



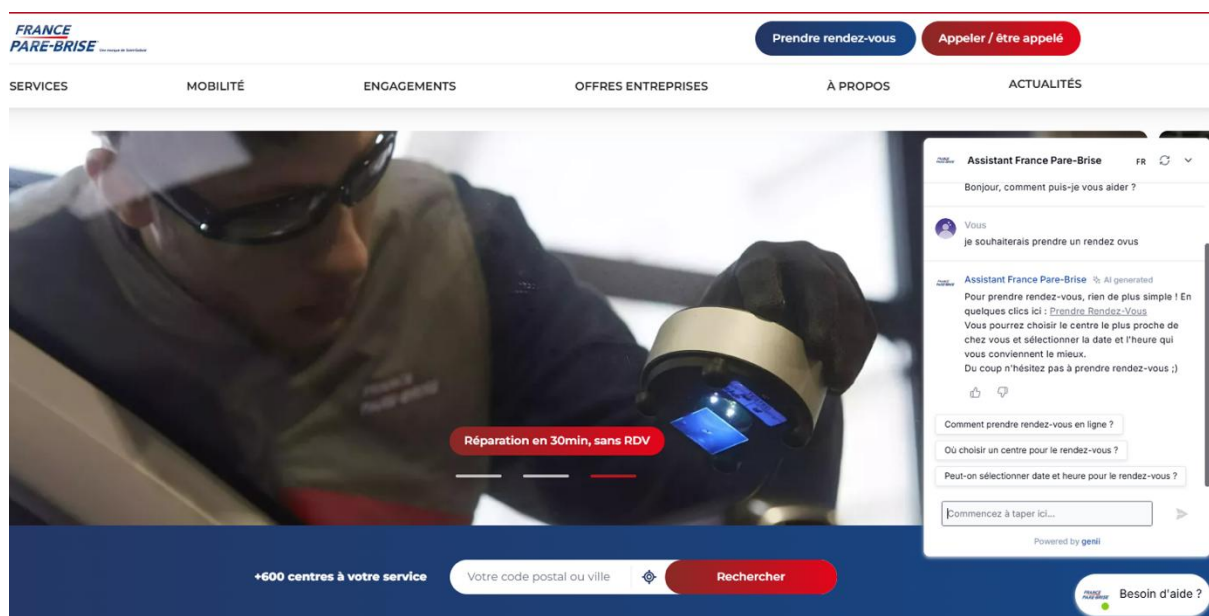
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

À Paris, le 09 juillet 2025,

France Pare-Brise se dote de nouveaux outils pour améliorer la relation client

France Pare-Brise, réseau hyperspécialiste français de la réparation du vitrage et du recalibrage, a mesuré la satisfaction de ses clients. Sur les 40 000 retours obtenus, le réseau a enregistré une note de satisfaction client (CSAT) de 4,79/5. Le Net Promoter Score (NPS) s'établit à 87/100 sur plus de 35 000 participations. Ces résultats sont complétés par plus de 10 000 avis Google, avec une note moyenne de 4,83/5.

En 2024, France Pare-Brise a poursuivi ses efforts pour renforcer la qualité de sa relation client. Le réseau enregistre un **Net Promoter Score (NPS) de 87/100** sur plus de 35 000 avis recueillis, et une **note de satisfaction client (CSAT) de 4,79/5**, sur plus de 40 000 évaluations. Par ailleurs, les avis déposés sur Google atteignent une moyenne de **4,83/5**, sur plus de 10 000 retours.



Analyse sémantique des avis clients

Pour exploiter ces retours de manière plus fine, France Pare-Brise a récemment mis en place une **solution d'analyse sémantique basée sur l'intelligence artificielle**. Cet outil permet d'identifier les attentes récurrentes des clients et les pistes d'amélioration concrètes, dans une logique de retour d'expérience structuré.

En 2024, **14 105 messages** clients ont été analysés, dont **86 % relèvent des compliments**. L'étude a permis d'identifier **10 thématiques récurrentes**, représentant les piliers de l'expérience client chez France Pare-Brise :



« Notre volonté première est de comprendre finement ce que vivent nos clients au quotidien, au-delà des indicateurs globaux. L'analyse sémantique nous aide à prendre du recul sur les irritants, mais aussi à valoriser les points forts perçus par nos clients », explique **Tanguy Doré**, Responsable du pôle Relation Client chez France Pare-Brise.

Déploiement d'un assistant conversationnel

Depuis 1 an, le réseau propose également un **chatbot conversationnel**, nommé **Genii**. Celui-ci a déjà permis de générer **plus de 700 prises de rendez-vous en ligne** et **2 500 conversations par mois**, en apportant des réponses simples et rapides aux questions courantes. Il permet également de mieux répartir la charge sur les équipes en centre d'appels. Ainsi, le service client est accessible 24h/24.

Accessibilité numérique : une refonte en cours

Enfin, France Pare-Brise a lancé en janvier 2025 la **refonte de son site web** pour le mettre en conformité avec les nouvelles normes européennes d'accessibilité numérique, qui entreront en vigueur en mai prochain.

Ces initiatives s'inscrivent dans une démarche de modernisation des outils et d'adaptation des services aux attentes concrètes des utilisateurs.

À propos de France Pare-Brise :

Créé en 1993, filiale du groupe Saint-Gobain depuis 2016, le réseau France Pare-Brise compte plus de 640 points de vente et centres implantés dans toute la France, gérés par 200 chefs d'entreprise indépendants et plus de 1 200 collaborateurs engagés au service de leurs clients.