



Le club automobile ouvert à tous.

Dossier de presse 2022



"Roole, c'est un club automobile toujours disponible, toujours bienveillant et toujours là pour répondre aux questions et apporter des solutions concrètes aux automobilistes. Quel que soit le lieu, quel que soit le moment, qu'ils utilisent leur voiture une fois par an ou tous les jours.

***Roole est un club automobile ouvert à tous.
Et parce que la voiture est essentielle, Roole s'engage à rendre
l'automobile plus simple, économique et solidaire."***



Édito

« L'idée d'un club automobile n'est pas nouvelle. Dès la fin du 19^{ème} siècle, en Europe et aux États-Unis, les premiers passionnés se regroupaient pour échanger autour d'une volonté commune : améliorer l'expérience de la voiture. Plus que jamais dans un contexte de forte mutation de notre secteur, nous souhaitons proposer un équivalent moderne de ces clubs historiques : un club automobile ouvert à tous, qui accompagne les conducteurs d'aujourd'hui.

En 2022, Club Identicar devient Roole. Ce changement d'identité marque la continuité de notre transformation. Le nom Identicar est fortement associé à notre métier d'origine, le gravage et la protection contre le vol. Depuis 40 ans, nous n'avons cessé de nous réinventer, d'élargir nos services dans l'objectif de simplifier la vie des automobilistes. Aujourd'hui, plus de 59 %* de nos membres utilisent leur voiture tous les jours, que ce soit pour faire leurs courses, récupérer leurs

enfants à l'école ou encore pour leurs déplacements professionnels. **Pour eux, pour la majorité des Français, la voiture n'est pas une option. Elle est essentielle.**

Pour incarner ce changement **nous devenons Roole**, un nom actuel, reflet de notre volonté d'être le **club automobile utile** à tous les automobilistes français. Roole regroupe à présent un univers de services plus large à destination des conducteurs. En 2022, nous lançons **un média et des services gratuits** pour accompagner les automobilistes sur la route. Nous continuons à innover pour renforcer notre complémentaire auto et nos solutions de protection contre le vol. Enfin, pour lever les freins à la mobilité des publics les plus fragiles, nous développons des initiatives solidaires pour passer son permis et acheter ou louer une voiture.»



Jonathan TUCHBANT
Directeur général



*Selon une étude menée auprès de 2 150 membres Roole entre le 9 et le 14 novembre 2021.



Plan de route

Cette présentation est interactive. Cliquez sur l'une des rubriques pour découvrir davantage de contenus et laissez-vous guider.

D'Identicar à Roole



Roole en chiffres



01

Des offres et services pour simplifier la vie des automobilistes



02

Un nouveau média et des services utiles pour tous les automobilistes



03

Rendre l'automobile accessible à tous



04

L'innovation et l'humain au cœur



Contacts presse →



COMMENCER LA LECTURE



D'Identicar à Roole

1982



Le gravage des vitres

Claude Tuchbant crée Identicar et lance le gravage des vitres en France. Grâce à ce nouveau procédé d'identification simple, fiable et dissuasif, Identicar permet aux automobilistes de protéger efficacement leur véhicule contre le vol.

1997



La complémentaire auto

Les assurances auto couvrent rarement la totalité des frais en cas de sinistre. Fort de ce constat, Identicar invente la complémentaire auto et décide de ne plus protéger uniquement les véhicules, mais aussi les conducteurs.

2015



Premier club automobile de France

Identicar veut se rendre utile au quotidien et aller au-delà des services proposés en cas de sinistre en proposant de nombreux avantages à ses membres. L'entreprise renoue avec une vision positive de la voiture, simplifie la vie des automobilistes et leur fait faire des économies.

2017



Création de notre fondation

Avoir un impact positif et pérenne sur la société : c'est de cette conviction qu'est née la Fondation Roole. En soutenant des initiatives de mobilité solidaire, c'est tout l'écosystème de l'entreprise qui est engagé dans ce projet.

2022



Club Identicar devient Roole

Parce que le quotidien des automobilistes ne cesse d'évoluer et que nous pensons que la voiture est essentielle aux Français, l'entreprise se réinvente une nouvelle fois. En devenant Roole, elle s'engage à rendre l'automobile plus simple, économique et solidaire.





Roole en chiffres



1 200 000

Membres premium



1 900

Distributeurs automobiles partenaires en France



4,7/5

En satisfaction des membres Roole sur avis-vérifiés.com



+11,8 M

Véhicules protégés contre le vol depuis 1982



120 000

Jours de prêt de véhicules pris en charge en 2021



77 000

points de permis de conduire récupérés depuis la création de la garantie « SOS Permis »



315 000

appels traités par les conseillers en 2021



270

collaborateurs

Happyindex®
AtWork

1^{er}

au classement HappyAtWork 2021 dans la catégorie 200-499 salariés





01

Des offres et services pour simplifier la vie des automobilistes

Roole accompagne plus d'1 million de membres dans leur mobilité au quotidien en proposant des solutions de protection contre le vol et une complémentaire auto qui prend en charge les frais non couverts par l'assureur principal. Les membres premium bénéficient d'un service client avec des conseillers formés à la bienveillance et à l'écoute de toutes les demandes autour de l'auto.

- **PROTECTION CONTRE LE VOL**
- **COMPLÉMENTAIRE AUTO**
- **DEVENIR MEMBRE**





Protection contre le vol

Parce que chaque année, plus de 120 000 véhicules sont volés en France*, Roole propose des services de protection contre le vol, distribués en exclusivité dans les concessions automobiles partenaires.



Gravage des vitres

Roole, anciennement Identicar, est l'un des leaders du gravage antivol en France depuis 1982. Le gravage consiste à marquer les vitres d'un véhicule pour l'identifier rapidement en cas de vol. Concrètement, la solution consiste à graver le numéro de série unique ou le numéro d'immatriculation sur toutes les vitres du véhicule, et inscrire le véhicule au fichier ARGOS, organisme dédié à la recherche des véhicules volés, pour une durée de 6 ans. Le gravage des vitres est l'un des meilleurs moyens de dissuasion contre le vol.



Wetrak : la protection antivol haut de gamme de Roole

L'offre Wetrak associe un marquage physique et une solution de géolocalisation, deux technologies innovantes pour une protection complète de la voiture et de ses pièces détachées.

Wetrak GPS

Avec une géolocalisation précise 7j/7 et 24h/24, la balise autonome Wetrak permet de localiser son véhicule à distance et en temps réel. Via l'application, des alertes peuvent être paramétrées si jamais la voiture est déplacée ou en cas de choc anormal.

Wetrak ADN

Distribué pour la première fois en France, ce nouveau système de marquage antivol dissuasif consiste à inscrire un numéro d'identification sur le véhicule et certaines pièces sensibles (jantes, rétroviseurs, etc.) via une pulvérisation de 5 000 microdots uniques. Plus d'infos sur wetrak.com.



Complémentaire auto

Avec des garanties inédites pour être couvert en toutes circonstances sur la route, la complémentaire auto Roole prend en charge les frais non couverts par l'assurance auto principale et couvre 95 % des sinistres les plus fréquents.

La complémentaire auto Roole permet à ses membres de :



Rouler moins cher avec des indemnités complémentaires à l'assurance auto principale (rachat de franchise, indemnité en cas de vol du véhicule, des clés, ou d'effets personnels, prise en charge du financement de stage de récupération de points de permis de conduire, etc.).



Rouler moins seuls avec des garanties en toutes circonstances (assistance remorquage 0 km, assistance du conducteur et des passagers, mise à disposition d'un véhicule de prêt, etc.).

Des avantages et réductions négociés en exclusivité pour les membres premium :

Un club automobile se doit d'accompagner ses membres au-delà des problèmes qu'ils peuvent rencontrer sur la route. C'est pourquoi Roole a négocié des avantages et des services au meilleur prix, utiles au quotidien et accessibles pour tous les membres premium (télépéage Ulys by VINCI Autoroutes, G7, Center Parcs, Costa, Emirates, etc.).



Devenir membre

L'adhésion à la complémentaire auto Roole s'effectue **en concession automobile lors de l'achat d'un véhicule.**

L'entreprise est partenaire des plus grands constructeurs et s'appuie sur un solide réseau de distributeurs, plus de 250 groupes de distribution automobile proposent l'adhésion à Roole. La complémentaire auto Roole est une offre sans engagement. Les membres Roole le restent par choix et non par obligation.

Parce que Roole s'adresse à tous les conducteurs, **les propriétaires de véhicules d'occasion peuvent également souscrire une offre spécifique en ligne.** Ils peuvent ainsi se protéger et protéger leur véhicule grâce à diverses garanties comme la panne mécanique, le rachat de franchise, l'assistance remorquage 0 km, ou encore une protection juridique.



Chez Roole, les équipes ont compris qu'un membre bien informé est un membre satisfait. C'est pour cette raison que les moments d'échange avec les membres sont nombreux durant toute la durée de leur contrat (appel de bienvenue, courriers et newsletters, etc.). Ils sont ainsi informés sur leurs garanties et savent comment les utiliser le cas échéant.



02

Un nouveau média et des services utiles pour tous les automobilistes

- UN MÉDIA DANS L'ÈRE DU TEMPS
- DES SERVICES GRATUITS





UN NOUVEAU MÉDIA ET DES SERVICES UTILES POUR TOUS LES AUTOMOBILISTES

Un média dans l'ère du temps

Toujours dans la volonté d'être utile à tous les automobilistes, au-delà de sa communauté de membres premium, Roole lance son propre média digital, qui propose du contenu gratuit et utile à tous les conducteurs français. Disponible sur roole.fr et sur les réseaux sociaux, le média Roole propose des contenus diversifiés, articles et vidéos, autour de 3 thématiques :

Thématiques :

"Quotidien"

des réponses aux préoccupations de tous les jours des automobilistes.

"Transition"

des conseils pratiques à l'heure de l'essor de la voiture électrique et des reportages sur des initiatives locales favorisant la mobilité solidaire ou la transition écologique.

"Évasion"

des idées pour partir en vacances ou en week-end en France au volant de sa voiture.



Un média :

Indépendant sur le plan éditorial, sans publicité, ni guide d'achat, ni essai de véhicules.

Centré sur l'humain, qui donne la parole aux automobilistes et aux experts, dans toutes les thématiques qu'il couvre.

Positif, qui apporte des solutions aux problématiques de mobilité actuelles et véhicule aussi le plaisir de conduire et la liberté de s'évader.

Qui s'adresse à tous les Français, sur tous les territoires.





Des services gratuits

Roole a également pour ambition de proposer des services accessibles à chaque conducteur. L'équipe dédiée au développement des **services gratuits** travaille en « test & learn », tel un laboratoire sur **ce que pourrait apporter Roole à tous les automobilistes au quotidien.**

Roole développe, entre autres, une **nouvelle application** dont l'objectif est d'accompagner les automobilistes français à (re)découvrir les routes de France. L'appli, volontairement simple d'utilisation, permettra d'accéder à des informations personnalisées : propositions de destinations, adresses locales testées, accès aux informations utiles sur la route (places de parking, stations essence, bornes de recharge, etc.).





Rendre l'automobile accessible à tous

53 %* des Français déclarent qu'ils préfèrent que l'entreprise joue un rôle dans la société, plutôt qu'elle reste focalisée sur ses produits et services. Chez Roole, les équipes se sont engagées depuis de nombreuses années déjà dans une démarche de responsabilité sociétale dont l'objectif est de soutenir les publics les plus fragiles dans leur mobilité.

[*Détails de l'enquête réalisée](#)

- LA MOBILITÉ SOLIDAIRE
- DES INITIATIVES TOUT AU LONG DE LA VIE DU CONDUCTEUR
- FONDATION ROOLE





La mobilité solidaire

Les problèmes de mobilité peuvent causer une fracture sociale et professionnelle chez les publics les plus fragiles et cette réalité touche de nombreuses personnes en France.

C'est en partant de deux constats que Roole a construit son programme de mobilité solidaire :

- Sans accès à l'automobile, dans les zones rurales et périurbaines, les personnes vulnérables n'ont pas accès à l'emploi, à la santé, à l'éducation, aux loisirs, etc ;
- Certaines zones sont très mal desservies, les habitants y sont particulièrement dépendants à l'automobile.

Roole s'engage alors à rendre l'automobile plus solidaire.





Des initiatives qui interviennent tout au long de la vie du conducteur



La classe de code solidaire

Pour faciliter l'accès des plus vulnérables au permis de conduire.



Le soutien aux garages solidaires

Pour permettre d'acheter, d'entretenir et de réparer une voiture à tarif solidaire.



La location solidaire en zone rurale

Pour accéder à une solution d'autopartage solidaire ponctuellement.

Retrouvez le détail de toutes ces initiatives sur roole.fr.

L'ensemble de ces projets solidaires sont portés par des collaborateurs de Roole, dans le cadre d'un mécénat de compétences, ou financés par la Fondation Roole.





Fondation Roole : pour une **mobilité solidaire**

Créée en 2017, la Fondation Roole (anciennement Fondation Identicar) a pour objet de soutenir des initiatives de mobilité en **faveur de l'inclusion sociale et professionnelle**, en leur apportant un soutien financier.

Elle apporte des réponses concrètes aux plus fragiles qui rencontrent des difficultés en matière de mobilité (voire une absence totale de mobilité), et ce, partout en France.

Depuis 2019, la Fondation organise un **appel à projets chaque année**, pour identifier des projets d'intérêt général qui favorisent la mobilité solidaire partout en France. En 2021, le troisième appel à projets lancé vise à soutenir des initiatives solidaires sur le thème de la **mobilité pour l'insertion professionnelle**. 197 dossiers de candidature ont été reçus, répartis en 4 thématiques : accès au permis de conduire, location de véhicule solidaire, acquisition de véhicule pour les besoins d'une structure et enfin achat et/ou réparation automobile à tarif solidaire.





04

L'innovation et l'humain au cœur

- ACTEUR DE LA NOUVELLE MOBILITÉ EN FRANCE
- SYMÉTRIE DES ATTENTIONS





Acteur de la nouvelle mobilité en France

L'innovation fait partie intégrante de l'ADN de Roole. L'entreprise cultive cet esprit en s'associant à des incubateurs, en promouvant des projets et des start-up au service des nouvelles mobilités, et en lançant sa propre application d'entraide entre automobilistes en 2018.



Sponsor du Moove Lab de Station F

Roole est partenaire du Moove Lab depuis sa création en 2017. Cet accélérateur dédié aux start-up de la mobilité, lancé par le CNPA (Conseil National des Professions de l'Automobile), est hébergé chez Station F. Les jeunes pousses sélectionnées par le programme bénéficient d'un accompagnement et de services personnalisés pour accélérer leur développement.



Au service des start-up de la mobilité

Toujours en recherche de partenaires qui partagent sa vision, Roole s'associe à de nombreuses entreprises qui proposent des services innovants dans le secteur de la mobilité : Onepark, Ector, TravelCar, Beev, Autorigin, etc. Ces start-up bénéficient d'une visibilité auprès des 1 million de membres Roole, qui sont autant de clients potentiels.



L'innovation est notre moteur chez Roole. Nous sommes conscients des évolutions sociétales et économiques qui se jouent perpétuellement dans notre secteur, nous voulons jouer un rôle et être acteur de ce changement. Aussi avons-nous à cœur d'accompagner les jeunes entreprises pour nourrir notre écosystème.

Jonathan TUCHBANT

Directeur général





Symétrie des attentions : l'humain au cœur

Au cœur du développement de l'entreprise, l'humain a toujours primé, tant dans la relation entre Roole et ses membres que dans celle qu'elle entretient avec ses collaborateurs, qui ont toujours été pleinement acteurs de sa croissance.

L'enchantement client comme leitmotiv : le Club à l'écoute

Dans un contexte où les échanges se digitalisent de plus en plus, les clients d'une entreprise sont à la recherche d'une prise en charge qui reste humaine et soucieuse de leurs attentes et de leurs besoins. Les équipes Roole l'ont bien compris et ont fait de la relation client un point central de leur stratégie.

« La relation client est un sujet qui nous anime au quotidien. Plus que ça, elle fait partie de notre ADN. Nous n'avons qu'une seule envie, c'est que nos membres nous appellent car on veut leur apporter une expérience hors du commun. »

Frédéric Jaubert
Directeur général délégué

Chez Roole, les conseillers n'ont pas seulement pour but de résoudre les problèmes des clients : ils ont pour mission de déceler les besoins implicites du membre pour aller au-delà de l'objet de son appel. La durée moyenne d'un appel est de 6 minutes 30 : la qualité des échanges et la satisfaction du membre sont les priorités.

Et l'enchantement est au rendez-vous : les membres attribuent à Roole une note de satisfaction de 4,7/5 sur avis-vérifiés.com.

Le service client reçoit plus de 315 000 appels par an et le service d'assistance est disponible 7j/7 et 24h/24. Tous les appels entrants sont traités au siège de l'entreprise à Boulogne-Billancourt ou dans son second centre d'appels situé à Beauvais.

La symétrie des attentions

Chez Roole, l'humain, qu'il soit client ou collaborateur, est au cœur des projets de l'entreprise. Pour pouvoir offrir une expérience client hors du commun, il faut savoir prendre soin de ses collaborateurs, pour qu'ils puissent eux-mêmes prendre soin des clients de l'entreprise. C'est tout l'enjeu de la symétrie des attentions : placer la qualité de la relation client au même niveau que la qualité de l'expérience collaborateur.

C'est pourquoi malgré un nombre de collaborateurs grandissant depuis sa création, la société tient à préserver son esprit familial et à cultiver un management bienveillant : l'humain et la confiance priment. L'objectif de l'entreprise : proposer une expérience collaborateur comme nulle part ailleurs. Témoin de cette politique engagée, la première place obtenue au label HappyIndex@AtWork 2021 dans la catégorie des entreprises de 200 à 499 employés.





roole.fr

FACEBOOK
@RooleFr

TWITTER
@roole_fr

INSTAGRAM
@roole_fr

YOUTUBE
Roole

LINKEDIN
Roole

JANVIER 2022

REVENIR AU DÉBUT

