

# GLASS WORLD

NUMÉRO 5 - JUIN 2011



**UN CADEAU  
ESTIVAL: UN  
SAC ISOTHERME  
GRATUIT**



## DANS CE NUMÉRO :

Carglass® Specials et Masterbulk	4
Voyages l'Élan : trente ans d'excellence sur la route	10
Le caractère vert de Carglass® Specials	12
Carglass® Specials investit dans un centre de connaissances	16

Une publication de Carglass® Specials pour nos partenaires actifs dans le secteur des autocars, camions, engins de chantier et agricoles



**CARGLASS®**



**SPECIALS**

## AVANT-PROPOS

Cher partenaire,



Le nouveau numéro de Glass World arrive dans votre boîte aux lettres avec les premiers rayons de l'été. Nous sommes donc parmi les premiers à vous souhaiter d'excellentes vacances. Ou de bons mois de travail, car la route n'attend pas. Carglass® Specials vous offre d'ores et déjà un peu de fraîcheur avec un sac isotherme gratuit si vous faites partie des cent premiers qui nous renverront leur carte de contact. Nous vous réservons également d'autres surprises : vous découvrirez, par exemple, en page 14 comment le soleil peut endommager vos vitres.

Le soleil vous sensibilise davantage à l'environnement ? Rendez-vous vite en page 12. Carglass® Specials vous révélera toutes ses initiatives écologiques. Des mesures vertes que vous découvrirez également dans notre nouveau Learning & Development Center en page 16. Mais Carglass® Specials ne s'engage pas uniquement pour la nature. Vous trouverez, en page 13, un aperçu des actions de bienfaisance que soutiennent tous les collaborateurs de Carglass® Specials. De quoi offrir un été rayonnant à tous !

Et Carglass® Specials ne se repose pas sur ses lauriers. Nous avons rendu visite à quelques clients et collaborateurs. Découvrez avec nous l'entreprise Masterbulk, en Flandre orientale, (page 4) et l'entreprise wallonne de bus Voyages l'Elan (page 10). Envie de pénétrer dans nos coulisses ? Suivez les guides Benny Peetermans, Product Manager Carglass® Specials Benelux (page 3) et Samuel Avenel, General Manager Belron® Specials Europe (page 8). Vous ferez connaissance avec l'équipe Carglass® Specials luxembourgeoise et wallonne complète en page 6.

Installez-vous confortablement dans un lieu paradisiaque et feuillotez ce Glass World. Mais permettez-moi d'abord de vous remercier pour votre enthousiaste collaboration. J'ai hâte de vous revoir après les vacances. Je vous souhaite, en attendant, une bonne lecture !

Bien cordialement,

Caroline Ameloot,  
Sales & Marketing Director

P.-S. Les températures élevées et les longs trajets sur la route des vacances transforment le moindre éclat en gros dégâts. Evitez donc les ennuis grâce à une inspection gratuite de votre parc automobile. Carglass® Specials pourra ainsi réparer votre vitre avant qu'il ne soit trop tard.



CADEAU ESTIVAL  
POUR LES CENT  
PREMIÈRES CARTES  
DE CONTACT :  
UN SAC ISOTHERME  
GRATUIT !

## CONTENU

Un coup d'œil sur le stock Carglass® Specials	3
Carglass® Specials et Masterbulk : deux entreprises du même bord	4
Une équipe à l'honneur : Grand-Duché du Luxembourg et Wallonie	6
Interview : Samuel Avenel, General Manager Belron® Specials Europe	8
Voyages l'Elan : trente ans d'excellence sur la route	10
Nouveautés écologiques de Carglass® Specials	12
Carglass® Specials se montre généreux	13
L'effet de l'été sur vos vitres	14
Découvrez le nouveau Learning & Development Center	16

## COLOPHON

*Glass World* est une publication de Carglass® Specials.

Rédactrices en chef :	Myrèse Goyvaerts, Miek Verbeeck
Rédaction :	Schrijf.be
Photos :	Studio Leyssen Photograph, Artoos
Réalisation :	Artoos
Editeur responsable :	Carglass® Specials SA

**Vous pouvez recevoir Glass World sur demande.**

*CARGLASS et le logo sont des marques enregistrées de Belron SA et de ses filiales.*



*Glass World est imprimé sur du papier écologique.*



## UN STOCK FOURNI = UN REMPLACEMENT RAPIDE !

Une des vitres de votre bus, de votre camion, de votre tracteur ou de votre engin de chantier est brisée ? Un important poste de dépenses. Carglass® Specials vous garantit donc un remplacement rapide, 24 h/24. Le magicien qui vous le garantit n'est autre que Benny Peetermans, Product Manager chez Carglass® Specials Benelux. Son job ? Veiller à toujours avoir votre vitre de stock.

### Un espace de stockage bien fourni

Benny achète depuis six ans toutes les vitres et tous les accessoires pour Carglass® Specials Benelux. Il compte plus de quinze ans d'expérience dans le secteur. Un bel avantage, puisqu'il connaît le marché comme sa poche.

Benny Peetermans : « Notre espace de stockage comprend de nombreuses vitres différentes : vitres avant, latérales ou arrière en verre transparent ou teinté. Le tout doté du label européen, garantie de leur qualité supérieure et originale. Nous essayons toujours d'avoir ce nombre par défaut de stock. Nous pouvons ainsi servir la plupart de nos clients du Benelux le jour même. »

### Appelez maintenant pour une aide rapide

Compléter le stock efficacement ? Une tâche pour laquelle le regard de Benny sur le marché et les chiffres de vente est un atout indéniable. Il sait ainsi, à tout moment, quelles vitres ont le vent en poupe. « Cette mission reste difficile. Surtout dans la mesure où de plus en plus de bus sont fabriqués sur mesure : ce type de cette marque, avec ce vitrage, simple ou double, transparent ou teinté. Et mon stock doit suivre. Heureusement, nous y parvenons. Ce défi ajoute de la valeur à mon travail. Je peux, en effet, venir en aide aux clients dans le besoin. Vous m'appellez maintenant ? Je vous aide très vite. Formidable, non ? »

### Plus d'espace ? Plus de vitres !

En périodes chargées, juste avant les vacances, les mois d'été chauds ou les hivers rudes, l'espace de stockage de 700 m<sup>2</sup> est complet. Heureusement, nous avons pu compter, cette année, sur 400 m<sup>2</sup> supplémentaires. De quoi améliorer notre confort de travail et la sécurité grâce à de larges couloirs et une issue de secours accessible. Sans compter qu'un plus grand espace peut accueillir davantage de vitres. Nous augmentons donc nos chances d'avoir votre matériel de stock.



*Product Manager,  
Benny Peetermans suit  
attentivement le stock  
de Carglass® Specials.  
Il peut ainsi toujours  
vous fournir votre vitre  
très rapidement.*



Sécurité et qualité sont les deux chevaux de bataille de Filip Slock, Managing Director de Masterbulk. Il s'agit précisément aussi des deux principes qui inspirent Carglass® Specials. Quoi de plus normal que les deux entreprises collaborent intensivement depuis si longtemps ?

## CARGLASS® SPECIALS ET MASTERBULK : DEUX ENTREPRISES DU MÊME BORD

Le cœur d'activité de Masterbulk ? Il se dévoile dans le nom de l'entreprise : le transport de vrac en conteneurs. Ce transport nécessite des véhicules adaptés, des techniques particulières et du matériel au point. Autant de spécialités de Masterbulk, dont la flotte compte aujourd'hui 120 camions. Ceux-ci transportent essentiellement des liquides et du plastique, comme du PVC et du polyéthylène, en Belgique et à l'étranger. Destination finale ? Le secteur de l'emballage, de l'automobile et la pétrochimie.

### Un impératif : un transport sûr et de qualité

Masterbulk promet un service de transport sûr et de haute qualité, du quai au destinataire, comme en témoigne le label SQAS (Safety & Quality Assessment System) qu'arbore l'entreprise. A cet égard, elle a entre autres engagé un instructeur en sécurité fixe. Son rôle consiste à accompagner les chauffeurs et à leur donner des conseils de sécurité au chargement et au déchargement ou à améliorer leur conduite. Filip Slock, Managing Director : « L'accent que nous mettons sur la qualité et la sécurité paie : les statistiques s'améliorent chaque année. Nous montrons ainsi à nos clients que nous sommes attentifs à tout. C'est crucial, surtout dans la pétrochimie dont les exigences sont très élevées. Nous l'avons récemment constaté en Allemagne. Un de nos camions avait subi

quelques dégâts. Il a été refusé : nous n'avons pas pu charger ! Nous avons donc dû trouver un camion Masterbulk à proximité, l'envoyer sur place et faire l'échange. Cela coûte cher en argent et en temps. »

*Sterretjes? Dan berstelt de Carglass® Specials-monteur ze meteen. Die snelheid en flexibiliteit apprecieer ik het meest aan Carglass® Specials*

### Carglass® Specials en visite de sécurité

Masterbulk s'engage, dès lors, résolument dans la voie de la prévention, avec l'aide de Carglass® Specials. « Carglass® Specials passe tous les mois. Toujours le samedi, car la plupart de nos camions sont alors chez nous. Trente à quarante camions sont soumis à un contrôle approfondi, à la recherche d'éclats. S'il en détecte, le monteur Carglass® Specials les répare immédiatement... sur notre parking. C'est cette rapidité et cette flexibilité que j'apprécie le plus chez Carglass® Specials. Nous faisons parfois appel à notre concessionnaire, par exemple pour un contrôle technique annuel urgent. Et cela met en évidence le service particulier de Carglass® Specials : le concessionnaire ne se déplace pas chez nous, lui ! »



## Propreté absolue

Les chauffeurs Masterbulk parcourent en moyenne 110.000 kilomètres par an. Leur cabine est donc leur seconde résidence. Filip Slock insiste cependant pour qu'elle soit d'une propreté irréprochable. Logique : des camions propres inspirent davantage le professionnalisme aux clients. Un avis que partage Carglass® Specials. « Carglass® Specials ne travaille pas seulement vite et bien. Après une réparation, le tableau de bord du camion est toujours propre. Et croyez-moi, cela ne va pas toujours de soi. »



## Une personne de contact indispensable

Aucune plainte à l'égard de Carglass® Specials, donc. Et pas davantage sur le travail administratif et préparatoire qui se déroule en coulisse. « Carglass® Specials me convainc un peu plus chaque jour par son vaste stock et son service. Nous n'avons, par exemple, qu'une personne de contact : Nick Croos. Nous bénéficions ainsi d'une aide encore plus rapide, car Nick sait quelles marques de camions nous avons et quel type de pare-brise est nécessaire. S'il ne tenait qu'à moi, Nick ne partirait plus jamais en vacances. Nous ne pouvons plus nous passer de lui ! »



*Filip Slock, Managing Director de Masterbulk, confie son parc automobile à Carglass® Specials. Il s'appuie, pour ce faire, sur Bart De Wandel, Sales Consultant (en haut, au milieu) et sur Nick Croos, Collaborateur technico-commercial (en haut, à droite) de Carglass® Specials.*



## LES RÉGIONS WALLONIE ET GRAND-DUCHÉ À L'HONNEUR !

Ils sillonnent les routes de Belgique et du Grand-Duché de Luxembourg sans relâche... Eux, ce sont nos équipes Specials Wallonie et Luxembourg qui nous parlent de leur quotidien !



*L'équipe Luxembourg*



**Eric Vanaertenryck,**  
Sales Consultant  
Belgique et Grand-  
Duché, chez Carglass®  
Specials depuis 17 ans

Je suis responsable des clients professionnels disposant d'une flotte importante. Je gère de nombreux aspects de notre collaboration. Je n'effectue pas moi-même les réparations, mais je suis super bien secondé par le reste de l'équipe !



**Renaud Quinchon,**  
monteur, chez Carglass®  
Specials depuis 5 ans

Je suis basé au Grand-Duché de Luxembourg, ce qui ne m'empêche pas d'être parfois en mission en Wallonie. Ma fierté ? Effectuer un travail précis et de qualité pour répondre aux attentes de nos clients !



**Benjamin Lapraille,**  
monteur, chez Carglass®  
Specials depuis 5 ans

Pare-brise, vitres latérales, lucarnes... J'interviens sur tous les véhicules de plus de 3,5 tonnes ! Notre camion est doté d'un atelier qui nous permet d'agir rapidement !



**Michel Wydouw,**  
Collaborateur technico-  
commercial, chez  
Carglass® Specials  
depuis 17 ans

Mon boulot de technico-commercial, c'est le suivi des clients de A à Z. Ce qui me motive ? Les contacts avec les clients et mon autonomie !



**François Wouteleer, monteur, chez Carglass® Specials depuis 2 ans et 8 mois**

Bus, bulldozers, grues, camions... Nous sommes les spécialistes des gros véhicules. Ce que j'aime dans ce métier ? On ne fait jamais deux fois la même chose !



**Mario Infantino, monteur, chez Carglass® Specials depuis un an**

Après 36 ans dans la carrosserie, j'adore mon travail de monteur. Une particularité familiale ? Mon fils travaille aussi pour Carglass® Specials, mais depuis plus longtemps que moi. Ici, c'est donc lui l'ancien !



**Salvatore Infantino, monteur, depuis deux ans et demi chez Carglass® Specials**

Comme mon père, je suis carrossier de formation. J'aime ce travail où on bouge beaucoup et où l'on est amené à travailler sur des véhicules très différents !



**Mous Khottoul, Collaborateur technico-commercial chez Carglass® Specials depuis 10 ans**

J'ai commencé ma carrière chez Carglass® Specials comme monteur pour devenir ensuite agent technico-commercial. Mon travail ? M'occuper des clients professionnels. Je prends tous leurs besoins en charge, y compris certaines réparations.



## « SPECIALS », UN DÉBUT SUR LES CHAPEAUX DE ROUES !

Bus, cars, camions, engins agricoles ou véhicules de chantier... Comment fournir le meilleur service possible aux professionnels disposant d'une flotte de véhicules spéciaux ? Directeur général de la division 'Belron® Specials Europe' au sein du Groupe Belron®, Samuel Avenel est sans nul doute la personne la mieux placée pour répondre à cette question !

*La Belgique est un des pays  
les plus performants.  
Et c'est notamment grâce  
à la qualité du personnel*



## 2008, année de la naissance !

« La Business Unit Belron® Specials a été créée en 2008 », explique Samuel Avenel. « Car nous souhaitions adapter nos services en tenant compte de la différence entre le marché B to C et le marché B to B dédié aux véhicules dits spéciaux. » Comme le confirme Samuel Avenel, ces différences se situent à la fois au niveau de l'ADN de la clientèle que des missions. « Remplacer un pare-brise de bus ou de voiture est totalement différent, ce qui influence fondamentalement l'organisation du travail. Des exemples ? Vu le poids de certaines pièces, il faut deux techniciens pour intervenir sur un véhicule spécial. Dans la même logique, les clients 'Specials' appellent directement l'un de nos centres plutôt qu'un call center. Tout simplement parce que, vu la complexité des véhicules spéciaux, il est essentiel que des techniciens aguerris prennent en charge ces demandes. Certains véhicules ont jusqu'à 800 codes verres différents ! »

« Les attentes des clients et la nature de la relation commerciale sont aussi fondamentalement différentes », poursuit Samuel Avenel. « Là où le particulier ne fera appel à nos services qu'une fois tous les 7 ans en moyenne, le gestionnaire de telles flottes travaillera avec nous presque au quotidien. Il faut savoir que le taux annuel d'incidents 'vitre' pour un bus ou un car atteint souvent les 100 % ! Par ailleurs, certains de nos clients sont des opérateurs majeurs, comme De Lijn ou Veolia. Ces acteurs économiques fonctionnent via des appels d'offres. Les coûts sont donc un facteur important pour gagner des clients. De plus, ils attendent de nous un maximum de flexibilité et des services sur mesure, notamment en termes de délais pour une intervention ou de plage horaire pendant laquelle nous pouvons agir ».

## Une croissance encourageante

Ces missions très spécifiques sont donc prises en charge aux quatre coins de l'Europe par une structure spécialisée. « Belron® Specials est présent en Belgique, en Allemagne, en France, en Grande-Bretagne, aux Pays-Bas, en Irlande, au Grand-Duché de Luxembourg, en Italie, en Autriche, en Suisse et en Hongrie. Au total, environ 700 personnes travaillent pour la nouvelle Business unit ». Et ces équipes ont d'ores et déjà obtenu des résultats encourageants. « Notre objectif ? Grandir ! », annonce Samuel Avenel. « Cette croissance peut s'obtenir via l'acquisition d'entreprises, mais aussi en nous imposant sur de nouveaux secteurs, car le segment des véhicules spéciaux est très hétérogène, ou encore en développant notre activité dans d'autres pays où Carglass® Specials est présent, par exemple le Portugal ou la Grèce. Notre progression au cours de ces premières années d'existence est en tout cas largement positive. En trois ans, notre chiffre d'affaires a plus que doublé.

## La Belgique en exemple

Pour réussir leur entrée, Belron® Specials et Samuel Avenel se sont logiquement inspirés d'expériences positives. « Nous nous sommes notamment basés sur la manière dont fonctionnait le travail dans des pays où ce segment 'specials' était déjà bien développé au sein du Groupe Carglass® Specials, comme en Belgique et en Allemagne. Nous en avons retiré des 'Best practices' pour guider notre développement dans d'autres pays. Et bien entendu, nous nous inscrivons dans la ligne de la philosophie du Belron®, à savoir de toujours être le choix naturel du client ».

Au sein de Carglass® Specials, le travail effectué par les équipes belges fait en tout cas l'unanimité, comme le précise Samuel Avenel : « La Belgique est un des pays les plus performants. Et c'est notamment grâce à la qualité du personnel, depuis le Country Manager jusqu'aux monteuses. Nous comptons parmi eux de nombreux experts qui sont d'ailleurs régulièrement sollicités pour donner des formations dans d'autres pays ! »



## 30 ANNÉES D'EXCELLENCE SUR LES ROUTES !



De 1981 à 2011... 30 ans, ça compte. En particulier lorsque tout ce temps a été consacré à la création d'une entreprise majeure dans le secteur du transport des personnes.

Avec, à la clé, une flotte de plus de 80 véhicules qui sillonnent la Belgique et l'Europe. Les Autocars l'Elan avaient donc mis les petits plats dans les grands, ce 2 avril 2011, pour fêter dignement cet anniversaire depuis leur siège de Trazegnies.

Avec comme maître d'œuvre Davide Campisi, le fondateur et le patron de la société !

*Les interventions de Carglass®  
Specials témoignent  
d'une qualité sans compromis.*

### Une croissance impressionnante

C'est en 1981 que Davide Campisi lance l'aventure des Autocars l'Elan. Au départ, il est seul au volant d'un autocar acheté d'occasion. Mais aujourd'hui, le chemin parcouru impressionne : la société dispose d'une flotte de plus de 80 véhicules et emploie 117 personnes. Et outre son activité d'autocariste, Davide Campisi a aussi créé sa propre agence de voyages.

Cette croissance remarquable a fait des Autocars l'Elan un des leaders du secteur pour la région hennuyère et l'un des principaux

acteurs de Wallonie. Les Autocars l'Elan sont notamment chargés, depuis de nombreuses années, de circuits de ramassage scolaire dans les régions de Charleroi et Mons. Ils sont aussi un partenaire incontournable de l'aéroport de Charleroi, puisque ce sont les autocars de Davide Campisi qui transportent les voyageurs entre Bruxelles et Gosselies à bord du Brussels City Shuttle.

« Nous intervenons aussi pour transporter les voyageurs de l'aéroport lorsqu'un avion ne peut pas atterrir ou décoller », précise Davide Campisi. « J'ai toujours évolué dans le secteur du transport. Enfant, j'avais déjà

équipé mon vélo d'une remorque et je m'en servais pour transporter mon père lorsqu'il terminait son travail ! Aujourd'hui encore, il m'arrive de prendre le volant d'un de nos autocars. Nous mettons aussi nos autocars et nos chauffeurs à la disposition d'organisateur d'excursions ou de voyages en Belgique et en Europe. Nous collaborons activement avec plusieurs tour-opérateurs. Et avec Comfort Medi Line, nous disposons de notre propre ligne régulière vers l'Italie, en particulier jusqu'en Sicile. »

## Qualité du service et de la flotte

Ce succès ne doit, bien sûr, rien au hasard. Il est avant tout le fruit d'un souci d'excellence, sur le plan tant du service que de la qualité du matériel, mais aussi du savoir-faire de l'équipe et de la vision stratégique de Davide Campisi. « Nos cars doivent être à la fois robustes et confortables. Plutôt que de nous focaliser sur des détails, nous examinons avec attention la qualité de leurs suspensions et des sièges, car ce sont ces critères qui permettront au voyageur de passer un voyage dans les meilleures conditions. Pour maintenir notre niveau de qualité, nous investissons en permanence dans le matériel roulant. Chaque année, nous renouvelons une dizaine de cars ! Du côté du service, nous avons une ligne de conduite : tout mettre en œuvre afin de trouver une solution pour nos clients, quel que soit leur problème. Ce qui demande un maximum de réactivité et de flexibilité. Nous sommes à leur écoute 24 heures sur 24 et il nous arrive de mettre à leur disposition un autocar et un chauffeur dans la demi-heure ! »

## Carglass® Specials, un véritable partenaire

Dans la logique de qualité du matériel, Les Autocars l'Elan doivent s'appuyer sur des partenaires fiables, notamment pour la gestion de certaines réparations. Et c'est dans ce contexte qu'un véritable partenariat s'est noué avec Carglass® Specials. « Nous comptons sur Carglass® Specials pour tous nos bris de glace. Nous travaillons ensemble depuis une quinzaine d'années. Nous fonctionnons avant tout sur la confiance et nous partageons la même philosophie du métier. Je sais que si un de mes cars a un problème, je peux les appeler et compter sur une réaction aussi rapide qu'efficace.



*Davide Campisi (au milieu) vise continuellement la perfection. Il s'appuie en ce sens sur le Collaborateur technico-commercial Mous Kbottoul (à gauche) et le Sales Consultant Eric Vanaertnyck (à droite).*

Il faut savoir que ces bris de glace sont assez fréquents : Carglass® Specials intervient chez nous plus de 100 fois par an, surtout pour des problèmes de pare-brise. Ce qui signifie que statistiquement, chacun de nos cars subira au moins un dégât de ce type au cours d'une année. Leurs points forts ? Ils sont constamment à l'écoute de nos besoins et de nos demandes pour nous proposer un véritable service sur mesure. La qualité des interventions est aussi toujours au rendez-vous ! » Il n'est pas étonnant, dès lors, que l'on ait retrouvé parmi les invités de la somptueuse fête d'anniversaire célébrant le trentenaire des Autocars l'Elan plusieurs membres de l'équipe Carglass® Specials qui collaborent depuis des années avec Davide Campisi !

## CONSEIL ACTION

### OUTILS GRATUITS

Carglass® Specials vous équipe sur la route : autocollants de pare-brise ou vignettes ?

Cochez ce dont vous avez besoin sur la carte de contact... et Carglass® Specials vous le fournira gratuitement.

# CARGLASS® SPECIALS SE MONTRE GÉNÉREUX ENVERS L'ENVIRONNEMENT ET LES ACTIONS DE BIENFAISANCE

Le soleil estival donne de l'énergie à Carglass® Specials !

Carglass® Specials, ce n'est pas que des vitres ! Nous accordons aussi de l'importance au soleil qui les traverse. Et nous comptons depuis peu sur cette source pour notre énergie. Une action parmi d'autres que Carglass® Specials a entreprise : vous trouverez actuellement une borne de recharge pour les véhicules électriques à notre siège principal.



*Carglass® Specials tire depuis peu son énergie du soleil, à l'aide des plus grands suiveurs solaires d'Europe. Vous les trouverez au nouveau Learning & Development Center.*

## Carglass® Specials suit le soleil à la trace

Découvrez les plus grands suiveurs solaires d'Europe sur le parking de notre nouveau Learning & Development Center. Vous ne pouvez pas les rater avec leur hauteur de treize mètres. Ces deux suiveurs solaires recherchent la lumière du soleil à travers les nuages, à l'instar des tournesols.

Les panneaux photovoltaïques rotatifs fournissent jusqu'à 25 pour cent d'énergie en plus que leurs homologues classiques fixes. Une bonne nouvelle pour notre Learning & Development Center qui tire presque toute son électricité du soleil. A la clé ? Un nouveau bâtiment 90 pour cent neutre en CO<sub>2</sub>. Une réalisation qui cadre parfaitement avec la stratégie écologique de Carglass® Specials !

## Rechargez vos batteries chez Carglass® Specials

Vous êtes aussi écologique que Carglass® Specials ? Votre parc automobile comprend alors peut-être des véhicules électriques, comme celui de Carglass® Specials bientôt. La borne de recharge les attend déjà. Elle rechargera nos voitures et nos camionnettes électriques en deux heures à peine. N'hésitez pas à en profiter aussi !



## La solidarité ici et ailleurs

- **Afrika Tikkun:** Carglass® Specials soutient ce programme de développement pour les townships sud-africains défavorisés, près de Johannesburg.
- **Fairtrade:** Carglass® Specials et Fairtrade, une collaboration au quotidien. Un exemple ? Tant les clients que les collaborateurs de Carglass® Specials boivent du café et du thé Max Havelaar.
- **Belgian Paralympic Committee:** Carglass® Specials donne pour la première fois du cœur à l'ouvrage à cette organisation. Nous mettons donc le handisport à l'honneur dans le paysage sportif.
- **Een Hart voor Limburg:** Carglass® Specials aide les enfants et les jeunes limbourgeois défavorisés, en collaboration avec ce fonds régional de la Fondation Roi Baudouin.
- **Sint-Gerardus:** Ce centre de services accompagne les personnes souffrant d'un handicap (neuro)moteur ou multiple. Avec l'aide des écoles Sint-Gerardus, il accompagne également les élèves handicapés dans l'enseignement classique.
- **The way to your heart:** Les collaborateurs de Carglass® Specials proposent chaque année leur action de bienfaisance préférée. Un jury sélectionne l'envoi qui remportera le soutien de Carglass® Specials. De nombreuses propositions ont été introduites cette année. Carglass® Specials a donc décidé d'aider pas moins de dix projets.



De gauche à droite : Caroline Ameloot, Sales & Marketing Director Carglass® sa - Anne d'Ieteren, présidente BPC - Guillaume Gobert, Marketing & Communication Director BPC.

## Le soutien de toute une entreprise

Carglass® Specials y va de son avis en tant qu'entreprise dans l'univers caritatif, mais ses collaborateurs ne sont pas en reste ! Ils collectent ainsi des fonds lors d'un tournoi de mini-foot, d'un quiz, de la vente de meuble de seconde main ou lors de la participation au London Triathlon et au Dwars door Hasselt.



Rugby Belgian Paralympic Committee



## LES RISQUES DE L'ÉTÉ SUR VOS VITRES



Le mercure monte et les routes sont baignées de soleil. Plus de doute : l'été est là ! Agréable, certes, mais aussi dangereux, même pour les vitres de votre camion ou de votre bus.

Les températures élevées ou les longs trajets sur la route des vacances peuvent, en effet, transformer le moindre éclat en gros dégâts.

Évitez les ennuis grâce à un contrôle gratuit de votre parc automobile !



### Vos vitres en péril !

Une vitre endommagée ? La faute à un trafic dense, aux routes dégradées, à une vitesse inadaptée ou aux intempéries. C'est du moins la conclusion d'une étude scientifique menée par Carglass® Specials. Cette étude montre également les causes de ces dommages. Il existe plusieurs risques :

- un trou ou une aspérité dans la chaussée ;
- une effraction, un accident ou du vandalisme ;
- fermer la portière trop brusquement ;
- passer trop vite sur un casse-vitesse ;
- des écarts soudains de température entre la couche intérieure et extérieure du vitrage.

### L'air conditionné en cause

Vous créez un écart de température entre les différentes couches du vitrage bien plus vite que vous le pensez. Quand le soleil chauffe l'extérieur de votre vitre, vous enclenchez souvent l'air conditionné pour vous rafraîchir dans votre véhicule. La différence soudaine de température entre la chaleur extérieure et le froid intérieur peut vite transformer un petit éclat en fissure plus grave.

### Longs trajets à risque

Vous possédez une entreprise de bus ou de camions ? Cette période de vacances risque d'être chahutée. Vos véhicules n'auront pas droit à une minute de répit. De longs trajets les attendent et peuvent être dangereux pour les vitres endommagées : elles éclateront à la moindre imperfection de la chaussée !



### Un contrôle gratuit pour éviter les problèmes

Mieux vaut prévenir que guérir. Faites donc gratuitement réviser vos véhicules au début de l'été par Carglass® Specials. Prenez rendez-vous au **0800 116 36**. Si nous constatons un éclat lors du contrôle, nous réparons votre vitre. Bien plus avantageux d'un remplacement complet !

### Une réparation écologique

Réparer votre vitre à temps bénéficie tant à votre sérénité qu'à l'environnement. Si vous évitez un remplacement, il est, en effet, inutile de fabriquer, de transporter et de placer une nouvelle vitre. Un bon point pour l'environnement qui ne souffrira pas de la production, du transport, de la consommation d'énergie et des déchets de vitre et de colle. Résultat : une réduction de près de 90 pour cent des émissions de CO<sub>2</sub> et des tonnes de déchets en moins chaque année.

### Un service d'intervention à l'étranger

Un problème sur la route ? Carglass® Specials est toujours prêt à vous aider. Notre service d'intervention remet votre véhicule immédiatement sur la route après une réparation ou un remplacement fiable. Et vous bénéficiez aussi de cette garantie à l'étranger. Appelez simplement notre numéro international gratuit **00800 136 36 000**, accessible 24 h/24.

De quoi vous assurer des mois de sérénité sur la route !

## CONSEIL ACTION

### DE LA FRAÎCHEUR AU VOLANT ? RECEVEZ VOTRE SAC ISOTHERME GRATUIT !

Que faire pour remporter ce cadeau ? Très simple ! Soyez l'un des cent premiers à renvoyer votre carte de contact à Carglass® Specials et ce sac isotherme gratuit vous accompagnera dans tous vos trajets estivaux.



## DES COLLABORATEURS BIEN FORMÉS ? L'ASSURANCE DE CLIENTS SATISFAITS

Vous dorloter ? Telle est la mission de Carglass® Specials qui la réalise en se concentrant sur ses collaborateurs. Car des collaborateurs satisfaits, ce sont des clients satisfaits. Leur motivation et leur zèle se reflètent, en effet, dans votre produit fini.



Bart Lambrechts, HR Director de Carglass® Belux



### Les formations garantissent la satisfaction client

Afin de maintenir l'enthousiasme de nos collaborateurs, Carglass® Specials a investi dans un nouveau Learning & Development Center. Il accueillera chaque année plus de 750 membres du personnel qui suivront plus de 22 000 heures de formation ou 3 000 jours de formation. Ils y recevront une formation technique, administrative, en communication ou de direction. Résultat ? Des collaborateurs parfaitement formés pour renforcer notre garantie à vie !

Bart Lambrechts, HR Director de Carglass® Belux : « Le Learning & development constitue une part importante de notre politique du personnel. Grâce à ses formations de qualité supérieure, nous garantissons un service impeccable à nos clients. »

### Des tests de qualité uniques pour les vitres

Carglass® Specials ne teste pas uniquement ses collaborateurs dans le Learning & Development Center. Nous y soumettons également nos nouvelles vitres à des contrôles stricts. De quoi en apprendre beaucoup sur la qualité, l'innovation et le service dans le domaine du vitrage automobile. Un plus important et unique, car Carglass® Specials est le seul spécialiste en vitrage automobile disposant d'un centre de formation national propre.

### Un centre de connaissances vert spécialement pour vous

Vous trouverez le nouveau *Learning & Development Center* sur la ceinture d'Hasselt. Carglass® Specials a transformé une partie de sa filiale en un centre de connaissances fonctionnel et écologique (voir aussi page 12). Une motivation supplémentaire pour nos collaborateurs pour vous offrir un service d'excellence.