

CARGLASS®

Une publication de Carglass® pour les assureurs, les gestionnaires de flotte,
les entreprises de location de voitures et de leasing – semestrielle

REPORT

Numéro 59 - Juin 2026

NOUVEAU & EXCLUSIF

Recalibrage mobile

Interviews

Courtier VR Verzekeringen

Courtier DAP

Vancia Mobility Lease

Renta



**ENCEINTE
SANS FIL
GRATUITE**

POUR LES 1000 PREMIÈRES CARTES CONTACT




CARGLASS®

TABLE DES MATIÈRES

- 3 **NOUVEAU** : recalibrage via le Service Mobile
- 4 **Recalibrage mobile** : la vision de Belron®
- 6 **Recalibrage mobile** : mise en œuvre au niveau national
- 8 Best of Belron® 2026
- 10 Les pare-brise en été
- 12 Bris de glace à l'étranger
- 13 Carglass® dans le Monde
- 14 Interview Vancia Mobility Lease
- 18 Interview VR Verzekeringen
- 21 Rencontres Carglass®
- 22 Interview DAP & Be Stronger
- 23 Rencontres Carglass®
- 24 Interview nouvelle norme Renta
- 26 Responsabilité sociale
- 28 Ce qu'en pensent les clients



CAROLINE AMELOOT
Sales & Marketing Director

ÉDITORIAL...

Cher partenaire,

L'été est de retour ! Tout comme notre *Carglass® Report*. Avec, une fois de plus, un large aperçu de nos activités et de nos collaborations.

Le lancement du recalibrage mobile est le point fort de ce numéro. Grâce à la collaboration unique avec les experts en capteurs de Bosch, nous avons développé un nouvel outil de recalibrage exclusif qui permet d'effectuer le recalibrage statique chez le client plutôt qu'au Centre de Services. De la vision internationale au déploiement pratique : nous vous dévoilons toutes les informations dans ce numéro.

À l'approche de l'été, les pare-brise sont de nouveau soumis à une pression accrue. Les petits dommages peuvent rapidement s'aggraver, surtout par temps chaud et sur les routes cahoteuses. Faire vérifier à temps et réparer si nécessaire reste donc le mot d'ordre : nous faisons le point avec vous.

Nous avons rendu visite aux agences de courtage de VR Verzekeringen et DAP. Lors de nos entretiens concernant le partenariat Carglass® NBA, nous avons cherché à savoir comment le service, la transparence et le suivi contribuent à la relation avec leurs clients.

Chez Vancia Mobility Lease, nous avons discuté avec trois générations de la famille Vandecasteele. Et chez Renta, nous avons découvert la nouvelle norme Renta.

Nous revenons sur les présélections et finales nationales de Best of Belux et nous attendons avec impatience la finale mondiale de Best of Belron® à Lisbonne (P) : là où savoir-faire et fierté sont au cœur des préoccupations.

Nous rendons également compte des activités caritatives et partageons quelques rencontres sur le terrain.

Et que disent nos clients à notre sujet ? Comme toujours, c'est à eux que revient le dernier mot.

Bonne lecture !

Caroline Ameloot,
Sales & Marketing Director

P.-S. N'oubliez pas de renvoyer votre Carte Contact dûment complétée. Cela pourrait vous valoir un cadeau mélodieux.

CONSEIL D'ACTION

La bonne ambiance partout

Les 1 000 premières personnes à renvoyer la **Carte Contact dûment complétée** recevront en cadeau une enceinte *Bluetooth*. Cette enceinte sans fil compacte allie un design épuré à un son étonnamment puissant. Pour environ quatre heures de plaisir d'écoute, en déplacement, au bureau ou tout simplement à la maison.

(avec une batterie Li-ION rechargeable de 500 mAh, un port pour carte SD et un câble AUX/USB. Puissance de sortie : 5 W, 3 ohms et 5 V)

ENCEINTE
SANS FIL
GRATUITE

Pour les 1 000 premières personnes qui enverront la Carte Contact dûment complétée



Nouveau Recalibrage via le Service Mobile



Les vitres automobiles ne sont plus seulement une protection transparente contre le vent et la pluie. Derrière le pare-brise se cache aujourd'hui un nombre croissant de caméras et de capteurs qui jouent un rôle essentiel dans les systèmes d'aide à la conduite des véhicules modernes. Des systèmes comme alerte sortie de voie, le freinage d'urgence automatique et la reconnaissance des panneaux de signalisation s'appuient sur des données de caméra extrêmement précises.

Lorsque le véhicule est équipé d'un nouveau pare-brise, il doit réapprendre l'emplacement exact de cette caméra. C'est là qu'intervient le **recalibrage** : celui-ci est essentiel au bon fonctionnement des ADAS (*Advanced Driver Assistance Systems*) ou systèmes d'aide à la conduite. Belron® a été le premier spécialiste des vitres automobiles à investir dans la formation et la technologie. Dès 2014, Carglass® disposait des connaissances, du savoir-faire et des outils nécessaires pour se conformer aux prescriptions de recalibrage des constructeurs.

Carglass® creuse l'écart

Outre des outils et des procédures technologiques uniques, Belron® franchit une nouvelle étape importante dans son ambition d'être le meilleur au monde en matière de sécurité, de rapidité et de commodité pour ses clients. Avec l'introduction du recalibrage mobile, nous étoffons une nouvelle fois notre gamme de services. En tant que pionnier du recalibrage et grâce à notre propre technologie, à nos outils et à nos processus, nous proposons aujourd'hui une solution complète qui va au-delà des interventions classiques sur le marché. Pour nos partenaires, cela signifie plus de simplicité, plus de flexibilité et la même garantie de qualité – même sur site.

2022 : partenariat unique avec Bosch pour le recalibrage

Tout le monde connaît Bosch comme le premier fournisseur mondial de technologies d'automatisation, d'électrification, de numérisation, de connectivité et de durabilité. Au sein de la division *Mobility*, Belron® a associé son savoir-faire à l'expertise éprouvée de Bosch en matière de technologie des capteurs, de logiciels et d'IA, afin de développer une solution unique pour le recalibrage des caméras et capteurs d'aide à la conduite. Le résultat ? **Un outil automatisé exclusif**, compatible avec toutes les marques et tous les modèles, entièrement intégré à notre propre système de gestion numérique d'atelier, qui fait ses preuves depuis des années dans nos Centres de Services à travers le monde.

Désormais, l'application mobile est également disponible.

2026 : lancement du recalibrage mobile

Une exclusivité pour vous ! Dans ce numéro, vous découvrirez en avant-première cette innovation révolutionnaire : le recalibrage avec le Service Mobile, pour toutes les marques et tous les modèles, où et quand les clients le souhaitent. Pour leur confort, leur sécurité et leur efficacité. **Chez Carglass®, ils peuvent avoir l'esprit tranquille.**

Dans les pages suivantes, nous donnons la parole à *Chris Davies* de Belron® Technical sur la vision internationale du développement, suivi de *Joris Van Genechten* qui coordonne la mise en œuvre en Belgique et au Luxembourg.

Pour les clients,
leur **confort**,
leur **sécurité** et
leur **efficacité**



INTERVIEW: *Dr Chris Davies*, Head of Technical Superiority chez Belron® International et Professor of Practice à l'université du Pays de Galles Trinity St David



Nouveau Belron® complète son Service Mobile : le remplacement de pare-brise inclut désormais le recalibrage



Dr Chris Davies : "À mesure que les systèmes d'aide à la conduite deviennent plus complexes, la nécessité d'un recalibrage correct prend de plus en plus d'importance."

À mesure que les véhicules deviennent plus complexes sur le plan technologique, l'importance de la procédure de recalibrage après un remplacement de pare-brise augmente également. Pour un acteur international comme Belron®, cela implique un investissement continu dans les connaissances, les processus et la technologie.

C'est ce que confirme également le *Dr Chris Davies* de Belron® : "Nous constatons qu'aujourd'hui, pratiquement tous les véhicules neufs nécessitent une forme ou une autre de recalibrage", explique-t-il. "Notre objectif est de disposer en permanence de la technologie, des processus et des compétences nécessaires pour rendre le véhicule à nouveau pleinement fonctionnel – et sûr – après un remplacement de pare-brise."

De l'atelier à l'intervention mobile

Traditionnellement, le recalibrage s'effectue dans un environnement d'atelier contrôlé. Mais la demande de flexibilité augmente, notamment dans le cas des parcs automobiles professionnels. C'est pourquoi Carglass® lance aujourd'hui une innovation majeure : le remplacement du pare-brise avec **recalibrage via le Service Mobile**. Le résultat d'une collaboration unique avec les chercheurs de Bosch. Grâce à une nouvelle technologie, nous sommes désormais en mesure d'atteindre la même précision sur site. La valeur ajoutée ? *Chris Davies* la décrit : "La solution de recalibrage mobile de Carglass® offre avant tout une **commodité** pour le conducteur, l'assuré ou le responsable de parc automobile. Ils bénéficient d'un service de haute qualité à l'endroit et au moment qui leur conviennent le mieux, tout en ayant la certitude que tous les systèmes d'aide à la conduite fonctionnent correctement et que le véhicule peut reprendre la route **rapidement et en toute sécurité**."

La technologie derrière le recalibrage mobile

Lorsqu'un véhicule est équipé d'un nouveau pare-brise, la position de la caméra montée derrière la vitre change. Même si cette différence est minime, elle est déterminante. Pour le logiciel du véhicule, le moindre écart peut avoir des conséquences importantes. "Chaque fois que nous remplaçons un pare-brise, la caméra que nous remettons en place sur la nouvelle vitre sera orientée dans une direction légèrement différente", explique *Chris Davies*. "Il est essentiel que le système de sécurité de la voiture connaisse la nouvelle position de la caméra. Le recalibrage réapprend au véhicule comment la caméra se positionne par rapport à l'axe de conduite."

Alignement au millimètre près

Chris Davies : "Un recalibrage correct nécessite un alignement extrêmement précis entre le véhicule et le système de recalibrage, afin que les informations générées par la caméra soient correctement alignées sur l'axe de conduite."

Dans un atelier, cela se fait sur un sol parfaitement plat. À l'extérieur, lors d'une intervention mobile, cela devient beaucoup plus difficile.

Chris Davies : "Lorsque nous procédons à un recalibrage avec le Service Mobile, le système doit non seulement être correctement aligné avec le véhicule, mais aussi compenser un large éventail de conditions de sol, y compris les pentes et les inclinaisons latérales. Les conditions d'éclairage jouent également un rôle. Le panneau de recalibrage doit offrir un contraste suffisant pour que le logiciel du système de sécurité puisse le reconnaître dans des conditions d'éclairage variées."



Le panneau de calibration constitue le point de référence visuel à l'aide duquel la caméra du véhicule est réalignée.

L'apprentissage automatique comme outil

Chris Davies : "La solution de recalibrage mobile de Carglass® utilise l'apprentissage automatique ou *machine learning* (une forme d'intelligence artificielle, NDLR) pour positionner correctement le panneau de recalibrage par rapport au véhicule à chaque fois. Ainsi, le système reste précis, même dans des conditions changeantes en dehors de l'environnement d'atelier."

Fusion des capteurs : plusieurs yeux sur la route

La nécessité d'un recalibrage s'accroît également en raison de l'évolution de la technologie automobile elle-même. Les systèmes de sécurité modernes combinent



différents types de capteurs pour mieux comprendre leur environnement. Des capteurs tels que le radar (ondes radio) et le lidar (lumière laser) détectent la présence d'un objet et sa localisation, tandis que les caméras permettent de voir de quoi il s'agit.

Chris Davies : "Les capteurs détectent des objets devant ou autour du véhicule, mais seules les caméras peuvent déterminer de quoi il s'agit exactement. C'est pourquoi ces deux technologies sont combinées. Comme les caméras peuvent déterminer si un objet est un autre véhicule, un cycliste ou un piéton, elles sont utilisées conjointement avec le radar pour les systèmes avancés de prévention des collisions. Les caméras jouent également un rôle dans de nombreuses autres fonctions ADAS. Elles interviennent dans des systèmes tels que l'aide au maintien de la trajectoire, la reconnaissance des panneaux de signalisation et le régulateur de vitesse adaptatif."

Vers la conduite autonome

Le développement des systèmes d'aide à la conduite est loin d'être achevé. Selon *Chris Davies*, de nouveaux capteurs feront leur apparition dans les années à venir : "Alors que nous évoluons vers la conduite autonome, nous nous attendons à ce que le lidar et les caméras de vision nocturne soient de plus en plus présents dans les combinaisons. Chacun de ces systèmes nécessitera un recalibrage après une réparation importante du véhicule, telle que le remplacement du pare-brise."

Normes mondiales

Pour une organisation internationale comme Belron®, il est essentiel que ces recalibrages soient effectués partout selon la même norme de qualité. Comment Belron® s'y prend-elle ?

Chris Davies : "Chez Belron®, nous appliquons un processus mondial que nous appelons le *Belron® Way of Fitting*. Ce processus – assorti d'instructions strictes en matière de sécurité et de qualité – garantit que chaque technicien remplace un pare-brise et recalibre le véhicule exactement de la même manière. Qu'il travaille en Belgique, au Canada ou en Australie. Ce processus décrit non seulement les étapes techniques, mais aussi les outils, les compétences et les contrôles nécessaires. Ainsi, chaque intervention se déroule correctement, en toute sécurité et efficacement dès la première fois."

Lancement du recalibrage mobile au Grand-Duché de Luxembourg



Remplacement de pare-brise mobile désormais avec recalibrage.

Joris Van Genechten coordonne le déploiement en Belgique et au Luxembourg : "Grâce au recalibrage mobile, les conducteurs ne doivent plus se déplacer. Cela se traduit par une satisfaction client accrue pour les assureurs et une plus grande efficacité pour les gestionnaires de flotte."

La technologie automobile se développe à un rythme effréné. Parallèlement, la technologie de réparation et de remplacement des vitres automobiles évolue également. Avec l'introduction du recalibrage mobile, Carglass® franchit une nouvelle étape dans cette évolution. En misant davantage sur la qualité, la sécurité et la commodité.

"Aujourd'hui, le recalibrage n'est plus un service supplémentaire, mais une étape essentielle dans la procédure de qualité et de sécurité", explique Joris Van Genechten. "Les caméras et les capteurs situés derrière le pare-brise sont indispensables aux systèmes d'aide à la conduite. S'ils ne sont pas correctement réglés, cela a un impact direct sur la sécurité du conducteur et des autres usagers de la route."

Du Centre de Services au client

Environ 65 % des caméras d'aide à la conduite nécessitent un recalibrage statique après un remplacement de pare-brise. Jusqu'à récemment, ce recalibrage s'effectuait exclusivement dans un environnement contrôlé, avec une configuration statique par rapport à un panneau cible fixe. Cela exigeait un sol plat, un éclairage contrôlé et des conditions spécifiques : un Centre de Services, donc. Aujourd'hui, Carglass® propose cette même technologie chez le client.

Joris Van Genechten : "Grâce à une collaboration unique avec notre partenaire Bosch, nous avons développé une solution mobile qui garantit la même précision qu'au Centre de Services. Le défi était clair : comment maintenir la même qualité et la conformité aux normes des constructeurs automobiles, mais dans un environnement non contrôlé ?"

La réponse réside dans une combinaison de technologie et de processus :

- **des procédures standardisées** qui déterminent exactement quand un recalibrage mobile est possible,
- **un équipement intelligent** qui guide le monteur étape par étape,
- **l'enregistrement et la validation automatiques** du résultat, y compris la documentation justificative. Cela offre de la transparence pour le conducteur et une sécurité pour les partenaires et les assureurs.

Outre le recalibrage statique, qui nécessite une configuration précise, il existe également le **recalibrage dynamique** via un essai routier (environ 35 %), qui permet aux systèmes de se réinitialiser automatiquement. Ceci était bien sûr déjà possible après un remplacement via le Service Mobile. La véritable innovation réside donc dans le fait que le recalibrage statique est désormais également possible sur site.



Mobile, mais contrôlé

Le recalibrage mobile nécessite toujours des conditions adéquates. Il faut ainsi disposer d'un mètre d'espace de travail autour du véhicule, le sol doit être stable (de préférence avec un revêtement dur) et suffisamment plat (pente max. de 8 %, inclinaison latérale de 3 %), l'intervention doit se dérouler de préférence sous un bon éclairage et sur un terrain privé, par exemple dans l'allée ou le parking d'une entreprise.

"Il s'agit toujours d'un contrôle final minutieux", souligne *Joris Van Genechten*. "Nous respectons les mêmes normes de qualité qu'au Centre de Services. Et ce, pour toutes les marques et tous les modèles."

L'esprit tranquille pour les conducteurs et les partenaires

Pour les conducteurs, mais aussi pour les gestionnaires de parcs automobiles, les sociétés de leasing, les assureurs et leurs intermédiaires, la valeur ajoutée réside principalement dans la commodité :

- pas de déplacement vers un Centre de Services
- pas de temps d'attente
- moins d'immobilisation du véhicule
- intervention sur place : à domicile ou au travail, là où le client le souhaite.

Joris Van Genechten : "Le temps nécessaire au remplacement du pare-brise reste comparable. La mise en place prend peut-être un peu plus de temps que dans un Centre de Services. Mais le client n'a pas besoin de se déplacer. Et c'est cela qui fait la différence. Pour les partenaires comme les sociétés de leasing et les assureurs, cela se traduit directement par une plus grande satisfaction du client."

Un secteur en pleine accélération

L'introduction du recalibrage mobile s'inscrit dans une évolution plus large. Selon *Joris Van Genechten*, trois tendances claires se dessinent :

- les systèmes ADAS deviennent la norme sur les nouveaux véhicules,
- les capteurs augmentent en nombre et en complexité,
- les systèmes fonctionnent de plus en plus ensemble (fusion de capteurs).

"Cette évolution signifie qu'un recalibrage affecte souvent plusieurs systèmes", explique-t-il. "Le recalibrage est de moins en moins une opération isolée et de plus en plus un élément d'un écosystème de sécurité intelligent. Cela ne fait que renforcer l'importance de la formation et de l'expertise technique."

Investir dans les personnes

Carglass® a toujours misé fortement sur la formation, le perfectionnement et l'accompagnement de ses collaborateurs. Il en va de même pour le développement du recalibrage mobile. Les monteurs qui travaillent au sein du Service Mobile :

- suivent un **trajet de formation spécifique**,
- s'entraînent d'abord en filiale,
- démontrent leur savoir-faire via **des tests et des évaluations**,
- reçoivent une formation complémentaire en **expérience client et en ergonomie**.

"Personne ne part en intervention sans posséder les compétences requises", affirme *Joris Van Genechten*. "La sécurité au travail joue également un rôle central, avec notamment des formations en ergonomie et des formations de conduite défensive."

Le plus grand défi

Le plus grand défi lors de la mise en œuvre ne résidait pas seulement dans la technologie elle-même, mais aussi dans son déploiement sur le terrain.

Joris Van Genechten : "Dans tout processus de changement, le défi réside dans la formation et l'accompagnement des personnes à cette nouvelle façon de travailler : leur apprendre rapidement et en profondeur l'utilisation des nouveaux appareils et processus, aménager les camionnettes de manière sûre et ergonomique, et leur fournir les moyens de bien faire les choses dès le départ."

Et il ajoute : "L'innovation suscite également de la fierté chez les collaborateurs. Ils y voient une opportunité de travailler avec une technologie de pointe. Les monteurs mobiles formés en premier constituent en quelque sorte des ambassadeurs de cette nouvelle façon de travailler."

Déploiement par étapes

Après un premier lancement au Grand-Duché de Luxembourg, le recalibrage mobile fait son entrée en Belgique cet été.

Joris Van Genechten : "Dans l'intervalle, nous perfectionnons l'aménagement des camionnettes, étudions des techniques alternatives pour travailler dans des conditions météorologiques moins idéales et préparons une innovation en matière d'ergonomie."



Qu'avez-vous à gagner avec le Service Mobile et le recalibrage mobile ?

Pour les assureurs, les courtiers, les sociétés de leasing et les gestionnaires de parcs automobiles, le recalibrage mobile est avant tout une question de service, de qualité et de facilité d'utilisation.

Concrètement :

- 1 Moins d'immobilisation des véhicules :** pas de perte de temps due à déplacer les véhicules de société et des camionnettes vers un Centre de Services.
- 2 Moins d'interruption de la journée de travail :** le conducteur poursuit son travail chez lui ou au bureau, tandis que Carglass® remplace et recalibre le pare-brise sur place.
- 3 Meilleure satisfaction client :** un traitement rapide et pratique du bris de glace, là où cela convient au client, contribue directement à la satisfaction de vos assurés, conducteurs ou clients en leasing.
- 4 Maintien du niveau de sécurité :** en intervention mobile aussi, le recalibrage s'effectue selon des procédures de qualité strictes, avec un équipement validé et une documentation justificative. La sécurité reste ainsi garantie au maximum, aussi sur site.
- 5 Un service qui évolue avec le parc automobile :** les systèmes d'aide à la conduite étant de plus en plus courants, l'importance d'un recalibrage correct ne cesse de croître. Le recalibrage mobile permet de s'adapter à cette évolution de manière flexible.

Best of Belron® 2026

les lauréats nationaux se préparent

Les épreuves nationales de Best of Belron®, le concours international destiné aux techniciens en vitrage automobile, sont à nouveau terminées. Chez nous, les vainqueurs sont Avil Verhamme (B) et Alexis Grouber (L). Ils représenteront nos pays lors de la finale mondiale les 24 et 25 juin à Lisbonne (Portugal).

Best of Belron® est un événement organisé tous les deux ans au cours duquel les meilleurs monteuses des différents pays s'affrontent. Chaque participant se qualifie via une compétition nationale. Lors de la finale internationale, ils démontrent leur savoir-faire à travers une série d'épreuves portant sur la réparation et le remplacement des vitres automobiles ainsi que sur le recalibrage correct des systèmes d'aide à la conduite. Le tout selon les normes de qualité strictes du *Belron® Way of Fitting*.

Épreuves nationales : Best of Belux

Derrière ces places en finale se cache un parcours qui va bien au-delà d'une simple journée de compétition : un parcours d'apprentissage et d'expérience qui a commencé plusieurs mois auparavant.

Joris Van Genechten explique : "L'objectif principal de Best of Belux est l'apprentissage. Même ceux qui n'atteignent pas la finale suivent un parcours qui leur permet de s'améliorer dans leur métier. La compétition se déroule ainsi en plusieurs phases : d'abord une évaluation par le chef d'équipe, complétée par des KPI, tels que la qualité et la satisfaction client, suivie d'une évaluation technique par les formateurs. Seize candidats accèdent ensuite aux demi-finales avec des épreuves pratiques, et huit d'entre eux sont finalement retenus pour la finale. Nous assistons donc à une sélection rigoureuse, mais surtout à un processus au cours duquel les monteuses affinent leurs compétences."

Une rivalité qui rassemble

"Ce qui rend cette compétition particulière", poursuit Joris Van Genechten, "c'est qu'il ne s'agit pas uniquement de compétition. C'est vraiment vivant. Environ un tiers de tous les monteuses s'inscrivent, y compris les femmes. Mais cela reste en même temps quelque chose de ludique, quelque chose qui procure du plaisir aux collaborateurs."

La finale a également pris une tournure festive. Elle s'est déroulée cette année au centre de distribution européen, près du siège social à Bilzen-Hoeselt. Pour la première fois, l'organisation a associé la compétition à une journée familiale. "Cela a donné aux finalistes l'occasion de montrer leur savoir-faire à leur famille," explique Joris Van Genechten. "Ainsi, l'événement devient encore plus spécial."

La qualité, jusque dans les moindres détails

Les huit finalistes – quatre de Belgique et quatre du Luxembourg – ont d'abord passé une épreuve théorique, suivie d'épreuves pratiques portant sur la réparation, le remplacement du pare-brise et le recalibrage. Pour cela, huit VW Polo flambant neuves brillaient de mille feux dans la salle de compétition. L'évaluation se fait selon des critères stricts par un jury composé de plusieurs membres, dont une partie est constituée d'anciens participants et finalistes.

"Chaque épreuve est évaluée par six paires d'yeux", explique Joris Van Genechten. "Nous combinons l'expérience de terrain et l'expertise technique."

Au-delà de la simple technique

Best of Belux ne se limite d'ailleurs pas aux monteuses. Les collaborateurs commerciaux et les collègues du Customer Contact Center suivent également leur propre parcours et sont intégrés à la compétition.

"C'est assez unique", affirme Joris Van Genechten. "Cela permet aux différentes fonctions de mieux comprendre le travail des autres. Tout le monde s'épanouit."

Les jeunes collaborateurs ont eux aussi leur chance. Des monteuses avec moins de deux ans d'expérience participent au parcours dans la catégorie *Rookies*. Les vainqueurs de ces catégories spéciales ont la chance de se rendre à la finale internationale à Lisbonne, où ils découvriront le plus haut niveau de savoir-faire.



L'objectif principal du Best of Belux est l'apprentissage. Les team leaders, formateurs et membres du jury accompagnent et évaluent les participants dès leur inscription et les présélections tout au long du parcours. Même sans accéder à la finale, chacun perfectionne son savoir-faire.



Le podium d'honneur du Best of Belux, avec au premier rang, quatrième et cinquième à partir de la gauche, les finalistes belge et luxembourgeois pour la compétition internationale à Lisbonne.

En route pour Lisbonne avec confiance

C'est avec fierté que nous repensons à la précédente édition de 2024. À cette occasion, notre finaliste luxembourgeois *Damien Andres* a été sacré meilleur remplaçant de vitre arrière au monde !

La finale à Lisbonne est une compétition prestigieuse qui met en avant l'expertise technique et la formation continue sur lesquelles Belron® mise à l'échelle mondiale. Les participants suivent une préparation intensive et bénéficient du soutien nécessaire de leurs équipes et de leurs formateurs. Ils doivent en effet montrer le meilleur d'eux-mêmes sur la scène internationale. Grâce à leurs victoires lors de la finale Belux, *Avil Verhamme* et *Alexis Grouber* peuvent d'ores et déjà se targuer d'être respectivement le Meilleur de Belgique et le Meilleur du Luxembourg. En juin, ils affronteront à Lisbonne les champions nationaux d'une trentaine d'autres pays.

Au moment où ce numéro de *Carglass® Report* est mis sous presse, la finale internationale n'a pas encore eu lieu. Une chose est toutefois déjà certaine : tous nos monteuses sont des experts dans leur domaine et nos champions défendront les couleurs de la Belgique et du Luxembourg avec savoir-faire et fierté.



Un des finalistes prépare méticuleusement le remplacement de son pare-brise.

Les vitres de qualité d'origine

Chez Carglass®, la qualité est au cœur de tout ce que nous faisons. Lorsqu'il s'agit du remplacement de vitres automobiles, cela se traduit par deux éléments essentiels : la qualité d'origine des vitres et des accessoires, et la qualité du montage.

Exactement la même vitre que l'originale

Les vitres automobiles sont produites par des fabricants spécialisés, selon des spécifications strictes en matière d'épaisseur, de forme, de transparence et de résistance. Ces fabricants approvisionnent à la fois les constructeurs automobiles et le marché du remplacement. Carglass® sélectionne exclusivement des vitres qui répondent aux normes les plus exigeantes, en parfaite conformité avec les spécifications des constructeurs. Les vitres destinées à la première monte portent le logo de la marque automobile, les vitres fournies à Carglass® n'en portent pas. Le logo de la marque ne dit cependant rien de la qualité de la vitre. Seul le label d'homologation en atteste.



Les vitrages automobiles modernes font partie intégrante de la sécurité du véhicule. Ils contribuent à la rigidité de la carrosserie, participent au bon fonctionnement des airbags et constituent la base des caméras et capteurs des systèmes d'aide à la conduite. En matière de sécurité, nous ne laissons rien au hasard.

Le savoir-faire selon Belron®

La qualité Carglass® repose tout autant sur la manière dont ces vitres de qualité d'origine sont installées. Nous appliquons des procédures standardisées, déployées mondialement par le groupe Belron® : la *Belron® Way of Fitting*. Nos techniciens suivent des formations approfondies et travaillent selon des directives précises à chaque étape du processus : de la préparation et du collage à la finition et au recalibrage, jusqu'au contrôle final et à une information claire du client. Cette approche garantit une qualité constante, quel que soit le type de véhicule, la marque ou la complexité de l'intervention.

À travers des initiatives telles que Best of Belron®, nous montrons comment nous évaluons, renforçons et partageons en continu notre savoir-faire au sein de l'organisation.

La chaleur estivale met les vitres automobiles à rude épreuve

La vie estivale en plein air génère un trafic intense : trajets courts ou longs et départs en vacances. Lorsque le soleil est haut dans le ciel et qu'il rayonne d'une chaleur intense, les vitres automobiles sont mises à rude épreuve. En raison du réchauffement intense du verre, de petits dommages peuvent causer de gros problèmes.

À l'approche des vacances, il est donc essentiel de vérifier les pare-brise. Rappelez cette mesure préventive simple à vos clients ou aux conducteurs. Ils pourront ainsi prendre la route l'esprit tranquille.





Nouveau pare-brise **gratuit** en cas de fissure

Carglass® offre une garantie à vie sur chaque réparation. Si un impact réparé par nos soins continue à se fissurer, nous plaçons gratuitement un nouveau pare-brise.

Point faible

Un petit éclat dans le pare-brise semble souvent anodin, mais il peut se propager soudainement sous l'effet de la chaleur. Ceci est lié à la structure du pare-brise. Il se compose de deux couches de verre entre lesquelles se trouve un film plastique, et ce sandwich s'insère parfaitement dans le cadre métallique de la carrosserie. Lorsque la température change, ces matériaux se dilatent ou se contractent, exerçant ainsi une tension de traction sur un éventuel dommage.

Changements brusques de température

Lors des journées chaudes, les écarts de température entre l'extérieur et l'intérieur du pare-brise s'accroissent. Alors que le soleil réchauffe la couche de verre extérieure, la climatisation refroidit l'intérieur. Cette différence peut provoquer des tensions dans le verre. S'il y a déjà un petit impact, celui-ci forme un point faible où la tension se concentre.

Route cahoteuse

Les chocs inattendus jouent également un rôle. Les irrégularités de la chaussée, les ralentisseurs ou les chemins de sable provoquent des vibrations pendant la conduite et exercent une pression supplémentaire sur les dommages du pare-brise. Combiné à la chaleur, un simple petit choc suffit parfois à faire évoluer un petit éclat en une fissure.

Mieux vaut agir vite

Pour éviter les mauvaises surprises, il est important de faire réparer un impact dès que possible. Le spécialiste Carglass® comble les dommages, jusqu'aux plus petites microfissures, à l'aide d'une résine spéciale à séchage rapide qui stabilise à nouveau le verre et rétablit la solidité d'origine du pare-brise. Ainsi, l'impact ne peut plus s'agrandir, ce qui évite un remplacement du pare-brise.

Petite intervention, grande différence

Un impact qui n'est pas traité finit tôt ou tard par se fissurer davantage. Une réparation rapide par Carglass® rendra le pare-brise à nouveau solide et sûr. C'est **six à dix fois moins cher** qu'un remplacement, qui sera inévitable si l'éclat se transforme en fissure. De plus, la réparation est **bien meilleure pour l'environnement** : moins de CO₂ et moins de déchets.



CONSEIL D'ACTION

Appelez un autocollant pour pare-brise afin de protéger l'impact

Sensibilisez vos clients et conducteurs à l'importance d'agir rapidement après un impact. Ils trouveront des informations sur les réparations de pare-brise sur l'autocollant Carglass® Repair. L'autocollant pour pare-brise protège l'éclat contre la saleté et l'humidité. Lorsque l'éclat est propre, la réparation a plus de chances d'être invisible ou presque. Demandez vos exemplaires gratuits via la Carte Contact ou en ligne sur info.carglass.be/fr-be/contactkaart ou info.carglass.be/fr-lu/contactkaart.

LES PARE-BRISE EN ÉTÉ

Bris de glace à l'étranger ?

Carglass® est toujours là pour vous aider

Les vacances d'été emmènent les conducteurs aux quatre coins de l'Europe. Des autoroutes à péage en France aux cols de montagne en Autriche ou aux routes côtières en Espagne : les longs trajets font partie du voyage. Mais en cours de route, un pare-brise peut être endommagé. Un caillou projeté par un véhicule qui précède ou une fissure existante qui se creuse soudainement peut interrompre un trajet de manière inattendue.

Heureusement, un bris de glace à l'étranger ne doit pas être une source de préoccupation. Grâce au réseau international Carglass®, dans la plupart des pays européens, les conducteurs bénéficient d'une assistance rapide de la part de nos spécialistes locaux via le Contact Center belge. Nous réparons rapidement et de façon professionnelle tout dommage imprévu survenu en cours de route, afin que vos clients ou conducteurs puissent poursuivre leur voyage sans retard important.

Bris de glace à l'étranger ?

NUMÉRO EUROPÉEN GRATUIT
00800 136 36 000



Un simple coup de fil suffit

En cas de problème, Carglass® est toujours disponible. Le numéro européen gratuit 00800 136 36 000 redirige le client directement vers le Contact Center belge, où un opérateur ouvre le dossier dans sa propre langue et coordonne le tout avec le Centre de Services étranger. Prise en charge des frais en cas de garantie bris de glace incluse. 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés.

Système du tiers payant dans 24 pays

Dans la plupart des pays européens ainsi qu'au Maroc, comme en Belgique et au Luxembourg, le système du tiers payant est en vigueur. Les conducteurs ayant une assurance bris de glace ne doivent donc rien avancer. Ce système s'applique en Allemagne, en Autriche, en Belgique, en Croatie, au Danemark, en Espagne, en Estonie, en France, en Grèce, en Hongrie, en Irlande, en Italie, en Lituanie, au Luxembourg, au Maroc, en Norvège, aux Pays-Bas, au Portugal, au Royaume-Uni, en Serbie, en Slovénie, en Suède, en Suisse et en Turquie.

CONSEIL D'ACTION

Carglass® distribue des cartes de voyage

Ces cartes d'information pratiques comportent le numéro européen gratuit et des informations sur notre service international. Demandez-les gratuitement pour vos clients ou conducteurs qui se rendent à l'étranger. Indiquez-le sur la Carte Contact ou en ligne via info.carglass.be/fr-be/contactkaart ou info.carglass.be/fr-lu/contactkaart.

CARGLASS® DANS LE MONDE

Belron® étend son réseau

au Mexique et en Nouvelle-Calédonie

En mettant clairement l'accent sur la croissance dans des régions stratégiques, Belron® renforce une nouvelle fois sa présence mondiale.

Les développements récents tant en Amérique latine que dans le Pacifique montrent comment Belron® tire parti des opportunités du marché local, toujours avec une approche fondée sur le partenariat et le partage des connaissances.

Retour au Mexique

Après une présence antérieure, nous faisons notre retour sur le marché mexicain avec notre marque rouge et jaune Carglass®, en collaboration avec *CG Total Auto Solutions* comme nouveau partenaire local. Avec plus de 35 millions de véhicules, un parc automobile de plus en plus moderne et l'essor rapide de technologies, comme les systèmes d'aide à la conduite, le marché mexicain correspond aujourd'hui bien mieux à notre modèle d'entreprise. Notre expertise mondiale, nos normes de qualité élevées et l'importance que nous accordons à l'expérience client trouvent un terrain fertile sur un marché mature, mais jusqu'à présent sous-exploité. "Ce retour sur un marché qui a fortement évolué depuis, nous permet de rivaliser efficacement sur l'un des marchés automobiles les plus dynamiques d'Amérique du Nord et du Sud", déclare *David Caballero*, General Manager Franchising & New Markets chez Belron®. "Avec un partenaire local expérimenté et un plan d'affaires solide, adapté à la réalité mexicaine, nous sommes convaincus que nous pourrions créer une valeur considérable à terme."

Carglass® en Nouvelle-Calédonie, un archipel du Pacifique situé à l'est de l'Australie, dont l'île principale représente environ la moitié de la superficie de la Belgique et compte quelque 300.000 habitants.

Le premier Centre de Services se situe dans la capitale, Nouméa, dans le quartier de Ducos, connu pour être une zone économique et industrielle.



Première implantation en Nouvelle-Calédonie

À l'autre bout du monde, Belron® franchit une nouvelle étape dans ce territoire français d'outre-mer situé dans l'océan Pacifique. En mars, notre partenaire local *GBH Group* a inauguré avec succès une première implantation Carglass® en Nouvelle-Calédonie : un nouveau chapitre s'ouvre pour la région.

David Caballero a été témoin des préparatifs intensifs : "L'expertise, la collaboration et une volonté commune de bien faire les choses dès le premier jour ont conduit à ce succès. Je vois une équipe qui a grandi et qui est fière de ce qu'elle a accompli. Ensemble, nous formons une base solide pour l'avenir."

"La Nouvelle-Calédonie est un pas en avant important. Non seulement en termes de croissance, mais aussi dans la manière dont nous collaborons au-delà des frontières des marchés", poursuit-il. "S'appuyant sur l'expérience acquise à La Réunion, cette nouvelle succursale reflète notre approche pratique et centrée sur l'humain : partager les connaissances, se soutenir mutuellement et prendre soin des clients, où que nous soyons présents."



59 ans d'entrepreneuriat sur quatre générations de Vandecasteele

À Courtrai, trois générations de Vandecasteele se réunissent autour d'une table : Noël, le cofondateur de l'entreprise familiale, Christophe, qui a structuré et professionnalisé l'entreprise, et Henri, qui vient de rejoindre l'équipe avec l'ambition de contribuer à façonner l'avenir. Ce qui les unit, ce sont les valeurs familiales, l'engagement social et une vision commune de la mobilité, de l'entrepreneuriat et des relations durables.

Sont également présents *Danny Baete*, Account Manager chez Carglass®, et *Guy Hannosette*, directeur commercial et administrateur, bras droit de la famille depuis plus de 40 ans.

Les débuts avec le père Roger

En tant que cofondateur et patriarche toujours au cœur de l'entreprise, Noël Vandecasteele est le premier à prendre la parole. Il raconte comment, avec son père Roger et son oncle Bernard, il a fait ses premiers pas dans le monde de l'entrepreneuriat. C'est en 1967 qu'ils se sont lancés, en assurant le transport pour le fabricant de tuiles Koramic. Depuis leur site à Mouscron, ils ont commencé par l'entretien et la vente de camions de la marque Henschel. En 1967, l'activité s'est orientée vers les voitures particulières, avec l'ouverture d'une première agence Peugeot à Mouscron. Tournai s'est ajoutée en 1970, ce qui a permis à Vandecasteele de renforcer ses liens avec la marque et de jeter les bases de son expansion pour devenir le plus grand concessionnaire Peugeot de la région. L'entreprise s'est ensuite développée pour compter cinq concessions avec des succursales supplémentaires à Courtrai, Ath, Péruwelz et Wevelgem. Dans les années 90, la famille entreprenante crée VDC Car, où elle regroupe ses activités naissantes de véhicules d'occasion et ses activités de leasing en croissance.



Comment le nom Vancia est-il né ?

Noël Vandecasteele : “En 1969, nous avons racheté une entreprise de transport du nom d’Ancia. Celle-ci disposait des autorisations nécessaires pour nous donner l’opportunité de poursuivre le transport des murs préfabriqués pour Koramic dans la région frontalière. Au lieu de faire disparaître ce nom, nous avons décidé de le combiner avec VANdecasteele. Vancia a été fondée en 1970.”

Évolution vers le marché de la location et du leasing

Noël Vandecasteele : “Nous avons poursuivi notre croissance grâce aux concessions et avons rapidement commencé à proposer quelques services de location via les garages. Les entreprises de la région avaient besoin de véhicules supplémentaires à titre temporaire. Vancia Rent a vu le jour au milieu des années 80 : tandis que les garages livraient les voitures Peugeot, Vancia Rent s’occupait de la location à court terme. Cela a assez rapidement évolué vers le leasing opérationnel et le passage à Vancia Car Lease. La demande de clients tels que Van Marcke – qui est toujours client – ainsi que la pression d’une concurrence croissante sur le marché de la vente et du leasing ont, plus ou moins simultanément, donné le coup d’envoi de l’approche multimarque. Nous achetions des voitures auprès de concessionnaires partenaires, tandis que dans nos concessions, nous restions plus longtemps fidèles au modèle monomarque.

Interrogé sur sa vision de l’entrepreneuriat et du succès, il répond : “En tant qu’entrepreneur, il faut regarder vers l’avenir et saisir les opportunités lorsqu’elles se présentent.”

“ En tant qu’entrepreneur
il faut anticiper et saisir
les opportunités ”

(Noël Vandecasteele)

Les années 90 : la troisième génération

C’est au tour de *Christophe Vandecasteele*, qui a rejoint l’entreprise familiale en 1991, de prendre la parole : “Tout juste sorti de l’école – j’avais étudié le marketing –, j’ai commencé dans le garage de Mouscron, berceau du groupe. Une étape logique, j’étais motivé et je ne l’ai pas regretté un seul jour.” Avec *Nathalie Vandecasteele*, la fille de Bernard, Christophe a parcouru tous les aspects de l’entreprise, s’est impliqué dans tous les garages et a siégé au conseil d’administration, tandis que Noël et le directeur commercial *Guy Hannosette* s’occupaient de la partie opérationnelle de Vancia Car Lease. L’année 2011 marque un premier tournant : la troisième génération a officiellement pris le relais à la suite d’un remaniement des parts et des responsabilités au sein du *Group Vandecasteele*. Vancia Rent est devenue Vancia Car Lease et s’est dotée d’un nouveau logo.

Un nouveau tournant survient huit ans plus tard. *Christophe Vandecasteele* : “En janvier 2019 – je ne l’oublierai jamais – j’ai reçu un signal de la part de Guy. Son message était clair : Vancia est en pleine expansion. Le leadership intuitif et *ad hoc* – qui avait certes permis cette croissance – ne suffisait plus. Pour continuer à se développer, il fallait une structure et une stratégie. Une véritable révélation qui a conduit à des discussions plus approfondies et à ma demande au conseil d’administration de pouvoir prendre en charge la gestion quotidienne.”

Une réorganisation pour le XXI^e siècle

Christophe et *Nathalie* ont constitué une équipe de direction qui, sous leur houlette, gère les différents aspects de la gestion d’entreprise moderne (opérations, finances, RH, ventes) en mettant l’accent sur la professionnalisation, l’efficacité et la croissance. Le groupe se compose désormais de deux entités.

1 Group Vandecasteele Mobility Solutions, dirigé par le CEO *Filip Desutter*, regroupe le retail (avec 16 marques automobiles), **VDC** pour toutes les activités non liées à une marque, telles que les voitures d’occasion, la carrosserie, les pneus et les ateliers, ainsi que **Hello Vélo** avec ses propres magasins de vélos électriques afin de faciliter la transition des voitures vers la mobilité hybride.

2 Vancia Mobility Lease, la branche qui propose aux entreprises une gamme complète de services de location et de leasing, allant de toutes les marques à une offre globale couvrant tout ce qui touche à la mobilité.

Christophe Vandecasteele ne cache pas son admiration pour le travail de son père et de *Guy Hannosette* : “La façon dont ils ont ensemble fait grandir Vancia jusqu’à un parc de 8 000 voitures ! Ce fut un honneur de redynamiser cette croissance. Nous avons désormais plus de 40 travailleurs qui peuvent compter sur un soutien professionnel, nous disposons des spécialistes dans divers domaines et nous avons investi dans un nouveau logiciel ERP sur mesure.”

People manager

Outre la gestion quotidienne de Vancia, *Christophe* travaille également pour les autres divisions du groupe : “L’épanouissement de nos collaborateurs me tient personnellement à cœur”, explique-t-il. “Les voir évoluer est ma plus grande source de motivation en tant qu’entrepreneur. Je veux rester en contact avec les personnes de toutes les implantations, les écouter et leur parler, travailler parmi elles et avec elles. Cela me permet de suivre la situation et de diriger en fonction de ce qui se passe sur le terrain. De cette manière, nous créons également en coulisses des synergies entre les différentes entités, dans le domaine de l’informatique, par exemple.”

(Continuez sur la page suivante)





(Suite interview Vancia Mobility Lease)

La quatrième génération prend la parole

L'entreprise est unanime quant aux évolutions révolutionnaires en ligne, l'électrification, la numérisation et, par-dessus tout, l'intelligence artificielle, qui accélèrent considérablement le rythme. C'est là qu'*Henri Vandecasteele* entre en scène, lui qui a rejoint le groupe il y a quelques mois dans le cadre d'un parcours de rotation.

Henri Vandecasteele : "J'ai tout appris sur l'entreprise, pour ainsi dire autour de la table de la cuisine. J'ai donc vécu tous les changements. L'électrification du parc automobile, motivée par des incitations fiscales, bat actuellement son plein, ce qui entraîne des changements majeurs sur le marché. Ainsi, les voitures électriques et hybrides représentent aujourd'hui pas moins de 95 % des nouvelles voitures en leasing. Cela comporte des risques qui appellent à la prudence. La méfiance de mon grand-père face à cette électrification rapide était tout à fait justifiée. La valeur résiduelle de ces voitures s'est effondrée. Des entreprises ont déjà fait faillite à cause de cela."

Henri est impatient de mettre son expérience acquise pendant ses études et au sein du Boston Consulting Group au service de l'entreprise familiale : "Je suis extrêmement reconnaissant de pouvoir travailler avec mon père et mon grand-père, et très fier de ce qu'ils ont accompli. Ce que j'ai appris en informatique et en gestion des processus a déjà beaucoup changé depuis l'obtention de mon diplôme. Aujourd'hui, on parle d'agent AI, et c'est une tout autre histoire. Mais pour l'instant, il s'agit avant tout d'apprendre, de l'enregistrement de l'état d'une voiture à la gestion des comptes, en passant par la communication interne."

Différent des autres

Henri se penche actuellement sur le développement de l'activité de location de voitures électriques d'occasion, qu'il s'agisse de véhicules en fin de leasing ou d'achats externes.

"Cela correspond à nos valeurs", note *Christophe*. "La remise en service et le re-leasing prolongent la durée de vie des véhicules électriques."

Guy Hannosette : "En tant que société de leasing, Vancia occupe une position particulière sur le marché : en tant qu'entreprise familiale indépendante, nous nous sommes lancés très tôt dans le leasing et avons connu une croissance organique pour atteindre plus de 1 200 clients et 10 000 voitures."

Noël : "Nous sommes différents des autres. Nous disposons d'un stock de voitures neuves afin de pouvoir proposer rapidement un contrat de leasing aux nouveaux conducteurs. C'est une offre de services unique qui nous distingue sur le marché. De plus, nous disposons de notre propre canal, VDC, pour vendre les voitures issues de résiliations anticipées ou de fins de contrat. Le service

personnalisé que nos clients attendent de nous est également une valeur ajoutée que les autres ne peuvent pas offrir. Le véritable service est mis à mal par la croissance et la numérisation. Vancia reste à taille humaine."

Carglass® à travers trois générations

Carglass® Report s'est entretenu pour la première fois avec *Noël Vandecasteele* et *Guy Hannosette* en 2005. L'entreprise s'appelait alors encore Vancia Rent. La collaboration avec Carglass® remonte au milieu des années 90.

Noël : "Les réparations systématiques des pare-brise ont énormément aidé à maîtriser les coûts liés aux bris de glace. À l'époque déjà, nous échangeons des données par voie électronique."

Lorsque la rédaction est revenue en 2012, c'était pour mettre à l'honneur Vancia Car Lease et sa nouvelle identité visuelle. Aujourd'hui, il est question de *Vancia Mobility Lease*. Pendant tout ce temps, le partenariat et le contact via *Danny Baete* ont constitué le fil conducteur de la gestion des bris de glace.

Noël : "Cette approche personnalisée, c'est ce que nous avons en commun avec Carglass®. Nous sommes une entreprise axée sur les personnes. Grâce à Danny, ce lien personnel a toujours existé, même si Carglass® s'est considérablement développé au fil des ans."

Henri : "Les personnes en contact avec la clientèle doivent avoir le temps de s'occuper personnellement des gens et de les aider. La technologie doit aider à s'y retrouver dans la complexité de la mobilité, des plans cafétéria, de la fiscalité, etc. Les deux sont nécessaires. Trouver le bon équilibre, voilà le grand défi des années à venir."

Christophe : "Quand je pense à Carglass®, je pense à Danny ; quand je pense à un pare-brise, je pense à Carglass®. Ils réfléchissent avec nous, ils proposent des solutions, tant en matière de service, d'efficacité que d'administration."

Danny Baete : "Plus de 30 ans de collaboration avec Guy et les trois générations de Vandecasteele constituent pour moi un moment unique dans ma carrière. C'est un honneur et un moment fort que de mener cet interview. Chacun avec son propre style et ses souvenirs de tout ce que nous avons construit au fil des ans..."



Soirée dédiée à la sécurité routière

Vilvoorde, 20 avril 2026 — Assureurs, courtiers et gestionnaires de flotte se sont réunis au Centre de Services Carglass® pour une soirée interactive consacrée à la sécurité routière. Les Account Managers Insurance, Alain Collard et Ive Dergent, en assurèrent l'organisation, en collaboration avec Vias Institute.



Carglass® a ouvert la soirée par la présentation de son **nouvel outil de recalibrage mobile**. Ive et Alain y ont expliqué comment cette innovation répond à la complexité croissante des véhicules et des systèmes d'aide à la conduite : il est désormais possible d'effectuer des recalibrages après remplacement de pare-brise de manière flexible, sur site avec notre Service Mobile. Pour les partenaires, cela représente une étape supplémentaire en matière d'efficacité et de facilité d'utilisation, sans compromis sur la précision ni sur la sécurité.



Benoît Godart de Vias Institute a ensuite abordé l'impact des véhicules électriques et des systèmes de sécurité modernes sur le **comportement de conduite et la sécurité routière**. La présentation a offert aux participants un aperçu clair des évolutions du parc automobile et des points d'attention qui y sont liés.

La théorie a immédiatement trouvé un prolongement pratique. Joris Van Genechten, notre Service Delivery Manager, a réalisé une **démonstration en direct du recalibrage mobile**. Les invités ont ainsi pu découvrir concrètement comment nous déployons cette technologie sur le terrain.

Et le **simulateur de conduite** de Vias Institute a apporté une dimension interactive supplémentaire à la soirée. Les participants ont testé leurs réactions dans différentes situations de circulation et reçu un feedback immédiat. Cela donnait lieu à des échanges animés et à des constats parfois surprenants.

La soirée laisse le souvenir particulièrement agréable: une forte affluence, des informations enrichissantes, des échanges conviviaux, une expérience pratique... Ensemble, nous continuons à construire un service où sécurité, innovation et partenariat occupent une place centrale.

Auto vum Joer au GD de Luxembourg

Wickrange (L), 26 mars 2026 — Le nouveau centre de mobilité GRIDX a accueilli la soirée de gala de l'Auto vum Joer 2026, un rendez-vous incontournable du secteur automobile luxembourgeois.

Importateurs, constructeurs, concessionnaires, assureurs, spécialistes de flotte, partenaires et médias s'y sont réunis pour découvrir les véhicules les plus plébiscités sur le marché luxembourgeois. Près de 30.000 participants ont pris part au vote. La Renault Clio 6 a finalement été sacrée Auto vum Joer 2026.

Présent en tant que sponsor avec son propre stand, **Carglass® Luxembourg** a profité de cette soirée pour rencontrer ses clients et échanger autour des évolutions du marché luxembourgeois. L'équipe y a également présenté la nouvelle



solution mobile de recalibrage des caméras avec des démonstrations en direct à l'appui.

“Cet événement nous permet de mettre en avant nos forces en matière de développement technologique et de présenter des solutions innovantes à forte valeur ajoutée, sur un marché luxembourgeois où le parc automobile vit résolument à la pointe de la technologie”, conclut Jean-Marc Griczan, Country Lead Carglass® Luxembourg.



Carlo Van Raemdonck : "Je suis convaincu que les clients choisissent un courtier pour le contact personnel."

Le service, la croissance et la valeur ajoutée de Carglass® NBA pour le courtier

Chez VR Verzekeringen à Sint-Niklaas, le courtier reste proche de ses clients. L'agence a ses racines à De Klinge (Sint-Gillis-Waas), près de la frontière néerlandaise, mais est depuis des décennies une valeur sûre à Sint-Niklaas. L'entreprise familiale s'est développée pour devenir une agence indépendante comptant sept collaborateurs.

Le gérant Carlo Van Raemdonck souhaite conserver cette indépendance à l'avenir. Le fil conducteur de son récit : un contact personnel, des explications claires et un service qui va au-delà de la simple demande avec laquelle le client franchit la porte.

Une entreprise familiale de proximité

VR Verzekeringen a vu le jour à la fin des années 60, lorsque Robert Van Raemdonck a fondé l'agence. Dans les années 80, le fils aîné a rejoint l'entreprise, suivi en 1989 par son frère, notre interlocuteur. Aujourd'hui, Carlo Van Raemdonck est l'unique administrateur. Entre-temps, son épouse et la génération suivante se sont également associées à l'aventure : sa fille et son gendre font partie de l'équipe, aux côtés de trois collaborateurs. Cet ancrage local au cœur du Waasland correspond à la vision de Carlo Van Raemdonck sur la profession : "Les clients veulent un courtier accessible, qui connaît leur situation et qui les accompagne dans un langage compréhensible."

Une croissance à l'échelle du client

Dans un marché où les augmentations d'échelle et les rachats déterminent de plus en plus souvent le paysage, Carlo Van Raemdonck choisit délibérément une autre voie. De plus en plus d'agences sont absorbées par des structures plus grandes. Cela s'accompagne généralement d'une forte numérisation des processus. Selon lui, il reste toutefois de la place pour les agences qui choisissent délibérément de travailler à plus petite échelle et d'accompagner leurs clients de manière personnalisée : "Environ 90 % de notre portefeuille est constitué de particuliers, contre 10 % d'entreprises", explique-t-il. "La croissance est importante, mais pas au détriment du caractère personnel de l'agence."

L'assurance commence par des questions

Ce qui distingue VR Verzekeringen, selon son dirigeant, ce n'est pas un produit ou une formule en particulier, mais une méthode de travail. "Lorsque les clients souscrivent une assurance incendie, une assurance automobile ou une autre police, nous ne nous arrêtons pas là. Nous utilisons un questionnaire pour avoir une vue d'ensemble de la situation du client : famille, logement, jardin, voyages, biens de valeur, risques spécifiques. Cela présente deux avantages. Pour le client, nous élaborons une offre mieux adaptée à sa réalité, et ce, à un prix compétitif. Pour l'agence, cela renforce la relation client. Les personnes qui regroupent plusieurs polices au même endroit restent généralement plus fidèles et attendent également davantage d'accompagnement. C'est précisément là que VR Verzekering veut faire la différence."



VAN RAEMDONCK

ONAFHANKELIJK MAKELAAR

Apporter de la clarté

Carlo Van Raemdonck insiste à plusieurs reprises au cours de l'interview sur l'importance d'une communication claire : "Pour beaucoup de personnes, les assurances sont un concept abstrait, avec une terminologie qu'elles ne comprennent souvent pas. C'est pourquoi il est essentiel d'expliquer clairement les contrats et les garanties dans un langage simple. Cet effort est récompensé par un gain de confiance. Les clients indiquent souvent que c'est la première fois qu'ils comprennent vraiment ce pour quoi ils sont assurés ou non."

Simplement être gentil

"Ce sont souvent les petites choses qui comptent", poursuit-il. "Un accueil chaleureux, répondre immédiatement à quelqu'un, montrer que l'on a vu le client, un geste de reconnaissance. La satisfaction client dépend certes d'un contenu de police d'assurance correct, mais tout autant de la manière dont l'agence traite les gens."

Collaborer avec Carglass® : efficace et visible pour le client

Après le départ à la pension de son frère il y a quelques années, Carlo Van Raemdonck a pris lui-même en charge la gestion des sinistres. "Travailler avec Carglass® est facile", sourit-il en adressant un clin d'œil significatif à *Ive Dergent*, son Account Manager qui était présent à l'interview. "Lorsqu'un assuré victime d'un bris de glace s'adresse à Carglass®, nous n'avons pas besoin d'ouvrir un dossier de sinistre distinct. Aucune expertise n'est non plus nécessaire. Carglass® évalue si une réparation suffit ou si un remplacement est nécessaire, et le reste du règlement se fait directement avec la compagnie. Cela représente un gain de temps et moins de paperasse. Et je n'entends que des commentaires positifs de la part des clients."

Carglass® NBA : mention du nom, statistiques et taux de satisfaction

Aujourd'hui, NBA (Next Broker Approach) fait partie intégrante de la collaboration avec Carglass®. *Ive Dergent* explique : "Dans le cadre du processus NBA, nous mentionnons le nom de l'agence dans la communication avec le client, tant lors de la confirmation de la mission que lors de la finalisation avec le certificat de garantie."

"Pour les clients particuliers, ce n'est pas sans importance", fait remarquer Carlo Van Raemdonck. "Ils connaissent généralement leur courtier, mais beaucoup moins souvent le nom de la compagnie d'assurance auprès de laquelle leur police est souscrite. Le fait que le courtier soit visiblement présent garantit une reconnaissance et un sentiment de sécurité. C'est une valeur ajoutée. Cela confirme au client que le traitement du sinistre s'inscrit dans une relation de confiance plus large, même lorsque la mise en œuvre pratique est confiée à un tiers tel que Carglass®."

Ive Dergent aborde le sujet des rapports mensuels et explique : "La Broker Sales Letter donne un aperçu des taux de réparation moyens, des économies de CO₂ réalisées, des taux de recalibrage et de l'évolution de ces chiffres dans le temps."

Carlo Van Raemdonck : "Ces informations sont précieuses. Certaines compagnies nous fournissent bien des relevés des montants des indemnités versées, mais ceux-ci ne contiennent pas d'informations plus détaillées."



Ive Dergent : "La NPS Delight Letter met en avant les taux de recommandation pour l'agence concernée, le taux moyen pour l'ensemble des courtiers, l'évolution de ces deux chiffres dans le temps, la méthode de calcul et les commentaires des clients individuels ayant participé à l'enquête."

Note de recommandation de 100

VR Verzekeringen a obtenu ces derniers mois un NPS de 100. La moyenne pour l'ensemble des courtiers collaborant avec Carglass® oscille autour de 65 et, selon une étude d'Assuralia, l'ensemble des courtiers belges obtient une note de 14. (Voir aussi: encadré p. 20.)

Carlo Van Raemdonck est ravi, mais nuance immédiatement ce score : il s'agit d'un échantillon limité. Ce résultat n'est peut-être pas statistiquement significatif, mais il est bel et bien révélateur. Plus important encore que le chiffre en soi, estime-t-il, ce sont les retours de ses clients : "Les commentaires des clients font systématiquement référence aux mêmes points forts : de bons contacts, un service correct, une communication claire. Cela correspond exactement à ce qui ressort également des avis publics sur notre agence. C'est la confirmation que notre approche fonctionne."

Ive Dergent : "En ce sens, le rapport NBA s'inscrit dans une perspective plus large. Il fournit des chiffres utiles qui indiquent ce qui se passe, mais les commentaires individuels expliquent pourquoi cela se passe ainsi ; ils donnent du contexte aux chiffres. Alors que les retours négatifs offrent des opportunités d'ajustement, les réactions positives confirment où une agence fait la différence. Dans un secteur où la distinction réside souvent dans les détails, ce sont des signaux précieux."

(Continuez sur la page suivante)

Un service concret dans un monde numérique

À la question de savoir ce que Carglass® pourrait encore améliorer ou ajouter à son service en général, Carlo Van Raemdonck fronce les sourcils : “La réparation des bris de glace via Carglass® est un processus clair et bien rodé, avec un déroulement efficace. Je ne vois pas d’emblée de points à améliorer.”

Il réfléchit à voix haute aux célèbres autocollants, qui protègent temporairement un impact contre la saleté et l’humidité en attendant la réparation, pour un résultat pratiquement invisible. Selon lui, ceux-ci restent utiles, même s’il devient plus difficile, dans un environnement en pleine numérisation, de les remettre systématiquement aux clients ou de les envoyer comme autrefois.



“Je fais ce métier depuis 37 ans déjà et j’essaie à chaque fois de me dire : j’ai en face de moi quelqu’un qui ne connaît rien aux assurances. Je vais tout lui expliquer en détail.”

“Alors qu’autrefois, les polices et les documents étaient systématiquement remis sur papier, aujourd’hui, presque tout se fait par voie numérique”, explique-t-il. “Les clients se rendent moins souvent physiquement sur place, ce qui réduit également les petits moments de contact tangibles. Le défi consiste à rester proche et pratique, même dans ce contexte numérique.”

L’avenir ? Croître tout en conservant son identité

VR Verzekeringen a connu une forte croissance ces dernières années et, selon Carlo Van Raemdonck, est en passe de doubler son portefeuille en dix ans. Il ne considère toutefois pas l’augmentation d’échelle comme une fin en soi. Il est convaincu que le marché continuera demain d’accueillir des agences indépendantes qui travaillent de manière personnalisée et connaissent vraiment leurs clients.

C’est précisément là qu’il trouve tout l’intérêt de la collaboration avec des partenaires tels que Carglass®. “Lorsqu’un spécialiste agréé se charge de l’exécution de manière efficace et professionnelle, le courtier peut continuer à se concentrer sur ce qui fait la différence pour les clients : être joignable, fournir des explications, instaurer la confiance et rester visible aux moments cruciaux.”

Qu’est-ce que le NPS

Le **Net Promoter Score (NPS)** est un indicateur de fidélité client exprimé sur une échelle de -100 à +100. Pour comprendre ces chiffres, il est bon de savoir qu’un score supérieur à 0 est généralement considéré comme “bon”, mais le contexte (le secteur) est déterminant.

La formule :

% de promoteurs – % de détracteurs = NPS

- Promoteurs (attribuent une note de 9 ou 10) : les fans fidèles.
- Passifs (attribuent une note de 7 ou 8) : satisfaits, mais pas enthousiastes (ils ne sont pas pris en compte dans le score).
- Détracteurs (attribuent une note de 0 à 6) : clients insatisfaits susceptibles de nuire à une marque.

La signification des scores

- NPS de 100 (le score parfait) : c’est le maximum. Cela signifie que chaque client est un Promoteur (il a attribué une note de 9 ou 10). Dans la pratique, cela n’arrive presque jamais, car il y a toujours quelqu’un qui a une critique à formuler. Ce chiffre indique généralement un échantillon réduit ou une clientèle exceptionnellement engagée et enthousiaste.
- NPS de 85 – le score de Carglass® (exceptionnel) : pratiquement toutes les personnes qui répondent à l’enquête attribuent une **note de 9 ou 10**. Il n’y a pratiquement aucun client insatisfait et même les indécis sont rares. Les clients ne sont pas simplement satisfaits, ce sont des ambassadeurs qui recommandent activement et avec conviction la marque à leurs amis et à leur famille.
- NPS de 65 (excellent) : c’est un excellent score. Les entreprises affichant un NPS de 65 sont considérées comme faisant partie de l’élite. Cela signifie que la grande majorité des clients est enthousiaste et recommande activement l’entreprise, tandis qu’il n’y a pratiquement pas de clients insatisfaits. Des marques comme Apple ou Tesla se situent souvent autour de ce niveau.
- NPS de 14 (passable à bon) : il s’agit d’un score positif, ce qui signifie qu’il y a plus de promoteurs que de détracteurs. Bien qu’il semble faible à première vue, un score de 14 dans des secteurs où la satisfaction client est naturellement faible (comme les télécommunications ou les banques) n’est souvent pas si mauvais. Il indique qu’il existe une base solide, mais qu’il reste encore beaucoup de marge d’amélioration en matière d’expérience client.

Visite du Customer Contact & CXForum

Chez Carglass®, l'expérience client ne se résume pas à une stratégie ou à des processus, mais repose avant tout sur les personnes. Des personnes qui, jour après jour, sont prêtes à aider les clients rapidement, efficacement et avec une attention sincère, dans des moments souvent inattendus et stressants.



C'est ce qu'ont appris les professionnels des centres de contact lors d'une visite exclusive des coulisses du siège social belge et du centre de distribution européen à Bilzen-Hoeselt. À l'issue de la visite, nous avons reçu de nombreux éloges et compliments de la part des visiteurs. Ces compliments s'adressaient surtout à *An Florens* et *Hanne Jochems*, qui ont fait les honneurs et expliqué en détail à leurs invités le fonctionnement de Carglass®. Du premier appel à notre Contact Center jusqu'à la réparation dans un Centre de Services : nos collaborateurs font la différence par leur véritable attention, surtout lorsque nos clients en ont le plus besoin.

Carglass® au Bedrijvencontact

Les 25 et 26 mars, les entrepreneurs avaient un rendez-vous important à Roeselare, où s'est tenu cette année cet événement de réseautage de premier plan. Tous les deux ans, l'organisation rassemble entrepreneurs, industries et prestataires de services afin de renforcer l'économie locale et de créer de nouvelles opportunités commerciales.

Le salon, qui comptait 200 exposants, était divisé en zones thématiques autour de divers domaines d'expertise. Les entreprises y présentaient leurs nouveaux produits et services, allant des solutions de mobilité à l'économie circulaire. Le salon affichait complet pour les exposants. Les visiteurs pouvaient s'inscrire en ligne à l'avance ou se présenter sur place.

Nos spécialistes des parcs automobiles, *Jona Seys* et *Nick Croos*, ont tenu le stand Carglass® afin de nouer de nouveaux contacts et d'engager des conversations inspirantes. Comment pourrait-il en être autrement avec autant d'esprit d'entreprise et d'innovation réunis en un seul endroit ?



Congrès Feprabel 2026

En tant que **Platinum Partner**, nous avons été ravis d'apporter notre soutien à cet événement professionnel annuel destiné aux courtiers d'assurance et aux intermédiaires de la finance en Wallonie et à Bruxelles.

Nous avons eu l'occasion de partager notre vision de la satisfaction client lors d'un atelier animé par *Alain Collard*, Account Manager Insurance, et *Jos Jorissen*, Key Account Manager. Au cours de cet atelier intitulé '**Le client parle, le NPS écoute : de la satisfaction à la recommandation – la valeur du NPS pour le courtier**', ils ont expliqué la valeur ajoutée du Net Promoter Score (ou score de recommandation).

Dans l'espace de réseautage, nous avons également un **stand d'information animé**. La machine à pinces offrait détente et nostalgie amusante. Les prix à gagner – du champagne – n'y étaient pas tout à fait étrangers. Les courtiers qui ont visité notre stand ont d'ailleurs pu repartir avec une **trousse d'outils Carglass® pratique**.

La journée s'est terminée en beauté par un **dîner de gala raffiné**, l'occasion pour *Alain Collard* de discuter et échanger des idées avec des courtiers, représentants de compagnies et membres de Feprabel.



DAP
Degauquier & Partners
ASSURANCES - CRÉDITS

Partenariat en pratique :

entreprendre avec impact, selon DAP

Par une journée ensoleillée à Uccle, *Christophe Degauquier* nous accueille dans la nouvelle implantation du groupe DAP (Degauquier & Partners), située sur la place animée de Saint-Job. Le bâtiment rénové reflète l'ambition du groupe : un ancrage local, avec une vision qui dépasse le cadre du bureau d'assurance.

En compagnie d'*Alain Collard*, Account Manager chez Carglass®, nous évoquons la croissance, la collaboration et une vision affirmée de l'entrepreneuriat social.

Une entreprise familiale en pleine croissance

Christophe Degauquier dirige Groupe DAP aux côtés de son père et allie esprit entrepreneurial et culture d'entreprise affirmée. Le groupe compte aujourd'hui environ 150 collaborateurs, répartis sur plusieurs sites en Wallonie, à Bruxelles et, depuis 2024, en Flandre. Cette croissance s'appuie à la fois sur des acquisitions et sur une forte dynamique interne.

"Nous appelons nos collaborateurs les Dapiens. Il n'y a pas de middle management : chacun participe au développement du groupe", explique *Christophe Degauquier*. "Nous avons également ouvert le capital aux collaborateurs, afin de les impliquer directement dans le projet."

Cette approche s'inscrit dans une vision à long terme. Grâce à des formations internes, du coaching et la DAP Academy, l'entreprise développe activement les compétences et l'engagement de ses équipes.

"Nous offrons une perspective d'avenir", poursuit *Christophe Degauquier*. "J'ai 36 ans et la pension, ce n'est pas pour tout de suite (rires). Les jeunes savent que nous allons encore développer des projets pendant au moins trente ans pour nos clients. Nous voulons innover dans un secteur qui reste assez traditionnel."

Impact et expertise

À la question du positionnement de DAP, *Christophe Degauquier* met en avant deux axes majeurs : l'engagement sociétal et le développement de solutions différenciantes.

"Nos investissements, comme ce bâtiment, doivent évidemment être rentables. Mais si nous créons de la valeur, nous essayons de la redistribuer de manière équitable, selon notre vision, notre mission et les valeurs que nous partageons. Toujours avec l'idée que tout le monde y gagne. C'est un élément qui nous distingue."

DAP renforce également son expertise via des solutions d'assurance sur mesure, notamment au sein du réseau *Be Stronger*, créé il y a quelques années avec six autres courtiers familiaux.

"Ce qui nous distingue aussi, ajoute *Christophe Degauquier*, c'est le fait que je travaille avec mon père : deux générations très complémentaires, avec chacune leur approche. Lui est technicien en assurance et expert financier, avec quarante ans d'expérience et un réseau solide auprès des compagnies. Moi, j'apporte cette volonté d'innover et de donner plus de sens au métier en créant de l'impact. Lui est plutôt actif en Wallonie, moi à Bruxelles. Et aujourd'hui, nous développons aussi la Flandre – c'est un nouveau défi."



Be Stronger : développer ensemble, être plus forts ensemble

En mutualisant leurs connaissances et leur expérience, les entreprises du réseau développent des solutions qui se démarquent sur le marché. Six packs sectoriels ont déjà vu le jour : *Construction Pack*, *Fiscal Secure*, *Horeca+++*, *PME Pack*, *Immo Pack* et *Smile Assistance*.

“Ensemble, nous représentons un volume significatif. Cela nous donne un pouvoir de négociation vis-à-vis des assureurs, mais aussi la capacité de proposer des solutions sur mesure et de développer des outils communs,” explique *Christophe Degauquier*. “Nous nous réunissons chaque mois et partageons notre expertise sur de nombreux sujets : numérisation et intelligence artificielle, ressources humaines et recrutement, conformité et responsabilité sociale. Chaque entreprise met ses spécialistes à contribution. Ce qui fonctionne dans l’une profite aux autres.”

L’entrepreneuriat social comme fil conducteur

La dimension la plus marquée de la stratégie d’entreprise se concrétise pleinement dans le programme *DAP Solidarity*.

“Nous redistribuons structurellement dix pour cent des primes de nos clients à des projets sociaux,” explique *Christophe Degauquier*. “Nous travaillons avec des ASBL, des fondations et des acteurs publics : hôpitaux, communes, institutions de soins qui rencontrent des difficultés dans un contexte où l’État providence montre ses limites. Nous envoyons, par exemple, des artistes dans les hôpitaux pour enfants, mettons en place des programmes de réinsertion sociale, finançons des projets ou soutenons des clubs sportifs.”

DAP cherche également à mobiliser son réseau : “Beaucoup d’organisations ont des besoins spécifiques, mais pas les moyens d’accéder à l’expertise. Nous essayons de réduire cet écart en impliquant des partenaires et en rendant les solutions plus accessibles. Le rôle de l’assurance, c’est de mutualiser le risque. Si nous pouvons aussi mutualiser une partie des moyens...”

La chaîne de valeur comme levier de transformation

Cette logique se prolonge dans la manière dont Groupe DAP aborde la gestion des sinistres et la collaboration. L’objectif est d’impliquer l’ensemble de la chaîne de valeur afin d’améliorer à la fois le service et l’impact.

Dans le cadre de démarches de durabilité comme *B Corp* ou *Unitar*, le groupe ne se limite pas à analyser son propre fonctionnement, mais intègre également le rôle de ses partenaires. DAP étudie ainsi comment la réparation, le réemploi et l’efficacité énergétique peuvent être davantage intégrés dans le processus de gestion des sinistres.

“Dans le cas des experts, par exemple, nous pouvons choisir de travailler avec des partenaires prêts à réinvestir une partie de leurs revenus dans des initiatives, comme des audits énergétiques ou de l’accompagnement à la rénovation,” explique *Christophe Degauquier*.

Les partenaires spécialisés, tels que *Carglass*®, jouent également un rôle, notamment via des contrôles préventifs de flottes permettant d’identifier rapidement les impacts et de privilégier la réparation.

“Nous ne voulons pas intervenir uniquement après un sinistre, mais aussi en amont”, souligne *Christophe Degauquier*. “Par exemple, en accompagnant les entreprises disposant de parcs automobiles afin de réduire la fréquence des sinistres.” *Alain Collard* ajoute : “Une réparation plutôt qu’un remplacement permet de réduire jusqu’à 80 % les émissions de CO₂. C’est un levier important, à la fois écologique et économique.”

Carglass® NBA : visibilité et impact

Christophe Degauquier inscrit également le partenariat avec *Carglass*® dans le cadre de la *Next Broker Approach* (NBA), au sein de l’engagement social du groupe :

“Ce programme nous aide à renforcer notre impact dans les dossiers de bris de glace automobile. Il permet d’accroître la visibilité de notre intervention auprès de nos clients qui font appel à *Carglass*®. Nous conseillons à nos clients d’agir le plus



rapidement possible afin de privilégier la réparation plutôt que d’attendre qu’un remplacement devienne nécessaire. Dans leur intérêt, dans le nôtre et dans celui de la planète.

Nous voulons agir sur les plans social, environnemental et de gouvernance. Pour DAP, il s’agit d’un point d’attention important, notamment parce que nous sommes actuellement en phase d’obtention de nos certifications en matière de durabilité. Nous nous engageons donc pleinement dans ce partenariat, car il permet de réduire les émissions de CO₂ des nombreux véhicules que nous assurons.

Même si nous disposons encore de peu d’historique, nous constatons un démarrage très positif. La combinaison d’une plus grande visibilité et de l’accès à des données pertinentes fait de ce partenariat une situation gagnant-gagnant pour tout le monde et pour la collectivité au sens large.”

Renta redéfinit ses normes d'évaluation des dommages

Par une radieuse journée printanière d'avril, nous sommes invités dans les bureaux ensoleillés de Renta à Zaventem, pour un entretien avec le CEO Stijn Blanckaert. Une conversation inspirante sur le leasing, la technologie, la mobilité et, bien sûr, la nouvelle norme Renta, en vigueur depuis le 1er mars 2026.



© Studio Leysen Photograph

Stijn Blanckaert est à la tête de Renta depuis juin 2024. Mais il n'est en aucun cas un nouveau venu dans le secteur. Son expérience inclut le leasing, la gestion de parc automobile, le journalisme et la consultance. "Je suis un homme de l'automobile", dit-il lui-même. "J'ai toujours travaillé dans le secteur automobile. J'ai commencé chez Leaseplan en 1997, puis chez Artesia Auto Lease en 2000, avant de rejoindre Citroën en 2004 et de me mettre à mon compte fin 2011, notamment en tant que formateur et consultant, mais aussi en tant que journaliste automobile."

Une référence pour le secteur

L'ASBL Renta est la fédération des sociétés de leasing et des loueurs de voitures belges. Elle représente aussi bien les loueurs à long terme que ceux à court terme et, avec ses 63 membres, qui totalisent environ 650 000 véhicules, couvre environ 90 % du marché. Par l'intermédiaire de sa filiale Renta Solutions, elle développe également des plateformes numériques qui soutiennent le fonctionnement opérationnel des sociétés de leasing. Pour Stijn Blanckaert, la mission est claire : "Je souhaite avant tout accroître la visibilité de Renta, améliorer son fonctionnement et sa communication, et veiller à ce que nous soyons clairement la référence en matière de leasing et de location dans notre pays." Sous sa direction, cette ambition s'est rapidement concrétisée par un nouveau site web et une refonte en profondeur de la norme Renta. Il s'agit d'un accord sectoriel qui définit quels dommages subis par un véhicule en leasing lors de sa restitution relèvent de l'usure normale et lesquels constituent des dommages facturables.

Dix ans de changements sans précédent

La version précédente de la norme Renta datait de 2015. Cela peut sembler récent, mais, compte tenu de la révolution technologique, dix ans, c'est une éternité.

Stijn Blanckaert : "Dans le secteur automobile, cela se traduit par de nombreux nouveaux modèles dotés de motorisations différentes, mais aussi par un type de véhicule fondamentalement différent, avec une autre façon de conduire. Aujourd'hui, les voitures comportent un nombre élevé de données, de capteurs et de caméras. La norme Renta devait à nouveau s'adapter à la réalité d'aujourd'hui."



Des CD aux caméras et à l'état de la batterie

Les exemples qu'il cite en disent long : "Alors que la norme précédente faisait encore référence au CD-ROM du système de navigation ou à l'antenne du kit mains libres, elle doit aujourd'hui tenir compte de l'état de la batterie, des câbles de recharge, des systèmes d'aide à la conduite et de la numérisation croissante. La nouvelle norme Renta prend donc désormais explicitement en compte les véhicules électriques et l'état de leur batterie, les caméras et les capteurs, ainsi que la protection de la vie privée, comme l'effacement des données personnelles du véhicule."

Un cadre simple et logique

Renta a réuni huit sociétés de leasing ainsi que d'autres experts concernés afin de réexaminer la norme existante article par article.

Stijn Blanckaert : "Qu'est-ce qui est encore pertinent ? Que peut-on simplifier ? Qu'est-ce qui manque ? La nouvelle norme Renta est structurée de manière logique et claire. Un certain nombre de contradictions ont été supprimées. Elle traduit la réalité complexe du secteur automobile en un cadre applicable. Sans norme commune, chaque société déterminerait à sa manière ce qui est acceptable ou non lors de la restitution d'un véhicule. Aujourd'hui, la situation est différente. Tous nos membres s'engagent à utiliser la norme Renta. Tous les acteurs de la location à court ou à long terme peuvent suivre cette norme et ainsi apporter de la clarté aux utilisateurs finaux. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une norme légale, la norme Renta constitue la norme informelle pour l'évaluation finale dans le secteur. C'est aux entreprises elles-mêmes de déterminer, dans leurs contrats, comment elles calculent exactement les dommages facturables."

Dommages aux vitres automobiles : actuels et clairs

Stijn Blanckaert : "Nous avons notamment demandé conseil à Carglass®. Cela se reflète également dans le résultat."

La nouvelle norme établit très clairement la distinction entre :

-les légers dommages d'usage :

- les rayures superficielles qui n'entravent pas la visibilité,
- les minuscules points d'impact sans fissuration et situés en dehors du champ de vision direct,

- et les dommages inacceptables :

- des éclats dans le champ de vision,
- des impacts plus importants,
- toute fissure continue,
- et tous les dommages qui gênent les caméras ou les capteurs.

Ce dernier point n'est plus un détail en 2026. Les vitres automobiles font aujourd'hui partie intégrante du système de sécurité du véhicule.

Une idée astucieuse

Stijn Blanckaert pose les exemplaires imprimés de la norme Renta sur la table : "Je suis également satisfait de la nouvelle mise en page. Et, outre les versions néerlandaise et française, nous disposons désormais d'une version anglaise, car le monde du leasing compte de nombreuses organisations internationales avec des expatriés pour qui nos langues nationales ne sont pas toujours évidentes."

Il sort également un outil, petit, mais remarquable : une carte au format carte de crédit, qui permet d'évaluer visuellement un dommage : "Nous avons créé ici une carte avec une découpe de la taille d'une pièce de deux euros. Pourquoi ? Les dommages à la carrosserie jusqu'à 8,5 centimètres, soit la largeur d'une carte de crédit, ou plus petits qu'une pièce de deux euros, sont généralement acceptables."

À propos du budget mobilité et de "l'immobilité"

Comme c'est souvent le cas dans une bonne conversation, des aspects plus larges du thème sont également abordés. Ainsi, le budget mobilité soulève des questions : "Renta est absolument favorable au budget mobilité, mais opposée à l'inclusion du logement dans celui-ci", déclare *Stijn Blanckaert*.

Sa critique porte principalement sur le fait qu'aujourd'hui, dans certains cas, les frais de logement peuvent être cofinancés dans le cadre de ce système, ce qui rend un travailleur entièrement dépendant de son employeur pour sa situation de logement. De plus, les conditions ne sont pas vérifiables et sont donc susceptibles d'abus.

"Si vous dites : 'je travaille au moins la moitié du temps à domicile', vous pouvez investir la totalité de ces 1 000 € destinés à la mobilité dans votre immobilité. Cela ne tient pas la route", conclut notre interlocuteur.

Indépendamment de ce débat, dans un secteur en pleine évolution, la norme Renta apporte à nouveau de la clarté dans la distinction entre les dommages acceptables et non acceptables lors de la restitution d'un véhicule de location ou de leasing.



Renta déménage

À l'automne, Renta déménagera vers un nouveau site à Diegem, où elle opérera sous le même toit que FEBIAC (importateurs) et Traxio (réparateurs) au sein de l'organisation faitière Mobia.

Le bâtiment rénové, situé à proximité de la gare de Diegem, du ring de Bruxelles et de l'aéroport, deviendra un lieu de rencontre pour différents acteurs du secteur. Des organisations telles que Car-Pass, Febelauto et d'autres services de mobilité s'y installeront également.

Avec le train, le vélo, la voiture et l'avion à portée de main, la nouvelle *House of Mobility* incarne concrètement la direction vers laquelle évolue le secteur de la mobilité : une mobilité multimodale, connectée et en mouvement.



Prendre soin du monde

Le dernier rapport sur la responsabilité sociale et engagée chez Carglass® est une réflexion approfondie sur l'orientation que nous voulons donner à notre stratégie RSE. Que dit-il sur l'économie circulaire ?



Consultez le rapport complet ici



Environnement et circularité chez Carglass® : les chiffres

- 100% des déchets de verre recyclés
- 2 000 tonnes de verre automobile par an traitées et recyclées
- 80 % de réduction des émissions de CO₂ lors d'une réparation (16,4 kg) par rapport à un remplacement (82,3 kg)
- 50 % des remplacements de pare-brise peuvent être évités grâce à une réparation effectuée à temps
- 80 % des déchets totaux sont valorisés (recyclage ou réutilisation)
- 97 % de l'électricité consommée dans les Centres de Services est renouvelable
- Zéro émission nette de CO₂ sur l'ensemble de la chaîne de valeur d'ici 2050

Boucler la boucle

La durabilité chez Carglass® va au-delà de la simple limitation de l'impact actuel. Tout au long de la chaîne de valeur, nous recherchons des moyens de maintenir les matériaux en circulation le plus longtemps possible et de réutiliser les flux de déchets.

Le principe de base est simple : **réparer si possible, remplacer si nécessaire**. Cette approche réduit notre empreinte écologique : tant les émissions de CO₂ que la quantité de déchets.

Les déchets deviennent des matières premières

Les vitres automobiles sont composées de différents matériaux, dont le verre est le principal. Chaque année, Carglass® traite d'importants volumes de verre automobile. Nous recyclons déjà aujourd'hui 100 % de ce verre. Nous collectons également séparément les fines particules de verre issues du processus. Avec les vitres brisées, elles sont envoyées à des partenaires spécialisés qui les transforment en nouvelles applications, comme des matériaux d'isolation. Les débris de verre trouvent ainsi une seconde vie dans d'autres produits.

Vers un pare-brise circulaire

Outre le recyclage, nous étudions comment réutiliser les matériaux dans la production de nouvelles vitres automobiles. En collaboration avec des partenaires, nous travaillons au développement de vitrages automobiles intégrant du verre recyclé provenant d'anciennes vitres automobiles.

Parallèlement, des recherches sont menées sur le recyclage du film PVB, la couche intermédiaire en plastique des vitres automobiles. Même si cela représente encore un défi aujourd'hui, cela fait partie intégrante de notre ambition de réutiliser les vitres autant que possible."

Une chaîne de valeur en mouvement

Ces initiatives s'inscrivent dans une approche plus large où la durabilité est envisagée sur l'ensemble du cycle de vie des produits : de l'achat et du transport au traitement en fin de vie. En collaborant avec des fournisseurs et des partenaires de recyclage, nous progressons pas à pas vers un système où nous collectons et réutilisons un maximum de matériaux.

Pour les partenaires des secteurs de l'assurance et de la gestion des parcs automobiles, cela signifie qu'ils peuvent compter sur une approche où le souci du client va de pair avec le souci des personnes, des matériaux et de l'environnement.

Prendre soin des autres



Une forêt ludique pour grandir

Lors d'une journée d'équipe caritative, 35 collègues ont retroussé leurs manches pour créer une cour de récréation plus verte à l'école primaire Klimop de Tongeren. Ils ont aidé à aménager un petit coin de forêt adjacent à l'enceinte de l'école en un espace extérieur où les enfants peuvent jouer et apprendre. D'autres bénévoles ont nettoyé le petit bois et installé une clôture. Ceux de Carglass® ont planté 1 000 arbustes pour former une haie naturelle. Ils ont également distribué des gilets fluorescents aux enfants, afin qu'ils puissent se déplacer en toute sécurité dans la circulation.

Soutien à la Croix-Rouge luxembourgeoise

Un moment de fierté et d'importance pour l'équipe de Carglass® au Grand-Duché de Luxembourg : pour la quatrième année consécutive, elle a remis un chèque à la Croix-Rouge locale, qui a fait de l'aide humanitaire sa mission. Elle est actuellement active, entre autres, en Ukraine. La Croix-Rouge luxembourgeoise est depuis des années une référence dans le domaine de l'aide humanitaire, tant au Grand-Duché même qu'au-delà de ses frontières. S'appuyant sur une forte présence locale, l'organisation traduit la solidarité humaine en actions concrètes : elle vient en aide aux personnes dans le besoin, soutient les groupes vulnérables et mène parallèlement des actions préventives pour éviter les problèmes matériels, sociaux et de santé. Et ce, de manière efficace et responsable, animée par des valeurs qui sont les mêmes partout dans le monde.



Carglass® fait la différence pour Pelicano

Plutôt que de distribuer des cadeaux de fin d'année, nous avons une nouvelle fois choisi de soutenir Pelicano dans sa lutte contre la pauvreté infantile en Belgique. Nous avons ainsi pu leur faire don de 7 500 euros afin de contribuer à leur travail visant à donner aux enfants vulnérables accès aux besoins fondamentaux : un repas chaud par jour, des soins médicaux et paramédicaux, une aide pour les frais scolaires, des vêtements adaptés, une bonne hygiène personnelle et des activités sportives et culturelles.

Un coup de pouce à ceux qui traversent des moments difficiles : c'est une mission qui nous tient particulièrement à cœur. Car chaque enfant mérite les mêmes chances de vivre une enfance heureuse et d'avoir un avenir prometteur.

Que nous ont apporté les Jeux paralympiques d'hiver ?

Du 6 au 15 mars, les athlètes du Comité paralympique belge ont tout donné pour réaliser leur rêve sportif à Cortina (I). En tant que fier partenaire structurel, nous avons soutenu sans réserve la Team Belgium : trois athlètes et un guide, tous actifs dans le ski alpin handisport.



En tant que plus jeune membre de la délégation, *Marte Goossen*, âgée de 16 ans, est repartie des Dolomites avec une sixième place en slalom et une septième place en slalom géant (ski assis).

Maximilien Seeger, skieur alpin malvoyant, s'est qualifié aux côtés de son guide *Jérémy Mestdagh*, tant pour les épreuves techniques que pour les épreuves de vitesse. Ils ont décroché des places dans le top 10 dans les deux catégories : en slalom (8^e) et en slalom géant (8^e), en super-G (9^e) et en combiné alpin (10^e).

Enfin, le skieur *Jérémy Prégardien* est arrivé en excellente forme à Cortina. Malheureusement, malgré des départs encourageants, notre compatriote a dû abandonner à deux reprises, en partie à cause des conditions d'enneigement particulièrement difficiles pour le ski assis.

“Nous nous étions positionnés comme *outsiders* pour cette édition, qui constituait la première expérience paralympique pour tous nos athlètes”, explique le chef de délégation *Olek Kazimirowski*. “Malgré les conditions météorologiques et d'enneigement difficiles, nos athlètes ont donné le meilleur d'eux-mêmes et peuvent être fiers d'eux.”

Grâce à leurs performances aux Jeux, les trois athlètes pourront participer à la Coupe du monde à Tignes (F) la saison prochaine. Un grand bravo à tous de notre part, ici chez Carglass® !

Ce que les clients disent de nous...

>98% de nos clients se disent satisfaits à très satisfaits

4,8/5 est le score général que nous attribuons nos clients



Quelques témoignages récents...

Xac 12, client chez Carglass® La Louvière



"3 mots

Facile. Honnête. Merci."

Joël Fantini, client chez Carglass® Pétange (L)



"Tout est parfait 👍

Rien à redire.

Aïche Abderghani, client chez Carglass® Verviers



"Je recommande

Très bonne expérience chez Carglass. Accueil professionnel, intervention rapide et réalisée dans les délais annoncés. La prise en charge avec l'assurance a été simple et sans complication. Travail propre et efficace, je recommande."

Bhushan Pertab, client chez Carglass® Foetz (L)



"Une expérience incroyable

C'est l'endroit idéal pour faire contrôler et réparer votre pare-brise ou vos vitres. L'atelier est très bien équipé, mais ce sont surtout les employés qui font la différence. Très accueillants et sympathiques, ils vous facilitent la tâche, vous expliquent les problèmes et vous proposent des solutions. Une expérience incroyable, je n'hésiterai plus à leur rendre visite, sans aucune crainte pour mes voitures. 🙌"

Amandine Decoux, cliente chez Carglass® Arlon



"Très contente

Un grand merci à Jonathan pour son accueil chaleureux et son professionnalisme. :) Très contente d'être passé chez vous pour ma voiture. :)"

Vincent Coomans, client chez Carglass® Mons



"Professionnalisme exemplaire

Un service d'un professionnalisme exemplaire, peu de sociétés sont aussi bien organisées pour rendre l'expérience du client aussi satisfaisante !!!"

Jean-François Thibaut, client chez Carglass® Wavre



"... la vitesse d'exécution..."

Deuxième passage chez eux en ± 1 an. La première fois pour le remplacement intégral du pare-brise, la seconde pour la réparation d'un éclat 'plus petit qu'une pièce de 2 €'. Bref, les 2x, j'ai été très bien accueilli et l'horaire a été respecté. Mais cette fois-ci, ce qui m'a impressionné, c'est la vitesse d'exécution de cette 'réparation'. Ils annoncent 45 min, mais 30 min plus tard, j'étais reparti ! Le respect du temps annoncé est déjà très appréciable, mais quand c'est plus rapide, c'est une bonne surprise ! 🙌

Notez que c'est le technicien lui-même qui est venu me chercher dans la salle d'attente pour me montrer la réparation effectuée et me donner une petite explication. J'ai trouvé ça très pro. 🙌

PS : la première fois, j'avais dû remplacer tout le pare-brise parce que j'avais négligé de réparer un petit éclat qui s'était ensuite transformé en une longue fissure. On ne m'y prendra plus ! 😊"

Alain Godinas, client chez Carglass® Liège



"Plus que satisfaisante

Une expérience plus que satisfaisante à tous points de vue. Un travail digne de la bonne réputation de Carglass."

COLOPHON

Tirage : 10.000 ex.
Éditeur responsable :
Sarah Timmermans, Carglass S.A.,
Kruisbosstraat 5, B-3740 Bilzen-Hoeselt
Rédaction en chef :
Myrèse Goyvaerts, Elke Liberloo
Réalisation : Mercurius DM
Textes : Cat'rina Vandersteegen
Mise en pages et impression : Aditi

Carglass®, Belron®, Glass Medic®
et le logo sont des marques déposées de
Belron Group SCA et ses
sociétés affiliées.

Carglass® Report est imprimé et diffusé
dans le respect de l'environnement.

Op eenvoudige aanvraag ontvangt u
Carglass® Report in het Nederlands.



Les réactions sont les bienvenues : Carglass® Report,
Kruisbosstraat 5, 3740 Bilzen-Hoeselt, 011 30 15 15,
elke.liberloo@carglass.be


CARGLASS®