

Technicien vitrage : un métier en pleine mutation

L'évolution du vitrage : vers une transformation des métiers de l'après-vente automobile

Plus grand, plus mince, plus résistant, le pare-brise a un rôle clé sur un véhicule puisqu'il est responsable de **30% de la rigidité du véhicule**. Sa fonction est notamment essentielle en cas de retournement ou de déclenchement d'airbag : c'est sur le pare-brise que l'airbag passager s'appuie pour amortir le choc et les vitrages participent comme le reste de la structure du véhicule, à la protection des occupants en cas de retournement.

Le métier de technicien vitrage est né pour répondre à un besoin. En effet, **l'apparition des colles à base de polyuréthane** qui servent à fixer le pare-brise a entraîné la nécessité de techniques de poses particulières. C'est ainsi que, depuis sa création, CARGLASS® innove en permanence, sur chaque étape du remplacement de pare-brise, avec le support du département de recherche et de développement du groupe BELRON®, pour mettre au point des techniques qui sont désormais des références du métier.

En parallèle, alors qu'avant les années 60, le pare-brise était constitué de verre trempé qui se brisait en mille morceaux en cas d'impact et ne pouvait donc pas se réparer, il est désormais **composé de verre feuilleté** sur lequel il est possible de réparer un impact. CARGLASS® a été le 1^{er} à développer une technique fiable de réparation d'impact et un savoir-faire grâce à un processus de réparation unique et une résine exclusive.

Ces dernières années, les innovations technologiques ont également bouleversé les codes de l'automobile, notamment avec l'arrivée du multiplexage qui a rendu les voitures « intelligentes » (capteurs de pluie, de luminosité, radars de recul...). Les nouvelles technologies se trouvent désormais sur les pare-brise et sont dotées de fonctionnalités telles que des caméras et capteurs intelligents.

CARGLASS® a su faire évoluer le métier de technicien vitrage en même temps que les évolutions technologiques du secteur. Et toutes **ces évolutions ont eu un impact direct** sur l'ensemble des métiers de l'après-vente automobile vers plus de technicité, proximité et professionnalisme.

Technologies et innovations au cœur d'un métier réinventé

L'aide à la conduite : quand le pare-brise embarque les yeux du véhicule

L'introduction de technologies visant à améliorer la sécurité des conducteurs, des passagers et des piétons transforme les métiers liés au vitrage. Les systèmes ADAS (Advanced Driver Assistance Systems) utilisent des caméras qui permettent de détecter durant la conduite, les risques liés à l'environnement du véhicule (véhicule qui freine, piéton qui traverse, franchissement de lignes continues...).



CARGLASS® a anticipé la généralisation progressive des systèmes d'aide à la conduite sur les nouveaux véhicules. En cas de remplacement du pare-brise un calibrage systématique de la caméra est nécessaire. C'est pour répondre à ces nouveaux besoins que CARGLASS® a équipé dès 2015 ses centres pour le calibrage obligatoire des caméras des pare-brise disposant de ces systèmes.

« Nous avons été l'un des premiers spécialistes de la réparation et du remplacement de vitrage automobile en France à proposer ce service de calibrage et à pouvoir le réaliser sur 96% des véhicules équipés d'ADAS toutes marques confondues. Nous avons observé une hausse significative du nombre d'interventions nécessitant un calibrage, avec pour l'année 2016 plus de 10 000 interventions concernées »

Rosario Troiano – Directeur technique de CARGLASS®

Pour pouvoir proposer cette prestation à ses clients, **CARGLASS® a formé son réseau** à ces nouvelles technologies. Grâce au réseau 100% intégré de CARGLASS® Le déploiement des formations s'est réalisé rapidement. Les techniciens ont été formés aux 2 solutions de recalibrage qui existent : un calibrage statique et un dynamique. L'augmentation de ces nouvelles technologies sur les vitrages de véhicules enrichit le métier de technicien vitrage au quotidien. Ainsi, en plus de remplacer le pare-brise, il veille au recalibrage de la caméra avec des outils adaptés.

Technicien vitrage, un métier reconnu pour son savoir-faire et sa technicité

Le métier de technicien vitrage évolue et se professionnalise. Parce qu'il n'existait pas de filière de formation dédiée, CARGLASS® a créé en collaboration avec l'ANFA et le CNPA en 2014 le premier Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) d'opérateur vitrage. L'examen à passer est exigeant, composé d'une partie théorique et d'une pratique, ce qui lui donne toute sa légitimité auprès des professionnels du secteur. En effet, CARGLASS® est le seul organisme en France à délivrer ce certificat reconnu par les professionnels de l'automobile.

« Avec ce Certificat de Qualification Professionnelle nous mettons à l'honneur les métiers manuels de l'automobile en leur apportant la reconnaissance des professionnels du secteur. C'est aussi pour nous une occasion supplémentaire de démontrer que les techniciens vitrage sont au cœur de l'activité et des préoccupations des enjeux » Patricia Millet – Directrice de l'Université d'entreprise CARGLASS®

Pour promouvoir l'excellence du métier de technicien vitrage, CARGLASS® organise tous les deux ans le **Championnat de France de remplacement de pare-brise** : le Best of BELRON. Cette compétition est organisée par chaque filiale du Groupe et les champions se font face lors d'une grande finale mondiale. Les candidats s'affrontent autour de 5 épreuves vitrage très techniques. Ils sont jugés sur plus de 100 critères dont les méthodes de travail, l'utilisation des outils, la vitesse et la qualité d'intervention. Ce sont autant de critères qui mettent en lumière la technicité du métier.



Être proche des automobilistes, partout en France

Densifier son réseau pour plus de proximité

Dans un contexte défavorable avec un marché du bris de glace en baisse de 30% depuis 2010, CARGLASS® a choisi une stratégie offensive en densifiant de son réseau. La 1^{ère} raison de choix d'un prestataire étant la proximité, **CARGLASS® a doublé son nombre de centres en 4 ans**, passant de 230 en 2012, à 450 en 2016. Des formats de centres innovants ont donc vu le jour pour être au plus près des clients.

Le réseau s'est créé au départ avec **des centres de pose traditionnels** (accueil et atelier d'environ 300m²), implantés dans les zones les plus denses. Dotés d'une grande capacité d'accueil, ces centres sont aussi ceux qui offrent le plus large panel de services. Ensuite, pour adapter son offre et chercher à se rapprocher de ses clients, l'enseigne a développé des formats variés et innovants.

Des centres de proximité ont donc été créés, leur originalité est de ne pas héberger d'atelier et de réaliser les interventions à domicile (ce qui permet un gain de place et une implantation plus facile en centre-ville).

Pour aller encore plus loin, CARGLASS® a créé en 2014 **des centres de proximité mobiles**. Ces structures construites à partir

d'un container maritime (de moins de 20m2), permettent de répondre facilement à des besoins dans des zones où une implantation fixe ne serait pas disponible.

Avec ces nouveaux formats de centres les missions des techniciens ont évoluées. Certains animent désormais leur centre de proximité mobile seul, leur permettant ainsi de gagner en autonomie et en polyvalence avec l'accueil des clients, la gestion de stocks, les interventions à domicile, etc.

La même année, le **partenariat avec TOTAL** marque une accélération dans la densification du réseau. CARGLASS® s'installe dans la baie des stations-services TOTAL, permettant aux clients de bénéficier à la fois d'un accueil dans la boutique et d'un service sur place ou sur un lieu de leur choix (domicile, lieu de travail, de vacances...).

Fort de ce succès, CARGLASS® a décidé d'aller plus loin en créant un nouveau concept de centre, permettant de **s'adapter à toutes les stations TOTAL**, même dans celles ne disposant pas de baies. Ces ateliers disposent de tout l'outillage nécessaire pour réaliser les interventions sur place sans prise de rendez-vous. Ils sont couplés à un camion de service à domicile pour effectuer les interventions sur un lieu choisi par le client.



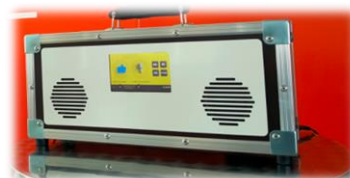
Une offre de services complète proposée aux automobilistes



Depuis 2016, CARGLASS® propose des services complémentaires pour améliorer les conditions de conduite des automobilistes. On retrouve parmi eux la pose du traitement CARGLASS® anti-pluie sur le pare-brise qui améliore la visibilité du conducteur ainsi que le diagnostic et le changement du filtre d'habitacle. Le technicien n'a donc plus seulement en charge la réparation ou le remplacement d'un pare-brise mais peut proposer une offre de services plus complète à ses clients. Il a dorénavant un rôle de sensibilisation et de conseil auprès des clients.

Un format inédit pour faciliter l'information aux équipes terrain : CARGLASS® radio

Chez CARGLASS®, plus de **60% des collaborateurs travaillent dans des ateliers** et ils sont peu nombreux à avoir accès à un ordinateur – leur fonction ne le nécessitant pas. C'est pour permettre dorénavant à tous les collaborateurs, quel que soit leur métier et leur lieu de travail, d'avoir le même niveau d'informations que l'entreprise a lancé en 2017 CARGLASS® radio.



« 90% des salariés en centres et entrepôts travaillaient en musique avant le lancement de CARGLASS® radio, CARGLASS® a donc capitalisé sur un réflexe déjà présent chez les salariés. Tout l'enjeu était de leur donner l'envie d'écouter CARGLASS radio à la place de leur musique habituelle » Céline Coulibre-Duménil

– Directrice de la communication Corporate et du Développement Responsable

C'est la toute première radio d'entreprise à destination des collaborateurs qui diffuse du contenu inédit de 8h à 19h. Cette **radio 100% interne** est un outil de management inédit pour créer de la proximité avec et entre les collaborateurs.

Une technicité qui sert également des enjeux sociétaux et environnementaux

CARGLASS® s'est engagé il y a 9 ans dans **une politique de Développement Responsable** pour répondre aux attentes de ses collaborateurs mais aussi de ses clients et de ses partenaires. Les collaborateurs de l'entreprise et plus particulièrement au sein des ateliers doivent intégrer cette composante dans leur travail au quotidien. Cela se traduit notamment par **la promotion et la sensibilisation des clients à réparer** leur pare-brise plutôt que de le remplacer quand cela est possible. Une réparation génère moins de déchets et d'émissions de CO2. CARGLASS® cherche à limiter son impact sur l'environnement à travers sa gestion des déchets et le déploiement de sa flotte de véhicules électriques à travers son réseau.



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^e 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. *Hors Corse et îles non reliées par un pont