Belgique, en Allemagne, au Luxembourg et en France. Van Mossel Automotive Groep est un concessionnaire de dizaines de grandes marques. Il exploite également plusieurs centres Mega Occasion et possède sa propre chaîne d'ateliers de carrosserie actifs à l'échelle nationale. De plus, le groupe offre divers services sous un même toit, tels que les assurances, les financements, la signature/installation/carrosserie et la location de voitures. International Car Lease Holding, avec une flotte de 100 000 véhicules et l'une des principales sociétés de leasing aux Pays-Bas, fait également partie de Van Mossel Automotive Groep. Avec 4 800 employés, le groupe réalise un chiffre d'affaires annuel de 3,7 milliards d'euros. Les activités principales de Van Mossel Automotive Groep peuvent être divisées en trois disciplines différentes. De plus, les activités globales ont été intégrées dans la section Shared Services, qui sera abordée en détail dans le rapport annuel.

Entreprises automobiles de Van Mossel

Van Mossel Automotive Group représente les principales marques Volkswagen, Volkswagen Véhicules Utilitaires, Audi, Peugeot, Citroën, DS, Opel, Ford, Hyundai, Kia, Jaguar, Land Rover, Mercedes-Benz voitures particulières et fourgonnettes et camions, Smart, Fuso, Seat, Škoda, Alfa Romeo, Jeep, Fiat, Abarth, Fiat Professional, Nissan, Dacia, Renault, MG, Cadillac, Chevrolet, Corvette, Maxus,

Suzuki et Isuzu. Ces marques sont vendues neuves et d'occasion dans nos showrooms. Les centres Mega Occasion fournissent la majorité des véhicules d'occasion, tant de nos propres marques leader que de marques 'étrangères'.

Entreprises de réparation Van Mossel

Van Mossel Autoschade Groep propose un réseau de 25 succursales aux Pays-Bas et un nombre croissant de succursales en Belgique et au Luxembourg.

Sociétés de leasing Van Mossel

Les sociétés de leasing Van Mossel sont regroupées au sein d'International Car Lease Holding (ICLH). Les succursales s'adressent à la fois aux entreprises et aux particuliers. Elles le font avec une proposition internet (sachez immédiatement où vous en êtes en pouvant faire un calcul de prix directement en ligne et un règlement rapide garanti), une proposition liée au concessionnaire (lignes courtes entre les succursales de notre société automobile et notre société de leasing) ou une proposition universelle (offre de toutes les marques). Les sociétés de leasing sont représentées aux Pays-Bas (Amsterdam, Goes, Groningen, Hengelo, Leeuwarden, Nimègue, Rotterdam, Tilburg, Waalwijk, Weert et Zwolle), Belgique (Anvers, Deerlijk et Namur), Allemagne (Düsseldorf), France (Lille) et Luxembourg (Bertrange et Kehlen). En plus des succursales indépendantes, chaque succursale de la société automobile au sein du groupe est également accessible au client potentiel du leasing.

Valeurs fondamentales



Hospitalité

Prendre soin d'un client/hôte et lui offrir une attention sincère, dans le but de le faire se sentir le mieux accueilli possible.



Motivé

Inspiré, animé, enthousiaste, fanatique et motivé.



Distinctif

Offrir plus que prévu, se distinguer positivement, être créatif et innovant.



Orienté client

Identifier les souhaits et les besoins du client, les anticiper et agir en conséquence.



Orienté résultats

Concentrer vos actions et décisions sur la réalisation de votre objectif malgré les problèmes, les distractions ou les revers. Penser en termes de solutions, coopérer et s'engager à obtenir des résultats en font également partie.



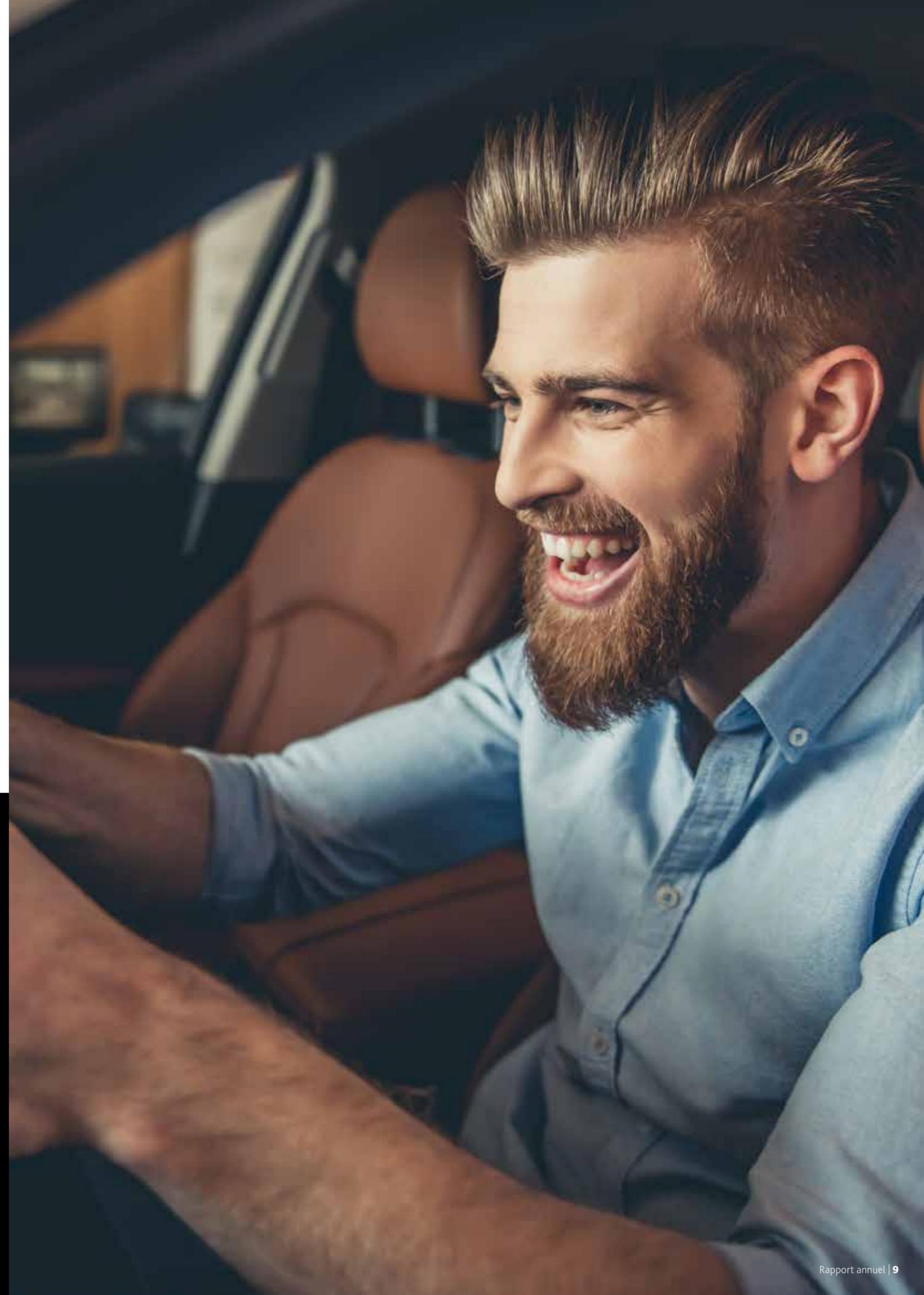
Socialement responsable

Une forme d'entrepreneuriat, axée sur la performance économique, dans le respect l'aspect social et des contraintes écologiques.



Honnête et ouvert

Ouverture d'esprit, volonté de changer, se montrer vulnérable, demander de l'aide et être curieux.



Notre mission, vision et stratégie

Nous nous efforçons d'être le fournisseur le plus recommandé de solutions de mobilité au sens le plus large du terme. Basé sur la qualité, l'excellence opérationnelle, des résultats financiers durables et la satisfaction client.

Mission

Van Mossel Automotive Groep est une entreprise familiale avec près de 75 ans d'expérience et toujours beaucoup d'ambition. Nous considérons qu'il est de notre devoir de tenir notre promesse « Pour la mobilité, pour tous ». Une attention personnelle, une large gamme de solutions de mobilité et des prix compétitifs constituent la base de notre succès.

Stratégie

Nous atteignons nos objectifs grâce à :

- une stratégie multimarque sous l'égide de notre marque 'Van Mossel'
- la poursuite de la croissance (internationale) de la distribution automobile, du leasing et des activités de réparation de dommages
- l'optimisation de notre gestion de la relation client Gestion de la relation (CRM), Internet et réseaux sociaux
- investissements dans la croissance (personnelle) de notre personnel, organisation et services
- des prix plus avantageux pour le client grâce à une réduction continue des coûts
- être au plus près du client

Services de mobilité

Nouveau

Van Mossel Automotive Groep propose 34 marques leader sur ses sites. De l'achat privé ou professionnel d'une voiture neuve ou d'occasion aux flottes complètes pour les entreprises.

Occasions

Tous les Centres Mega Occasion, les succursales Exclusive Occasions et Outdoor Occasions, ainsi que les succursales de l'entreprise automobile, offrent aux clients professionnels et privés le choix parmi toutes les marques d'occasion.

Bail

Les sociétés de leasing Van Mossel, réunies au sein d'International Car Lease Holding, proposent toutes les formes usuelles de leasing professionnel ainsi que différentes formes de mobilité telles que le leasing court, le leasing occasion, le leasing vélo, le leasing flexible et le leasing privé.

Entretien

Chez les concessionnaires, Van Mossel Automotive Groep propose des services d'entretien pour les voitures de sa propre marque et celles d'autres marques, où l'âge ne joue aucun rôle. Le cas échéant, des conseils d'entretien personnalisés sont donnés.

Réparation des dommages

Van Mossel Autoschade Groep est représenté dans 25 sites aux Pays-Bas et un nombre croissant de sites en Belgique. De plus, les clients privés et professionnels peuvent contacter tous nos points de service après-vente. Nous réparons tous les dommages de toutes les marques de voitures et sommes affiliés à FOCWA/Eurogarant.

Location

Notre flotte étendue et toujours croissante de plus de 3 500 véhicules offre une solution aux besoins de mobilité temporaire de nos clients privés et professionnels. Tant sous forme de bail

court que de location, de transport de remplacement et de location de services. La flotte se compose de voitures fournies par les constructeurs automobiles du groupe et qui sont réparées et entretenues dans le réseau de ses propres succursales.

Gestion de flotte

Van Mossel Automotive Partner est le point de contact professionnel pour le marché des flottes commerciales et de la location au sein de Van Mossel Automotive Groep. Leur rôle est celui d'araignée dans la toile. Ils facilitent le processus de commande complet. En outre, ils apportent des idées sur la politique automobile, conviennent des conditions de livraison spécifiques au client avec les importateurs et établissent des accords de niveau de service (SLA) pour la livraison et la maintenance. Ils agissent également comme point de contact central pour les services d'exportation, tant en Belgique qu'à l'étranger.

Financements

Avec une large gamme d'options de financement, le service financier Van Mossel a toujours une proposition appropriée pour les clients privés et professionnels dans le domaine du 'Crédit renouvelable', 'Prêt personnel', 'Achat locatif' et 'Financial Lease'.

Assurances

Avec une gamme complète d'options d'assurance, le service financier Van Mossel propose toujours aux clients privés et professionnels une proposition appropriée dans le domaine de l'assurance automobile.

Personnalisation des voitures de société

Parmi les services supplémentaires, Van Mossel propose des solutions pour l'ameublement, la construction de carrosserie et le lettrage avec la division Car Solutions. Pour toutes les catégories et marques de voitures commerciales et particulières.

Portfolio

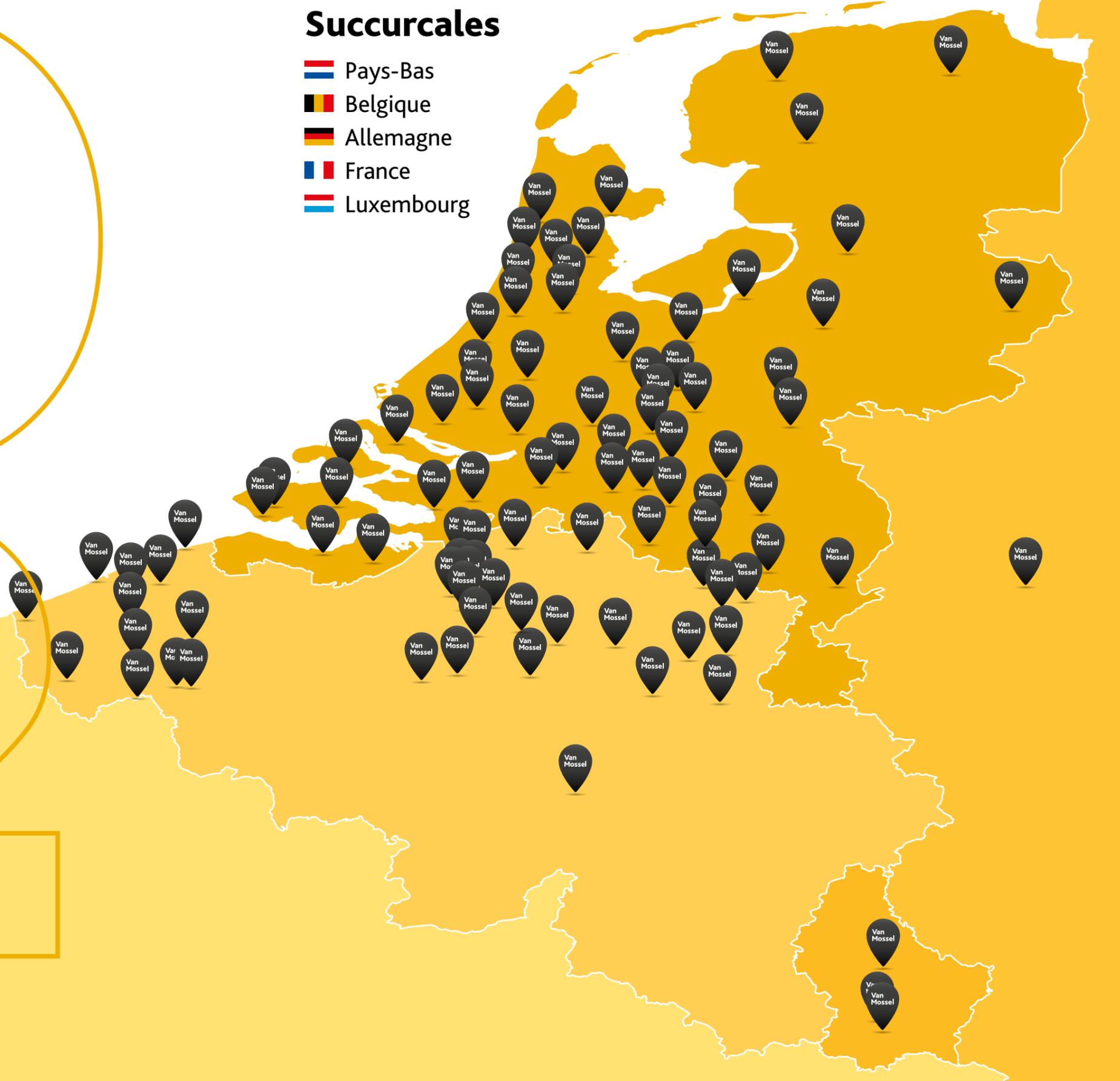


20

20

Succurcales

-  Pays-Bas
-  Belgique
-  Allemagne
-  France
-  Luxembourg



Responsabilité sociétale des Entreprises

Responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Il est évident pour Van Mossel Automotive Groep que la RSE joue un rôle important dans nos opérations commerciales. Van Mossel Automotive Groep veut être perçue par les parties prenantes comme un acteur automobile professionnel sur le marché, soucieux des personnes et de l'environnement. En tant qu'entreprise automobile leader, Van Mossel Automotive Groep a une stratégie claire dans le domaine de la RSE qui est soutenue par l'organisation. De plus, Van Mossel Automotive Groep communique un message RSE clair à ses clients.

Vision RSE

Le client est au centre de nos préoccupations. Nous vendons de la mobilité et les combustibles fossiles ainsi que les émissions jouent un rôle central. Chez Van Mossel, nous voulons contribuer à minimiser notre impact environnemental et être un partenaire d'entrepreneuriat engagé pour nos parties prenantes.

Mission RSE

Partenaire de mobilité totale pour nos clients ; avec un œil sur notre propre engagement social et notre responsabilité pour l'environnement.

Valeurs fondamentales RSE

Pour Van Mossel Automotive Groep, la RSE dépend des trois valeurs fondamentales suivantes. Orienté client : nous conseillons nos clients sur les solutions de mobilité durable. Responsable : sur la base d'objectifs concrets, nous prenons notre responsabilité pour minimiser notre propre impact. Ouverts et honnêtes : nous communiquons sur nos actions de Responsabilité Sociale d'Entreprise.

Efforts RSE

Voici un aperçu de nos efforts en matière de RSE :

Solutions de mobilité

- Concept de voiture partagée
- Penser aux bornes de recharge pour le transport électrique et la voiture de remplacement pendant les vacances
- Lorsque nous conseillons nos clients, nous fournissons des rapports sur l'utilisation de CO2 et nous organisons des installations de recharge
- Location de vélos
- Covoiturage
- Outil de conseil EV chez J&T Autolease
- Notre flotte en location courte comprend une large gamme de véhicules électriques

Environnement

- Van Mossel Automotive Groep a identifié tous ses flux de déchets et s'engage dans le tri des déchets
- Économie d'énergie : être dans des locaux commerciaux différents

détecteurs de mouvement installés pour économiser de l'énergie et la nuit, tous les éclairages principaux de nos bâtiments s'éteignent

- Utilisation maximale de pièces usagées
- Van Mossel Automotive Group respecte la législation et la réglementation des séparateurs et liquides sur égouttoirs
- Les projets de construction sont construits avec des matériaux durables et de haute qualité. L'impact environnemental est donc diminué. Lors de la construction d'installations, nous utilisons des matériaux de construction respectueux de l'environnement. Nous attirons beaucoup d'attention sur la durabilité des bâtiments. Au moment de la conception et la réalisation de constructions neuves et de rénovations, on ne tient pas uniquement compte de la fonctionnalité opérationnelle, mais aussi de la durabilité et du bien-être. Une partie est l'examen d'une certification BREEAM-NL.

Qualité

Van Mossel Automotive Groep est certifié ISO 9001 pour un certain nombre d'unités commerciales. Nous répondons ainsi aux exigences légales de qualité fixées pour nos produits et services.

Communication

- Les parties prenantes obtiennent des informations de notre part de manière transparente pour connaître les effets de nos activités commerciales sur les plans social, environnemental et économique
- Van Mossel Automotive Groep communique de manière transparente sur sa politique RSE et ses résultats

Entreprise engagée

- Van Mossel Automotive Groep opère en mettant l'accent sur le bien-être des employés en proposant de bonnes conditions de travail et des perspectives d'avenir
- Van Mossel Automotive Groep est impliqué dans diverses fondations, notamment : Emmaüs, Villa Pardoës, Fondation Faire un vœux, KiKa et l'Alpe d'HuZes
- Comme la part des véhicules électriques dans la flotte de location a fortement augmenté, nous sommes en train de mettre en place une tranche de financement verte au sein des facilités de financement existantes
- Van Mossel Automotive Groep a un accord horizontal Supervision avec les autorités fiscales. Nous entreprenons sur la base d'une confiance mutuelle. Des concepts tels que la transparence et la compréhension jouent également un rôle important
- Nos employés parcourent de plus en plus de kilomètres avec des véhicules électriques

Certification RSE

- Les ateliers de carrosserie Van Mossel sont certifiés pour la chaîne de certification : ISO 14001, Réparation Durable et Reconnu Durable
- Toutes les entreprises automobiles Van Mossel sont certifiées Erkend Duurzaam Plus



Van Mossel Academy

Chez Van Mossel, nous attachons une grande importance au développement de nos employés. Nous avons notre propre Academy pour donner une meilleure interprétation à cela. Nous sommes convaincus qu'il est important que les employés aient la possibilité de se développer autant que possible et de soutenir leur passion pour le travail. Chacun à son niveau d'ambition et dans le domaine souhaité. A la fois par la formation physique (par exemple, nos formations pour les High Potentials et Mécaniciens) et par le e-learning (par exemple, la formation Security Awareness). C'est pourquoi la Van Mossel Academy est un atout important au sein du groupe. Des parties nationales externes, notamment VNA et FOCWA, sont également impliquées dans ce processus.

L'Academy est en constante évolution. Depuis 2022, un consultant en formation a été créé qui est dédié et largement impliqué dans « l'apprentissage et le développement » au sein de Van Mossel. Une plus grande attention est également accordée à la pré-intégration et à l'intégration, en réalisant des courts métrages pour visualiser les processus de travail et d'autres besoins d'apprentissage et de développement.

Apprentissage en ligne

La Van Mossel Academy se compose d'un nombre croissant de parcours d'apprentissage en ligne qui sont mis en place et proposés sur recommandation du conseiller en formation ou à la demande de l'organisation.

Guide de gestion

Les concepts clés pour les employés de notre organisation sont l'hospitalité, la responsabilité sociale, la distinction, la motivation, l'orientation vers les résultats, l'orientation client, l'honnêteté et l'ouverture. En fait, c'est inscrit dans notre ADN. Le large conseil d'administration et la couche de direction diffusent cela en permanence, surveillent cela parmi ses propres employés et les appellent à rendre des comptes - si nécessaire. Afin de bien protéger cela dans l'organisation, nous avons lancé le cours de formation « Management Guide », l'une des formations auto-développées au sein de la Van Mossel Academy. Depuis 2017, plus de 230 cadres ont suivi avec succès la formation.

Dégâts automobiles : formation et sécurité d'emploi

La Van Mossel Academy possède sa propre école pratique de dommages automobiles où un formateur certifié donne aux employés motivés une formation de base pour devenir des réparateurs de dommages automobiles en 10 semaines. Dans cette formation unique et pratique, l'employé est rapidement responsabilisé et réalise son travail de manière autonome. Une fois la formation terminée avec succès, l'employé est transféré dans l'un de nos ateliers de carrosserie dans le pays. Le Van Mossel Autoschade Groep estime qu'on n'est jamais trop vieux pour apprendre et que la reconversion est possible au sens le plus large du terme.

Formation continue en tant que technicien automobile

Via Van Mossel, des cours de formation peuvent être suivis chez l'importateur de la marque de voiture concernée. Nous croyons fermement au développement et à la formation de nos techniciens automobiles, c'est pourquoi nous avons également lancé notre propre école pratique à Tilburg en 2018. Pendant une courte période intensive, les employés travaillent avec des diagnostics complexes et des informations spécifiques à la marque sous la direction d'un formateur expérimenté. Les connaissances et les expériences sont échangées dans un cadre informel, et chacun peut se familiariser avec le nouveau travail à son propre rythme.

Programme High Potentials

Afin de développer davantage les talents au sein de Van Mossel, un programme varié et sur-mesure a été élaboré en collaboration avec un institut de formation professionnelle : le programme High Potentials. Au cours d'un programme intensif, des sujets tels que la gestion des personnes, la gestion financière et la gestion commerciale sont abordés. Lors de la formation, une combinaison est toujours faite entre le programme générique et les objectifs individuels de l'employé.

Leasing VNA

Le leasing automobile et la gestion de flotte est un métier à part entière, et pour garantir le niveau de connaissances au sein de l'organisation Van Mossel, nous proposons la formation VNA leasing 1. Cette formation accréditée a été compilée par l'Association des sociétés de leasing néerlandaises et contient un certain nombre de modules standard avec des résultats d'apprentissage définis.

Tendances et évolutions

L'année 2022 offre de nouvelles opportunités pour l'industrie automobile. Pour les marques et concessionnaires automobiles ainsi que pour les acheteurs/conducteurs privés ou professionnels. Les choses changent pour l'industrie et il est nécessaire de mieux connaître les acheteurs potentiels de voitures afin de mieux les atteindre. Les attentes et les besoins du client particulier évoluent également, rendant indispensable une adaptation de la politique en conséquence.

Agency Model

Un développement important sur le marché est le modèle dit d'agence. La plupart des constructeurs automobiles s'y préparent, mais il y a encore beaucoup d'incertitude à ce sujet. L'essentiel est que la vente de voitures neuves dans le cadre du modèle d'agence se fera aux frais et aux risques des constructeurs automobiles, les concessionnaires recevant une commission au lieu de la marge habituelle. Le principe de base sera que le rendement pour les concessionnaires reste au moins au niveau actuel. Compte tenu de sa complexité, nous ne nous attendons pas à ce que ce nouveau modèle soit mis en œuvre de sitôt.

Pénurie sur le marché automobile

Les délais de livraison des voitures neuves augmentent. Cela est en partie dû à la pénurie mondiale de puces au cours des deux dernières années. Mais la rareté des faisceaux électriques à la suite de la guerre en Ukraine y contribue également. En conséquence, on passe des ventes de voitures neuves à des ventes de voitures d'occasion jeunes. Malgré ce changement, nous connaissons toujours de très bonnes ventes de voitures neuves. Cela augmente la position de la commande en souffrance. Mais avec d'énormes ventes de voitures d'occasion, beaucoup moins de jours de stage et notre modèle économique dans lequel nous gardons tout en interne, nous parvenons à infléchir positivement le développement de la rareté et à respecter les budgets.

Décharger

Nous constatons clairement des changements dans notre industrie qui sont très positifs pour Van Mossel. Ces changements indiquent

un certain nombre de partis forts :

- Les constructeurs qui produisent des voitures
- Les plus grands concessionnaires responsables des ventes, de l'après-vente, du leasing, des dommages, des financements & assurances et solutions automobiles.

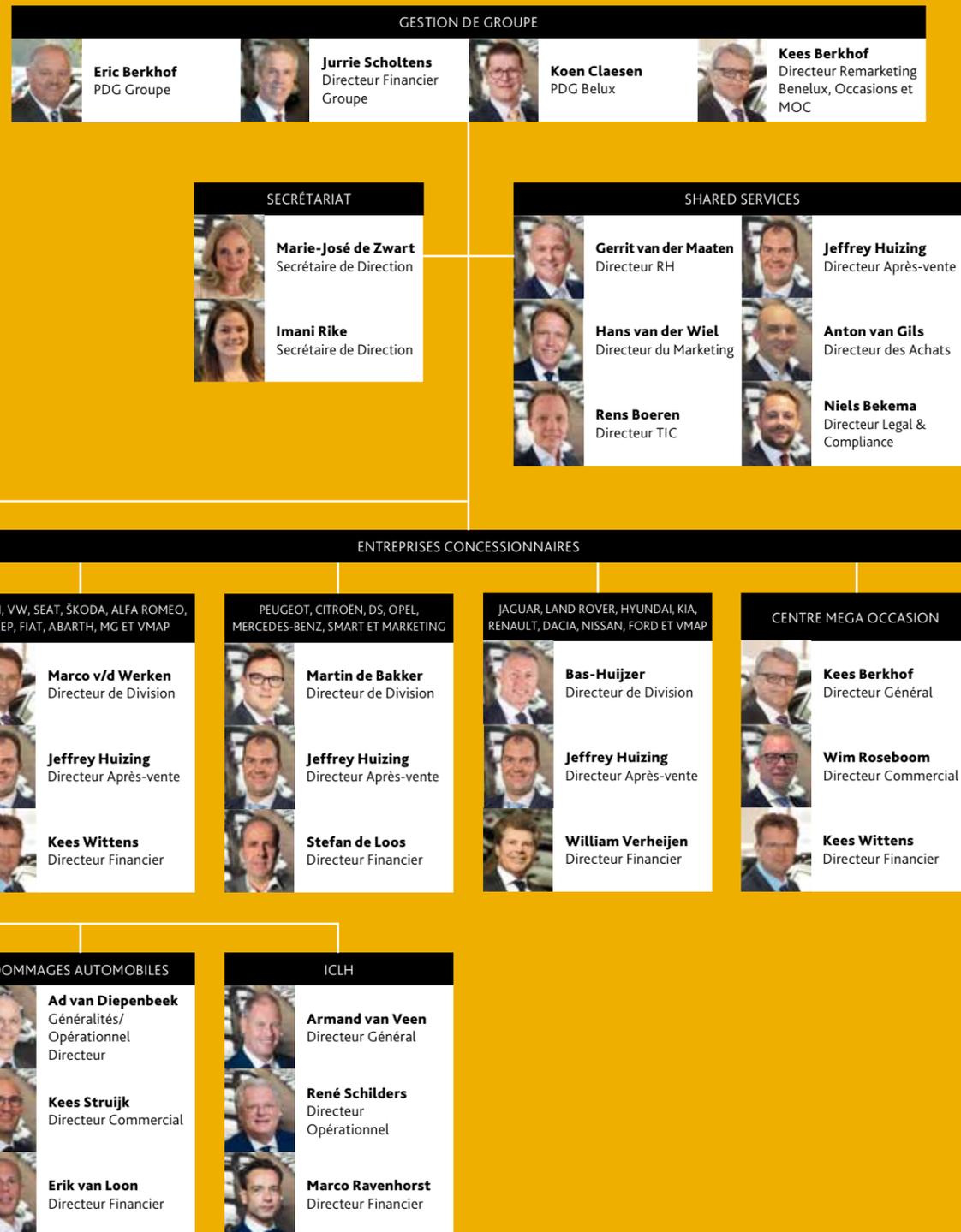
Tout tourne autour de la prise en charge du client. En outre, il s'agit d'une augmentation d'échelle, entraînant une amélioration du chiffre d'affaires et des marges. Une autre évolution favorable est qu'en raison du remplacement prévu de la flotte de véhicules par des véhicules électriques, nous prévoyons des livraisons supplémentaires pour ce segment dans les années à venir.

Nous soulageons le client grâce à notre forte présence locale. Conclure un contrat de leasing (privé) ou acheter une voiture est une décision mûrement réfléchie pour un client privé ou professionnel ; l'attention et le service personnels sont très importants. Il devient de plus en plus important pour le vendeur de maîtriser le numérique : chatter, utiliser ses réseaux sociaux, passer des appels vidéo et recevoir physiquement des personnes. Le client en ligne joue un rôle de plus en plus important, mais il doit être possible de basculer en douceur vers le client qui entre par la porte d'entrée.

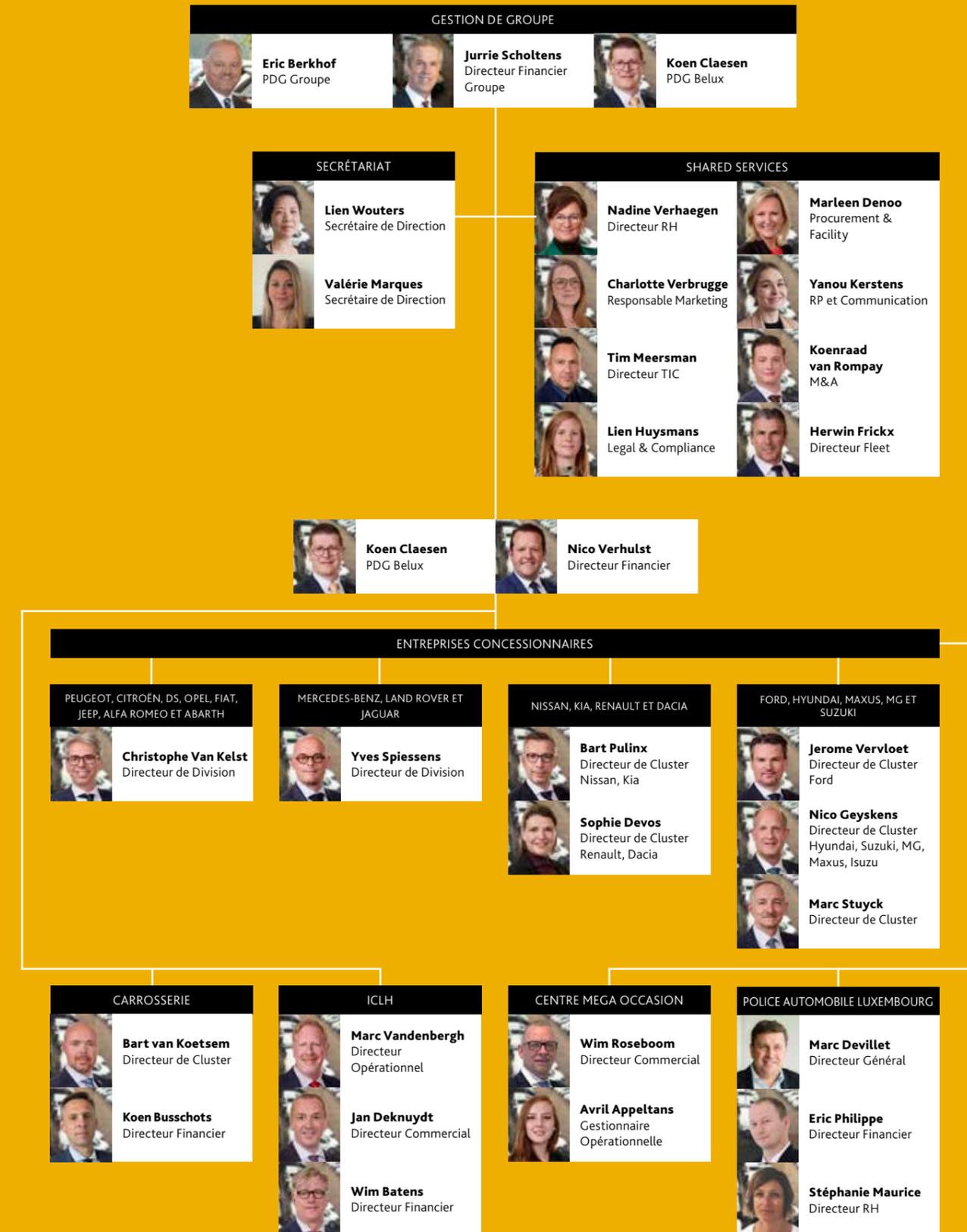
Ambitions européennes

Ces dernières années, nous avons optimisé notre réseau. Nous y sommes parvenus en ayant un concessionnaire dans chaque emplacement stratégique important. Nous vendons des voitures neuves et effectuons l'entretien à partir de ces emplacements. Dans un rayon un peu plus large nous sommes présents avec un atelier de carrosserie. Et dans un rayon encore plus large, une société de leasing. Avec ces trois éléments réunis, nous pouvons décharger complètement le client automobile de A à Z. Naturellement, le vaste portefeuille de marques joue un rôle important. Nous représentons toutes les grandes marques essentielles à notre modèle économique, y compris les marques de véhicules utilitaires. Nous avons terminé cette optimisation pour les Pays-Bas et pratiquement pour la Belgique et le Luxembourg. Pour la période à venir, nous nous concentrerons sur un certain nombre de zones en dehors du Benelux où nous souhaitons déployer la même stratégie.

Structure organisationnelle NL



Structure organisationnelle BE/LUX



CHIFF.

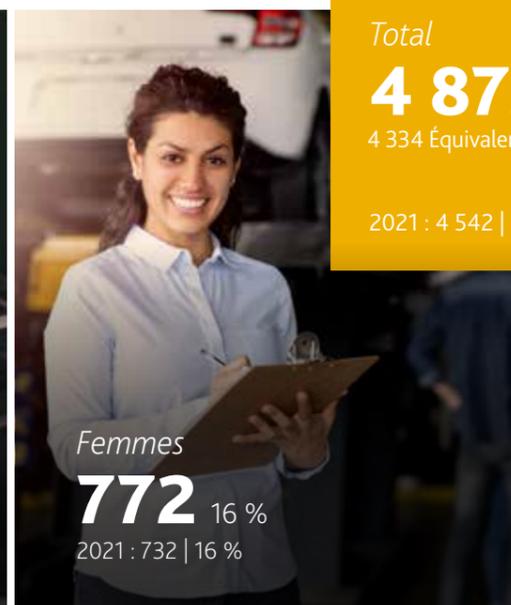
FRES

Transactions en 2022 (prévision)

<i>Nouveau</i> 90 000 2021 : 79 000	<i>Occasions</i> 63 000 2021 : 58 000	<i>Crédit-bail</i> 32 000 2021 : 31 000	<i>Total</i> 185 000 2021 : 168 000
--	--	--	--

Numéro de flotte : 102 000

Employés en 2022



Total
4 875
4 334 Équivalent temps plein
2021 : 4 542 | 3 999 etp

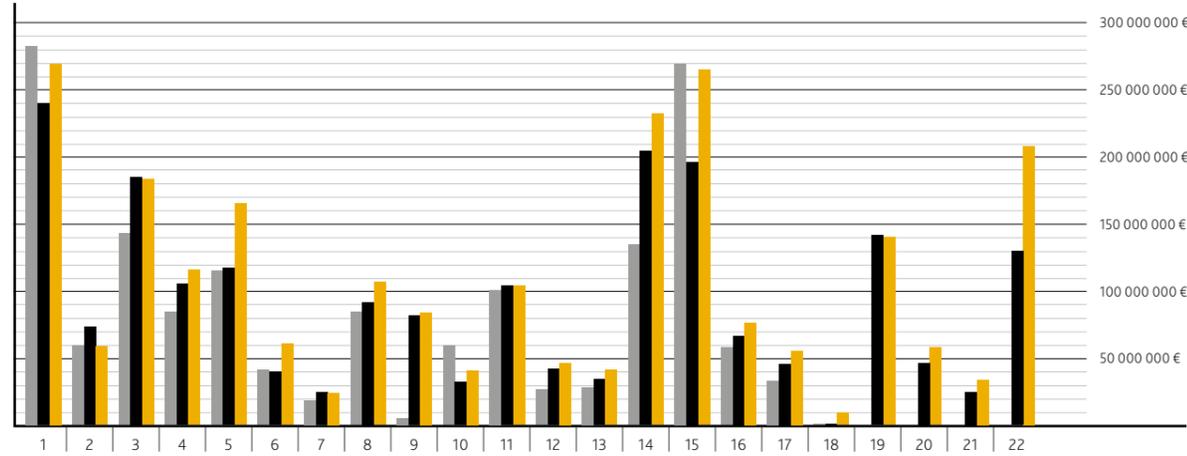


Chiffres clés

Entreprises automobiles Van Mossel

Développement du chiffre d'affaires des ventes de voitures

2020 : 1 545 379 244 € 2021 : 2 335 990 944 € 2022 : 2 635 946 624 €

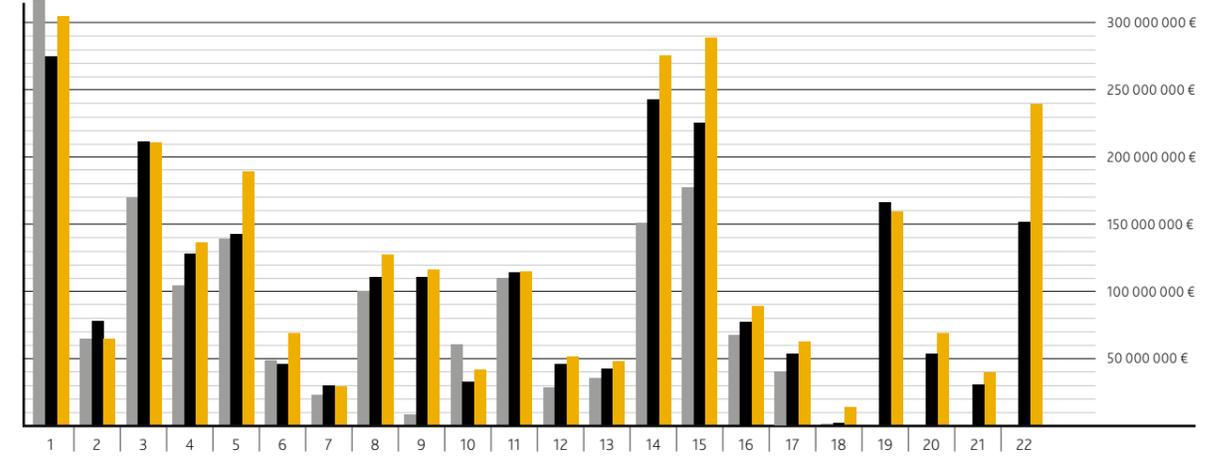


- | | | |
|---------------------------------------|---|---|
| 1 FR - Audi, Volkswagen | 9 FR - Fourgonnettes et camions Mercedes-Benz | 16 BE - Opel |
| 2 FR - Seat, Škoda | 10 FR - MG | 17 BE - Mercedes-Benz |
| 3 FR - Ford | 11 FR - Kia | 18 BE - Mercedes-Benz Trucks |
| 4 FR - Opel | 12 FR - Hyundai | 19 BE - Ford |
| 5 FR - Peugeot | 13 FR - Jaguar, Land Rover | 20 BE - Hyundai, Suzuki, MG, Maxus, Isuzu |
| 6 FR - Citroën, DS | 14 FR - Renault, Dacia, Nissan | 21 BE - Jaguar, Land Rover |
| 7 FR - Fiat, Jeep, Alfa Romeo, Abarth | 15 BE - Fiat, Jeep, Alfa Romeo, Abarth, Citroën, DS, Peugeot, Nissan, Kia | 22 LUX - Autopolis |

Entreprises automobiles Van Mossel

Total de développement du chiffre d'affaires

2020 : 1 759 699,104 € 2021 : 2 710 051 697 € 2022 : 3 015 535 603 €

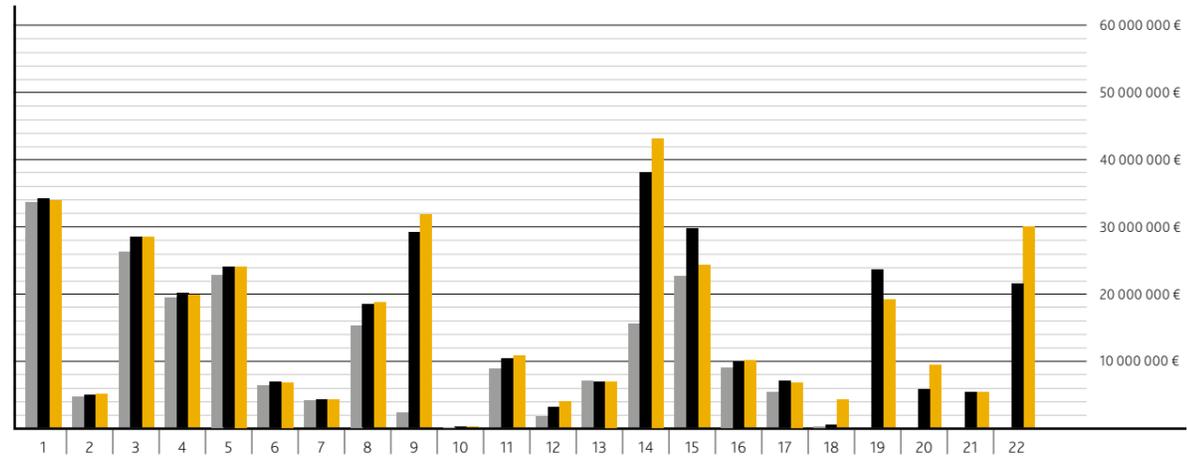


- | | | |
|---------------------------------------|---|---|
| 1 FR - Audi, Volkswagen | 9 FR - Fourgonnettes et camions Mercedes-Benz | 16 BE - Opel |
| 2 FR - Seat, Škoda | 10 FR - MG | 17 BE - Mercedes-Benz |
| 3 FR - Ford | 11 FR - Kia | 18 BE - Mercedes-Benz Trucks |
| 4 FR - Opel | 12 FR - Hyundai | 19 BE - Ford |
| 5 FR - Peugeot | 13 FR - Jaguar, Land Rover | 20 BE - Hyundai, Suzuki, MG, Maxus, Isuzu |
| 6 FR - Citroën, DS | 14 FR - Renault, Dacia, Nissan | 21 BE - Jaguar, Land Rover |
| 7 FR - Fiat, Jeep, Alfa Romeo, Abarth | 15 BE - Fiat, Jeep, Alfa Romeo, Abarth, Citroën, DS, Peugeot, Nissan, Kia | 22 LUX - Autopolis |

Entreprises automobiles Van Mossel

Développement du chiffre d'affaires après-vente

2020 : 214 319 860 € 2021 : 374 060 753 € 2022 : 379 588 979 €

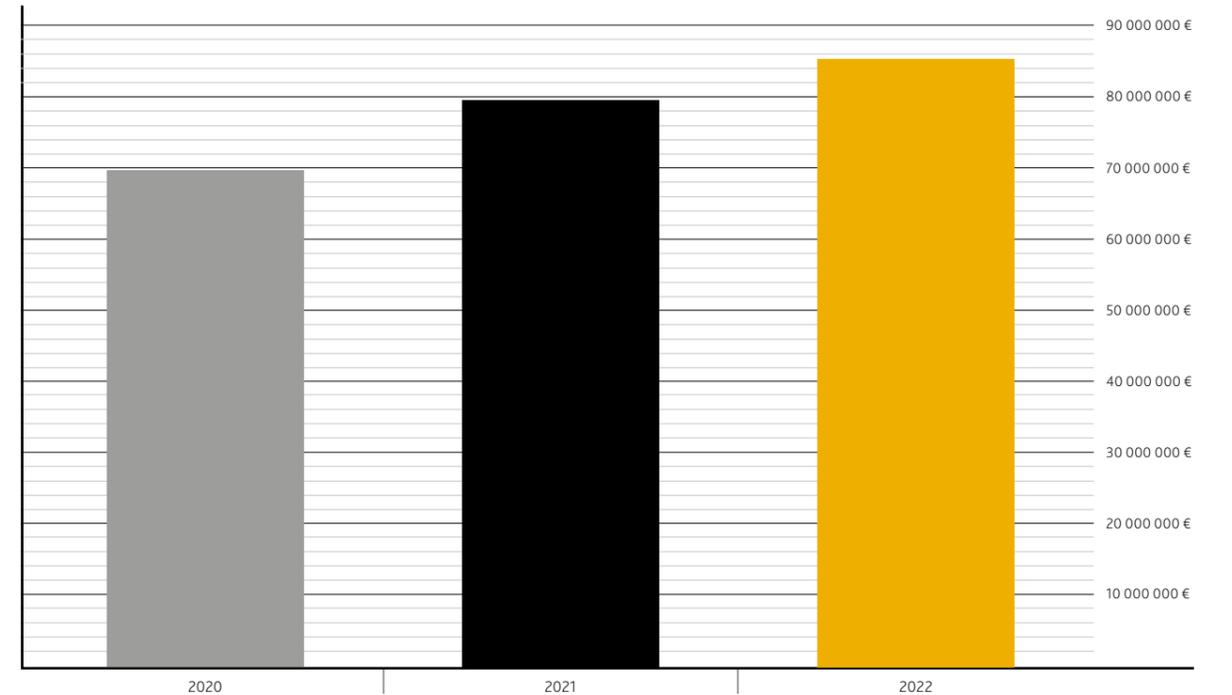


- | | | |
|---------------------------------------|---|---|
| 1 FR - Audi, Volkswagen | 9 FR - Fourgonnettes et camions Mercedes-Benz | 16 BE - Opel |
| 2 FR - Seat, Škoda | 10 FR - MG | 17 BE - Mercedes-Benz |
| 3 FR - Ford | 11 FR - Kia | 18 BE - Mercedes-Benz Trucks |
| 4 FR - Opel | 12 FR - Hyundai | 19 BE - Ford |
| 5 FR - Peugeot | 13 FR - Jaguar, Land Rover | 20 BE - Hyundai, Suzuki, MG, Maxus, Isuzu |
| 6 FR - Citroën, DS | 14 FR - Renault, Dacia, Nissan | 21 BE - Jaguar, Land Rover |
| 7 FR - Fiat, Jeep, Alfa Romeo, Abarth | 15 BE - Fiat, Jeep, Alfa Romeo, Abarth, Citroën, DS, Peugeot, Nissan, Kia | 22 LUX - Autopolis |

Ateliers de carrosserie Van Mossel

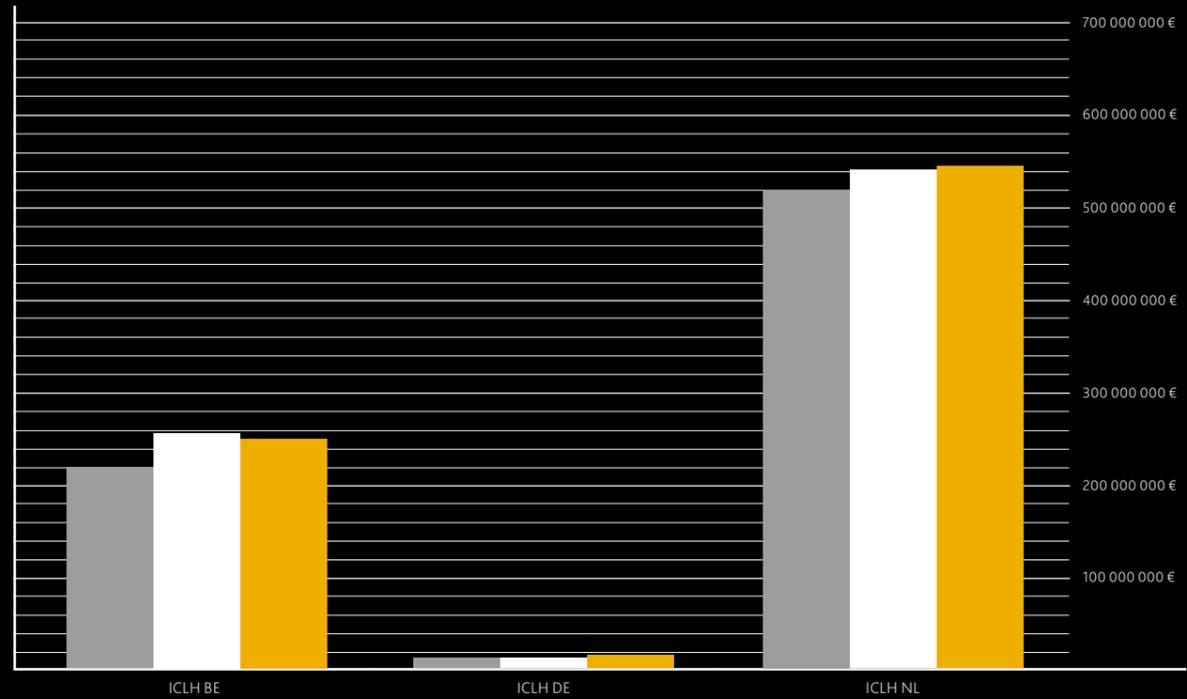
Total de développement du chiffre d'affaires

2020 : 69 783 614 € 2021 : 79 757 298 € 2022 : 85 519 910 €



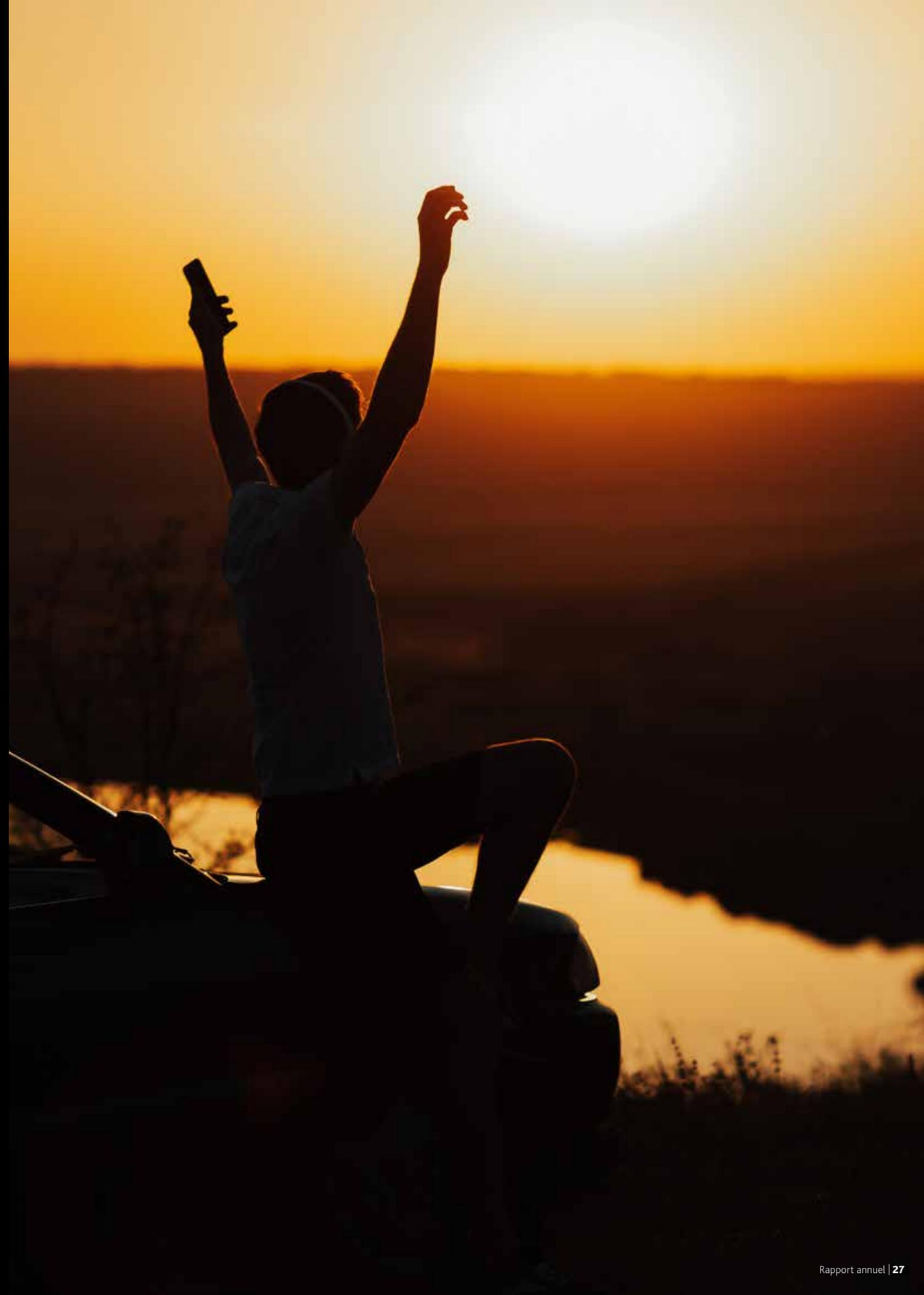
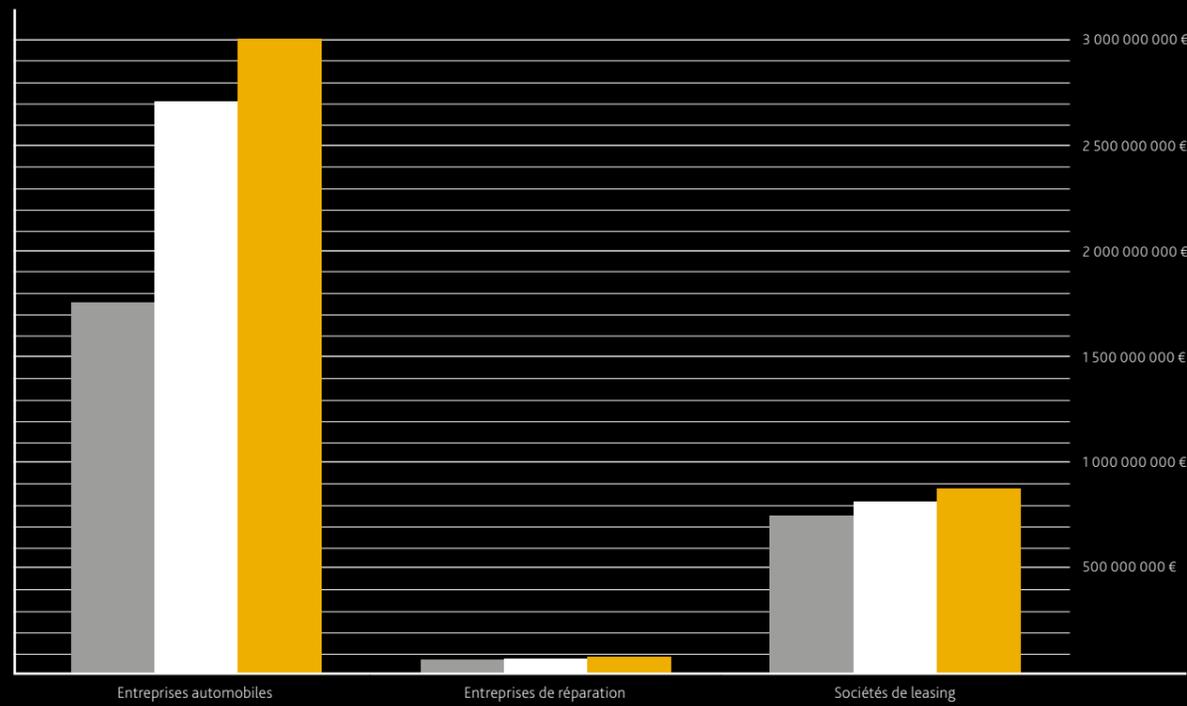
Sociétés de leasing Van Mossel

Total de développement du chiffre d'affaires ■ 2020 : 753 730 055 € ■ 2021 : 822 329 672 € ■ 2022 : 880 312 299 €



Van Mossel Automotive Groep

Total de développement du chiffre d'affaires ■ 2020 : 2 583 212 773 € ■ 2021 : 3 612 138 667 € ■ 2022 : 3 981 367 811 €



Bilans

BILAN DES SOCIÉTÉS AUTOMOBILES VAN MOSSEL					
(x 1 000 €)	2021	2020		2021	2020
Goodwill	43 777	41 346	Capitaux propres	300 168	279 345
Immobilisations corporelles	122 737	95 194	Provisions	3 590	1 689
Immobilisations financières	143 143	124 049	Dettes financières à long terme	4 307	8 356
Stocks	318 411	301 320			
Débiteurs et autres créances	171 056	129 692	Créanciers et autres dettes	491 059	411 444
Avoirs disponibles	-	9 233			
Total de l'actif	799 124	700 834	Total du passif	799 124	700 834

BILAN ENTREPRISES DE RÉPARATION VAN MOSSEL					
(x 1 000 €)	2021	2020		2021	2020
Goodwill	2 086	2 407	Capitaux propres	21 518	17 539
Immobilisations corporelles	13 108	10 887	Provisions	391	471
Immobilisations financières	389	548	Dettes financières à long terme	-	-
Stocks	1 359	1 031			
Débiteurs et autres créances	7 060	6 258	Créanciers et autres dettes	10 915	12 062
Avoirs disponibles	8 822	8 941			
Total de l'actif	32 824	30 072	Total du passif	32 824	30 072

BILAN DES SOCIÉTÉS DE LEASING VAN MOSSEL (INTERNATIONAL CAR LEASE HOLDING)					
(x 1 000 €)	2021	2020		2021	2020
Goodwill	22 590	27 812	Capitaux propres	244 081	234 306
Immobilisations corporelles	1 560 899	1 401 272	Provisions	20 200	20 529
Immobilisations financières	36 842	22 569	Dettes financières à long terme	1 266 765	1 149 106
Stocks	10 133	16 056			
Débiteurs et autres créances	61 320	62 542	Créanciers et autres dettes	161 251	127 137
Avoirs disponibles	512	828			
Total de l'actif	1 692 297	1 531 078	Total du passif	1 692 297	1 531 078

Compte de résultat

COMPTE DE RÉSULTAT VAN MOSSEL AUTOMOTIVE GROEP		
(x 1 000 €)	2021	2020
Chiffre d'affaires net	3 612 139	2 583 212
Coût des ventes	3 217 675	2 270 243
Résultat brut des ventes	394 464	312 969
Frais de fonctionnement	274 225	209 181
Ebitda	120 238	103 788
Autres amortissements	14 717	9 976
Ebit	105 521	93 812
Produits et charges financiers	35 092	34 033
Résultat des participations	70 429	59 778
Participations aux résultats	7 736	3 261
Résultat d'exploitation y compris sociétés mises en équivalence avant amortissement des écarts d'acquisition et impôt sur les sociétés	78 165	63 039

RÉPARTITION DU RÉSULTAT OPÉRATIONNEL PAR DIVISION		
(x 1 000 €)	2021	2020
Entreprises de voitures Van Mossel	28 033	20 656
Entreprises de réparation Van Mossel	6 384	5 317
Sociétés de leasing Van Mossel (International Car Lease Holding)	43 748	37 066
Résultat d'exploitation y compris sociétés mises en équivalence avant amortissement des écarts d'acquisition et impôt sur les sociétés	78 165	63 039

Explication des chiffres

Les chiffres du rapport annuel de Van Mossel Automotive Groep sont basés sur les comptes annuels officiels approuvés par EY, qui ont depuis été déposés et sont également disponibles pour inspection à notre bureau. En s'écartant de ces chiffres formels, nous avons classé ces bilans par activité : liée à l'entreprise automobile, liée au leasing et liée aux sinistres.

Le total du bilan des entreprises automobiles Van Mossel a augmenté pour atteindre 799 millions d'euros fin 2021 (2020 : 701 millions d'euros). Cette augmentation du total du bilan (et aussi du résultat) est due à la poursuite de la croissance (aussi bien organique que par acquisitions) des activités de BEE Dealer Holding Pays-Bas et des activités belgo-luxembourgeoises de BEE Dealer Holding Belux. Avec une augmentation des capitaux propres à 300 millions d'euros (2020 : 279 millions d'euros), la solvabilité est de 38 % et peut donc être qualifiée de très bonne.

Les sociétés de leasing Van Mossel, réunies dans International Car Lease Holding et International Car Lease Holding Belgique, ont un total de bilan beaucoup plus élevé en rapport avec la flotte de leasing capitalisée. En raison de la poursuite de la croissance du parc de leasing, le total du bilan est passé de plus de 1 531 millions d'euros à 1

692 millions d'euros en 2021. Avec des fonds propres de 244 millions d'euros (2020 : 234 millions d'euros), la solvabilité s'élève ici à 14 %.

Le total du bilan des carrosseries Van Mossel est passé à 33 millions d'euros (2020 : 30 millions). En raison des fonds propres relativement élevés de 22 millions d'euros (2020 : 18 millions d'euros), la solvabilité est passée à 66 %, ce qui est très élevé pour ce secteur.

L'EBITDA de l'ensemble du Groupe a augmenté à 120 millions d'euros en 2021 (2020 : 104 millions d'euros) et le résultat avant impôt et amortissement du goodwill a également augmenté, passant de 63 millions d'euros en 2020 à 78 millions d'euros en 2021.

Jusqu'en mars 2022, les ventes et les résultats sont supérieurs au budget, malgré la rareté du marché des voitures neuves et la guerre en Ukraine. D'une part, cela est dû à des activités autres que la simple vente de voitures neuves (par exemple après-vente). D'autre part, en raison de l'excellent marché des voitures d'occasion, qui profite à la fois aux concessionnaires et aux sociétés de leasing. Malgré la rareté sur le marché des voitures neuves, nous prévoyons de largement dépasser le résultat de 2021 en 2022.

DÉVELOPPE- MENTS

Développements

Cluster Volkswagen, Audi, Volkswagen Véhicules Utilitaires

Stratégie

Les marques Volkswagen, Audi et Volkswagen Véhicules utilitaires que nous proposons correspondent depuis de nombreuses années à la demande du marché néerlandais, ce qui nous a permis de dominer le marché dans divers domaines. Malgré les difficultés de production en 2021, nous avons pu obtenir de bons résultats, en partie grâce à une concentration accrue sur les ventes de voitures d'occasion. De plus, nous pouvons porter fièrement le beau titre de concessionnaire Audi Excellent en 2022 en raison d'une excellente performance en 2021. Avec de belles présentations de produits (E-tron, ID. Buzz, ID.5) en perspective et en maintenant la gamme de modèles d'occasion aux normes avec la méthode de travail actuelle, nous prévoyons de pouvoir continuer cela en 2022. Dans le domaine de l'après-vente, nous avons beaucoup investi dans les connaissances de Hoogvolt. De plus, les modèles ICE offrent toujours une bonne gamme de travaux et de livraisons de pièces.

Réalisé 2021

- Le système de gestion des concessionnaires SAM largement utilisé par Van Mossel a été déployé en tant que système de vente principal
- Vitesse de rotation des voitures d'occasion de 4 à bien au-dessus de 5
- Pilote de tarification numérique dans les premiers sites VW et Audi (cartes de prix en occasions connecté en ligne en temps réel)
- Centralisation de l'approvisionnement en pièces cluster complet de Tilburg (succursale Ringbaan)
- Centre haute tension VW-AUDI-BWG Weert terminé

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Plan de formation personnalisé : Formations Power, formations externes OOMT et en ligne Formations PON
- Accent accru sur la satisfaction de la clientèle réalisé par KTV Roadshow sur les succursales, dans le but d'atteindre le sommet des Pays-Bas en 2022
- Plan marketing renouvelé avec les chargés de clientèle du cluster
- Équipe haute tension élargie avec 8 mécaniciens
- Pilote réussi Budget Occasions Hapert et grâce à des processus après-vente serrés Pouvoir garantir la qualité Van Mossel

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Digitalisation du processus après-vente ; ordre de travail numérique et planificateur en ligne
- Rénovations de la succursale de Waalwijk (intégration de Volkswagen Véhicules Utilitaires) et Audi Centrum Tilburg dans le but d'optimiser davantage nos processus et l'expérience client.

Gestion des clusters



Richard Vonk
Directeur Commercial



Sebastiaan de Leeuw
Directeur Opérationnel



Hans Neeskens
Directeur Opérationnel



Kees Wittens
Directeur Financier

“ Les dernières années nous ont appris qu'en tant qu'organisation, nous devons réagir rapidement et adéquatement aux facteurs externes. Cela nous a permis de rester sur nos gardes, ce qui nous a permis de croître dans un marché en contraction et d'obtenir une plus grande part de marché.



Développements

Siège de groupe, Skoda

Stratégie

La stratégie que nous poursuivons au sein de nos marques Seat et Škoda est de décharger le client dans ses besoins de mobilité. De l'achat à l'après-vente et tout ce qui va avec, comme la réparation des dommages, l'assurance et le leasing. Cela se traduit par une satisfaction et une fidélité élevées de la clientèle. Nous lions les clients à notre marque sur le long terme, tant en vente qu'en après-vente.

Depuis plusieurs années, Seat et Škoda ont également des modèles électriques dans leur gamme, en 2021 la Skoda Enyaq est devenue la voiture électrique la plus vendue. Cela signifie anticiper et se concentrer sur une stratégie de vente et d'après-vente spécifique aux modèles électriques, à la fois à court et à plus long terme.

De plus, la rareté de la production oblige notre équipe à repenser : proposer des alternatives, acheter/échanger des voitures d'occasion et, entre autres, des campagnes marketing ciblées. Ici, nous avons impliqué nos employés du service après-vente dans le processus en amont et fourni au HVT (High Volt Technicien) des opportunités de formation et d'éducation à un stade précoce. Le résultat est un site HVT pour Seat et Škoda sur le site de Tilburg.

Nous avons également reçu le gobelet de volume de Seat pour la deuxième année consécutive.

Réalisé 2021

- La direction de la succursale est formée selon le guide de gestion et mise en œuvre dans l'organisation
- Système de gestion des concessionnaires SAM déployé au sein du cluster
- Centre haute tension Seat – Škoda préparé pour l'avenir
- Contrat de service Cupra conclu
- Cluster de pièces de centralisation VW/Audi/Seat/Škoda (cluster VAG)

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Plan marketing avec les chargés de clientèle du cluster
- Étendre encore le plan de formation HVT
- Concentration totale sur la satisfaction du client
- Tableau de bord KPI déployé au sein du cluster
- Déploiement d'un spécialiste de la livraison de campagnes de recrutement dans le but de le faire croître dans l'organisation à l'avenir

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Digitaliser le processus après-vente
- Démarche commune au sein du cluster sur les événements externes
- Optimisation plus poussée ; captiver et lier les employés à travers des entretiens mensuels/des entretiens trimestriels
- Dans la course au Dealer de l'année 2022
- Traitement numérique pilote des demandes d'immatriculation des véhicules

Gestion des clusters



Dave van Iersel
Directeur Commercial



Raymond Kemmen
Directeur Opérationnel



Kees Wittens
Directeur Financier

“ En cette période particulière, nous avons pu fonctionner comme une seule équipe, il y avait de l'attention mutuelle et de la place pour l'humour. Nous avons uni nos forces et en avons tiré le meilleur parti. Seul, on peut faire beaucoup, mais ensemble, on ira plus loin.





Développements

Cluster Alfa Romeo, Jeep, Fiat, Abarth, Fiat Professionnel

Stratégie

Avec des employés motivés et axés sur les résultats, nous nous concentrons sur les opportunités et les possibilités du marché et nous sommes en mesure d'obtenir chaque jour le résultat maximum. En dépassant sans cesse les attentes de nos clients, nous faisons de chaque visite chez Van Mossel Alfa Romeo, Jeep, Fiat, Abarth, Fiat Professionnel une fête.

Réalisé 2021

- Marge moyenne par voiture vendue en forte amélioration
- Déploiement de Rentwise pour l'après-vente
- Amélioration de la part de marché locale des voitures particulières et des véhicules utilitaires
- Objectif de prise de commandes de voitures neuves et de rotation des salaires plus qu'atteint
- Amélioration de la satisfaction client

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Numérisation du bon de travail via Claire pour le SAV
- Postes vacants réduits grâce au recrutement de nouveaux collègues
- Des recettes salariales au T1 bien au-dessus des résultats 2021
- Commandes de voitures neuves bien au-dessus du budget
- Extension de l'équipe de vente pour les sites de Tilburg et Breda

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Appelez la formation pour une plus grande conversion de prospect en rendez-vous
- Améliorer encore le score NPS (cible : les 3 meilleurs concessionnaires aux Pays-Bas)
- Améliorer encore notre part de marché locale pour les voitures particulières et les véhicules utilitaires
- Optimiser davantage l'expérience client en dépassant les attentes dans chaque processus
- Optimisation de notre équipe après-vente grâce à une dotation en personnel appropriée et à la formation des collègues

Gestion des clusters



Rick Barmentlo
Directeur Commercial



Sebastiaan de Leeuw
Gestionnaire de Cluster
Après-vente



Kees Wittens
Directeur Financier

“ Cela donne beaucoup d'énergie pour élever ces belles marques italiennes à un niveau supérieur avec une merveilleuse équipe de personnes. L'année dernière a été une année ponctuée de défis considérables. En nous concentrant sur les opportunités et les possibilités du marché, nous et notre équipe avons une fois de plus atteint un bon résultat. Nous envisageons donc l'avenir en toute confiance !

Développements

Cluster Peugeot, Citroën, DS

Stratégie

Optimiser davantage la synergie Van Mossel et exploiter la coopération dans tous les domaines de la vente et de l'après-vente. Nous voulons être reconnus dans la région comme le meilleur fournisseur de mobilité, en étant proches de notre client en vente, après-vente, leasing et financement. En 2022, nous formerons et coacherons encore plus intensivement nos employés et leur donnerons la possibilité de se développer davantage. Nous nous en servons pour développer les meilleures équipes, entre autres en resserrant les procédures de sélection, les programmes d'intégration et les plans de développement personnel.

Réalisé 2021

- En raison d'une augmentation de 15 % des prises de commandes de neufs et d'occasion, notamment du showroom, la nouvelle position de rupture de stock de voitures a augmenté à 4 500 unités
- Augmentation du taux de conversion des prospects grâce à un suivi continu de l'entonnoir de vente
- Mélange sain et optimal de stocks d'occasions
- Ventes de satisfaction client ciblées atteintes
- Augmentation du chiffre d'affaires par passage de 50 € par passage

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Le plus grand du pays avec de nouvelles ventes
- Opportunités de vente optimales avec l'introduction des nouvelles 308, 308SW, C5X, DS4 et DS9
- Déploiement de l'intégration et de la formation des employés
- Plus d'emprise sur le marché des petites entreprises grâce à la collaboration avec Van Mossel Autolease
- Plus grand nombre de prêts et d'assurances vendus

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Introduction du modèle d'agence en 2023. Aligner l'organisation actuelle sur ce changement
- Développement et mise en place de l'équipe de support après-vente
- Rester concentré sur l'expérience client
- Encore plus de données à l'information grâce aux applications TIC
- Simplifier les processus avec des tâches claires et leur suivi

Gestion des clusters



Jaap de Jong
Directeur Commercial



Mark Besselink
Responsable
Après-vente



Stefan de Loos
Directeur Financier

“ Grâce à une vision claire avec beaucoup de concentration, nous sommes en mesure, en tant qu'équipe, de créer une expérience client élevée avec un bon rendement. Nous le faisons en étant au quotidien proche de nos clients et de nos collaborateurs.



Développements

Cluster Opel

Stratégie

Notre stratégie en matière de rendement, d'amélioration de la satisfaction des clients et des employés est et reste parmi les meilleurs du pays. Nous y parvenons en accordant une attention personnelle à nos clients, en les écoutant attentivement et en essayant de dépasser les attentes.

Réalisé 2021

- Nouveau système de gestion des concessionnaires Wincar et package financier AFAS mis en œuvre pour tous les sites
- Nouvelle construction Opel à Terneuzen réalisée avec une belle équipe de collègues
- Élargissement de l'équipe de compte pour le marché des entreprises, nous donnant encore plus de contrôle sur notre entreprise locale importante ou des clients professionnels
- Vaste campagne médiatique autour de la présence de Van Mossel Opel dans les principales provinces de Zélande et de Hollande méridionale

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Réalisation du nouveau site Middelharnis, en collaboration avec Ford
- Nouveau centre de contact client, y compris front office pour nos ateliers
- Renforcement de notre département atelier et occasions en raison de l'augmentation des délais de livraison sur les voitures neuves
- Pour chaque site, des Champions de la satisfaction client nommés pour attirer encore plus l'attention sur l'approche du client

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Intégration complète du bon de travail numérique dans le processus de travail de nos équipes de service, ce qui nous permet d'aider le client plus rapidement
- Bilan de santé numérique du véhicule comprenant des photos pour chaque client qui visite notre atelier, rendant la maintenance et les réparations encore plus transparentes pour nos clients

Gestion des clusters



Bas Kuijs
Directeur Général



William Verheijen
Directeur Financier

“ L'attention personnelle reste l'un des principaux piliers au sein de notre entreprise. Par exemple, nous avons réalisé que chaque client qui nous contacte en ligne reçoit une vraie réponse à sa question dans les 20 minutes par téléphone ou en ligne. Nous ne travaillons pas avec des menus, tout le monde a un employé en ligne dans un délai maximum d'une demi-minute.





Développements

Cluster Hyundai

Stratégie

L'année dernière, le cluster Hyundai s'est entièrement concentré sur la croissance. Au final, cette promesse a très certainement été tenue. Après un début difficile au premier trimestre 2021, Hyundai a vraiment eu le vent en poupe. Le cluster a désormais acquis une position sérieuse. Ceci à la fois au sein de Van Mossel Automotive Groep et du réseau de concessionnaires Hyundai. D'autres bonnes nouvelles sont arrivées début 2022, car un accord a été conclu avec le constructeur concernant l'ajout du quartier Emmen-Hoogeveen au portefeuille. Van Mossel Hyundai desservira ce rayon à partir d'un nouveau site d'Emmen, couvrant le nord-est des Pays-Bas par une zone continue. Enfin, la marque dispose d'une gamme de modèles jeune et frais, si bien que les perspectives d'avenir sont prometteuses.

Réalisé 2021

- N°1 poste satisfaction client (Sales Heerenveen)
- Livraison très réussie du nouveau modèle électrique : la Ioniq5
- Allocation contrat concessionnaire hydrogène
- Heerenveen et Leeuwarden sont maintenant dans le top 5 du secteur privé local Marché du monde des affaires
- Objectif de volume largement dépassé

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Tous les emplacements notés avec un minimum de 4,6 étoiles sur Google et 4,5 étoiles sur Trustpilot
- Ajustements nécessaires en atelier terminés pour l'hydrogène
- Déploiement du programme de véhicules commerciaux Van Mossel
- Augmenter le pourcentage de contrôle Van Mossel Premium Service
- Début de la nouvelle construction Emmen

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Début de la succursale d'Emmen (emplacement temporaire jusqu'à l'achèvement du nouveau bâtiment)
- Développer le processus de travail sans papier
- Continuer à augmenter le taux de pénétration des inspections APK
- Atteindre le prix d'excellence du concessionnaire
- Exploiter au maximum le potentiel de croissance de Groningue et entrer dans le top 5 du marché local Marché des petites entreprises privées

Gestion des clusters



Marcel van Spil
Directeur Commercial



Marcel Koldewijn
Directeur Après-vente



William Verheijen
Directeur Financier

“ Hyundai est l'une des marques qui a le plus de potentiel pour l'avenir.”

Développements

Cluster Kia

Stratégie

Le succès des dernières années s'est poursuivi. La marque Kia a terminé à une bonne 2e position au niveau national dans les statistiques de vente et a même été la gagnante morale. Le cluster Van Mossel Kia a définitivement suivi cette tendance. Cela a également aidé qu'en 2021, la marque ait été relativement moins touchée par la pénurie bien connue de semi-conducteurs (puces). Cependant, l'année 2021 a également comporté quelques défis. Notamment dans le domaine du CO2, le constructeur a fortement réglementé afin d'atteindre ses objectifs dans ce domaine. Ces objectifs ne correspondaient pas entièrement à la demande du marché et ont même parfois dû freiner, ce qui semblait très peu naturel, surtout compte tenu de l'ambition débridée du cluster. Ce dernier continuera en tout cas à jouer au premier semestre 2022. La satisfaction client est toujours à un niveau exceptionnellement élevé et le chiffre d'affaires après-vente progresse régulièrement avec la marque. Enfin, le nouveau modèle, l'EV6, entièrement électrique, a démarré en trombe à la fin de l'année et a été couronné voiture de l'année en mars dernier !

Réalisé 2021

- Rénovation de la succursale de Zwolle, ajout de l'aile de bureaux terminé
- Malgré les circonstances de la Covid, une 2ème édition réussie du « Van Mossel Kia tournoi de tennis Dutch Open » a été joué
- Présentation réussie de la Kia EV6, y compris l'événement physique de réalité virtuelle pour les prospects
- Présentation du nouveau design du logo Kia et du slogan « Movement that inspires »
- Terminé avec le top 3 du marché local des petites entreprises privées

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Tous les sites notés avec un minimum de 4,5 étoiles sur Google et Trustpilot
- Présentation du nouveau Kia Sportage (pour la première fois également disponible dans une variante Plug-In Hybride)
- Présentation du nouveau Kia (e-)Niro
- Divers événements autour de thèmes tels que les 150 ans de Mondriaan
- L'atelier du site Hengelo (partiellement) rénové

Plans 2022 (deuxième semestre)

- 3ème édition du tournoi de tennis « Van Mossel Kia Dutch Open »
- Maximiser les possibilités du système de bilan de santé électronique du véhicule « Claire »
- Développer le processus de travail sans papier
- Obtenir le prix du meilleur concessionnaire Kia
- Bâtiments équipés du nouveau CI (Corporate Identity)

Gestion des clusters



Frank Daalhuisen
Directeur Commercial



Marcel Koldewijn
Directeur Après-vente



William Verheijen
Directeur Financier

“ Kia n'a pas seulement conquis le marché privé. La marque a également acquis une bonne position sur le marché professionnel.”



Développements

Cluster Jaguar, Land Rover

Stratégie

D'un point de vue organisationnel, le cluster repose désormais sur des bases solides. Cependant, les deux marques ont toujours leurs propres défis. Le portefeuille Jaguar est quelque peu dépassé et seul le modèle F-Pace, en particulier la variante hybride rechargeable, correspond toujours bien au marché. Il faudra attendre 2025, après quoi la marque ne produira plus que des modèles entièrement électriques. La marque Land Rover, quant à elle, est toujours très convoitée. Malgré les promesses faites par le constructeur concernant les allocations de livraison, celles-ci n'ont pas été tenues. En conséquence, Van Mossel n'a pas pu réaliser le nombre de nouvelles factures par rapport à son budget. D'autre part, le rendement par transaction est en forte hausse et le manque de nouvelles allocations est partiellement compensé par la division d'occasion. Une croissance a également été réalisée dans l'atelier en 2021. Afin de maintenir cette croissance, il est très important d'augmenter le nombre de techniciens d'atelier.

Réalisé 2021

- Rénovation de la succursale de Zwolle, ajout de l'aile de bureaux terminé
- Événement relationnel réussi : première du film 007/James Bond
- Réalisation de la croissance du label d'occasion approuvé
- Investissement dans la formation du personnel
- Présentation du nouveau modèle Range Rover, le fleuron

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Comptoirs de services remis à niveau en termes d'occupation
- Livraisons des premiers nouveaux modèles Range Rover
- Expérience de conduite Land Rover avec les clients/relations
- Maximiser les possibilités du système de bilan de santé électronique du véhicule « Claire »
- Voyage client à la Formule 1 Barcelone (reporté depuis 2019 en raison de la Covid)

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Augmenter encore l'occupation de l'atelier
- Expérience de conduite Land Rover avec les clients/relations
- Présentation du nouveau Range Rover Sport
- Rattrapage en termes de livraison du portefeuille de commandes en souffrance

Gestion des clusters



Huub van Jaarsveld
Directeur Commercial



Marcel Koldewijn
Directeur Après-vente



William Verheijen
Directeur Financier

“ Une fois que l'attribution de nouvelles voitures est en cours, une analyse de rentabilisation saine est créée.”





Développements

Cluster Mercedes-Benz, Smart

Stratégie

En 2022, la stratégie vise principalement à professionnaliser davantage les processus commerciaux et à maintenir une satisfaction client maximale. Nous continuerons également à miser sur le label Premium Service et avec la rénovation de notre emplacement dans le polder espagnol, toutes nos propriétés répondront bientôt aux normes élevées de Van Mossel.

Réalisé 2021

- Van Mossel est le meilleur concessionnaire Mercedes-Benz aux Pays-Bas !
- Les chiffres de vente et les objectifs après-vente ont été largement dépassés
- Nouvelle construction du site de Charlois terminée, grâce à laquelle nous pouvons, avec Van Mossel Autolease, Van Mossel Autoschade et Van Mossel Autoschade High-tech proposer au client une formule automobile intégrée sur un seul site.
- Poursuite de la professionnalisation de l'achat de modèles Mercedes-Benz d'occasion
- Tous les sites ont obtenu la certification de qualité d'atelier de Mercedes-Benz notamment une certification pour le Centre de Contact client

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Changement de structure organisationnelle avec la mise en place de directions de site
- L'équipe après-vente s'agrandit avec un responsable après-vente
- Chaque site a son propre directeur de site
- Débuter avec un nouveau package CRM (SAM)
- Intégration de l'approvisionnement en pièces combiné avec Van Mossel Mercedes-Benz Vans & Trucks
- Début de la vente des voitures d'occasion des années plus anciennes

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Déménagement de l'entrepôt central vers le site de Bergschenhoek
- Rénovation du site de Rotterdam Polder espagnol vers un nouveau concept
- Passer de CareMail à HubSpot pour développer un marketing encore plus ciblé/personnalisé
- Lancer des ventes actives de contrats de service et d'abonnements de maintenance
- Déploiement de la nouvelle marque Smart

Gestion des clusters



Jeffrey Huizing
Directeur Général



Stefan de Loos
Directeur Financier

“ Nous sommes fiers qu'en tant que « Meilleur concessionnaire 2021 », nous ayons obtenu le score le plus élevé sur des points tels que les ventes, le service et la satisfaction client.

Développements

Cluster Mercedes-Benz Vans & Trucks

Stratégie

En tant que cluster Van Mossel Mercedes-Benz Vans & Trucks, nous nous efforçons chaque jour de trouver toutes les solutions imaginables pour pouvoir répondre à chaque demande de transport de nos clients B2B et industriels dans le transport propre, le transport de marchandises professionnel et les services gouvernementaux et ainsi atteindre la plus haute durée de fonctionnement possible pour nos clients.

Réalisé 2021

- Fusion juridique (et intégration complète du système)
- Migration de l'infrastructure informatique, intégration du système de gestion des concessionnaires et centralisation services du personnel siège social Bergschenhoek
- Lancement réussi de la campagne de recrutement de techniciens de véhicules utilitaires et de camions
- Tous les sites ont obtenu la certification de qualité des ateliers Mercedes-Benz
- Centre d'expertise des véhicules spéciaux

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Fourniture de pièces combinée avec la société sœur Van Mossel Mercedes-Benz voitures particulières
- Démarrage du processus de numérisation du bon de travail et du fichier de vente
- Optimisation et intensification de la coopération avec les autres clusters Van Mossel

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Démarrer les programmes d'excellence VanPro Advanced et T-Rex
- Déploiement après-vente KCC
- Mise en place du bon de travail numérique et du dossier de vente
- Début de la construction de nouvelles succursales Vans & Trucks à Dordrecht et Bergschenhoek

Gestion des clusters



Robert Hogenbirk
Directeur Général



Robert-Jan Tros
Directeur Commercial Trucks



Arjan Winkelmann
Directeur Commercial Vans



Erik van der Helm
Directeur Opérationnel



Joris ten Brink
Directeur Financier

“ En tant que concessionnaire de véhicules utilitaires, l'entreprise intégrée est inscrite dans notre ADN. Renforcé par la collaboration intensive avec Van Mossel Autolease et Van Mossel Car Solutions, nous disposons d'un puissant volant d'inertie nous permettant de décharger chaque client.



Développements

Cluster Ford

Stratégie

Avec les avantages d'échelle et de synergie au sein du groupe, utiliser au maximum les opportunités pour la marque Ford avec des employés qui adhèrent aux valeurs fondamentales de Van Mossel et où la satisfaction du client est centrale.

Réalisé 2021

- Gagnant du prix des présidents des ventes 2021
- Après croissance, la méthode uniforme est normalisée
- Achèvement de la rénovation Van Mossel Ford Terneuzen et Hulst
- Atelier de transition électrique mis en place

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Achèvement de la reprise et ouverture du nouveau site Van Mossel Ford Middelharnis
- Commencer les ventes du programme de talent Van Mossel Ford
- Déploiement du plan de véhicules utilitaires Van Mossel Ford

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Ouverture du nouveau site Van Mossel Ford Roosendaal
- Poursuite du développement de l'équipe chargée du marché locale
- Augmentation de la capacité de KCC pour toutes les activités entrantes et sortantes
- Lancement de la Van Mossel Ford Service Academy (Connexion et formation avec toutes les disciplines après-vente)

Gestion des clusters



Marthy Leijs
Directeur Commercial



Dominick Joosten
Directeur Opérationnel



William Verheijen
Directeur Financier

“ Après une croissance intensive avec des employés engagés, nous avons atteint une position forte de Ford sur le marché !





Développements

Cluster MG

Stratégie

MG doit incarner le meilleur choix pour une voiture électrique abordable et être considérée comme la norme dans les rues. L'ambition de Van Mossel MG est donc de rendre la mobilité électrique accessible à tous. L'arrivée de la MG5 Electric, le premier break entièrement électrique, élargit encore la gamme de MG. Dans un avenir proche, l'accent sera mis sur le marché des entreprises, afin que MG soit également considéré comme le meilleur choix. La MG5 Electric sera également un bel ajout.

Réalisé 2021

- Présentation de 2 nouveaux modèles
- MG ZS EV renouvelée
- Ajout du pop-up store dans le Mall of the Netherlands
- Passé à 1 emplacement central d'inspection avant livraison, pour réduire le temps entre le déchargement de la voiture et la livraison au client
- Meilleure collaboration avec le fabricant

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Ouverture site Nimègue (Oosterhout, Gelderland)
- Présentation de la MG 5
- En plus du consommateur, nous avons également réussi à atteindre le marché des entreprises
- Meilleur contrôle sur les stocks, et ventes à partir du stock disponible
- Premiers appels d'offres remportés et livrés

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Spécialisation de l'atelier à Nimègue en e-atelier.
- Présentation d'un autre nouveau modèle
- Tirer le meilleur parti de la disponibilité des véhicules
- Agrandissement de l'équipe commerciale

Gestion des clusters



Gijs van de Ven
Directeur de Succursale



Jeffrey Huizing
Directeur Opérationnel



Kees Wittens
Directeur Financier

“ Début 2022, nous avons ouvert notre premier site où le service après-vente relève également de la marque. Dans ce splendide immeuble de Nimègue, qui a été construit dans un souci de durabilité et qui fonctionnera à terme comme un immeuble neutre en énergie, la mission de la marque MG et Van Mossel s'harmonise naturellement bien.

Développements

Cluster Renault, Nissan, Dacia

Stratégie

Après les acquisitions réalisées, nous voulons créer une entreprise avec une philosophie unique, dans laquelle nous utiliserons convenablement les avantages de la synergie et le poids de nos marques avec les possibilités globales que Mossel nous offre. Le but est de faciliter la vie à nos clients et de répondre à tous les besoins de mobilité.

Réalisé 2021

- Acquisition et intégration d'Auto Indumij et d'Automobielbedrijf Dorzo
- Achèvement des rénovations à Rotterdam Alexander, Zaltbommel et Gorinchem
- Rendement élevé des voitures d'occasion et maintien de la taille des stocks
- Poursuite de l'expansion du chiffre d'affaires des services premium

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Mise en place de la nouvelle structure de gestion
- Achèvement des rénovations à Breda, Dordrecht, Vlaardingen et Spijkenisse (déménagement)
- Commandes de réalisation neuves supérieures au budget
- Présentation de Mégane E-tech et Nissan Ariya 100 % électriques

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Déménagement de Culemborg, y compris les frais généraux
- Rénovations à Roosendaal et Barendrecht
- Fusionner des BV
- Mise en œuvre de l'itinéraire national des pièces
- Offrir une position de backorder élevée

Gestion des clusters



Jean-Paul van Gurp
Directeur Général



Bianca Slotboom
Directeur Commercial
Renault Dacia



Iwan Bender
Directeur Commercial
Renault Dacia



Lennart Willemse
Directeur Commercial
Nissan



Walter Sontrop
Directeur Opérationnel



John Koning
Directeur Financier

“ En nous concentrant sur le client comme une équipe, nous le lierons à nous, maintenant et à l'avenir. "Teamwork makes dreamwork" ”



Développements

Cluster Mega Occasion Centrum

Stratégie

- Augmentation du nombre de succursales du Mega Occasion Centre pour une plus grande portée nationale et réalisation d'un plus grand nombre de ventes aux utilisateurs finaux/particuliers
- Augmenter le nombre de ventes privées des entreprises Van Mossel Auto-et de leasing via le Van Mossel Mega Occasion Centrum / les points de vente
- Générer le rendement le plus élevé possible sur les voitures d'occasion, aux frais les plus bas possibles
- Maintenir le débit de voitures d'occasion aussi élevé que possible en optimisant la gestion de stock

Réalisé 2021

- Rénovation Mega Occasion Centrum Tilburg et Outdoor Oisterwijk selon la norme MOC
- Bénéfice moyen par voiture plus élevé
- Les voitures d'achat d'autres clusters sont préparées de manière centralisée dans notre centre PDI afin de réduire les coûts de préparation. En procédant à des inspections à l'avance, les voitures d'occasion proposées vont dans les showrooms avec une qualité encore meilleure
- Mise en œuvre d'un tableau de bord accessible au niveau du cluster, du site et du vendeur
- Amélioration des forfaits de services et mise en place des 7 certitudes (choix le plus large, fiabilité, meilleur prix, tout sous un même toit, entretien, pass famille, garantie)
- Enquête de satisfaction client complétée avec plan d'action

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Réaliser le budget et gérer un over-score
- Plan d'amélioration suivi des leads en ligne/suivi qualité Calldrip ; viser le rendez-vous et uniquement lors d'une visite physique à la transaction
- Réaliser une croissance des ventes supplémentaires de produits F&I
- Expansion des ventes d'occasions électriques, centralisation depuis le site d'Utrecht

Plan 2022 (deuxième semestre)

- Rendre opérationnel le site MOC de Rotterdam
- Entrer Trustpilot dès le 1er juin ; mesurer l'expérience client et la satisfaction client pour tous les MOC.
- 1 an de garantie sur les voitures d'occasion
- Proposer des forfaits de maintenance incluant le transport de remplacement lors de la vente

Gestion des clusters



Kees Berkhof
Directeur Général



Wim Roseboom
Directeur Commercial



Kees Wittens
Directeur Financier

“ Cette année encore, les 7 certitudes ont offert à de nombreux clients un sentiment de sécurité supplémentaire.





Développements

Cluster Entreprises de réparation

Stratégie

Van Mossel Autoschade Groep veut plus que des clients satisfaits et offre la mobilité pour tous. Il n'y a rien de mieux pour le client que de récupérer sa propre voiture. Cela nous semble familier et c'est un signe que tous les « tracas » sont derrière nous. L'hospitalité et la rapidité sont des expressions de l'orientation client et cela correspond exactement à notre stratégie. Nous ouvrons la voie avec des processus intelligents et un souci du détail. Nous voulons être le partenaire national en matière de dommages, tant pour notre propre flux de travail que pour nos clients externes. Nous augmentons la satisfaction de nos clients grâce à des délais plus courts, une réparation des dommages reconnue par la marque pour garantir la sécurité et la qualité et une accessibilité optimale avec un centre de contact client où le client est immédiatement délesté de tous ses soucis. De plus, chaque client ayant des dommages à la voiture peut également se rendre dans l'un de nos points de service après-vente répartis aux Pays-Bas

Réalisé 2021

- Achèvement des nouvelles succursales à Rotterdam et à La Haye
- Nous sommes visibles sur les réseaux sociaux (vidéos) et dans les canaux des revendeurs (commerce). Nous mettons l'accent sur l'image d'un réparateur sûr, innovateur technologique et d'un bon patronat. Il y a encore beaucoup d'opportunités ici et il faudra les développer
- Optimisation de la gestion dure d'un certain nombre de marques en raison de la spécialisation et aménagement de plusieurs succursales pour ces marques
- Former au moins deux employés avec une formation de technicien en dommages automobiles par site
- Les unités hybrides pour la réparation des véhicules électriques se sont avérées suffisantes dans une entreprise existante pour effectuer les réparations de véhicules électriques

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Nouvelle construction Nimègue
- Fonction « hôtesse » adaptée au planificateur de travail
- Nouvelle méthode de travail concessionnaire guichet dommages. Nouvelle méthode d'admission en ligne d'un processus papier hors ligne vers processus numérique en ligne

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Déploiement et réalisation de nouvelles constructions Culemborg et Utrecht
- Conversion de Van Mossel Autoschade Hapert en réparation de roues Hapert
- Fidélisation du personnel par, entre autres : formation, implication croissante (newsletter, etc.)
- Changer le nombre de cadres supérieurs de site en directeur de site
- Achèvement de diverses plateformes en ligne pour une admission et une inscription efficaces de la réparation de dommages autour de Réparation de dommages mineurs, recommercialisation et propriétaires de flotte

Gestion des clusters



Ad van Diepenbeek
Directeur Général



Kees Struijk
Directeur Commercial



Erik van Loon
Directeur Financier

“ Nous sommes fiers qu'en 2021, au cours d'une autre année encore sous pression des ventes limitées, d'une pénurie de main-d'œuvre et de la hausse des coûts énergétiques, nous ayons plus que réussi à atteindre nos objectifs. Ce résultat a été obtenu en partie en se concentrant sur nos collaborateurs en 2021, ce qui a permis de réduire la rotation du personnel.

Développements

Cluster Sociétés de leasing

Stratégie

Les marques fortes d'International Car Lease Holding sont le partenaire de mobilité de ses clients privés et professionnels, en mettant l'accent sur l'orientation client, une approche personnelle et en offrant des solutions globales. Grâce à une collaboration intensive avec les autres parties de Van Mossel Automotive Groep, nous avons toujours une solution automobile complète pour nos clients. Nous introduisons de nouveaux services de mobilité plus étendus et des applications en ligne pour répondre à la demande actuelle et future du marché. Nous sommes également en mesure d'assister nos clients au-delà des frontières avec des bureaux en Belgique, en Allemagne et au Luxembourg. Avec notre large gamme de produits de location, nous répondons à la demande de durées plus courtes et d'une grande flexibilité. La combinaison d'une approche experte, personnelle et rapide et de tarifs compétitifs reste une arme importante pour la poursuite de la croissance.

Réalisé 2021

- Mise en place de nouveaux services de mobilité : leasing vélo, carte mobilité, autopartage commercial et voiture de vacances et intensification de la démarche de crédit-bail
- Octroi et augmentation du financement de la titrisation privée
- Introduction du crédit-bail de véhicules utilitaires, y compris une approche après-vente distinctive pour les gros clients
- La croissance de la flotte autonome d'International Car Lease Holding est nettement supérieure à la croissance du marché aux Pays-Bas pour le leasing professionnel et privé
- Efficacité des baux courts et plan d'organisation déployés avec des revenus et une marge plus élevés, une baisse des coûts et un taux d'occupation élevé (>92 %) en conséquence

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Nouveau site internet Van Mossel Privé Lease
- Introduction du Budget Mobilité (voiture+vélo+carte)
- Agenda et mise en place d'expressions sur les réseaux sociaux pour toutes les marques ; fort accent sur le carburant
- Campagnes Privé Lease EV chez Van Mossel et DirectLease
- Ouverture de Van Mossel Autolease Nimègue

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Nouveaux sites Web pour Van Mossel Autolease et Van Mossel Bedrijfswagenlease ; activités préparatoires pour Shortlease et J&T Autolease
- Renouvellement de l'application conducteurs leasing
- Développement de la plate-forme de mobilité (planification, réservation, paiement, facilitation et administration de toutes les formes de mobilité sur 1 plate-forme en ligne)
- Événements de connaissance des voitures de société pour les clients et prospects Van Mossel Autolease
- Mise en place d'une nouvelle forme d'évaluation du crédit pour le bail privé où, des informations sont fournies via une application

Gestion des clusters



Armand van Veen
Directeur Général

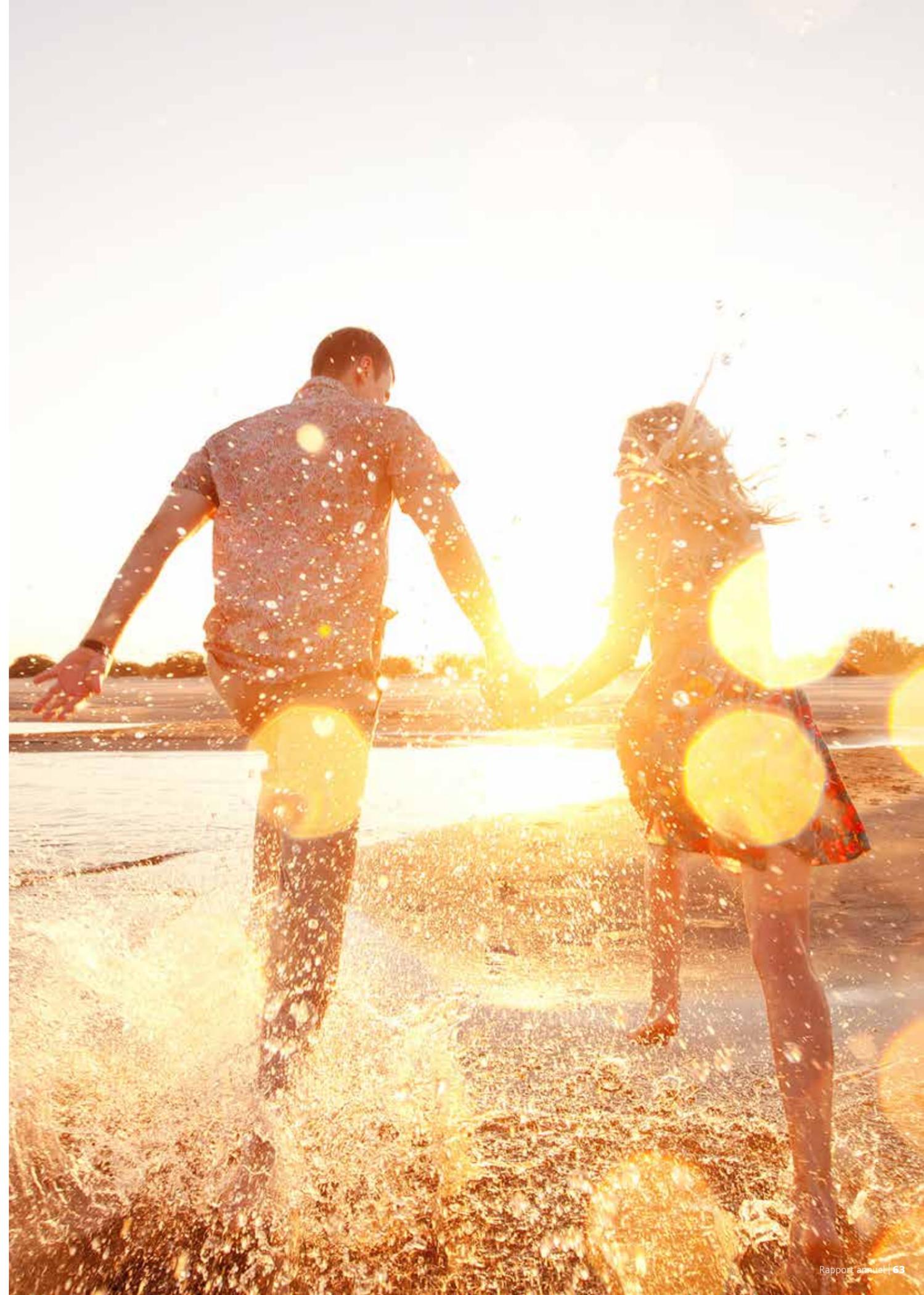


Rene Schilders
Directeur Opérationnel



Marco Ravenhorst
Directeur Financier

“ Avec des solutions de leasing automobile simplement bonnes, mais surtout avec les conseils d'experts et le service rapide et orienté vers les solutions de nos employés, nous faisons la différence sur ce marché compétitif.



Développements

Van Mossel Car Solutions

Stratégie

Car Solutions est le partenaire d'installation pour toutes les pièces de Van Mossel Automotive Groep en ce qui concerne les véhicules utilitaires. En nouant des partenariats avec des partenaires extérieurs, nous proposons sous un même toit l'ensemble des prestations de carrosserie, d'équipements de véhicules utilitaires et de signalétique/habillage pour rendre encore plus attractive l'offre de services proposée par l'ensemble du groupe. En collaboration avec les concessionnaires, nous garantissons la mobilité du client et rendons son travail d'entrepreneur plus facile et plus efficace en dotant le véhicule de l'équipement adéquat. Du sur-mesure et adapté aux besoins de transport et d'utilisation.

Réalisé 2021

- Augmentation du nombre de devis de 24 %, augmentation du nombre de commandes de 19 %
- Construction de >120 camions frigorifiques en interne
- Réalisation d'une commande importante De Mandemakers Groep pour l'expansion de la flotte de véhicules "De Meubelman"
- Certification VW DC actuelle (Doubles Cabines) étendue aux marques MB, Opel, Fiat, Renault, Peugeot, Citroën, Ford, MAN et Toyota
- Accent accru sur les concessionnaires de véhicules utilitaires aux Pays-Bas et en Belgique et sur divers concessionnaires y compris le matériel de démonstration

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Extension de la capacité de stockage de l'atelier de stockage, ce qui permet de traiter les commandes plus rapidement et plus efficacement
- Obtention de la certification 3M Gold Partner avec le département Signing
- Recertification des cabines doubles Snoeks réussie
- Quelques grandes entreprises de transport peuvent ajouter un nouveau client dans le domaine de la réparation de dégâts
- Agrandissement de l'espace de bureau et de l'espace de production Signing

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Poursuite du développement des ventes « Conversion de taxi » ; soulagement supplémentaire pour les concessionnaires
- Poursuite de l'élaboration du plan d'expansion de Car Solutions dans la région de Rotterdam
- Développer les compétences du personnel des véhicules électriques grâce à des formations
- Construction de >250 camions frigorifiques en interne
- Outil de configuration Webshop 3D plus élaboré

Gestion des clusters



Niek Aarts
Directeur de Succursale

“ Malgré les défis liés à la COVID-19, nous avons pu continuer à aider nos clients et avons encore une fois réussi à atteindre tous les objectifs financiers.





Développements

Services financiers Van Mossel

Stratégie

Les services financiers Van Mossel renforcent la marque Van Mossel grâce à son attitude proactive, axée sur le client et motivée et soutient fièrement la mission et la vision de Van Mossel Automotive Groep. En étroite collaboration au sein du groupe, des services financiers orientés client sont proposés pour simplifier la vie du client grâce à une idée de guichet unique. Une stratégie ambitieuse appelée Facteur 4 a été déterminée pour les années à venir 2021-2024. Sur la base de 7 sous-stratégies liées à des tableaux de bord SMART et de 24 initiatives concrètement définies, les services financiers Van Mossel s'engagent pleinement à soutenir au maximum le client et l'organisation commerciale.

Réalisé 2021

- Augmentation du financement des contrats de crédit-bail via Van Mossel Autolease
- Extension du service sur le terrain et déploiement réussi de l'approche commerciale notation ABC
- Croissance du portefeuille de financement et d'assurance automobile
- Augmentation du contrôle des dommages à Van Mossel Autoschade Groep à partir du portefeuille de contrats
- Processus optimisés en collaboration avec des partenaires stratégiques entre autres calculateur d'assurance et de financement, y compris la rue d'application avec chaque voiture sur www.vanmossel.nl

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Lancement du programme d'incentive 'Van Mossel Pole Position' pour l'organisation commerciale
- Croissance exceptionnelle (+ 120 %) du nombre de contrats d'assurance automobile vendus et du nombre de financements automobiles capitalisés (+ 35 %) par rapport au premier semestre 2021
- Augmentation significative de la commission des concessionnaires pour l'organisation des concessionnaires
- Accords de collaboration renforcée avec des partenaires stratégiques (banques/assureurs)
- Optimisation de la notation ABC Approche commerciale service extérieur : offrir du soutien plus efficacement au bon endroit et à la bonne personne
- Site Web rénové Services financiers Van Mossel

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Poursuivre le déploiement réussi de l'incitation Van Mossel Pole Position
- Développer le service commercial interne
- Approcher activement le portefeuille de clients existants de Van Mossel Automotive Groep, où le client n'a pas encore de produit F&I de Services financiers Van Mossel
- Poursuite du déploiement des initiatives stratégiques de la stratégie Factor 4

Gestion des clusters



Marc Overgoor
Directeur Général

“ La synergie de la maison Van Mossel est plus tangible que jamais et nous permet de faciliter la vie de nos clients. Conformément à notre stratégie facteur 4, nous continuerons plein d'énergie à décharger encore plus nos clients et à ajouter plus de valeur !

Développements

Partenaire automobile Van Mossel

Stratégie

Van Mossel Automotive Partner (VMAP) gère les relations avec les petites et grandes sociétés de leasing, de location et de concessionnaires universels (comptes automobiles). De plus, le service extérieur opérant au niveau national essaie principalement d'atteindre des clients qui n'entrent pas par une porte normale de showroom ou de bureau de leasing (grands comptes). Tout cela selon le principe du guichet unique, agissant comme intermédiaire entre toutes les activités au sein de Van Mossel Automotive Groep et ses relations. La satisfaction du client réside au cœur de nos préoccupations, ce que nous essayons d'atteindre en réfléchissant activement avec le client et en veillant à ce que le processus de A à Z se déroule de manière efficace, efficiente et avec une communication claire.

Réalisé 2021

- Extension de la palette de marques pour le service intérieur à 28 marques
- Au niveau local et national, de nombreux nouveaux clients se sont ajoutés à la palette VMAP
- Le système de billetterie déployé et optimisé au service intérieur des ventes
- Temps de réaction dans les systèmes de commande des clients réduit à moins de 8 heures
- Elargissement de l'équipe Grands Comptes

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Intégration des marques Renault, Dacia, Nissan & Hyundai
- 10 % de croissance des volumes atteints
- Amélioration de la collaboration avec les responsables de marque
- Extension du potentiel de croissance en collaboration avec VMAP Belux

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Mise en œuvre de la marque Maxus Véhicules Utilitaires
- Développer davantage l'équipe Grands comptes et comptes automobiles en 2022
- Automatiser les délais de livraison dans les systèmes de leasing
- Optimiser le processus de commande et le processus de livraison
- Réduire le temps de réponse à moins de 4,5 heures
- Optimiser le processus SAM/CRM

Gestion des clusters

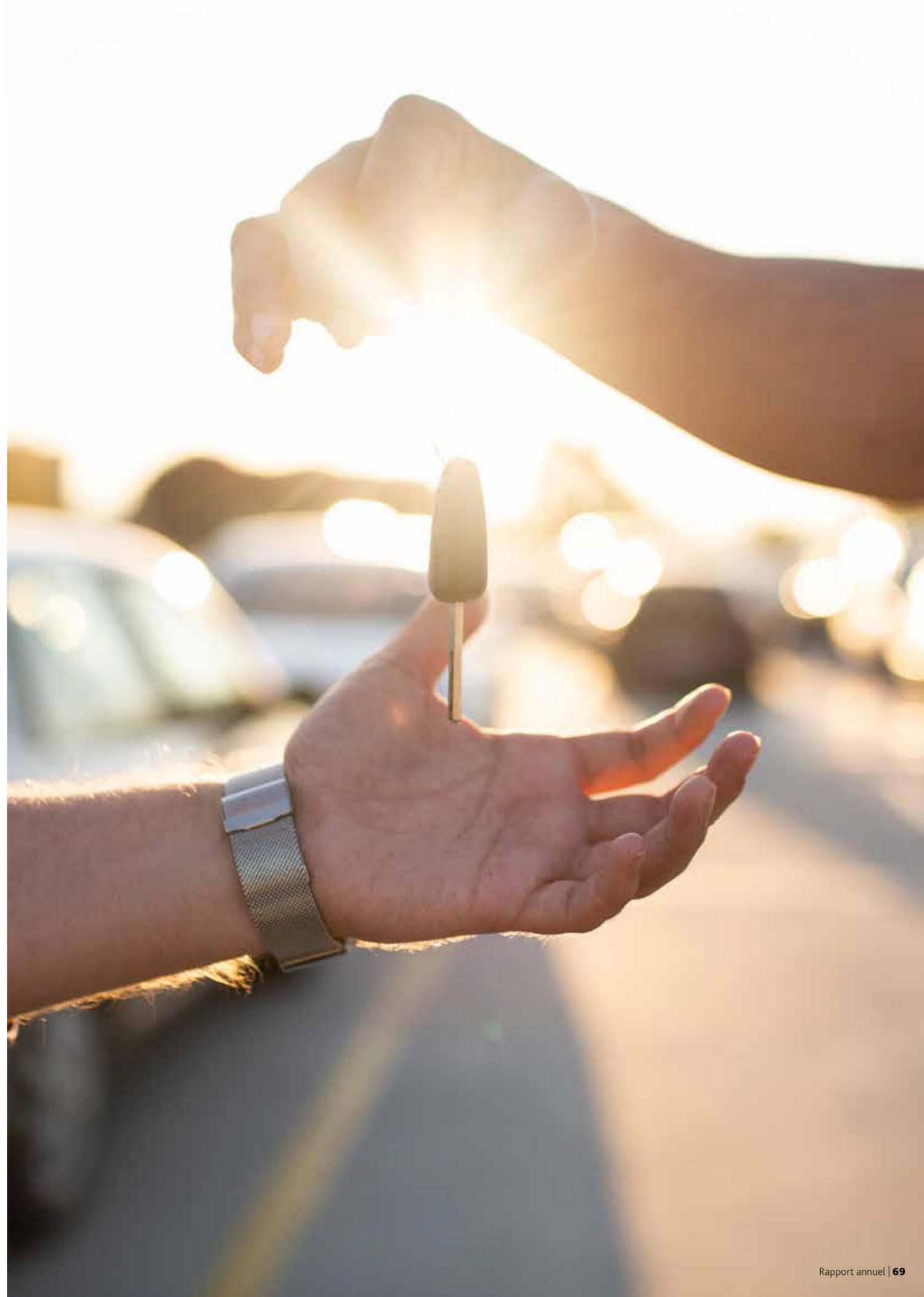


Bertil Burgler
Directeur Commercial



Timo Bruinekool
Directeur Commercial

“ *Chaque client du pays peut désormais être un client Van Mossel Automotive Partner.* ”



Développements

Département RH

Stratégie

Le département RH vise à attirer des employés hautement qualifiés dans l'organisation, à maintenir leurs connaissances à jour et à les déployer efficacement, ce qui se traduit par une contribution concrète et mesurable aux objectifs organisationnels. Le département RH est responsable de la politique stratégique du personnel, de la mise en œuvre de la politique du personnel et de la gestion du personnel.

Réalisé 2021

- Numérisation de tous les dossiers papier du personnel
- Aperçu des chiffres de la gestion RH
- Acquisitions (guidage, mise en œuvre, harmonisation)
- Achat d'un système de gestion de l'apprentissage
- Début d'une stratégie de recrutement en ligne entraînant un afflux plus important de candidats

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Processus d'enrôlement entièrement numérisé
- Lancement du nouveau site Web « Travailler chez Van Mossel »
- Lancement de la phase 2 du recrutement en ligne : accent sur les demandeurs d'emploi latents
- Démarrage Conseiller en formation
- Début du programme de formation interne spécialiste du diagnostic

Plans 2022 (deuxième semestre)

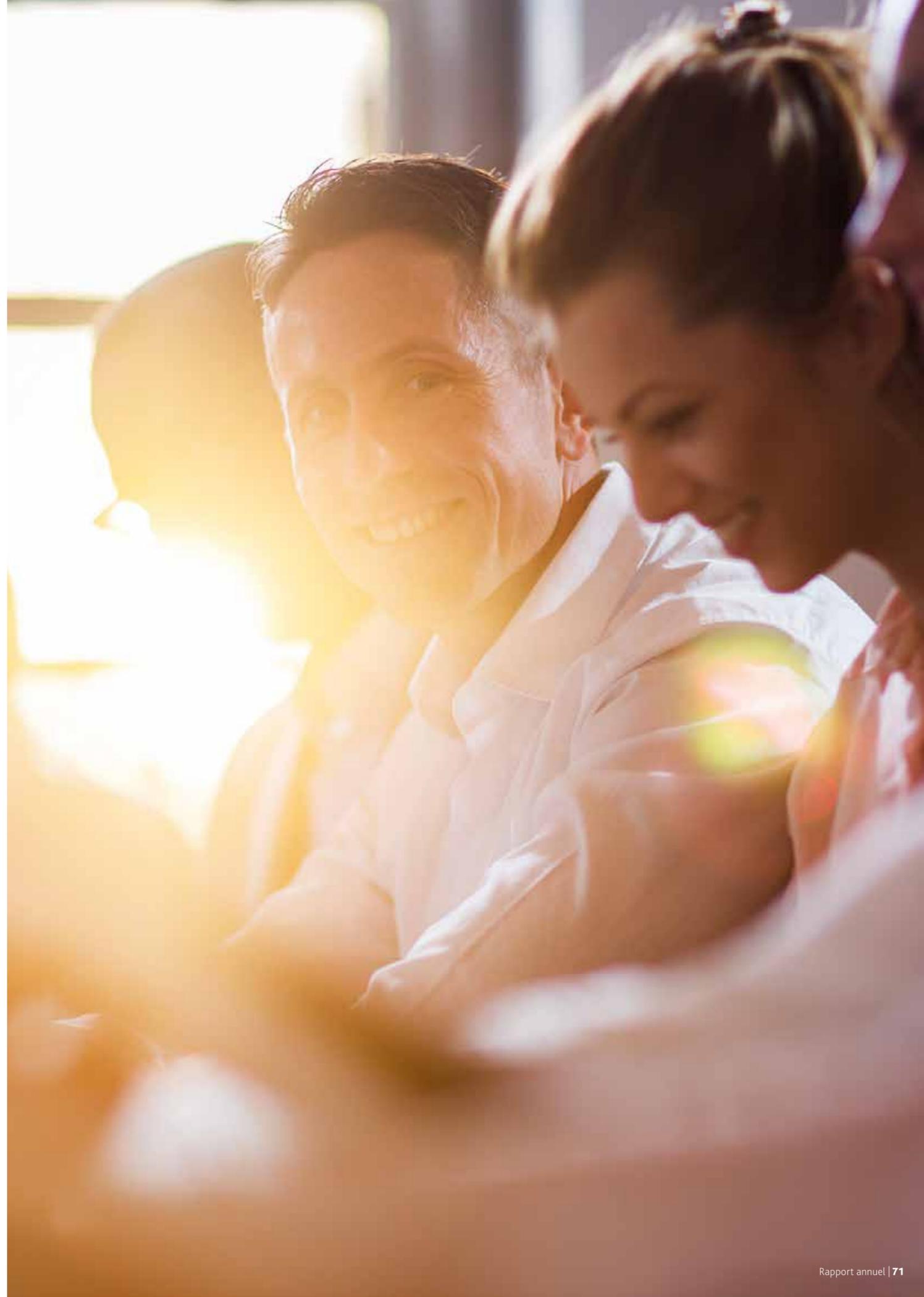
- Ajuster la communication sur le marché du travail, afin que la qualité des candidats s'améliore
- Commencer un nouveau programme à haut potentiel
- Visibilité et lancement de la Van Mossel Academy, y compris l'intégration
- Entraînement physique organisé de manière centralisée pour travailler avec notre système de vente uniforme
- Cours de formation en ligne pour les postes les plus courants

Direction Shared Services



Gerrit van der Maaten
Directeur RH

“ Avec notre vision de l'apprentissage, nous fournissons une direction et une portée pour le développement des employés de Van Mossel au sein des RH. Nous progressons à grands pas et j'en suis ravi !





Développements

Département TIC

Stratégie

Une architecture TIC solide comme base des ambitions de Van Mossel. Le TIC est configuré de manière à soutenir l'entreprise avec une mise sur le marché rapide et offre suffisamment de flexibilité pour réaliser les conséquences de la stratégie de Van Mossel sur le paysage informatique. Le TIC est en contrôle en standardisant la mise en place et en limitant les coûts. L'objectif principal est un environnement TIC stable, sécurisé et fonctionnel avec une satisfaction client élevée.

Réalisé 2021

- Migration de 26 succursales vers l'environnement Van Mossel ICT (Indumij, VKV, Rogam, Hogenbirk)
- Livraison de solution de sauvegarde redondante
- Démarrer le programme de sensibilisation à la sécurité
- 126 bases de données accessibles dans l'entrepôt de données Van Mossel
- Extension de son propre centre de données pour la croissance et l'accélération

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Déménagement du dernier centre de données. Désormais, les deux centres de données sont entièrement Tier3+
- Les services financiers de Van Mossel ont migré vers l'environnement ICT de Van Mossel
- Van Mossel Autolease Nord-Est a migré vers l'environnement Van Mossel ICT
- Test d'urgence du centre de données réussi, travail temporaire dans 1 centre de données

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Nouvel environnement de travail numérique Van Mossel
- Ajouter un environnement de développement BI
- Conception technique du nouveau siège social de Van Mossel
- POC nouvel environnement de téléphonie

Direction Shared Services



Rens Boeren
Directeur TIC

“ En 2021, nous avons retroussé les manches et fait face à une pénurie des puces. Nous avons migré 26 succursales et réalisé divers beaux projets. Grâce à la créativité, la flexibilité et la coopération avec l'entreprise, nous avons une fois de plus pu contribuer à l'excellent résultat de Van Mossel.

Développements

Département des installations et HSE

Stratégie

En créant des aperçus et des vues d'ensemble, l'objectif est de servir encore mieux le client interne afin de pouvoir à terme proposer un flux constant basé sur la réduction des coûts, la gestion et la maintenance. Ceci avec un focus prioritaire sur l'optimisation de la communication et la synergie entre les différents départements, les clients internes et les fournisseurs.

Réalisé 2021

- Concentration distincte sur l'immobilier, l'approvisionnement et les installations avec une forte synergie pour un résultat optimal
- Diverses propriétés neuves et rénovées sous gestion
- Liste reconnue des mesures d'économie d'énergie (EML) mises en œuvre dans divers bâtiments

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Élargissement de l'équipe de coordonnateurs des installations
- Enregistrement des processus et optimisation des notifications dans le système de tickets
- Accent sur la sécurisation et l'inventaire des actifs matériels et immatériels au sein du portefeuille
- Formation Learning Management System dans le domaine de la sécurité (atelier sécurisé, intervention d'urgence, E-mobilité) en développement
- Mise à jour de la documentation de sécurité obsolète (évaluations des risques et ajout de nouveaux sites)

Plans 2022 (deuxième semestre)

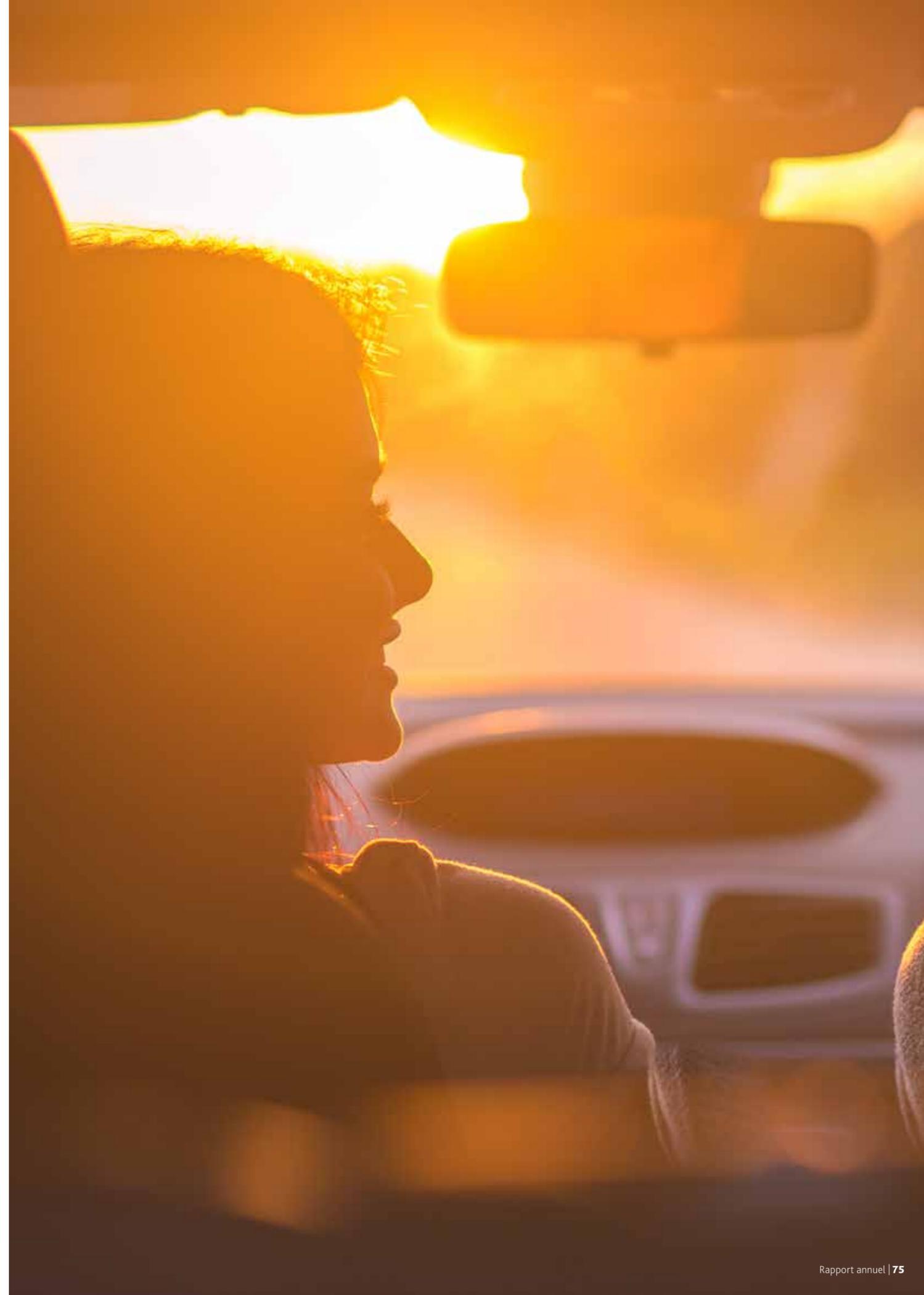
- Implémentation FMIS (Facility Management Information System)
- Préparatifs pour l'ouverture du siège de Haven 8 à Waalwijk.
- Rédaction et enregistrement des processus standard de Facility
- Lien BHV et AFAS
- Déployer une offre globale de e-learning dans le domaine des conditions de travail de tous ses employés

Direction Shared Services



Joris van Lieverloo
Chef d'équipe Facility

“ 2021 a été une année d'ajustement et de stabilisation. En surveillant les processus primaires et une bonne collaboration mutuelle au sein de Van Mossel dans son ensemble, cette année comporte des opportunités pour franchir les prochaines étapes.



Développements

Service des achats

Stratégie

Le service des achats se concentre sur la professionnalisation de la fonction centrale d'achat et sur la réalisation de réductions de coûts tout en préservant la qualité, la durabilité et la satisfaction des clients. L'approche centralisée améliore la compétitivité du fait du regroupement et de l'optimisation des contrats d'achat et des processus opérationnels en collaboration avec d'autres départements tels que Facility, Marketing, ICT et Immobilier.

Réalisé 2021

- Améliorer la visibilité sur les dépenses d'achat et l'état des contrats
- Intensification de la collaboration avec Van Mossel Automotive Groep Belgique et regroupement de contrats d'achat
- Ajout et amélioration des ententes centrales d'achat au bénéfice, entre autres : équipement d'atelier, pneus, accessoires, batteries, clés/serrures, liquides & gaz

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Amélioration des contrats, entre autres : des fournisseurs marketing et informatiques, des produits d'hygiène, de la maintenance technique et des pièces
- Sélectionner et contracter des fournisseurs pour l'équipement des véhicules utilitaires et des accessoires, bornes de recharge pour les revendeurs, médias en magasin, entretien compresseur
- Regrouper les besoins, sélectionner et contracter des fournisseurs pour les activités de construction

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Poursuite de l'amélioration de la gestion des contrats et de la gestion des contrats avec un meilleur aperçu des obligations et des risques
- Mise à jour régulière de l'analyse des dépenses avec plus d'informations sur nos dépenses et notre développement des coûts à l'avenir par département tel que la logistique, l'informatique, Facility
- Poursuite de l'utilisation du volume après-vente européen de Van Mossel avec les fournisseurs privilégiés
- Réduire la consommation d'énergie en rendant les succursales plus durables avec, entre autres, des panneaux solaires, un éclairage et une infrastructure de bornes de recharge
- Achèvement de l'acquisition de nouveaux projets de construction

Direction Shared Services



Anton van Gils
Directeur des Achats

“ Nous considérons
comme notre défi de contenir
les augmentations de coûts
pour 2022 dues à l'inflation.





Développements

Département Marketing

Stratégie

- Positionner Van Mossel Automotive Groep comme le partenaire national de mobilité qui facilite la vie des clients de A à Z
- Données en ordre : connaissance uniforme de nos clients dans toute l'organisation. Connaissiez votre client
- Augmenter la pertinence : Donner la priorité au client en délivrant en permanence le bon message, au bon moment, via le bon canal vers le bon client
- Renforcement de l'image : étendre davantage la marque Van Mossel et accroître sa pertinence au contact client
- Mettre en place le service marketing de manière à favoriser le marketing en ligne, la gestion des campagnes et l'activation de la marque et la pollinisation croisée entre les clusters

Réalisé 2021

- Newsletter interne de Van Mossel NL
- Réactiver les processus de vente perdus grâce à l'automatisation du marketing
- Lancement de l'application Mon Van Mossel 2.0 avec de nouvelles fonctionnalités (notifications push, bornes de recharge, valeur des chèques, etc.)
- Campagne médiatique nationale Van Mossel Bedrijfswagens
- Lancement du nouveau site Internet www.vanmossel.nl

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Transition de CaReMail vers Hubspot (premières marques)
- Introduction du calendrier annuel de la campagne glissante
- Stock Van Mossel inclus dans l'application Mon Van Mossel
- Campagne de fin de confinement : Bon retour parmi nous

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Retargeting avec l'automatisation du marketing tout au long du parcours client
- Achèvement de la stratégie d'image de Van Mossel
- Lancement de l'application Mon Van Mossel 3.0 et interaction individuelle sur la maintenance du statut, y compris le paiement de la facture via l'application Van Mossel
- Intensifier le fonctionnement du marché local
- Campagnes médiatiques (TV, radio, en ligne)

Direction Shared Services



Hans van der Wiel
Directeur du Marketing

“ Avec une image forte et nos données en ordre, nous savons toucher nos clients au bon moment. ”

Développements

Service Legal & Compliance

Stratégie

Le département Legal & Compliance fournit des services juridiques au sein de l'ensemble de Van Mossel Automotive Groep aux Pays-Bas avec une équipe. À cette fin, le département est sparring-partner pour toutes les parties du groupe. Le département conseille les différentes sociétés dans leurs activités courantes et coordonne les prestations juridiques fournies par des tiers (avocats et autres conseillers). Il lui incombe aussi de sensibiliser l'organisation aux cadres réglementaires et de s'assurer du respect de ces cadres. Dans le cadre de ce deuxième axe, la direction, en collaboration avec la direction Finance, est impliquée dans la gestion des risques financiers et de réputation de l'organisation.

Réalisé 2021

- Accompagnement juridique des différentes acquisitions au sein de Van Mossel
- Sensibilisation accrue à la sécurité de l'information en collaboration avec le département TIC
- Assistance juridique dans la réalisation de diverses opérations de leaseback avec investisseur(s) immobilier(s)
- Poursuite de la simplification de la structure de l'entreprise
- Visibilité accrue du département Legal & Compliance

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Assistance juridique dans l'achat et la vente de (parts dans) des activités de dommages aux voitures
- Conseils juridiques lors de la conclusion d'accords de distribution
- Gestion des inscriptions Registre UBO
- Conseils juridiques achat immobilier

Plans 2022 (deuxième semestre)

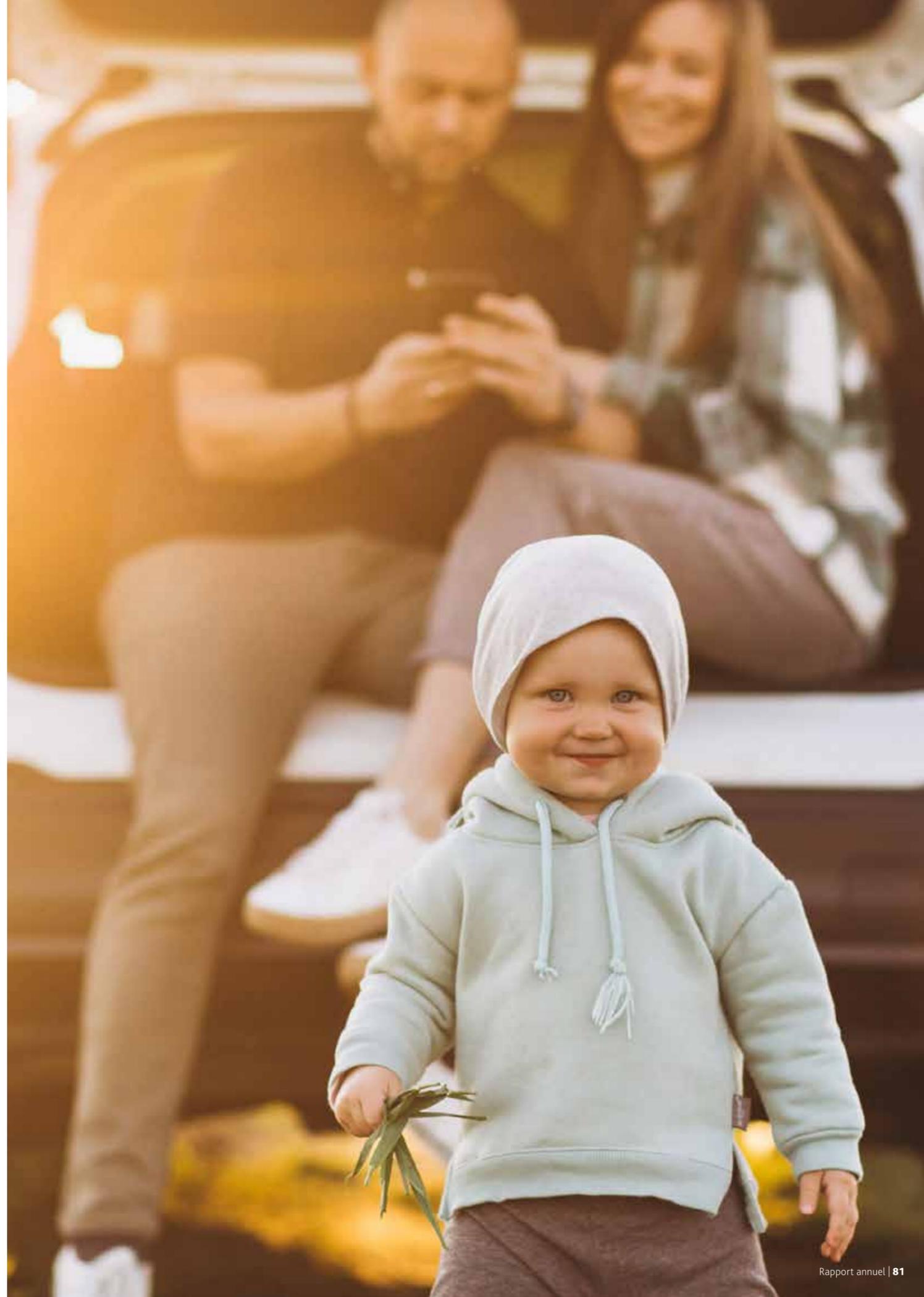
- Fournir un soutien au département Facility en ce qui concerne la mise en œuvre système de gestion des contrats
- Mettre à jour tous les documents standards utilisés par le service RH
- Mise en place d'un pool d'avocats avec des fournisseurs privilégiés
- Piloter les futures acquisitions
- Poursuite de l'amélioration de la visibilité Legal et sensibilisation à Compliance

Direction Shared Services



Niels Bekema
Directeur Legal & Compliance

“ En tant que département Legal & Compliance, nous formons la boussole juridique et morale de Van Mossel.



Développements

Département Finance

Stratégie

Finance & Control gère les processus administratifs et financiers au sein de Van Mossel Automotive Groep. Les tâches et responsabilités suivantes en relèvent :

- Fournir des informations correctes et opportunes (de pilotage) aux parties prenantes internes et externes telles que les actionnaires, les banques, les comptables, les autorités fiscales, les autorités de supervision. Informer activement et se conformer aux rapports obligatoires (pensez aux comptes annuels, aux covenants)
- Budgétisation, suivi, analyse des chiffres dans, entre autres, les rapports de gestion, ce qui permet de fournir des conseils sollicités et non sollicités à tous les niveaux de l'organisation
- Effectuer un traitement rapide et correct des diverses transactions financières et la gestion et la planification des liquidités
- Assurer le contrôle de l'organisation administrative et la surveillance grâce au contrôle Interne et au respect de la législation (fiscale) applicable, lignes directrices et codes de conduite

Réalisé 2021

- Réduire le nombre de montages financiers chez les concessionnaires aux Pays-Bas
- Poursuite du développement de la Business Intelligence, notamment par la poursuite de l'élaboration de rapports au sein de la concession
- Intégration financière des acquisitions (NL Renault et diverses succursales BeLux)
- Aligner la structure financière et les rapports avec les changements à venir dans la structure de gestion des sociétés concessionnaires néerlandaises
- Fusion entre VMAG2 et VMAG3 terminée

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Extension de la facilité de base d'emprunt Bee Dealer Holding Pays-Bas (BDHNL) en conséquence de la croissance et de l'expansion Renault/Nissan avec les agences Indumij
- Refinancement des activités VW/Audi
- Poursuite de l'extension de l'occupation du département financier, tant au siège au Belux qu'aux Pays-Bas
- Développer encore le département d'audit interne

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Poursuite de l'expansion des diverses facilités de financement chez International Car Lease Holding grâce à une croissance continue
- Poursuite du développement de la surveillance horizontale des autorités fiscales
- Migration des différentes applications vers un nouveau centre de données en Belgique
- Simplification de la structure de l'entreprise en Belgique et au Luxembourg en ce qui concerne les acquisitions de Fidenco et Autopolis
- Mise en œuvre des changements de nom de toutes les entités concernées dans le cadre du branding du groupe vers « Van Mossel » et la fusion entre VMAG1 et Shared Services 2

Direction Shared Services



Jurrie Scholtens
Groupe Directeur
Financier

“ Au cours d'une année particulière, nous avons fait de grands progrès dans la communication rapide et transparente avec nos parties prenantes, ce qui nous a permis de poursuivre les plans en toute confiance.



BELGIQUE

WELLES

Je repense avec fierté au parcours que nous avons parcouru en Belgique et au Luxembourg au cours des 3,5 dernières années. Début 2019, Bruyninx et GMAN, les premiers concessionnaires et carrosseries ont été ajoutés au réseau Van Mossel en Belgique et moins de quatre ans plus tard, nous sommes devenus le plus grand groupe automobile du Belux.

Devenir le plus grand n'était pas un objectif en soi, mais le meilleur. Nous y parvenons d'une part grâce à une équipe d'employés de haut niveau qui poursuivent chaque jour nos valeurs fondamentales afin de fournir un excellent service, d'autre part grâce à nos clients qui nous choisissent chaque jour, pour une mobilité personnalisée.

Nous sommes donc particulièrement fiers d'avoir franchi le cap des 30.000 contrats de leasing au Belux en 2021, ainsi que la vente de plus de 32.500 voitures neuves et 6.000 voitures d'occasion au consommateur final. Nous allons encore étendre nos activités en 2022, en mettant l'accent sur la fourniture et la vente de voitures d'occasion, ainsi que sur nos propres solutions d'assurance, de financement et de recharge. De plus, c'est aussi notre ambition d'offrir un service premium dans le plus grand nombre d'ateliers possible.

Le point culminant stratégique de 2022 est sans aucun doute l'ajout de Groep Vereenoghe avec neuf sites Mercedes-Benz, nous assurant ainsi une couverture complète en Flandre occidentale. Nous espérons donc que d'ici la fin 2022, nous serons en mesure d'éliminer les derniers « angles morts » importants en Flandre, en Wallonie et au Luxembourg afin de pouvoir remplir notre mission dans toute la Belgique et le Luxembourg, à savoir faciliter la vie de chaque client et assurer la mobilité pour tous !

Koen Claesen

PDG de Van Mossel Automotive Groep
Belgique/Luxembourg



Développements

Cluster Citroën, DS, Peugeot

Stratégie

2021 a été l'année de transition pour arriver à un reporting général du cluster, ce qui nous permettra de gérer efficacement nos différentes implantations en 2022. L'esprit d'entreprise de nos directeurs de site est davantage mis en pratique. Notamment grâce au démarrage de nos réunions mensuelles des équipes de site

Réalisé 2021

- Activation du système Stellantis My Organiser pour prendre rendez-vous avec les clients sur tous les sites
- Passage de Multi Services à Customer First (Salesforce)
- Poursuite de la centralisation des services de back-office financier et d'administration des ventes en un seul et même emplacement
- Début de la simplification et de l'optimisation de la structure juridique des différentes entités (Tongres et Genk ont déjà commencé)
- Démarrage du service Premium à Diest
- Fusion des sites Citroën et Peugeot à Genk dans les bâtiments Peugeot

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Démarrage de KCC pour le site d'Aarschot
- Rendre opérationnel le système Stellantis My Organiser
- Démarrage du service Premium à Tongres
- Gestion centrale des équipes d'occasion et collaboration avec le Spoticar Stellantis label
- Poursuite de l'élaboration de la simplification et de l'optimisation de la structure juridique des différentes entités (Hasselt)

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Démarrage de KCC pour les succursales de Louvain et Hasselt
- Déménagement des services centraux (finance et administration des ventes) dans les nouveaux bâtiments à Diest
- Sites de Diest comme hub central de notre cluster

Gestion des clusters



Christophe Van Kelst
Directeur de Division

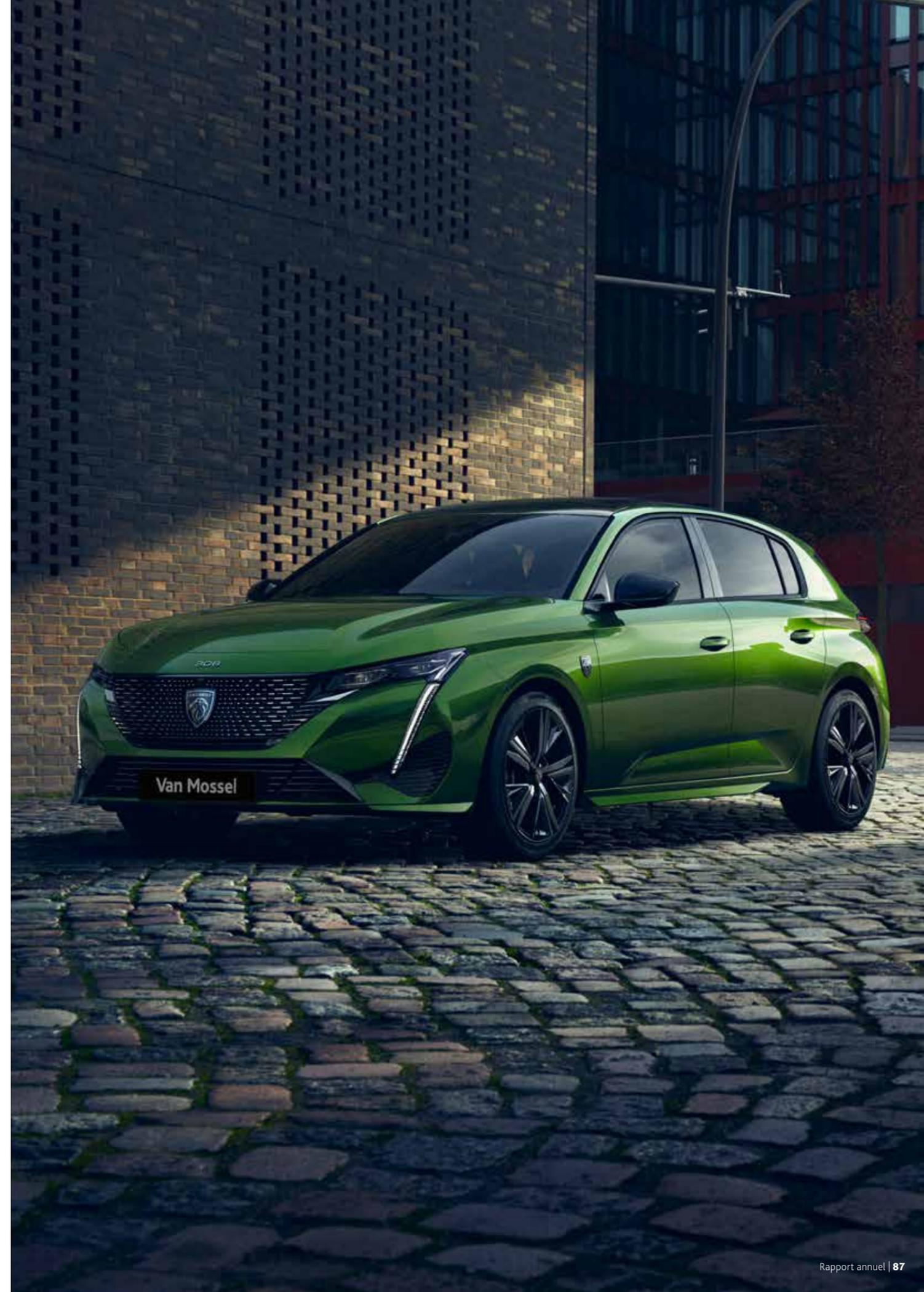


Maarten Goyvaerts
Directeur Après-vente



Rudy Detobel
Directeur Financier

“ Une excellente expérience client se répand comme une traînée de poudre. Le bouche à oreille est très puissant. ”



Développements

Cluster Alfa Romeo, Jeep, Fiat, Abarth, Fiat Professionnel

Stratégie

En réponse à la baisse de la demande des clients privés et à la réduction de la gamme, nous nous sommes mis à la recherche d'opportunités et de clients supplémentaires avec le département flotte et les sociétés de leasing Van Mossel. Après tout, cela nous permet de vraiment nous distinguer de nos confrères FCA.

Nous avons également changé notre stratégie d'achat pour les voitures d'occasion. Nous n'achetons pas seulement auprès des négociants et de l'importateur, mais également auprès de nos collègues (pas Van Mossel) revendeurs de toutes les marques dans toute la Belgique.

Réalisé 2021

- Poursuite du déploiement du département voitures d'occasion à Hasselt et à Pelt
- Collaboration plus intensive avec DirectLease
- Restructuration et changement des procédures d'administration des ventes
- Augmentation considérable de la satisfaction des clients, tant en ce qui concerne les ventes qu'après-vente

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Augmenter l'achat de voitures d'occasion
- Forte augmentation des ventes de voitures d'occasion
- Augmentation continue de la satisfaction des clients

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Intégration de FCA au sein de la division Van Mossel Stellantis
- Collaboration intensifiée avec l'équipe marketing interne de Stellantis

Gestion des clusters



Geert Bruyninx
Directeur Général/
Commercial



Nordin Abdul Wahab
Responsable
Après-vente



Veerle Lipkens
Responsable Financier

“ Avec la création de la division Stellantis au sein de Van Mossel, de nombreuses opportunités croiseront notre chemin. Ensemble, nous sommes plus forts et plus intelligents et nous continuerons à faire de Van Mossel le revendeur numéro 1 absolu de Stellantis en Belgique !





Développements

Cluster Nissan, Kia

Stratégie

La stratégie pour 2022 consiste à façonner et à professionnaliser davantage la structure au sein du cluster Kia en constante croissance. Grâce aux processus commerciaux contrôlés de manière centralisée, nous pouvons progresser à la fois dans les ventes en volume et dans l'après-vente et continuer à travailler sur la prochaine étape importante afin de maximiser la satisfaction de nos clients. En 2022, nous avons également pour but d'étendre encore notre présence sur le marché avec Kia.

Réalisé 2021

- Passation des commandes, facturation et un résultat final supérieur aux prévisions initiales
- Réalisation de la croissance du chiffre d'affaires de la vente d'occasion
- Ouverture d'un nouveau site Kia à Lierre (décembre 2021)
- Poursuite de la centralisation et de l'extension du pôle administration des ventes et finance
- Création d'une offre de Private Lease très compétitive et performante en collaboration avec DirectLease

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Rénovation de l'immobilier à Lierre
- Recrutement d'un Responsable Cluster Marketing
- Poursuite de l'élargissement de l'offre Private Lease
- Augmentation visible des mesures de satisfaction client

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Rénovation de l'immobilier à Saint-Trond
- Ouverture d'un nouveau site (Van Mossel Kia Diest)
- Centralisation de la cellule de garantie au niveau du cluster
- Lancement de la Nissan Ariya
- Démarrage Call-drip

Gestion des clusters



Bart Pulinx
Directeur Générale/
Commercial



Bram Bas
Directeur Après-vente



Joke Kerkhofs
Directeur Financier

“ Grâce à la grande diversité des modèles et des groupes motopropulseurs disponibles, le cluster Kia-Nissan dispose de tous les atouts nécessaires pour répondre de manière appropriée et rapide aux évolutions du marché.

Développements

Cluster Mercedes-Benz

Stratégie

L'intégration réussie début 2021 des différents sites/succursales au sein de notre Cluster Mercedes-Benz et l'optimisation de la collaboration avec les différents départements au sein de Van Mossel Automotive Groep (dont Fleet, Lease et Achat), nous ont permis ici d'en récolter les fruits au second semestre. Il en a résulté un fonctionnement plus efficace et une optimisation poussée des processus.

En 2022, nous poursuivrons sur la voie que nous avons choisie, en mettant l'accent sur l'intégration du groupe Vereenoghe au sein de Van Mossel et sur la poursuite de l'expansion de nos activités de voitures d'occasion à Turnhout.

Réalisé 2021

- Démarrage d'un département de voitures d'occasion à Turnhout
- Optimisation de la structure de l'administration des ventes et du service après-vente
- Amélioration des processus de l'administration des ventes
- Règlement de la garantie amélioré
- Pièces de service de livraison

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Agrandissement de l'équipe commerciale
- Installation d'un nouveau système de gestion des concessionnaires
- Meilleure synergie entre l'atelier Brecht et Turnhout
- Collaboration plus efficace avec Van Mossel Fleet Team
- Économies de coûts grâce aux économies d'échelle de Van Mossel dans les achats

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Intégration de Groep Vereenoghe au sein de Van Mossel
- Création d'un centre de contact client pour Turnhout et Brecht
- Rénovation du site de Turnhout
- Nouvelle construction du site de Brecht

Gestion des clusters



Yves Spiessens
Directeur de Division



Carlo Marchand
Responsable
Après-vente



Evi Michiels
Responsable Financier

“ En 2021, au sein du cluster Mercedes-Benz, nous avons réussi à pérenniser la trajectoire de croissance entamée en 2020. Cela s'est traduit par une croissance significative dans tous les segments de marché, avec pour récompense la reconnaissance de Mercedes-Benz comme « Meilleur concessionnaire de Belgique » aux trimestres 3 et 4. Nos ateliers se sont également développés, tant en nombre de passages que de chiffre d'affaires, avec une plus grande satisfaction et fidélisation de la clientèle. Bref, une réalisation dont toute l'équipe se doit d'être fière.



Développements

Cluster Mercedes-Benz Trucks

Stratégie

Après le démarrage réussi de notre site pour camions à Deurne en 2021 et l'ouverture de notre point de service supplémentaire à Duffel, l'accent est mis cette année dans la région d'Anvers sur la poursuite de l'expansion des deux sites/succursales, tant au niveau de la vente que du service.

Au niveau du service, nous nous concentrons sur trois points : attirer les clients existants de Mercedes-Benz Truck dans nos ateliers, démarrer les activités de service pour les bus MB à Deurne et développer les activités de service pour MB Vans à Deurne.

Dans le domaine des ventes, nous nous concentrons sur l'expansion de la part de marché de MB Trucks dans la région d'Anvers/Malines, notamment en déployant notre vaste flotte de démonstration.

Enfin, au second semestre, l'accent sera mis sur l'évaluation de nos processus existants et sur les synergies avec le groupe Vereenoghe.

Réalisé 2021

- Ouverture d'une succursale Truck à Deurne
- Poursuite de l'expansion des ventes et du service Team Trucks Deurne
- Mise en place d'un programme de formation pour les nouveaux employés
- Intégration du département Truck au sein de Van Mossel Automotive Groep et du cluster MB

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Ouverture d'un emplacement pour camions à Duffel
- Démarrage d'un point de service bus Bus à Deurne
- Optimisation des processus au sein du service après-vente
- Installation d'un nouveau système de gestion des concessionnaires

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Démarrage d'un point de service Vans à Deurne
- Évaluation des processus de service et de vente
- Campagne de marketing concernant le déploiement de la flotte de démonstration auprès de nouveaux clients
- Recherche de synergies entre Van Mossel Trucks Deurne/Duffel et Groep Vereenoghe

Gestion des clusters



Yves Spiessens
Directeur de Division



Steven Hellemans
Directeur Opérationnel



Evi Michiels
Directeur Financier

“ Les premiers résultats le prouvent, il y avait bien besoin d'une nouvelle concession de camions pour Mercedes-Benz Trucks dans la région d'Anvers/Malines. Les prestations de nos équipes sur nos deux sites, Deurne et Duffel, d'avoir construit deux sites de camions pleinement opérationnels en moins d'un an, méritent amplement des éloges et des félicitations.





Développements

Cluster Hyundai, Suzuki, Isuzu, MG, Maxus

Stratégie

Nous nous efforçons de devenir un concessionnaire leader au sein du réseau Hyundai grâce à une approche personnelle et axée sur le client. Par le respect mutuel, nous construisons des relations à long terme avec nos clients, fournisseurs, partenaires et actionnaires. Cela conduira à une meilleure collaboration et à de meilleurs résultats, afin de pérenniser la croissance prévue.

Réalisé 2021

- Déménagement de la concession de Berchem à Wilrijk (Boomsesteenweg)
- Adaptation des concessions de Malines et Zaventem et du MG Brandstore aux normes Van Mossel
- Ouverture d'une concession MG à Anvers

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Centralisation et extension de la comptabilité et de l'administration des ventes
- Déploiement du service Premium à Deurne et Grand-Bigard

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Adaptation des concessions de Deurne, Brasschaat et Grand-Bigard aux normes Van Mossel
- Intégration de Maxus dans les concessions d'Anvers, Malines, Zaventem et Grand-Bigard afin de pouvoir proposer ce produit sur le marché
- Concentrez-vous sur la satisfaction du client à la fois en vente et en après-vente grâce à une approche très personnelle et un contact de tous nos collaborateurs avec nos clients

Gestion des clusters



Nico Geyskens
Directeur Générale/
Commercial



Glenn De Mondt
Directeur Après-vente



Maarten Jacobs
Directeur Financier

“ Cher client :
au plaisir de vous revoir !

Développements

Cluster Ford

Stratégie

Après le rachat de Fidenco par Van Mossel Automotive Groep début 2021, la transformation en un cluster Ford unifié composé de 8 succursales situées sur l'axe commercial Bruxelles - Anvers a commencé presque immédiatement. À partir de là, nous desservons le Brabant flamand et le grand Anvers jusqu'à la frontière néerlandaise. Notre mission est de répondre aux besoins de mobilité appropriés de chaque client, qu'il s'agisse d'une voiture neuve ou d'occasion. Nous offrons une décharge totale à travers tous les services que Van Mossel a sous sa propre gestion. De cette façon, nous pouvons proposer le bon véhicule, allant des voitures personnelles compactes aux voitures familiales spacieuses, en passant par des pick-up robustes comme bêtes de somme et tous les types et toutes les tailles de camionnettes. Ceci via notre propre offre de financement, de leasing ou de location Van Mossel, complétée par des services tels que notre infrastructure de recharge de marque Van Mossel et les assurances Van Mossel.

Réalisé 2021

- Mise en place d'une gestion forte du cluster
- Nomination d'un directeur d'agence par site avec un fort ancrage local
- Centralisation et standardisation de tous les services administratifs du back office
- Création et mise en place d'un cluster Centre de contact client

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Début d'une transition en profondeur des différents emplacements vers un seul groupe
- Mettre en place un service client personnalisé grâce à la mise à l'échelle
- Mise en place de Transit Center pour nos clients professionnels
- Mise à niveau de l'infrastructure de la succursale aux standards et normes de Ford et Van Mossel
- Déménagement de l'une des plus grandes succursales d'Anvers vers une toute nouvelle à Wilrijk

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Démarrage et poursuite du déploiement d'un département Voiture d'Occasion dédié au cluser
- Transformer les 2 dernières succursales selon l'aspect et la sensation de Mossel
- Achèvement à 100% des préparatifs pour les sites de Van Mossel ev
- Développer davantage la synergie des clusters

Gestion des clusters



Jerome Vervloet
Directeur Générale/
Commercial



Robert Sterckval
Directeur Après-vente



An Dams
Directeur Financier

“ L'hospitalité et la prise en charge totale pour le client est ce sur quoi nous nous concentrons à 200% avec le cluster Van Mossel Ford. Avec la satisfaction client comme priorité absolue, nous garantissons à nos clients un service et des conseils d'excellence pour la mobilité de demain.



Développements

Cluster Opel

Stratégie

L'esprit d'entreprise de nos directeurs d'agence est davantage mis en pratique. Notamment grâce au démarrage de nos réunions mensuelles de l'équipe de localisation.

Réalisé 2021

- Passage de Lead Manager à Customer First (Salesforce)
- Poursuite de la centralisation des services de back-office financier et d'administration des ventes en un seul et même emplacement
- Service Premium lancé à Anvers, Malines et Bree
- Intégration de l'activité de notre ancien agent Vervloet à Van Mossel Lier
- Démarrage du Centre de contact client pour les succursales de Bree et Lierre

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Recrutement d'une nouvelle directrice de cluster Hilde De Keyser
- Activation du système Stellantis My Organiser pour prendre rendez-vous avec les clients sur tous les sites
- Rendre opérationnel le système Stellantis My Organiser

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Décentralisation de la préparation des voitures neuves et d'occasion
- Accent supplémentaire sur la satisfaction du client
- Poursuite de la digitalisation des services back-office administration financière et commerciale

Gestion des clusters



Hilde De Keyser
Directeur Générale/
Commercial



Werner Suykerbuyk
Directeur Après-vente



Lise Janssens
Directeur Financier

“ L'hospitalité ne doit pas être qu'un mot, c'est quelque chose qui vient de l'intérieur de nous-mêmes, chaque jour, que nous rayonnons avec le sourire, dans tout ce que nous faisons.





Développements

Cluster Jaguar, Land Rover

Stratégie

Avec les bonnes personnes au bon endroit et notre esprit d'équipe, nous faisons de grands pas vers la croissance et l'expérience haut de gamme que nos clients attendent de nous. Nous nous efforçons de faire un peu plus que nos concurrents.

Réalisé 2021

- Organiser les aspects financiers et renforcer l'esprit d'équipe et la cohésion interne
- Élaboration des plans 2022
- Réalisation des budgets et objectifs déterminés
- Renforcer les bonnes relations entre l'importateur et le revendeur

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Préparation et suivi des budgets
- Rationalisation du processus de recrutement
- Des progrès mesurables du NPS et des résultats Après-vente, des chiffres de ventes stables et suivi conscient des cibles et des objectifs
- Suivi et gestion perspicaces de la part des finances

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Une équipe stable, des résultats et des objectifs atteints et un équilibre sain à la fin de l'année.

Gestion des clusters



Frederik Franssens
Directeur Générale/
Commercial



Jean Desmedt
Directeur Après-vente



Maarten Jacobs
Directeur Financier

“ T.E.A.M” - Together
Everyone Achieves More.

Développements

Cluster Renault, Dacia

Stratégie

En 2021, Devos-Capoen a rejoint Van Mossel par le biais d'une joint-venture et constitue un ajout stratégique au portefeuille de marques belges avec les marques Renault et Dacia. Avec 3 sites/succursales propres, un centre de voitures d'occasion et un réseau de distributeurs et d'agents, nous couvrons la région de la Flandre du Sud-Ouest. En 2022, nous visons un rendement correct grâce à une bonne maîtrise des coûts et à de solides performances en matière de vente, d'après-vente et de service de qualité. Par ailleurs, nous travaillons sur une couverture optimale du territoire, avec à terme uniquement des sites/succursales aux emplacements stratégiques, le plus possible sous notre propre gestion.

Réalisé 2021

- Composition de la direction du cluster
- Lancement de la marque Van Mossel Devos-Capoen (logo, site internet, réseaux sociaux)
- Augmenter le rythme du reporting conformément à la norme Van Mossel
- Déséquilibrer les véhicules de remplacement et réduire la flotte

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Intégration du Dacia Center Courtrai dans le site/succursale de Kuurne
- Augmentation du parc de voitures d'occasion et activation des ventes de voitures d'occasion sur les sites de Roulers et Menin
- Optimisation de la politique RH au sein du cluster (passage Acerta, centralisation des tâches)
- Passez à un nouveau système DMS - l'Car - pour un meilleur fonctionnement et un meilleur reporting
- Fusion des 3 sociétés Devos-Capoen en une structure simplifiée

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Optimisation supplémentaire de l'interaction avec Van Mossel pour de meilleures synergies
- Rentabilité accrue grâce à la maîtrise des coûts, de solides performances et un rapport plus analytique
- Augmentation de l'engagement des employés avec les KPI de l'organisation
- Amélioration de la performance du site de Roulers en déployant une flotte vendeur
- Déploiement de la stratégie auprès des distributeurs de réseau et agents

Gestion des clusters



Sophie Devos
Directeur Générale/
Commercial



Olivier Vandeplassche
Responsable
Après-vente



Koen Baes
Responsable Financier

“ Les fondations ont été posées l'année dernière. En 2022, nous passerons à la vitesse supérieure pour atteindre nos objectifs.”





Développements

Cluster Mega Centre de voitures d'occasion

Stratégie

Extension du nombre de centres de voitures d'occasion avec un nouveau site à Anvers. Les succursales de Hasselt et d'Anvers contribueront à la vente d'un plus grand nombre de voitures d'occasion. L'objectif est de prendre en charge la recommercialisation du leasing au client particulier, afin d'offrir un meilleur rendement et de lier le client à la marque Van Mossel en Belgique. Le marché sera également sollicité à partir de nos propres achats pour lier les clients. Ces succursales doivent créer leur propre modèle de revenus, ce qui se traduit par le meilleur rendement pour toutes les parties, ce qui apportera également une contribution positive au résultat. De plus, cela garantit plus de clients qui restent connectés au sein du cercle que Van Mossel a en tête grâce au suivi des prospects, aux ventes, au règlement de la garantie, au service optique et technique. Tout cela pour servir et décharger le client correctement, aujourd'hui et demain.

Réalisé 2021

- Connecter la méthode à Van Mossel aux Pays-Bas
- Augmentation du nombre de ventes
- Optimisation du service des achats au profit de la composition du stock
- Déploiement de diverses campagnes marketing en faveur de la notoriété de la marque
- Conception indépendante des départements pour MUC

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Fin des rénovations de la succursale de Hasselt
- Augmentation du chiffre d'affaires avec les marges correspondantes
- Introduction des packages de services en faveur du résultat
- Ouverture pilote le lundi de Pâques
- Structure de conversation personnalisée avec les vendeurs et enregistrement du début de la journée, en tête-à-tête et en entretiens mensuels dans le KPI

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Élargissement de l'offre à Anvers avec la vente de voitures exclusives du centre de voitures d'occasion actuel
- Introduction de nouveaux programmes dont SAM et Calldrip
- Optimisation du processus de suivi des leads LEF

Gestion des clusters



Wim Roseboom
Directeur Commercial



April Appeltans
Responsable
Opérationnel



Nico Verhulst
Directeur Financier

“ Vous n'êtes pas grand pour commencer avec des progrès, mais vous devez commencer à devenir grand avec des progrès.

Développements

Cluster entreprises de carrosserie

Stratégie

Van Mossel Carrosserie Belgique s'engage pleinement à faciliter la vie du client, où l'orientation client et l'hospitalité sont centrales. Le service et la qualité sont les fondements d'une satisfaction client élevée. Nous visons un réseau national d'entreprises de carrosserie modernes pour pouvoir faciliter la vie de tous les clients Van Mossel au niveau régional. Dans ce contexte, nos clients peuvent désormais contacter nos sociétés de distribution en cas de dommages, où ils bénéficient aussi de l'expertise nécessaire.

Réalisé 2021

- Intégration de Van Mossel Carrosserie Brasschaat, Deurne, Malines et Louvain dans le cluster Van Mossel Carrosserie
- Branding Van Mossel Carrosserie sur le marché de l'assurance
- Partenariat avec les labels Van Mossel Lease (International Car Lease Holding)
- Mise en place du Carrosserie Desk Concept (en collaboration avec Van Mossel concessionnaires)

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Centralisation des activités de carrosserie en une seule entreprise Van Mossel Carrosserie NV
- Centralisation des systèmes individuels de Bodyshop Management dans une seule base de données
- Mise en place de processus administratifs uniformes en vue d'une expérience client unique
- Renouvellement de VMC Leuven (aménagement, outillage et équipement modernes)

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Démarrage du Centre de contact client Carrosserie
- Mise en place de la planification centrale et de la gestion de flotte
- Renouvellement du VMC Brasschaat et nouvelle construction du VMC Aartselaar et Malines
- Intégration de Van Mossel Carrosseries Jabbeke, Ypres et Roeselare
- Poursuite de l'extension de Van Mossel Carrosserie NV à une couverture nationale

Gestion des clusters



Bart van Koetsem
Directeur Générale/
Opérationnel



Koen Busschots
Directeur Financier

“ L'équipe enthousiaste de Van Mossel Carrosserie s'efforce chaque jour d'offrir la meilleure expérience client possible et de contribuer à la croissance de notre organisation



Développements

Cluster Sociétés de leasing

Stratégie

Avec les marques DirectLease, J&T Autolease, Van Mossel Autolease et Westlease, International Car Lease Holding (ICLH) est plus que jamais le partenaire de mobilité recommandé pour les entreprises et les particuliers. La synergie permanente entre notre service location, nos réseaux de concessionnaires et nos carrosseries simplifie considérablement la vie de nos clients en combinaison avec un parcours client optimal. Cette proposition unique nous permet également de maintenir et d'étendre cette avance dans la période de transition actuelle des motos traditionnelles vers la mobilité électrique. La vision d'International Car Lease Holding ne se concentre pas seulement sur les voitures particulières et les camionnettes, mais les vélos et les vélos électriques font également partie de notre vaste gamme.

Réalisé 2021

- Démarrage particulièrement réussi de notre activité Van Mossel Autolease dans l'Autopolis implantation au Luxembourg tant pour le segment B2B que pour le segment B2C
- Optimisation continue de la collaboration mutuelle entre la branche leasing, l'équipe de la flotte, nos propres concessionnaires et nos carrosseries
- Intégration de la flotte Amec et support client au sein de la grande organisation Van Mossel l'organisation
- Lancement du nouveau site B2B pour DirectLease avec des modalités supplémentaires
- Connexion de la Caisse d'Epargne à notre structure prêteuse

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Déploiement d'un outil performant pour mesurer objectivement la satisfaction de nos clients lors des différentes étapes du cycle de leasing
- Déploiement d'un soutien supplémentaire aux installations pour nos clients après la sélection du partenaire d'infrastructure de charge
- Présentation aux clients du concept Premium Service où les chauffeurs sont délestés au-delà des frontières de la marque
- Organisation d'une formation à l'assurance réussie pour les employés de l'organisation de leasing
- Extension de notre propre flotte de location courte durée pour assurer une mobilité maximale et absorber rapidement les délais de livraison plus longs

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Raccordement des premiers clients au produit Holiday Car où une voiture électrique est temporairement complétée par une voiture de vacances conventionnelle
- Extension de la facilité de financement au Luxembourg pour soutenir une forte croissance locale
- Poursuite du développement de la communication numérique, tant vers la flotte aux responsables ainsi qu'aux administrateurs individuels
- Développement, d'une part, d'une aide à la décision en ligne pour les clients afin d'accompagner la transition vers les flottes vertes, et d'autre part de notre communication digitale envers les gestionnaires de flotte et les chauffeurs individuels
- Poursuite de l'expansion des centres de location à court terme et de location pour poursuivre la croissance continue soutenir et centraliser nos activités de Car Remarketing en un seul endroit à Anvers chez Van Mossel Carrosserie

Gestion des clusters



Jan Deknuydt
Directeur Commercial

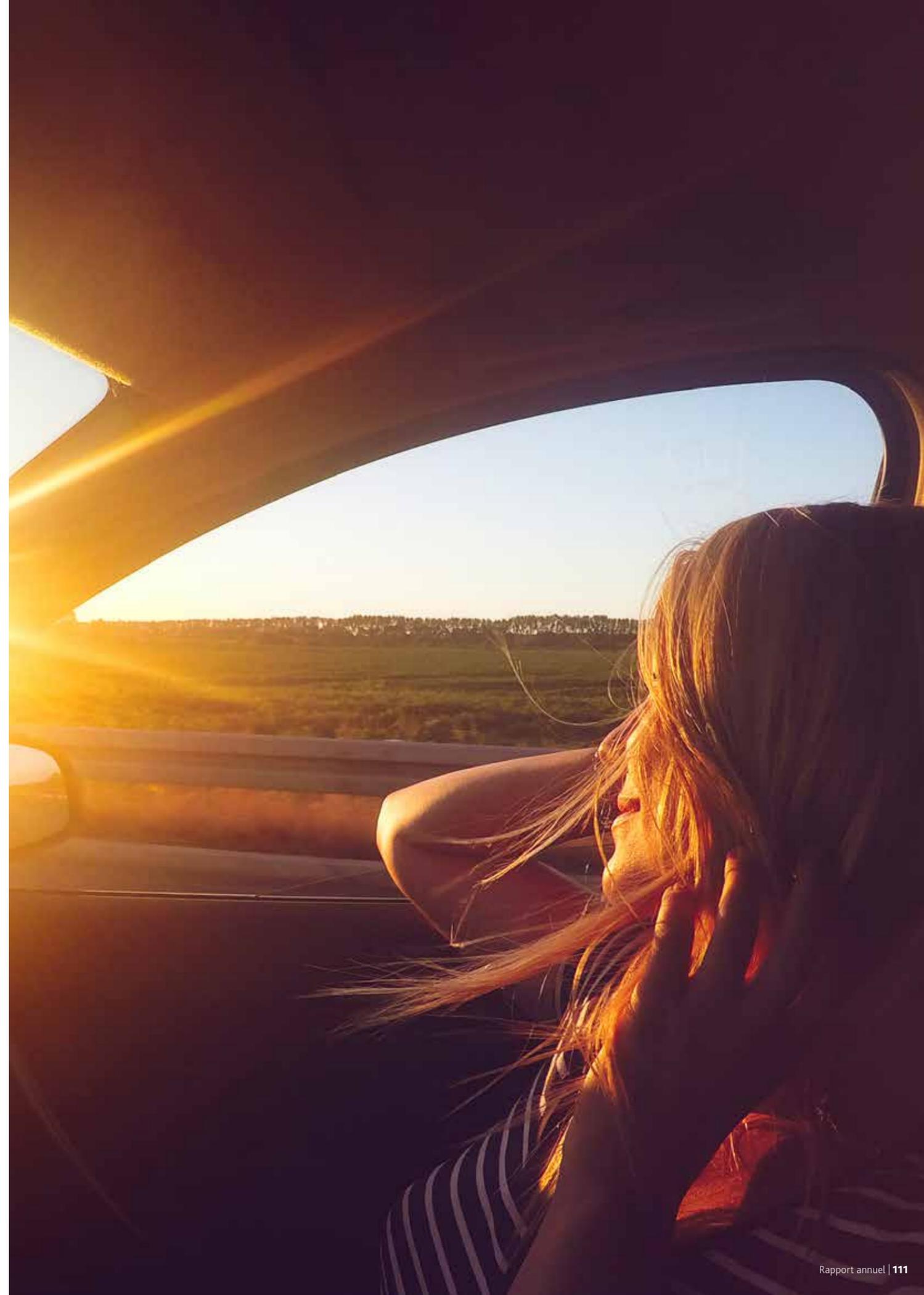


Marc Vandenberg
Directeur Opérationnel



Wim Batens
Directeur Financier

“ Nous avons réussi à réaliser une bonne croissance et à jeter les bases de notre croissance future. Ceci dans un marché très changeant et difficile, tout en maintenant une attention particulière à la satisfaction des clients et des employés.”





Développements

Partenaire automobile Van Mossel

Stratégie

Van Mossel Automotive Partner devient l'équipe commerciale de flotte la plus recommandée sur le marché belge, sur la base des résultats, de la qualité et de la satisfaction du client.

Nous y parviendrons grâce à notre approche multimarque et à la disponibilité de nos collaborateurs, en collaboration avec nos partenaires de leasing internes. Pour cela nous avons identifié 5 piliers :

1. Mise en place d'une stratégie d'acquisition de nouveaux clients
2. Développer l'activité avec les clients existants
3. Optimiser davantage la collaboration avec nos propres labels de location
4. Augmenter la qualité
5. Le projet One Voice

Réalisé 2021

- Recruter 150 nouveaux clients de flotte, qui ont commandé ensemble 1 099 nouveaux véhicules
- Mettre en place une équipe interne qui contacte et traite convenablement le secteur public
- Intégration de Fidenco et Autopolis au sein de l'équipe du personnel de la flotte
- Augmenter les ventes B2B de plus de 20 % par rapport à 2020
- La poursuite de la mise en place de la structure organisationnelle par le recrutement d'un premier directeur de flotte

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Acquisition de 37 nouveaux clients avec un volume de commandes de 174 voitures (fin mars 2022)
- 2 grosses transactions groupées (100 + 600 voitures) avec une société de location à court terme
- Signature de 2 nouveaux contrats-cadres sur 4 ans pour la Ville de Malines et IGEMO (tous deux du secteur public)
- La renégociation de la collaboration avec Arval, qui conduit à une orientation plus forte vers les ventes et l'après-vente
- Le lancement des premiers projets d'infrastructures de recharge avec notre nouveau partenaire

Plans 2022 (deuxième semestre)

- La mise en place définitive d'un plan de prospection pour Van Mossel Automotive Partner
- La mise en place d'un outil CRM efficace
- La mise en place d'un nouvel outil TCO
- Le développement d'un SLA modulaire en vente et après-vente
- L'élaboration d'une présentation de VMAP Belgique, liée à un message uniforme pour le marché

Direction Shared Services



Herwin Frickx
Responsable Van Mossel
Automotive Partner

“ Semer à relativement court terme de manière à créer un portefeuille de clients qui nous offre de bonnes perspectives à long terme, telle est la mission de VMAP en Belgique. ”

Développements

Département RH

Stratégie

Le département RH vise à attirer les bons employés dans l'organisation, à les retenir et à les déployer efficacement, ce qui se traduit par une contribution concrète et mesurable aux objectifs organisationnels. Le département RH est responsable de la politique stratégique du personnel, de la mise en œuvre de la politique du personnel et de la gestion du personnel.

Réalisé 2021

- Déploiement du tableau de bord RH (aperçu des chiffres de la gestion des RH)
- Conseils d'acquisition et mise en œuvre
- Mise en place du bail personnel
- Déploiement d'une politique de prévention à l'échelle de l'entreprise
- Marketing de recrutement

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Élaboration d'un règlement du travail uniforme Van Mossel BE
- Programmes d'intégration et de formation des nouveaux employés
- Formations en management pour tous les managers
- Élaboration de plans de formation versus subventions à la formation
- Poursuite de l'expansion de Campus Recruitment (collaboration mise en place avec les principales écoles en Belgique)

Plans 2022 (deuxième semestre)

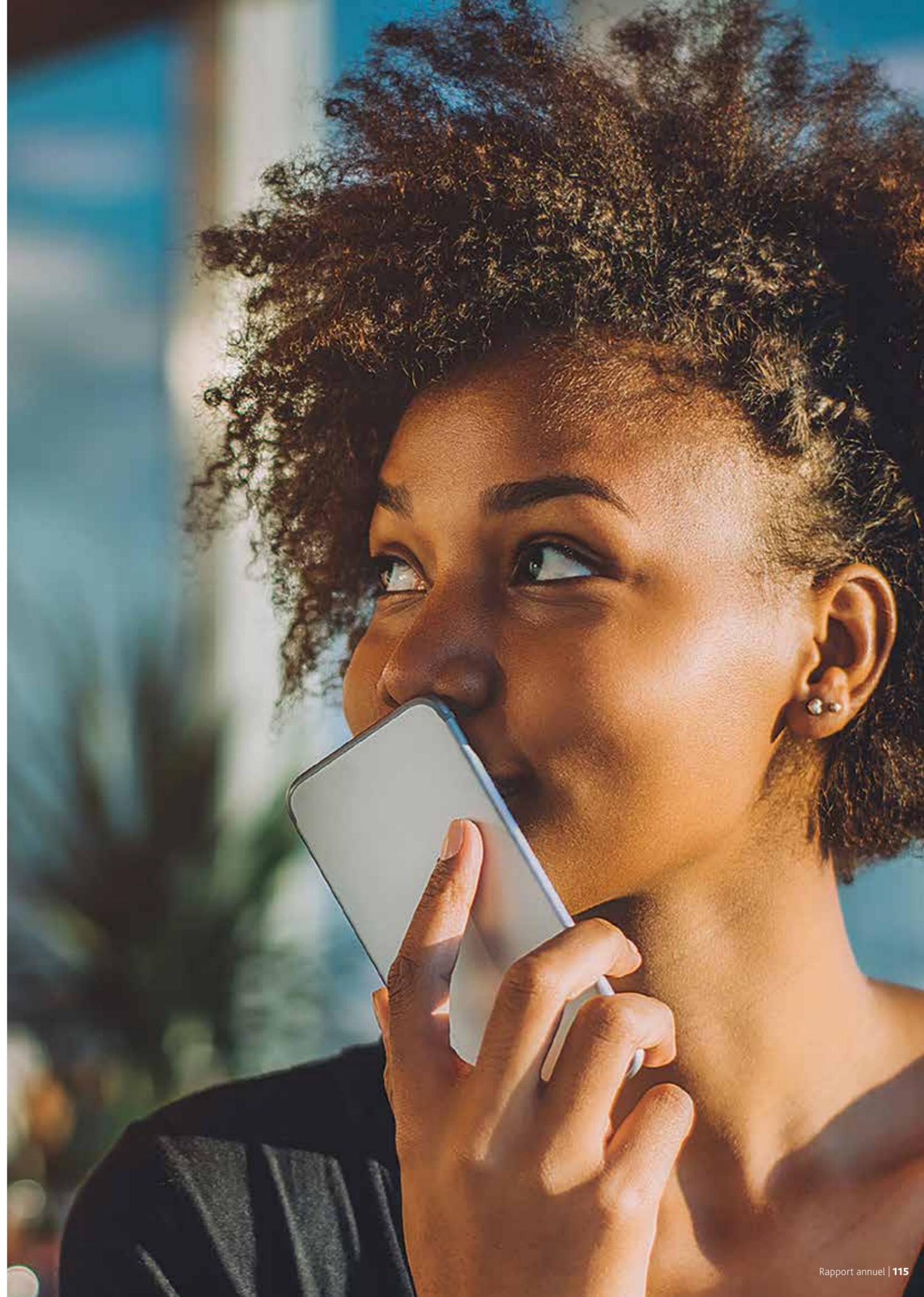
- Poursuite de l'intégration et de l'accompagnement des sociétés d'acquisition dans la structure Van Mossel
- Mise en place d'un nouveau système de recrutement (Talentfinder)
- Poursuite du développement de l'image de l'employeur (engagement de Brand Ambassadors, créer des offres d'emploi au format vidéo...)
- Mise en œuvre des employés de Fietselease
- Élargissement de l'équipe de recrutement pour un délai de réponse encore meilleur aux postes vacants et candidats au sein de Van Mossel

Direction Shared Services



Nadine Verhaegen
Directeur RH

“ En période d'innovation et de changement constants dans les RH, nous nous concentrons sur notre capital humain, où nous voulons être les meilleurs de notre profession en travaillant dur et en obtenant des résultats ensemble dans une culture entrepreneuriale et un climat de travail positif.



Développements

Département TIC

Stratégie

En plus de la mise en œuvre de notre nouveau centre de données redondant et de notre concentration accrue sur les migrations rapides à partir de nouvelles acquisitions, 2021 fut l'année de la sécurité informatique. Et en 2022, la sécurité informatique restera notre priorité absolue.

Nous y parvenons en segmentant le nouveau lieu de travail numérique, comme nous l'avons déjà fait avec notre centre de données et notre réseau d'entreprise. De cette façon, nous veillons à garantir la continuité des activités autant que possible en cas de catastrophe.

De plus, pour 2022, nous nous concentrerons principalement sur la sensibilisation des utilisateurs dans le domaine de la sécurité, en formant nos propres employés de Van Mossel à mieux reconnaître les messages de phishing et les logiciels malveillants et à pouvoir les anticiper de manière appropriée.

Réalisé 2021

- Achat et configuration du centre de données belge et locataire de messagerie
- Centralisation des différentes centrales téléphoniques
- Déploiement de lignes internet et télécom redondantes rapides
- Création autonome des systèmes DMS en interne

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Migration complète de 15 nouvelles succursales vers le standard Van Mossel
- Intégration de toutes les succursales belges sur le nouveau locataire de messagerie avec MFA
- Intégration d'un système autonome de sauvegarde des cyberattaques dans un centre de données dédié
- Mise en place des centres de contact client pour les différents clusters

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Migration International Car Lease Holding
- Poursuite de la migration des succursales restantes et nouvelles dans le domaine Infrastructure & systèmes DMS
- Établissement de la segmentation VLAN DMZ avec des systèmes externes (non-Van Mossel) et surveillance et contrôle de l'analyse active du réseau
- Intranet dynamique sécurisé (également accessible à nos travailleurs sans écran)
- Mise en place d'une solution de sécurité MDM

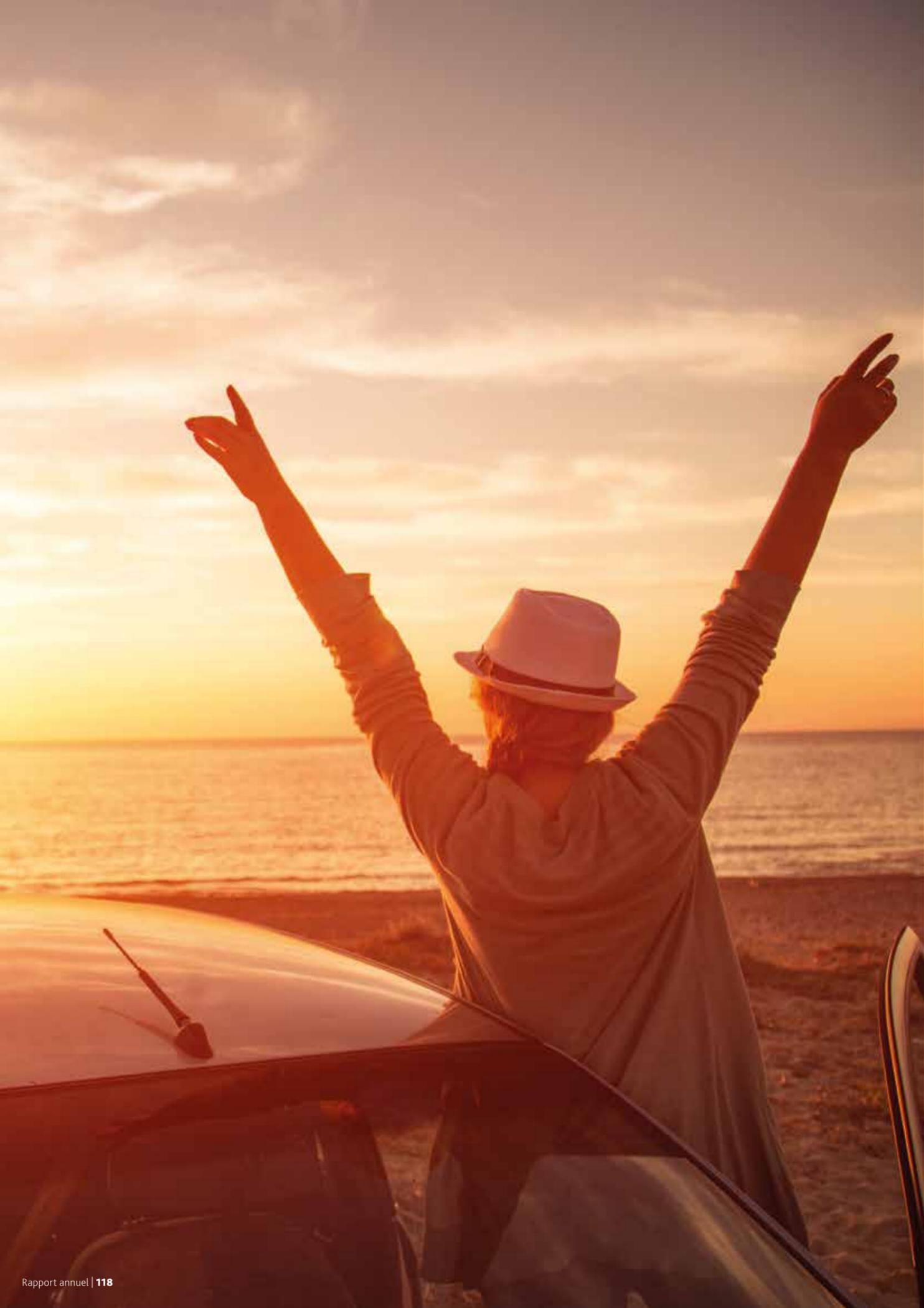
Direction Shared Services



Tim Meersman
Directeur TIC

“ Les entreprises investissent beaucoup dans les dernières technologies, pare-feu, cryptage et dispositifs de sécurité pour un accès sécurisé. Mais aucune de ces mesures ne s'attaque au maillon faible de la chaîne de sécurité. La sécurité informatique commence avec vous.





Développements

Département Procurement & Facility

Stratégie

En 2022, la stratégie choisie par l'équipe centrale procurement & facility sera poursuivie : regrouper les contrats d'achat existants dans l'ensemble du groupe (concessionnaires, leasing, carrosserie, siège social, etc.) pour standardiser les conditions d'achat et optimiser les conditions, vérifier les conditions d'achat existantes avec le marché, pour professionnaliser le processus d'achat et aussi pour réaliser plus de réciprocité.

Réalisé 2021

- Conclusion des contrats de location annuels avec les équipementiers (voitures et pneumatiques), monteurs de pneus et autres partenaires
- Appel d'offres global (concessionnaires & leasing) pour un allègement total pour l'infrastructure de recharge finalisée et accompagnement continu dans la mise en œuvre de ce projet
- Demande de prix pour les terminaux de paiement d'achat avec support technique et traitement des transactions, ce qui a abouti à 2 nouveaux contrats avec de grandes économies de coûts
- Contrat-cadre pour la location de machines à café et l'achat de café et d'accessoires avec réciprocité contractuelle correspondante
- Mise en place d'un plan d'approvisionnement avec la contribution des différents clients internes et création de synergies entre concessionnaires et leasing ainsi que l'élargissement de la collaboration avec Van Mossel Pays-Bas

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Suivi du paiement des accords de bonus 2021 et renouvellement des accords de bonus pour 2022 pour International Car Lease Holding et le réseau Van Mossel Automotive Groep
- Finalisation de l'appel d'offres pour le nettoyage régulier des emplacements des concessionnaires, ateliers de carrosserie pour les sites de Van Mossel Automotive Groep avec attribution de contrat d'un fournisseur par région et ce pour les 3 régions définies
- Mise en place de contrats BeNe pour les fournisseurs fixes identiques pour, entre autres, le petit matériel, les plantes artificielles, la musique, etc.
- Mise en place d'une boîte aux lettres facility avec gestion des tickets, organisation facility avec distribution régionale et lien avec l'équipe immobilière
- Collaboration avec Facilities & Achat Pays-Bas lors du choix d'un outil d'installation global pour la centralisation des informations sur le bâtiment, l'assistance, la gestion et la maintenance, QSHE et la gestion des fournisseurs et des contrats

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Lancement d'un appel d'offres pour le nettoyage de vitres / nettoyeur de vitres sur les sites de Van Mossel Automotive Groep et séparément appel d'offres de nettoyage avant livraison projets de construction
- Benchmark des vêtements d'entreprise ainsi que des accessoires sanitaires dans le réseau Van Mossel Automotive Groep
- Demande de prix systématique pour les services de maintenance et d'installation
- Lancement d'un appel d'offres d'assistance pour International Car Lease Holding
- Appui à la mise en place d'une cellule logistique et à la passation des marchés aux partenaires de transport après appel d'offres

Direction Shared Services



Marleen Denoo
Directeur Procurement
& Facility



Jean Desmedt
Responsable
Procurement &
Concessionnaires

“ « Mesurer, c'est savoir » - chez Van Mossel, nous nous efforçons d'obtenir des données et des informations correctes comme point de départ du dialogue avec les partenaires plutôt que des hypothèses.

Développements

Département Marketing

Stratégie

- Mettre Van Mossel Automotive Groep sur la carte en Belgique en tant que référence dans le paysage de la mobilité. Pour nos clients en misant au maximum sur la satisfaction client et pour nos collaborateurs grâce à l'accent mis sur la Marque Employeur et une communication transparente.
- Rapprocher les services marketing des différents clusters et services partagés pour un maximum de fertilisation croisée et un renforcement de l'esprit Van Mossel.
- Poursuivre la transformation numérique en mettant en relation les différents partenaires (numériques) pour contacter nos clients et prospects plus efficacement et les capter. Dans le cadre de la stratégie 'Always On', nous voulons faire de Van Mossel Belgique une priorité.

Réalisé 2021

- Optimisation du parcours client sur le site néerlandophone www.vanmossel.be
- Campagnes médiatiques nationales
- Extension de l'équipe marketing avec une expertise (numérique) et renforcement des différents clusters de marques pour un ancrage local
- Lancement de shared services : Service Premium, Garantie Premium, Assistance Premium et assurances Van Mossel
- Renforcement des relations publiques et de la communication grâce à une forte présence organique dans la presse belge

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Création d'un site web en français pour Van Mossel Belgique
- Démarrage de la campagne de branding de Van Mossel Belgique
- Elaboration de Van Mossel Universe comme première étape vers la transformation numérique
- Stratégie numérique 'Always On' à partir de l'optimisation du référencement et du lancement des campagnes digitales

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Lancement de la salle d'exposition virtuelle où la gamme complète des stocks de voitures neuves et d'occasion pour la Belgique sera regroupée
- Lancement de la Van Mossel Employer Branding avec une campagne vidéo et une plateforme de communication interne
- Campagnes médiatiques nationales pour renforcer la marque Van Mossel et sa notoriété
- Poursuivre le déploiement de Van Mossel CI et de l'identité d'entreprise et la mise en œuvre aux différents emplacements et produits pour l'uniformité

Direction Shared Services



Charlotte Verbrugge
Directeur du Marketing

“ Cette année, nous plongeons la Belgique dans l'univers Van Mossel. Grâce à une image de marque nationale forte et à un ancrage local intelligent, nous nous positionnerons comme le partenaire de mobilité par excellence.



Développements

Service Legal & Compliance

Stratégie

Le département Legal & Compliance est et restera un point de contact pour tous les employés de Van Mossel Automotive Groep, composé des différents concessionnaires, sociétés de leasing et sociétés de dommages, et propose des solutions de première ligne pour les questions urgentes et moins urgentes. L'accessibilité et l'accès sont importants et permettent d'offrir une réponse rapide et efficace aux problèmes juridiques de toute nature.

Par ailleurs, le département Legal & Compliance assure :

- L'assistance dans la gestion des conflits avec les clients et/ou des tiers
- L'accompagnement dans la conclusion de différents types de contrats
- La coordination des services juridiques par des tiers tels que des avocats et des conseillers
- La tenue à jour des obligations du droit des sociétés

Réalisé 2021

- Visibilité du propre service juridique au sein de Van Mossel Belgique Élargir le groupe automobile pour que les problèmes juridiques soient d'abord soumis et traités en interne ;
- Accompagnement juridique des différentes acquisitions au sein de Van Mossel
- Accompagnement juridique pour diverses transactions immobilières au sein de Van Mossel
- Rédaction, révision et optimisation des contrats et conditions générales afin de pouvoir réduire au minimum les litiges sur cette base
- Reconnaissance des constructeurs automobiles et des sociétés de leasing comme intermédiaire d'assurance à titre accessoire auprès de la FSMA en vue d'offrir des assurances aux clients

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Mise en place de nouveaux contrats de leasing et conditions Shortlease & Rent
- Accompagnement juridique des différentes acquisitions et transactions immobilières au sein de Van Mossel, et suivi des obligations de clôture
- Mise à jour de la politique de confidentialité et d'autres documents liés au RGPD
- Révision des contrats de travail et des règlements de travail au sein des différentes entités de Van Mossel

Plans 2022 (deuxième semestre)

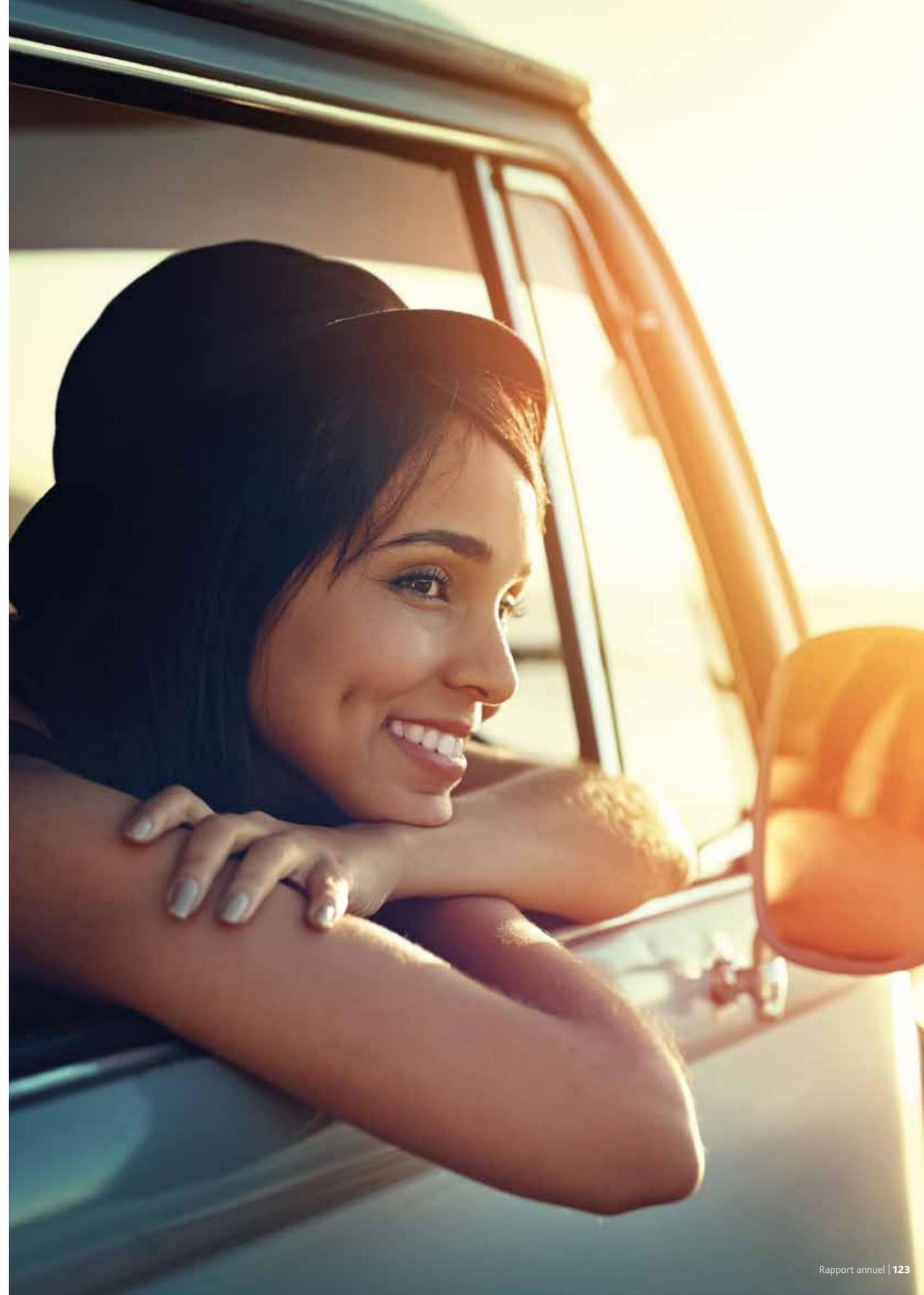
- Poursuite de l'optimisation des procédures de collecte et de valorisation auprès des sociétés de leasing et des concessionnaires et collaboration avec divers cabinets d'avocats
- Poursuite de l'élaboration de la problématique RGPD, spécifiquement pour les entités belges
- Centralisation de tous les contrats au sein de Van Mossel grâce à l'optimisation de la base de données Legisway
- Accompagner les futures acquisitions et transactions immobilières
- Élaboration d'un règlement de gestion avec une description concrète des différentes compétences

Direction Shared Services



Lien Huysmans
Responsable Juridique

“ Chaque rouage est important pour que l'ensemble fonctionne. Tous les concessionnaires, centres de voitures d'occasion, ateliers de carrosserie et sociétés de leasing, connectés via les Shared Services, font de Van Mossel la famille qu'elle est aujourd'hui. ”





Développements

Département Finance

Stratégie

Finance & Control fournit des conseils fonctionnels aux processus administratifs et financiers au sein de Van Mossel Automotive Groep. Les tâches et responsabilités suivantes en relèvent :

- Préparer des rapports précis sur les performances de l'entreprise pour les parties prenantes internes et externes telles que les actionnaires, les banques et la gestion (de groupe)
- Rapport clair et correct des KPI pour la direction (de cluster) afin de lui permettre de gérer les activités de la bonne manière
- Suivi et contrôle du fonds de roulement
- Optimisation des processus financiers
- Gérer les facilités de financement ainsi que rendre compte aux banques dans ce cadre
- Suivi des contrôles gouvernementaux (impôts directs et indirects)
- Contrôler et organiser le processus d'audit

Réalisé 2021

- Prise en charge de l'intégration financière des acquisitions du groupe Fidenco, Autopolis (Lux) et Van Mossel Devos-Capoen
- Centralisation des services factiers au sein des clusters des sociétés acquises
- Mettre en place des structures de cluster au sein du groupe ex-Fidenco avec des processus financiers et administratifs clairement alignés
- Élargissement des équipes financières dans le cadre de la structure du cluster et de la division
- Extension des facilités de financement dans le cadre des acquisitions (concessionnaire holding) et croissance organique (leasing)

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Poursuite de l'expansion de l'équipe financière shared services Belux
- Optimisation du fonds de roulement en déséquilibrant les bâtiments et les installations de biens en location
- Mise en place de rapports quotidiens plus intenses en lien avec l'expansion de Van Mossel Financial Services et vente de Van Mossel Assurances et Financement
- Mettre en place une facilité de financement Leasing Luxembourg pour soutenir les activités en forte croissance
- Poursuite de la simplification de la structure de l'entreprise par la fusion de sociétés et consolidation des contrats de vente des importateurs

Plans 2022 (deuxième semestre)

- Assurer l'intégration financière des acquisitions (notamment Group Vereenooghe)
- Développer l'organisation Van Mossel Financial Services Belux dans le cadre de l'organisation du groupe Van Mossel Financial Services
- Élargissement des facilités de financement dans le cadre des acquisitions (notamment Group Vereenooghe)
- Mettre en place un rapport détaillé du fonds de roulement à partir de l'outil BI pour tous les clusters
- Mise en place d'un nouveau package de consolidation incluant le rapport de gestion

Direction Shared Services



Nico Verhulst
Directeur Financier

“ Des données détaillées et précises apportent la tranquillité d'esprit à une organisation et permettent de prendre les bonnes décisions. ”

DÉVELOPPE- MENTS

LUXEMBOURG

Développements

Groupe Opel, Fiat, Jeep, Alfa Romeo, Abarth, Hyundai, Suzuki, MG

Stratégie

Notre stratégie consiste à offrir à nos clients luxembourgeois un large choix de marques de voitures et de services de mobilité et de financement. Notre devise « You drive, we care » nous pousse chaque jour à atteindre l'excellence en matière de service à la clientèle et de confort dans tous les aspects de la mobilité. Le « One Stop Shopping » a été élaboré par nos équipes dévouées et pleinement engagées autour des éléments suivants :

- Vente de voitures neuves du groupe Stellantis, qui représente les marques Opel, Fiat, Abarth, Alfa Romeo et Jeep, ainsi que Hyundai, Suzuki, MG, Corvette, Chevrolet et Cadillac
- Vente d'utilitaires Opel, Maxus et Fiat
- Entretien et réparation de nos marques par des experts qualifiés
- Divers services pour faciliter la vie de nos clients, tels que « Key & Go », un service de stockage de pneus
- Financement et leasing opérationnel (Van Mossel Autolease Luxembourg)
- Une large gamme de voitures d'occasion certifiées et de voitures d'occasion « exclusives » de nos marques et d'autres marques sur le marché

Notre part de marché de 10,5 % des voitures neuves immatriculées au Luxembourg démontre notre stratégie consistant à prendre la plus grande part de nos marques et à offrir à nos importateurs un partenaire important et dévoué à leur marque.

Réalisé en 2021

- Intégration de la gestion d'Autopolis selon les normes et standards du Van Mossel Automotive Groep :
 - Alignement des rapports financiers et des autres KPI
 - Alignement des normes en RH
 - Alignement des structures de direction
 - Alignement des relations de coûts indirects
 - Développement de relations commerciales pour l'acquisition des véhicules d'occasion
- STELLANTIS : organisation des marques FCA et Opel autour de la nouvelle stratégie de Stellantis :
 - Stratégie pour les utilitaires légers
 - Mise à niveau du show-room Opel
 - Pleins feux sur les véhicules électriques
- Développer notre stratégie de vente de voitures d'occasion dans le nord du pays à Fridhaff/Diekirch. Cela nous permet de proposer à nos clients du nord du pays un choix de 180 voitures d'occasion sélectionnées et assurées.

Réalisé 2022 (premier semestre)

- Rénovation du bâtiment Autopolis à Bertrange (siège social) pour offrir à nos clients, aux employés, importateurs et actionnaires une expérience au niveau des normes et standards du Van Mossel Automotive Groep.
- Développement d'un service commercial « Exclusive Cars » pour proposer à nos clients des marques de voitures de luxe et de sport.
- Développement stratégique du Leasing Opérationnel pour nos clients particuliers et nos clients B2B. L'objectif est de faciliter l'expérience de mobilité de nos clients et de la rendre plus confortable, alors qu'ils n'ont qu'un seul point de contact dans le showroom.

Plans 2022 (deuxième semestre)

Dans l'objectif de fortement améliorer l'expérience de nos clients et de nos collaborateurs, nous avons démarré un processus d'innovation digitale de nos opérations globales. Ce projet stratégique est guidé par un partenariat avec Luxinnovation et le Ministère de l'économie Luxembourgeois. Ce projet aura un impact positif sur chaque département de notre organisation et permettra de dynamiser et rationaliser nos opérations au journalier dans un but d'offrir à nos clients un bien meilleur niveau de service et d'efficacité pour leur satisfaction.

Gestion des clusters



Marc Devillet
Directeur Général



Eric Philippe
Directeur Financier



Stéphanie Maurice
Directeur RH

“ « You drive, We care » est encore plus que jamais notre ambition. Grâce à la force de Van Mossel Automotive Groep et au professionnalisme de nos collaborateurs, nous assurons à nos clients une expérience résolument moderne et efficace en matière de Service à la Mobilité.



SUCCU-

RSALES

Répertoire d'adresses

Van Mossel Automotive Groep

Van Mossel Shared Services	Biesbosweg 14	5145 PZ Waalwijk	
Services financiers Van Mossel	Biesbosweg 14	5145 PZ Waalwijk	
Van Mossel Automotive Partner	Kleiweg 5	5145 NA Waalwijk	
Van Mossel Logistique	Kleiweg 5	5145 NA Waalwijk	
Van Mossel Car Solutions	Hectorstraat 7	5047 RE Tilbourg	

Cluster Volkswagen/Audi

Centre Audi Tilbourg	Kraaivenstraat 14	5048 AB Tilbourg	
Volkswagen Véhicules Utilitaires Centre Tilburg	Kraaivenstraat 4	5048 AB Tilbourg	
Centre de véhicules utilitaires Van Mossel Waalwijk	Kleiweg 5	5145 NA Waalwijk	
Van Mossel Waalwijk	Van Andelstraat 1	5141 PB Waalwijk	
Van Mossel Weert	Edisonlaan 1	6003 DB Weert	
Van Mossel Valkenswaard	Dragonder 16	5554 GM Valkenswaard	
Van Mossel Tilbourg	Ringbaan Noord 65	5046 AA Tilbourg	
Van Mossel Hapert	Oude Provincialweg 84	5527 AH Hapert	
Van Mossel Oisterwijk	Bedrijfsweg 17	5061 JX Oisterwijk	

Cluster SEAT/SKODA

Van Mossel Seat Skoda Tilbourg	Kraaivenstraat 13	5048 AB Tilbourg	
Van Mossel Seat Skoda Waalwijk	Van Andelstraat 11	5141 PB Waalwijk	
Van Mossel Occasions Tilbourg	Kraaivenstraat 13	5048 AB Tilbourg	

Cluster Alfa Romeo/Jeep/Fiat/Abarth/Fiat Professional/Mopar (service pièces)

Van Mossel Breda	Minervum 7001 C	4817 ZL Breda	
Van Mossel Tilbourg	Kraaivenstraat 20	5048 AB Tilbourg	

Cluster Van Mossel Peugeot / Citroën / DS

Van Mossel Citroën DS Amsterdam	Pieter Braaijweg 2	1114 AJ Amsterdam	
Van Mossel Peugeot Amstelveen	Bouwerij 6	1185 XX Amstelveen	
Van Mossel Peugeot Amsterdam Noord	Johan van Hasseltweg 65	1021 KN Amsterdam	
Van Mossel Peugeot Amsterdam Zuid-Oost	Klokkenbergweg 29	1101 AK Amsterdam	
Van Mossel Peugeot Heemstede	Cruquiusweg 37 C	2102 LS Heemstede	
Van Mossel Peugeot Leyde-Leiderdorp	Van der Valk Boumaweg 2	2352 JC Leiderdorp	
Van Mossel Peugeot Lisse-Hillegom	Arnoudstraat 18	2182 DZ Hillegom	
Van Mossel Peugeot Citroën Heemskerk	Rijksstraatweg 54	1964 LK Heemskerk	
Van Mossel Peugeot Citroën Purmerend	Component 84	1446 WP Purmerend	
Van Mossel Peugeot Citroën Zaandam	Kleine Tocht 23	1507 CB Zaandam	
Van Mossel Peugeot Citroën Zwaag/Hoorn	De Marowijne 59	1689 AR Zwaag	
Van Mossel Peugeot Citroën DS Alkmaar	Helderseweg 55B	1817BB Alkmaar	

Cluster Van Mossel Hyundai

Van Mossel Hyundai Leeuwarden	Orionweg 51	8938 AG Leeuwarden	
Van Mossel Hyundai Groningue	Odenseweg 1	9723 HA Groningue	
Van Mossel Hyundai Heerenveen	Parc d'activités Friesland-West 53-1	8447 SL Heerenveen	

Cluster Van Mossel Kia

Van Mossel Kia Amersfoort	Maanlander 12	3824 MP Amersfoort	
Van Mossel Kia Apeldoorn	Oude Apeldoornseweg 40B	7333 NS Apeldoorn	
Van Mossel Kia Harderwijk	Lorentzstraat 25	3846 AV Harderwijk	
Van Mossel Kia Hengelo	Holtersweg 30	7556 BX Hengelo	
Van Mossel Kia Zwolle	Oude Meppelerweg 2	8024 AB Zwolle	

Cluster Van Mossel Jaguar Landrover

Van Mossel Jaguar Land Rover Apeldoorn	Oude Apeldoornseweg 40A	7333 NS Apeldoorn	
Van Mossel Jaguar Land Rover Zwolle	Oude Meppelerweg 2	8024 AB Zwolle	
Van Mossel Jaguar Land Rover Groningue	Odenseweg 1	9723 HA Groningue	

Cluster Van Mossel Mercedes-Benz/smart

Van Mossel Gouda	Grote Esch 50	2841 MJ Gouda	
Van Mossel Rotterdam (Autostrada)	Autolettestraat 4	3063 NP Rotterdam	
Van Mossel Rotterdam (Charlois)	Driemanssteeweg 690A	3084 CB Rotterdam	
Van Mossel Rotterdam (Spaanse Polder)	Schuttevaerweg 18	3044 BB Rotterdam	

Véhicules utilitaires Cluster Mercedes-Benz Van Mossel

Van Mossel Vans & Trucks Dordrecht	Pieter Zeemanweg 50	3316 GZ Dordrecht	
Van Mossel Vans & Trucks Rotterdam (Charlois)	Driemanssteeweg 20	3084 CB Rotterdam	
Van Mossel Vans & Trucks Bergschenhoek	Bergweg-Zuid 102	2661 CV Bergschenhoek	
Van Mossel Vans & Trucks Rotterdam (Spaanse Polder)	Schuttevaerweg 18	3044 BB Rotterdam	
Van Mossel Vans & Trucks Gouda	Grote Esch 46	2841 MJ Gouda	

Cluster Van Mossel Ford

Van Mossel Ford Den Bosch	Afrikalaan 2	5232 BD s Hertogenbosch	
Van Mossel Ford Eindhoven	Meerenakkerweg 3A	5652 AR Eindhoven	
Van Mossel Ford Helmond	Varenschut 17J	5705 DK Helmond	
Van Mossel Ford Roermond	Sodaweg 3	6049 CM Roermond/Herten	
Van Mossel Ford Tilbourg	Kraaivenstraat 20	5048 AB Tilbourg	
Van Mossel Ford Veghel	Vanderlandelaan 1	5466 RE Veghel	
Van Mossel Ford Waalwijk	Van Andelstraat 11	5141 PB Waalwijk	
Van Mossel Ford Weert	Edisonlaan 5	6003 DB Weert	
Van Mossel Ford Roosendaal	Belder 34	4704 RK Roosendaal	
Van Mossel Ford Breda	Minervum 7001 C	4817 ZL Breda	
Van Mossel Ford Vlissingen	Marie Curieweg 5	4389 WB Ritthem	
Van Mossel Ford Terneuzen	Handelspoort 8	4538 BN Terneuzen	
Van Mossel Ford Hulst	Evenaar 1	4561 PG Hulst	
Van Mossel Ford Goes	Eberhardtweg 2	4462 HH Goes	
Van Mossel Ford Middelharnis	De Hofjes 42	3241 ML Middelharnis	

Cluster Van Mossel Isuzu

Van Mossel Isuzu Goes	Eberhardtweg 2	4462 HH Goes	
Van Mossel Isuzu Terneuzen	Handelspoort 8	4538 BN Terneuzen	
Van Mossel Isuzu Rotterdam	Driemanssteeweg 20	3084 CB Rotterdam	
Van Mossel Isuzu Dordrecht	Pieter Zeemanweg 50	3316 GZ Dordrecht	

Cluster Van Mossel Opel

Van Mossel OPC Opel Den Bosch	Afrikalaan 2	5232 BD s-Hertogenbosch	
Van Mossel OPC Opel Oosterhout	De Boedingen 8	4906 BA Oosterhout	
Van Mossel OPC Opel Tilbourg	Kraaivenstraat 8	5048 AB Tilbourg	
Van Mossel OPC Opel Veghel	5466 RE Veghel	5466 RE Veghel	
Van Mossel OPC Opel Middelharnis	De Hofjes 42	3241 ML Middelharnis	
Van Mossel OPC Opel Roosendaal	Bredaseweg 243	4705 RN Rosendaal	
Van Mossel OPC Opel Goes	Pearyweg 19	4462 GT Goes	
Van Mossel OPC Opel Breda	Minervum 7001 A	4817 ZL Breda	
Van Mossel OPC Opel Terneuzen	Handelspoort 8	4538 BN Terneuzen	
Van Mossel OPC Opel Hulst	Evenaar 1	4561 PG Hulst	
Van Mossel Occasions Breda	Minervum 7001	4817 ZL Breda	

Cluster Van Mossel MG

Van Mossel MG Amsterdam	Pieter Braaijweg 2	1114 AJ Amsterdam	
Van Mossel MG Breda	Minervum 7001 B	4817 ZL Breda	
Van Mossel MG Rotterdam	Koperstraat 18	3067 GL Rotterdam	
Van Mossel MG La Haye (centre commercial Westfield)	Liguster 202	2262 AC Leidschendam	
Van Mossel MG Nimègue	Rietgraaf 5	6678 PJ Oosterhout	

Cluster Van Mossel Renault/Dacia/Nissan

Van Mossel Nissan Amsterdam	Schepenberweg 43	1105 AS Amsterdam	
Van Mossel Renault Dacia Nissan Rotterdam	Koperstraat 16-18	3067 GL Rotterdam	
Van Mossel Renault Dacia Nissan Gorinchem	Edisonweg 7	4207 HE Gorinchem	
Van Mossel Renault Dacia Spijkenisse	Maaswijkweg 1	3203 LG Spijkenisse	
Van Mossel Renault Dacia Nissan Tiel	Stephensonstraat 1-3	4004 JA Tiel	
Van Mossel Renault Dacia Waalwijk	Van Andelstraat 3	5141 PB Waalwijk	
Van Mossel Renault Culemborg	Ant. Van Diemenstraat 40	4104 AE Culemborg	
Van Mossel Renault Rotterdam (Sud)	Charloisse Lagedijk 946	3088 LA Rotterdam	
Van Mossel Renault Wijk à Duurstede	Graaf van Lynden van Sandenburgweg 2A	3962 RB Wijk à Duurstede	
Van Mossel Renault Zaltbommel	Van Voordenpark 18	5301 KP Zaltbommel	
Van Mossel Dorzo Renault Dacia Nissan Flardingue	Hoogstad 101	3131 KX Flardingue	
Van Mossel Renault Dacia Barendrecht	Krakau 3	2993 LV Barendrecht	
Van Mossel Renault Dacia Breda	Huifakkerstraat 3	4815 PN Breda	
Van Mossel Renault Dacia Nissan Dordrecht	Mijlweg 71	3316 BE Dordrecht	
Van Mossel Renault Dacia Etten-Leur (ferme au T2/T3)	Ecustraat 5	4879 NP Etten-Leur	
Van Mossel Renault Roosendaal (en construction)	Vlierwerf 7	4704 SB Rosendaal	

Cluster Van Mossel Occasion Centre

Van Mossel Mega Occasion Centre Tilbourg	Kraaivenstraat 6	5048 AB Tilbourg	
Van Mossel Mega Occasion Centre Utrecht	Kate Ter Horstingel 1	3543 WB Utrecht	
Van Mossel Mega Occasion Centre Leeuwarden	Orionweg 51	8938 AG Leeuwarden	
Van Mossel Mega Occasion Centre Goes	Pearyweg 19	4462 GT Goes	
Van Mossel Outdoor Occasions	Bedrijfsweg 17	5061 JX Oisterwijk	
Occasions exclusives Van Mossel	Pieter Braaijweg 2	1114 AJ Amsterdam	
Van Mossel Mega Occasion Centre Hengelo	Goudstraat 70	7554 NE Hengelo	

Van Mossel Autoschade Groep

Van Mossel Autoschade Middelburg	Klarinetweg 4	4337 RA Middelburg	
Van Mossel Autoschade Alkmaar	Koelmalaan 67	1812 PR Alkmaar	
Van Mossel Autoschade Amsterdam - Lijnden	Sydneystraat 12	1175 GN Lijnden	
Van Mossel Autoschade Goes	Scottweg 2	4462 GS Goes	
Van Mossel Autoschade Breda	Konijnenberg 101	4825 BC Breda	
Van Mossel Autoschade La Haye	Vrij-Harnasch 118	2635 BZ Den Hoorn	
Van Mossel Autoschade Eindhoven	Steenoven 7	5626 DK Eindhoven	
Van Mossel Autoschade Groningue	Osloweg 122/A	9723BX Groningue	
Van Mossel Autoschade Hapert	Energieweg 5	5527 AH Hapert	
Van Mossel Autoschade Hengelo	Binnenhavenstraat 87	7553 GH Hengelo	
Van Mossel Autoschade High Tech Rotterdam	Driemanssteeweg 690C	3084 CB Rotterdam	
Van Mossel Autoschade High Tech Zwolle	Nervistraat 3	8013 RS Zwolle	
Van Mossel Autoschade Hoorn	De Marowijne 55	1689 AR Zwaag	
Van Mossel Autoschade Nimègue	Rietgraaf 5A	6678 PJ Oosterhout GLD	
Van Mossel Autoschade Oirschot	De stad 1C	5688 NX Oirschot	
Van Mossel Autoschade Roosendaal	Belder 100	4704 RK Roosendaal	
Van Mossel Autoschade Rotterdam	Driemanssteeweg 690D	3084 CB Rotterdam	
Van Mossel Autoschade Tilbourg	Ringbaan Noord 65	5046 AA Tilbourg	
Van Mossel Autoschade Bergen op Zoom	Marconilaan-Noord 63	4614 HB Bergen op Zoom	
Van Mossel Autoschade Utrecht	Perronlaan 2	3534 BG Utrecht	
Van Mossel Autoschade Waalwijk	Zinkerweg 7	5145 NL Waalwijk	
Van Mossel Autoschade Weert	Edisonlaan 10	6003 DB Weert	
Van Mossel Autoschade Zwolle	Simon Stevinweg 1 & 3	8013NA Zwolle	
Van Mossel Autoschade Buurmalsen	Rijksstraatweg 9A	4197 BA Buurmalsen	

International Car Lease Holding

DirectLease Belgique	Noordersingel 19	B-2140 Anvers	
DirectLease Allemagne	Am Seestern 4	D-40547 Düsseldorf	
DirectLease Pays-Bas	Goudstraat 70	7554 NE Hengelo	
DirectLease Luxembourg	Zone d'activités Bourmicht	L-8070 Bertrange	
J&T Autolease Allemagne	Am Seestern 4	D-40547 Düsseldorf	
J&T Autolease Pays-Bas	Kraaivenstraat 4	5048 AB Tilbourg	
Van Mossel Autolease Tilbourg	Kraaivenstraat 4	5048 AB Tilbourg	
Van Mossel Autolease Amsterdam	Pieter Braaijweg 2	1114 AJ Amsterdam	
Van Mossel Autolease Groningue	Wismarweg 9	9723 HC Groningue	
Van Mossel Autolease Groningue	Wismarweg 9	9723 HC Groningue	
Van Mossel Autolease Hengelo	Holtersweg 30	7556 BX Hengelo	
Van Mossel Autolease Leeuwarden	Orionweg 51	8938 AG Leeuwarden	
Van Mossel Autolease Rotterdam	Driemanssteeweg 690B	3084 CB Rotterdam	
Van Mossel Autolease Weert	Edisonlaan 10	6003 DB Weert	
Van Mossel Autolease Sud-Ouest	Pearyweg 19	4462 GT Goes	
Van Mossel Autolease Zwolle	Simon Stevinweg 1 & 3	8013NA Zwolle	
Van Mossel Autolease Luxembourg	Zone d'activités Bourmicht	L-8070 Bertrange	
Van Mossel Shortlease & Rent Waalwijk	Schutweg 6a	5145 NP Waalwijk	
Van Mossel Shortlease & Rent Rotterdam	Driemanssteeweg 690B	3084 CB Rotterdam	
Van Mossel Shortlease & Rent Groningue	Handelweg 18	9482 WE Tynaarlo	
Van Mossel Autolease Nimègue	Rietgraaf 5A	6678 PJ Oosterhout GLD	
Westlease Kuurne	Kleine Tapuitstraat 18	B-8540 Deerlijk	
Westlease Namur	Avenue d'Ecolys 2 Bte 20	B-5020 Suarlée (Namur)	
Westlease Luxembourg	Zone d'activités Bourmicht	L-8070 Bertrange	

Cluster Van Mossel Opel

Van Mossel Opel Anvers	Noorderlaan 32	2060 Anvers	
Van Mossel Opel Wilrijk	Boomsesteenweg 501	2610 Wilrijk	
Van Mossel Opel Malines	Jubellaan 82	2800 Malines	
Van Mossel Opel Bree	Meeuwkerkezel TZ 24	3960 Bree	
Van Mossel Vervloet Opel Lier	Marnixdreef 2	2500 Lier	

Cluster Van Mossel Fiat/Jeep/Alfa Romeo Belgique

Van Mossel Bruyninx FCA Hasselt	Hellebeemden 2	3500 Hasselt	
Van Mossel Bruyninx FCA Overpelt	Lindelsebaan 110	3900 Overpelt	

Cluster Van Mossel PSA

Van Mossel Citroën Genk	Evence Coppélaan 90	3600 Genk	
Van Mossel Peugeot, Citroën, DS Hasselt	Hellebeemden 2A	3500 Hasselt	
Van Mossel Nissan Kia Hasselt	Hellebeemden 4	3500 Hasselt	
Van Mossel Citroën, Peugeot, Kia Saint-Trond	Luikersteenweg 94-96	3800 Saint-Trond	
Van Mossel Citroën, Peugeot, Nissan Tongres	Maastrichtersteenweg 465	3700 Tongres	
Van Mossel Peugeot Genk	Evence Coppélaan 90	3600 Genk	
Van Mossel Van Kelst Citroën Peugeot Schriek	Schriekstraat 114	2223 Schriek (Heist op den Berg)	
Van Mossel Van Kelst Citroën Peugeot Louvain	Brusselsesteenweg 31	3020 Herent (Louvain)	
Van Mossel Van Kelst Citroën Peugeot Kia Aarschot	Betekomssteenweg 114-116	3200 Aarschot	
Van Mossel Van Kelst Citroën Peugeot Diest	Leuvensesteenweg 160	3290 Diest	

Van Mossel Used Cars Belgique

Van Mossel Used Cars Center Hasselt	Hellebeemden 12	3500 Hasselt	
Van Mossel Used Cars Center Anvers	Noorderlaan 32	2060 Anvers	

Van Mossel Mercedes Benz

Van Mossel C.A.C. Mercedes-Benz Turnhout	Steenweg op Gierle 355	2300 Turnhout	
Van Mossel Pans Mercedes-Benz Brecht	D'Hoef 2	2960 Brecht	
Van Mossel Mercedes-Benz Trucks Belgique	Bisschoppenhoflaan 275	2100 Deurne	
Van Mossel Mercedes Benz Trucks Duffels	A. Stocletlaan 204	2570 Duffel	
Van Mossel Vereenoghe Mercedes-Benz Bruges	Pathoekeweg 40	8000 Bruges	
Van Mossel Vereenoghe Mercedes-Benz Ypres	Zwaanhofweg 8	8900 Ypres	
Van Mossel Vereenoghe Mercedes-Benz Jabbeke	Vlamingveld 5	8490 Jabbeke	
Van Mossel Vereenoghe Mercedes-Benz Knokke-Heist	Natiënlaan 167	8300 Knokke-Heist	
Van Mossel Vereenoghe Mercedes-Benz Ostende	Marconistraat 1	8400 Ostende	
Van Mossel Vereenoghe Mercedes-Benz Roulers	Hoge Barrièrestraat 10	8800 Roulers	
Van Mossel Vereenoghe Mercedes-Benz Tielt	Szamatulystraat 19	8700 Tielt	
Van Mossel Vereenoghe Mercedes-Benz Torhout	Bruggestraat 96	8820 Torhout	
Van Mossel Vereenoghe Mercedes-Benz Furnes	Duvenkot 8	8630 Furnes	

Cluster Van Mossel Carrosserie Belgique

Van Mossel Carrosserie Kontich	Pierstraat 237	2550 Kontich	
Van Mossel Carrosserie Oudsbergen	Betonweg 10-12	3670 Oudsbergen	
Van Mossel Carrosserie Hasselt	Hellebeemden 6A	3500 Hasselt	
Van Mossel Carrosserie Turnhout	Steenweg op Gierle 355	2300 Turnhout	
Van Mossel Carrosserie Schriek	Schriekstraat 114	2223 Schriek (Heist op den Berg)	
Van Mossel Carrosserie Brasschaat	Kapelsesteenweg 76	2930 Brasschaat	
Van Mossel Carrosserie Deurne	Bisschoppenhoflaan 515	2100 Deurne	
Van Mossel Carrosserie Malines	Antwerpsesteenweg 273	2800 Malines	
Van Mossel Carrosserie Louvain	Brusselsesteenweg 57	3020 Louvain	

Cluster Van Mossel Ford Belgique

Van Mossel Denayer Ford Deurne	Bisschoppenhoflaan 515	2100 Deurne	
Van Mossel Permeke Ford Anvers	Boomsesteenweg 375	2610 Wilrijk	
Van Mossel Gonthier Ford Malines	Antwerpsesteenweg 273	2800 Malines	
Van Mossel De Kort Ford Brasschaat	Kapelsesteenweg 76	2930 Brasschaat	
Van Mossel Van de Ven Ford Kapellen	Starrenhoflaan 1	2950 Kapellen	
Van Mossel Autopolis Ford Louvain	Brusselsesteenweg 57	3020 Herent	
Van Mossel Autopolis Ford Zaventem	Leuvensesteenweg 438	1930 Zaventem	
Van Mossel Deprince Ford Lier	Mechelsesteenweg 258	2500 Lier	

Cluster Van Mossel Hyundai Belgique

Van Mossel Hyundai Berchem	Grote Steenweg 571	2600 Berchem	
Van Mossel Hyundai Brasschaat	Kapelsesteenweg 76	2930 Brasschaat	
Van Mossel Hyundai, Maxus Deurne	Bisschoppenhoflaan 515	2100 Deurne	
Van Mossel Hyundai, Maxus Malines	Antwerpsesteenweg 273	2800 Malines	
Van Mossel Hyundai, Maxus, MG, Suzuki Zaventem	Leuvensesteenweg 438	1930 Zaventem	
Van Mossel Hyundai, Suzuki, Isuzu, MG Grand-Bigard	Pastoor Cooremansstraat 1	1702 Grand-Bigard	
Van Mossel MG Anvers	Ijzerlaan 1	2060 Anvers	

Cluster Van Mossel Jaguar Landrover Belgique

Van Mossel Jaguar Louvain	Brusselsesteenweg 57	3020 Herent	
Van Mossel Jaguar Malines	Antwerpsesteenweg 277	2800 Malines	

Cluster Renault/Dacia (Devos-Capoen)

Van Mossel Devos-Capoen Renault Kuurne	Brugsesteenweg 30	8520 Kuurne	
Van Mossel Devos-Capoen Renault Dacia Menin	Kortrijksestraat 269	8930 Menin	
Van Mossel Devos-Capoen Renault Dacia Roulers	Diksmuidsesteenweg 343	8800 Roulers	
Van Mossel Devos-Capoen Dacia Courtrai	Marksesteenweg 23	8500 Courtrai	
Van Mossel Devos-Capoen Used Cars	Brugsesteenweg 30	8520 Kuurne	

Cluster Luxembourg

Autopolis S.A., Multibrand	Rue des Mérovingiens, Z.A.I. Bourmicht 9	L-8070 Bertrange	
Autopolis S.A. Schadebedrijf/Carrosserie	Rue du Puits Romain 4	L-8070 Bertrange	

Impression nouveau siège social

Haven 8, Waalwijk

Achèvement prévu au premier trimestre 2023



