



DOSSIER DE PRESSE  
Le 19 Février 2015

**CARGLASS® ACCÉLÈRE LE DÉVELOPPEMENT DE SON RÉSEAU AVEC L'OUVERTURE DE 75 CENTRES EN 2015 DONT PLUS DE 50 EN PARTENARIAT AVEC TOTAL**



## LE RESEAU CARGLASS® EN BREF

### 1. Le réseau CARGLASS® dans sa globalité

CARGLASS® est le seul acteur de la réparation et du remplacement de pare-brise à couvrir 100% du territoire français<sup>1</sup>, avec :

- plus de 350 centres intégrés,
- 720 véhicules-ateliers en France,
- 75 ouvertures prévues en 2015, dont plus de 50 en partenariat avec TOTAL

### 2. Lancement des centres CARGLASS® / TOTAL

- **Création** : 2014
- **Implantation** : au sein des stations TOTAL
- **Concept** : les centres CARGLASS® / TOTAL permettent aux clients de bénéficier à la fois d'un service sur place (dans l'atelier dédié dans la station TOTAL) ou sur un lieu choisi par le client (domicile, lieu de travail, lieu de vacances...). Ils bénéficient d'une visibilité optimum liée à la forte fréquentation des stations-service TOTAL, et viennent compléter tout le panel des services offerts en stations.
- **Atouts** : cette nouvelle approche de centres consiste à aller au-devant des automobilistes en se plaçant sur leurs trajets quotidiens, pour leur simplifier et leur faciliter l'accès au service de réparation de bris de glace : plus de services, plus accessibles.
- **Nombre d'implantations prévues en 2015 en France** : 50 ouvertures d'ici juin 2015.

---

<sup>1</sup> Hors Corse et îles non reliées par un pont

## SOMMAIRE

<b>EDITO D'ERIC GIRARD : CARGLASS® S'ENGAGE POUR PLUS DE SERVICES ET DE PROXIMITÉ .....</b>	<b>4</b>
<b><i>I. Les enjeux du développement du réseau CARGLASS®.....</i></b>	<b>5</b>
<b><i>II. Un partenariat avec TOTAL pour renforcer la logique de proximité de CARGLASS® .....</i></b>	<b>7</b>
<b><i>III. TOTAL, partenaire de premier choix.....</i></b>	<b>9</b>
<b><i>IV. Le réseau CARGLASS® en 2015 .....</i></b>	<b>10</b>
<b><i>V. Un réseau vivant comme moteur de la dynamique Ressources Humaines de CARGLASS®.....</i></b>	<b>12</b>

## CARGLASS® S'ENGAGE POUR PLUS DE SERVICES ET DE PROXIMITÉ

« Après l'ouverture de plus d'une centaine de centres sur ces trois dernières années, nous nous engageons dans une nouvelle dynamique de développement de notre réseau en France.

En tant que spécialiste du vitrage automobile couvrant 100% du territoire<sup>2</sup>, nous comptons réaffirmer nos ambitions et franchir cette année une étape clé de notre déploiement en nous associant à l'acteur pétrolier de référence en France : TOTAL.

En ouvrant 75 nouveaux centres, dont plus de 50 dans les stations du réseau TOTAL d'ici fin juin 2015, nous entendons consolider notre stratégie d'expansion. L'ambition qui nous anime est de nous implanter au plus près des automobilistes français pour leur apporter la meilleure solution possible pour la prise en charge de leur bris de glace.

Grâce à la mobilisation de nos équipes et à leur capacité d'innovation, nous avons pu mettre en place un véritable réseau vivant pour réussir à répondre à chacune des attentes de nos clients et de nos partenaires.»

**Eric Girard, Directeur Général CARGLASS® en France**



---

<sup>2</sup> Hors Corse et îles non reliées par un pont

## *I. Les enjeux du développement du réseau CARGLASS®*

Dans un marché complexe où le nombre d'acteurs se multiplie, CARGLASS® adopte des partis-pris résolument tournés vers l'automobiliste : tout mettre en œuvre pour offrir plus de services, plus de flexibilité et plus de proximité.

### **Répondre aux attentes des automobilistes.**

Cette volonté se traduit par une stratégie de développement du réseau très dynamique. Depuis ces dernières années, l'implantation territoriale de CARGLASS® s'est renforcée par **la multiplication et la diversification de ses centres** (centres CARGLASS®, centres de proximité ou centres de proximité mobile dédiés aux interventions à domicile et maintenant des centres CARGLASS®/TOTAL offrant tout le panel de services des centres traditionnels).



Spécialiste depuis 1986 de la réparation et du remplacement de vitrages automobiles, CARGLASS® couvre aujourd'hui 100% du territoire français<sup>3</sup>. C'est un point important pour les clients puisque si la majorité contacte l'une des deux plates-formes d'appels (à Courbevoie et Poitiers, joignables 24h/24 et 7j/7), une part importante d'entre eux continue de se déplacer pour prendre leur rendez-vous auprès des équipes du réseau CARGLASS®.

D'autre part, comme les automobilistes n'ont pas régulièrement l'occasion de faire réparer un bris de glace (moins de 8% du parc automobile français assuré a un bris de glace), la politique de la marque est d'aller vers l'automobiliste plutôt que de lui demander de se déplacer pour remettre en état son vitrage. CARGLASS® a ainsi mis en place le **service à domicile gratuit sur l'ensemble du territoire**. Et pour aller encore plus loin dans cette démarche, CARGLASS® a imaginé **des solutions innovantes permettant de s'implanter jusque dans les zones les moins urbanisées** (moins de 15 000 habitants) et le plus souvent délaissées par les services de proximité. En adaptant les structures et les organisations du réseau aux contraintes d'implantation locales, CARGLASS® a pu se lancer dans une dynamique de densification de son réseau et d'augmentation de sa couverture territoriale : **plus de centres CARGLASS®, au plus près des automobilistes.**



### **La proximité, une attente forte des compagnies d'assurance et des professionnels.**

Le maillage du réseau CARGLASS® est aussi un point qui fait toute la différence pour les compagnies d'assurance. Ce critère essentiel leur permet de conseiller à leurs assurés le réparateur le plus proche, avec l'assurance de services de qualité et de coûts d'intervention maîtrisés. **Pour un**

<sup>3</sup> Hors Corse et îles non reliées par un pont

**automobiliste, la proximité est en effet le deuxième critère de choix d'un réparateur**, juste après l'habitude.<sup>4</sup>

Pour les professionnels dont le véhicule est un outil de travail indispensable, la proximité est aussi un atout majeur. Elle garantit toute la flexibilité et la réactivité qu'ils attendent mais aussi la possibilité d'intervenir directement sur leur lieu d'activité ou même au domicile du conducteur : un gage d'économie de temps et d'argent pour les professionnels.

**Accélérer le développement du réseau avec des partenariats résolument orientés vers le service.**

Avec plus de 350 centres à date, **CARGLASS® décide de franchir une nouvelle étape dans le développement de son réseau en s'associant à l'acteur pétrolier de référence en France : TOTAL.**



Ce nouveau partenariat permet à CARGLASS® d'étendre encore davantage son réseau **en implantant ses équipes au sein des stations-service TOTAL.**

Cette approche consiste à aller au-devant des automobilistes en se plaçant sur leurs trajets quotidiens, pour leur simplifier et leur faciliter l'accès aux services de réparation de bris de glace : **plus de services, plus accessibles.**

Ce partenariat participe également pleinement au développement de notre offre CARGLASS® ENTREPRISE dédiée aux professionnels dont la plupart d'entre eux utilisent les services TOTAL pour leurs véhicules.

*« CARGLASS® est une entreprise dynamique qui ne cesse d'innover pour développer son réseau et répondre toujours mieux aux attentes de ses clients. En seulement trois ans, nous avons ouvert plus d'une centaine de centres. Cela a été un vrai succès ! CARGLASS® a atteint 100% de couverture territoriale<sup>5</sup> et poursuit son développement pour déployer un vrai service de proximité pour nos clients. Le partenariat avec TOTAL s'inscrit dans cette volonté d'être de plus en plus présent dans le quotidien des automobilistes », commente **Éric Girard, Directeur Général de CARGLASS® en France.***

---

<sup>4</sup> Etude quantitative réalisée par téléphone par Callson tous les trimestres, auprès d'un échantillon représentatif d'automobilistes, qui sont responsables de l'entretien de leur véhicule et qui ont réalisé une intervention vitrage dans les 3 derniers mois (hors phares et hors collision)

<sup>5</sup> Hors Corse et îles non reliées par un pont

## **II. Un partenariat avec TOTAL pour renforcer la logique de proximité de CARGLASS®**

**Le rapprochement entre CARGLASS® et TOTAL est né d'une volonté commune d'offrir aux automobilistes un service de qualité toujours plus complet.**

**Le résultat concret est l'implantation de centres CARGLASS® dans les stations TOTAL avec une borne d'accueil en boutique et un atelier entièrement dédié aux remplacements et à la réparation de vitrages automobiles.**

**Ce partenariat innovant permet ainsi à :**

- CARGLASS® de renforcer son maillage territorial et bénéficier de la forte fréquentation des stations-service TOTAL (plus de 950 000 clients/jour).
- TOTAL d'étoffer ses offres et ses services dans ses stations.
- Aux deux marques de s'appuyer sur leur expertise mutuelle et leur volonté commune de toujours mieux servir leurs clients.

Une phase de test fin 2014 a permis de mettre en place les synergies entre les deux enseignes et de confirmer sur le terrain la parfaite complémentarité des services proposés. Ce partenariat participe pleinement à la satisfaction des clients CARGLASS® avec un taux de prise de rendez-vous sur place de près de 30% et un taux moyen de satisfaction client à plus de 80%<sup>6</sup>.

**En 2015, ce sont plus de 50 nouveaux centres qui sont prévus dans les stations TOTAL.**



*« En s'implantant au cœur des stations TOTAL, là où sont les automobilistes, ce nouveau type de centre s'inscrit pleinement dans la continuité de la stratégie de développement de notre réseau.*

*En nous associant à l'acteur pétrolier de référence en France, nous voulons nous positionner comme le partenaire des automobilistes et nous inscrire dans leur quotidien en leur facilitant l'accès à nos services, comme tout commerce de proximité.»* indique **Éric Girard, Directeur Général de CARGLASS® en France.**

---

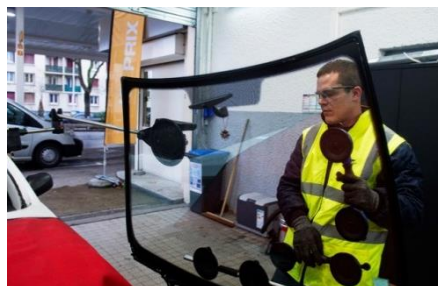
<sup>6</sup> Source : NPS 2014

Ce partenariat permet d'offrir un panel complet de services aux automobilistes qui viennent en station pour faire le plein de carburant. Ces nouveaux centres CARGLASS®/TOTAL disposent ainsi, en plus des services et de la qualité TOTAL, de :

- **un point d'accueil situé dans la boutique TOTAL, assuré par deux techniciens CARGLASS® 6 jours sur 7, de 8h30 à 18h.** Les automobilistes peuvent y prendre rendez-vous, échanger et préparer leur prise en charge avec un conseiller.

- **Un camion de service à domicile pour effectuer les interventions sur un lieu choisi par le client (domicile, lieu de travail, lieu de vacances...).**

- **Un atelier entièrement équipé et dédié à la réparation et au remplacement de vitrage au sein de la station.** Ce qui offre la possibilité d'intervenir sur place sans prise de rendez-vous.



« Ces nouveaux centres ouverts au sein des stations TOTAL offrent des gammes de services à forte valeur ajoutée. En alliant réparations sur place et interventions à domicile. Nous venons ainsi enrichir tout le panel de services offerts aux clients des stations TOTAL » commente **Marc Blankiet, Directeur des opérations de CARGLASS®**. « Avec pour ambition de toujours offrir le meilleur niveau de services, nous cherchons constamment à améliorer nos offres pour toujours plus de simplicité, d'efficacité et de proximité avec les automobilistes ».



### **III. TOTAL, partenaire de premier choix**

#### **TOTAL dans le monde**

TOTAL est l'un des tout premiers groupes pétroliers et gaziers internationaux, exerçant ses activités dans plus de 130 pays. Le Groupe est également un acteur de premier plan de la chimie.

Ses 98 000 collaborateurs développent leur savoir-faire dans tous les secteurs de ces industries : exploration et production de pétrole et de gaz naturel, raffinage et distribution, énergies nouvelles, trading et chimie. Ils contribuent ainsi à satisfaire la demande mondiale en énergie, présente et future.

#### **TOTAL en France**

En France, TOTAL compte 33 000 collaborateurs, plus de 2 200 stations-services aux enseignes TOTAL, TOTAL Access dont environ 12 sur autoroute.

Le réseau TOTAL :

- Plus de 950 000 clients/jour
- 2 millions de porteurs de cartes GR,
- 100 000 entreprises clientes,
- 700 000 porteurs de Carte Club,
- Plus de 800 stations équipées d'une offre lavage TOTAL Wash en France métropolitaine.

*« Ce partenariat avec CARGLASS® est une réelle opportunité car nous avons comme objectif commun d'offrir le meilleur niveau de service possible à nos clients. CARGLASS® est reconnue pour son expertise et sa qualité de service. Nous nous réjouissons des nombreuses synergies de ce partenariat qui nous permet d'étoffer notre offre en anticipant les besoins de nos clients. »*

**Christian CABROL, Directeur Réseau et Cartes Pétrolières TOTAL.**



#### IV. Le réseau CARGLASS® en 2015

Face aux enjeux d'un secteur automobile complexe qui voit apparaître de plus en plus d'acteurs et qui doit répondre à des attentes fortes en termes de services, CARGLASS® a choisi d'**accélérer le développement de son réseau en adoptant des structures innovantes et multiples pour s'adapter à chaque problématique locale**, y compris dans les zones habituellement délaissées par le commerce de proximité.

Cette démarche a pour ambition d'offrir une qualité de service optimum : **plus de contact humain, plus d'intégration locale et surtout plus de proximité avec les automobilistes.**

Aujourd'hui CARGLASS® compte désormais plus de 350 centres présentant différents formats pour s'adapter au mieux au contexte local et à chacune des attentes de ses clients :

[https://www.youtube.com/watch?v=9pHvG\\_73TYk&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=9pHvG_73TYk&feature=youtu.be)

#### **Les Centres CARGLASS®, une capacité d'accueil maximum et un panel complet de services**

Les centres CARGLASS® sont implantés dans les zones de chalandise à très fort potentiel et qui nécessitent une grande capacité d'accueil.



Ils proposent aux automobilistes tout le panel des services CARGLASS® :

- l'accueil, le diagnostic et la prise de rendez-vous,
- la réparation et le remplacement de tous les vitrages automobiles par un personnel formé et expert,
- un service mobile gratuit pour intervenir au domicile du client ou sur son lieu de travail.

#### **Les Centres de proximité déployés dans les villes de moins de 20 000 habitants**

Depuis juin 2012, CARGLASS® a souhaité se renforcer dans les zones où elle n'était pas encore présente. **Les centres de proximité s'adressent à la clientèle des petites et moyennes villes** (généralement entre 10 000 et 20 000 habitants). Ne disposant pas d'atelier, les centres de proximité sont entièrement dédiés à la prise de rendez-vous pour une intervention mobile (au domicile ou sur le lieu de travail du client). Ils ne nécessitent donc pas une surface importante et peuvent facilement s'implanter en ville comme tout commerce de proximité.

Parfaitement intégrés à leur environnement, ces centres offrent :

- ✓ **un point d'accueil** permettant aux clients de se renseigner sur place, de prendre rendez-vous, de préparer avec le conseiller la prise en charge de leur sinistre...
- ✓ **des interventions en mobile dans la région, dans un rayon de 30km environ** assurées par les 2 techniciens vitrages en charge de l'animation du centre.



## Les centres de proximité mobile implantés dans les villes de moins de 10 000 habitants



Pour toujours plus de proximité, CARGLASS® s'implante depuis mars 2014 dans les zones rurales où la densité géographique est faible (en général les communes de moins de 10 000 habitants) avec des centres de proximité mobile. En 2014, Arc-lès-Gray, Bazeilles, Hazebruck, Lecousse, Marconne, Le Cateau Cambressis, Quévert ou encore Loches et Saint Pair sur Mer ont entre autres pu bénéficier de ce service.

Cette structure, construite à partir d'un container maritime, permet de répondre facilement à des besoins ponctuels dans des zones où une implantation fixe ne serait pas possible (normes locales, surface disponible,...). C'est également le moyen idéal pour aller tester la rentabilité de zones à potentiel en vue d'un développement local de plus grande échelle.

Fabriqué en France, son format est adapté aux petites zones de chalandise, et notamment aux **surfaces de moins de 20m<sup>2</sup>**. Cette structure très facile à installer donne toute l'autonomie nécessaire aux équipes qui lui sont affectées avec :



- un bureau d'accueil,
- une antenne 3G pour les accès à internet et les transactions bancaires,
- une zone de stockage pour un approvisionnement régulier en pièces de verre et autres fournitures,
- une alimentation électrique,
- un espace dédié au tri des déchets,
- un local social composé d'un vestiaire et d'une kitchenette.

Dédié aux interventions à domicile ou sur le lieu de travail, le container peut être déplacé sur des zones plus appropriées à la demande des automobilistes de la région.

En ligne avec la démarche de Développement Durable initiée en 2009, le centre de proximité mobile est aménagé dans un **container maritime reconditionné** qui répond à des normes environnementales exigeantes.



Les centres de proximité mobile :

- bénéficient du programme de **reverse logistique** de l'entreprise afin de minimiser les émissions de CO<sub>2</sub> liées à la récupération des déchets (en couplant l'approvisionnement des centres de pose en vitrages avec la collecte des pare-brise usagés à retraiter),
- sont **auto-suffisants en eau et électricité**,
- disposent de véhicules-ateliers, pour le service à domicile, pourvus en bacs et poubelles de recyclage, afin de prendre en charge le **tri des déchets**, et équipés d'outil de géolocalisation pour optimiser les tournées, réduire les kilomètres parcourus et **réduire la consommation de carburant**.
- sont équipés de **groupe électrogène à gaz** leur permettant de réduire leurs émissions de CO<sub>2</sub>.

## Les centres CARGLASS® / TOTAL

Ces centres installés au sein des stations TOTAL permettent aux clients de bénéficier à la fois d'un service sur place (dans l'atelier dédié qui est situé sur la station TOTAL) ou sur un lieu choisi par le client (domicile, lieu de travail, lieu de vacances...).

Sont mis à disposition des clients :

- **une borne** située dans la boutique TOTAL pour accueillir les clients et prendre les rendez-vous,
- **un atelier dédié** disposant de tout l'outillage et du stock permettant de réaliser les interventions sur site (réparation et remplacement),
- **un service mobile gratuit** pour intervenir au domicile du client ou sur son lieu de travail.

Les centres CARGLASS®/TOTAL bénéficient d'une visibilité optimum liée à la forte fréquentation des stations-service TOTAL (plus de 950 000 clients/jour), et viennent compléter le panel des services offerts dans des stations qui adoptent toutes progressivement les nouvelles couleurs taupe et rouge ou taupe et orange de la marque parmi lesquels :

- **Des carburants** de qualité supérieure,
- Une gamme de **produits essentiels** en boutique,
- **Une offre carte GR** pour les Pros.

### **V. Un réseau vivant comme moteur de la dynamique Ressources Humaines de CARGLASS®**

CARGLASS® a établi une stratégie de recrutement qui s'adapte à chacune des problématiques régionales afin d'assurer un développement optimum de son réseau partout en France. Parce qu'une intégration locale solide est essentielle pour fournir à ses clients une couverture réseau la plus complète qui soit, CARGLASS® dispose d'équipes Ressources Humaines dédiées aux recrutements régionaux. L'enjeu est double : participer au dynamisme local et recruter des techniciens ayant une bonne connaissance de la région pour faciliter leur intégration et leur compréhension des contraintes locales afin de les rendre opérationnels plus rapidement.

Le développement du réseau, à travers les ouvertures de centres, a également généré de nombreuses opportunités d'évolutions en interne pour les collaborateurs du réseau. Pour les accompagner dans leur montée en compétences, CARGLASS® a mis en place une **formation spécifique** pour leur apporter les connaissances requises en termes de gestion et de relation client. **Plus de 130 collaborateurs de l'entreprise ont ainsi bénéficié d'une promotion interne en 2014.**

Promotions internes mais aussi recrutement : **en 2014, ce sont plus de 600 nouveaux collaborateurs qui ont été recrutés** pour rejoindre ce réseau en plein expansion.

En optant pour un réseau totalement intégré, la volonté de CARGLASS® est d'offrir à ses clients le meilleur niveau d'expertise sur l'ensemble de son réseau. Dans ce cadre, CARGLASS® a décidé de mettre en place une formation certifiante au métier de Technicien Vitrage permettant l'obtention d'un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP). Cette formation allie les techniques de réparation, la dépose et la pose du vitrage automobile et la gestion de la relation clientèle.

Pionnier dans la formation et la reconnaissance du métier de Technicien Vitrage, CARGLASS® dispose d'un centre de formation en France reconnu par les professionnels de l'automobile pour délivrer cette formation.

Au global ce sont **plus de 100 000 heures de formation** qui sont consacrées en 2014 à l'ensemble des collaborateurs (soit 7% de la masse salariale).



### 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, plus de 350 centres intégrés et 720 véhicules-ateliers en France. Depuis plus de 20 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 406 M€ en 2013.

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 35 pays. Site Internet [www.carglass.fr](http://www.carglass.fr).

*\*Hors Corse et îles non reliées par un pont*

### Le Développement Responsable chez CARGLASS®

CARGLASS®, tout juste certifiée ISO 14001 a décidé, en 2014, de renforcer sa Démarche Développement Responsable initiée en 2010. Intitulé IMPACT+, le programme mis en place vise à consolider les engagements initiés et à innover sur ce sujet auprès des différentes parties prenantes de l'entreprise. Ainsi, 4 volets sont mobilisés à horizon 2016 :

- « l'environnement », placer l'environnement au cœur de ses pratiques avec ambition et pragmatisme.
- « les territoires », illustrer ses valeurs dans des actions de proximité.
- « les équipes », investir dans une politique Ressources Humaines encore plus engagée.
- « les clients et partenaires », proposer des services responsables et fiables.