

## Carglass® se prépare à l'approche du pic d'activité estival

**12%<sup>1</sup> des Français s'occupent de l'entretien de leur véhicule uniquement à l'approche d'un long trajet. Comme chaque année, avec les chassés croisés de l'été sur les routes, chez CARGLASS® on constate une hausse d'activité dans les centres pendant toute la période estivale. 40% de l'activité annuelle est réalisée sur cette période.**

### Une période d'affluence en centres

Chaque été, à l'occasion des vacances, de nombreux français prennent la route, réalisant parfois de longues distances avec leur voiture. Le nombre de kilomètres parcourus est un élément qui augmente le risque d'impact sur le pare-brise. Facteur climatique aggravant, les fortes chaleurs, peuvent causer **des chocs thermiques<sup>2</sup>**. Une variation brutale de température supérieure à 30° entre l'intérieur et l'extérieur du véhicule peut suffire pour qu'un impact se transforme en fissure.

Entre la hausse des chocs thermiques pendant la période estivale et les réparations d'impact ou remplacement de pare-brise de dernière minute, CARGLASS® connaît un fort pic d'activité durant l'été.

Le nombre de clients se rendant dans les centres CARGLASS® augmente donc considérablement à cette période. **Entre juin et septembre 2016 plus de 450 000 clients sont venus dans un centre.** Cela représente près de la moitié du nombre de clients sur une année en seulement 4 mois.



*« On le sait, chaque année chez CARGLASS® l'été est un moment clé. C'est le rendez-vous annuel des automobilistes avec leur voiture. Le nombre d'interventions sur toute la France augmente donc durant cette période et les clients affluent en centres. Entre juin et septembre, c'est près de 40% de l'activité annuelle de l'entreprise qui est réalisée. Le pic d'activité étant lié en majeure partie à la saisonnalité, les centres y sont préparés. »*

selon Marc Blankiet, Directeur des opérations de CARGLASS®

### Des équipes renforcées

Pour être en mesure de répondre à la forte demande de l'été en centres, CARGLASS® renforce ses équipes et le recrutement des techniciens vitrage commence dès le début d'année. Depuis janvier CARGLASS® a donc lancé une campagne de **recrutement de 400 techniciens vitrage** en CDI et CDD pour anticiper le pic saisonnier lié à l'activité.

Dès son arrivée au sein de l'entreprise chaque collaborateur suit une formation spécifique de 4 semaines minimum lui permettant d'acquérir les compétences nécessaires à l'exercice de sa fonction.

Ils ont également la possibilité de postuler au Certificat de Qualification Professionnelle d'opérateur vitrage que CARGLASS® est le seul organisme à pouvoir décerner. La formation dispensée dans le cadre du CQP d'une durée de 6 mois comprend à la fois une partie théorique et pratique.

### Un centre d'appels mobilisé...

<sup>1</sup> Etude Omnibus online Opinionway auprès d'un échantillon représentatif de 664 automobilistes responsables de l'entretien de leur véhicule – réalisée du 31 au 1<sup>er</sup> juin 2017

<sup>2</sup> Un choc thermique est une variation brutale de température en un temps relativement court

Avant de se rendre en centre les clients ont la possibilité de prendre rendez-vous par téléphone. Pour répondre à leurs appels, le Centre de la Relation Client (CRC) de CARGLASS® est lui aussi mobilisé. Les 250 collaborateurs du CRC reçoivent près de **2 000 000 appels par an** avec un pic d'activité sur l'été avec près de **300 000 appels au mois de juillet**. Toute l'année, le nombre d'appels entrants est de 6 000 par jour et en juillet ils peuvent **monter jusqu'à 15 000 par jour**. Pour anticiper la demande croissante pendant l'été, le CRC a déjà recruté 90 collaborateurs pour cette période, opérationnels après 2 semaines de formation.

### ... au-delà des frontières

Afin de pouvoir répondre aux clients au-delà des frontières françaises pendant leurs vacances, CARGLASS® a mis en place un service dédié : **International service process**. Il permet d'une part à un client en vacances à l'étranger de pouvoir contacter CARGLASS® et d'obtenir un rendez-vous dans le pays dans lequel il se trouve ; et d'autre part, le client étranger en voyage en France peut prendre rendez-vous dans sa langue et avoir une intervention en centre en France. Les chargés d'assistance de ce service parlent quatre langues en plus du français, l'anglais, l'espagnol, l'allemand et l'italien.

### RETROUVEZ AUSSI CARGLASS® SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX :



### À PROPOS DE CARGLASS®

Créé en 1986, CARGLASS® est le spécialiste de la réparation et du remplacement de vitrage de véhicules. CARGLASS® compte près de 3 000 collaborateurs, 450 centres et près de 700 véhicules-ateliers. Depuis 30 ans, les particuliers, les compagnies d'assurance et mutuelles ainsi que les flottes automobiles et loueurs font confiance à CARGLASS®. CARGLASS® couvre 100% du territoire français\* et gère plus d'1 million de clients par an. CARGLASS® connaît un chiffre d'affaires de 399 M€ en 2015. CARGLASS® est signataire de la charte de la diversité depuis 2007, et figure en 2010 à la 5<sup>e</sup> place du palmarès « Best Workplaces » des entreprises de plus de 500 salariés. CARGLASS® est une filiale du groupe BELRON®, présent dans 34 pays. Site Internet [www.carglass.fr](http://www.carglass.fr). \*Hors Corse et îles non reliées par un pont