



LE VITRAGE AUTOMOBILE

Le vitrage est un des secteurs les plus dynamiques du commerce et de la réparation automobile. L'activité est rémunératrice pour les entreprises. Elle n'est ni dépendante de l'évolution du pouvoir d'achat des ménages, ni menacée par l'électrification des véhicules. Richement dotée en offres d'emploi, c'est une filière qui permet aux personnes sans qualification préalable d'accéder aux formations et aux métiers des services de l'automobile. C'est aussi un secteur où se sont multipliées les aides à la manutention, rendant le métier nettement moins physique qu'autrefois.

2 000 centres spécialisés dans le vitrage
5 000 opérateurs vitrage spécialisés

(Source Enseignes - traitement ANFA)



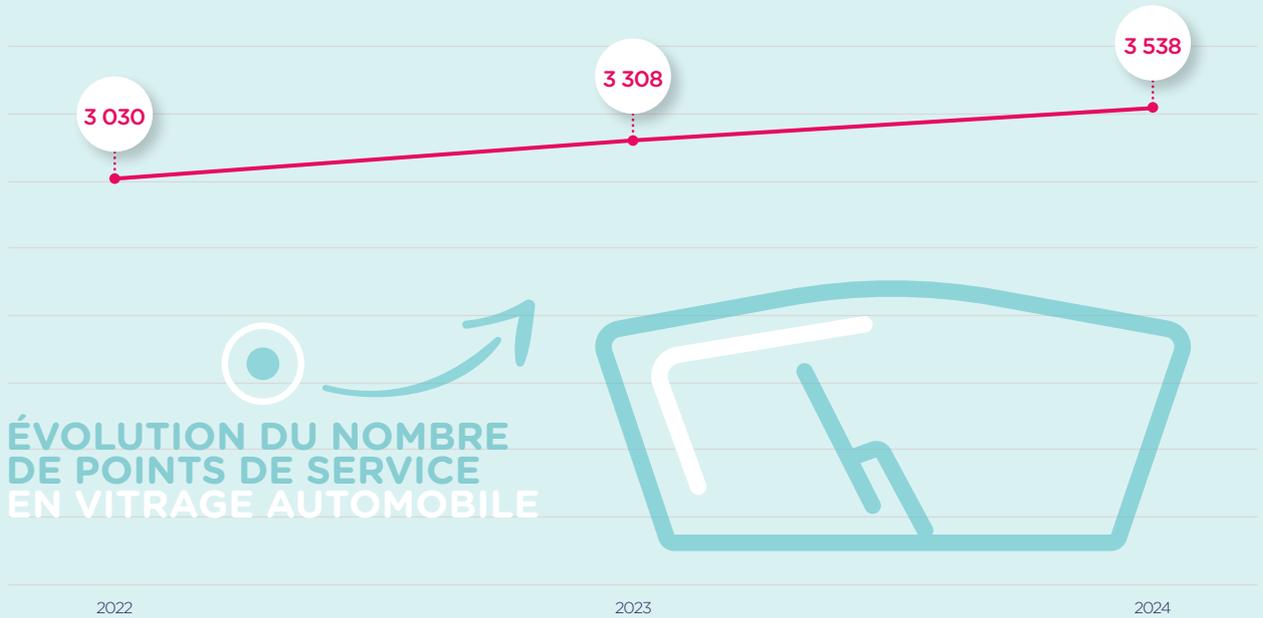
LES ACTEURS

D'Iletere Group, actionnaire majoritaire de Belron, est le leader en France de la réparation de vitrage avec l'enseigne Carglass qui détient environ 30 % de part de marché. Avec France-Pare-Brise, filiale du verrier Saint-Gobain et Mondial-Pare-Brise, filiale de la mutuelle-assurance MACIF, ils constituent les trois plus importants réseaux de vitrage spécialisés en France.

Le segment du vitrage voit chaque année l'arrivée de nouveaux acteurs, à l'image de petits réseaux d'opérateurs non agréés, de franchises ou de labels. Avec leur arrivée mais aussi avec la croissance des réseaux existants et le développement des corners, le nombre de points de service en vitrage augmente de + 7 % par an depuis 2017 (source GIPA 2024).



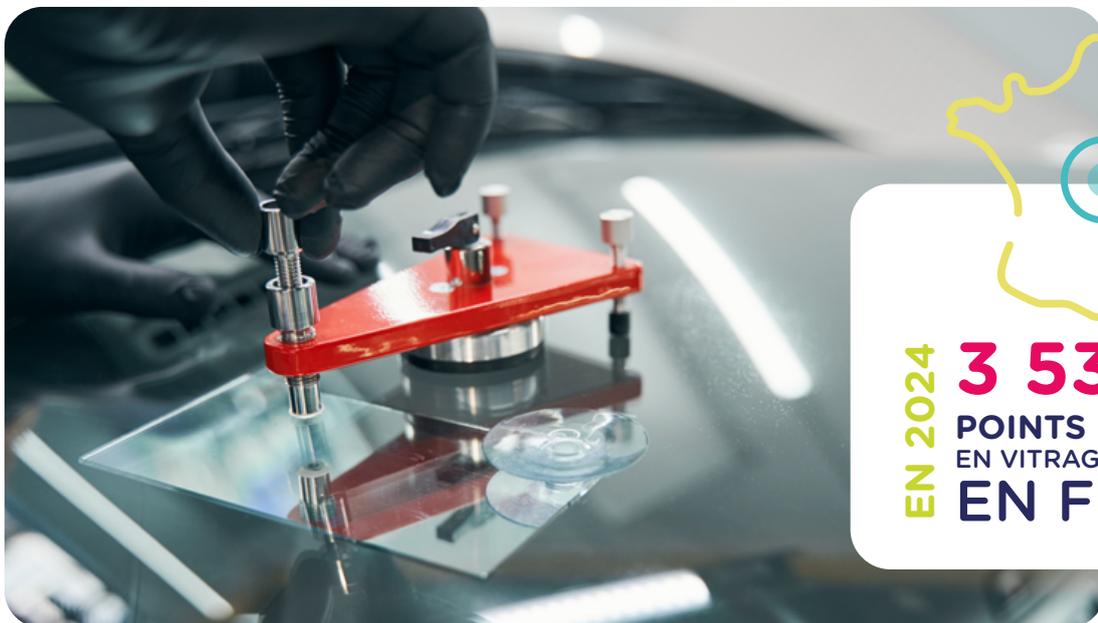
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE POINTS DE SERVICE EN VITRAGE AUTOMOBILE EN FRANCE



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE POINTS DE SERVICE EN VITRAGE AUTOMOBILE



Source : GIPA



EN 2024 **3 538**
POINTS DE SERVICE
EN VITRAGE AUTOMOBILE
EN FRANCE



2 000 centres de vitrages spécialisés.

Le nombre de points de service en vitrage automobile est croissant : de 3 030 en 2022, le GIPA en dénombre 3 548 deux ans plus tard. **Toutefois, ces 3 548 points services ne sont pas nécessairement des centres de vitrage dédiés.** Il s'agit de l'ensemble des sites où il est possible de faire réparer ou changer son pare-brise au sein d'un réseau.

Ainsi, les points de service vitrage offrent des formes entrepreneuriales variées.



Soit il s'agit :

- De centres de vitrage dédiés (environ la moitié des points de service) ;
- De carrosseries membres d'un réseau de vitrage ;
- D'ateliers mobiles itinérants ;
- De points relais (baies, corners dans des stations-service ou des parkings) ;
- De partenariats avec des centres autos ou réparateurs rapides.

Selon les informations transmises par les enseignes, l'ANFA comptabilise un peu moins de **2 000 centres physiques de réparation de vitrage dédiés exclusivement à cette activité.**

Un peu moins de **900** points services vitrage sont **des labels ou franchises additionnelles pour des carrosseries et 500 des franchises pour des centres autos ou pneumaticiens.**

Le reste est constitué de points services plus immatériels : des entreprises de pose à domicile itinérantes (camionnette), des partenariats avec des entreprises tierces ou des corners.

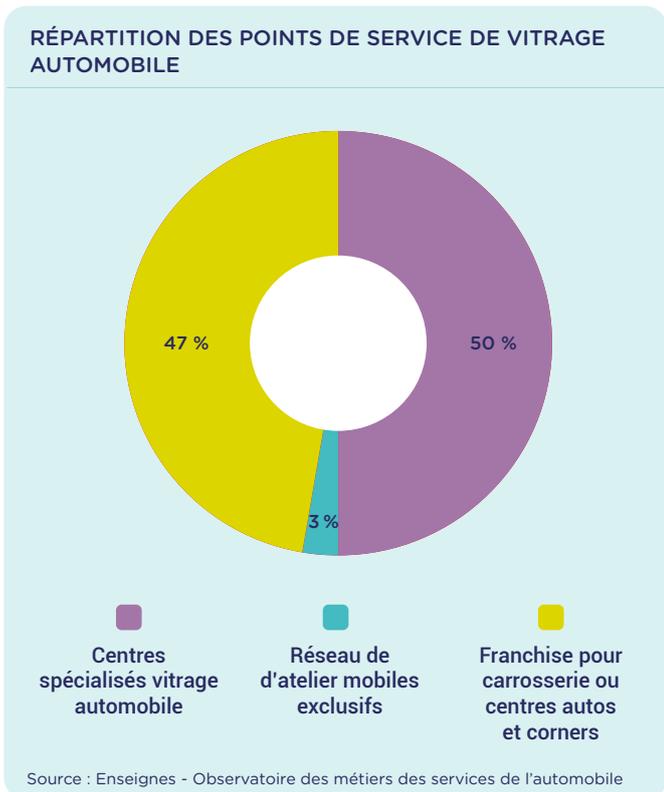
Les formes juridiques des réseaux de pare-brise sont également très différentes. Il s'agit essentiellement :

- soit de filiales (Carglass, 123 Pare-brise...),
- soit de franchises / contrats d'enseigne (France Pare-Brise, Rapid Pare-Brise...).

Il est également possible de changer un vitrage dans de très nombreux autres établissements du commerce et de la réparation automobile. On peut changer un pare-brise :

- chez les 6 000 distributeurs automobiles (RA1),
- chez les 7 000 agents (RA2),
- au sein des 3 500 carrosseries indépendantes
- voire au sein de certains MRA ayant une activité de carrosserie/vitrage (environ 5 500).

Au total, **on peut changer son pare-brise dans pratiquement 25 000 établissements** : soit dans près d'un établissement employeur sur deux du commerce et de la réparation automobile.



POINTS DE SERVICES

PAR
ENSEIGNE



Source : GIPA et enseignes (carrosserie et points relais inclus)



Deux modèles économiques : les réseaux agréés et non agréés.

Les réseaux de réparation de pare-brise se divisent en deux types de modèles économiques :

- d'une part, **les réseaux agréés par les compagnies d'assurances** (Mondial Pare-brise / France Pare-brise / Actiglass / Carglass / Glasseo / Glass Auto Service / A+ Glass). Les assureurs et mutuelles constituent leurs apporteurs d'affaires principaux. Les téléconseillers et gestionnaires de sinistres des assurances accèdent à leur disponibilité de rendez-vous grâce à une plateforme nommée AARI. Le réseau qui dispose d'un rendez-vous le plus rapidement remporte généralement le marché.
- d'autre part, **les réseaux non agréés par les compagnies d'assurances** (SOS-pare-brise + / Oui Glass / 123 pare-brise / Rapid Pare-Brise / Euro Pare-Brise+). Ces réseaux doivent proposer **une offre marketing** (véhicules de courtoisie, cadeaux, remboursement de franchise) **et commerciale** (présence de commerciaux dans les galeries des grandes surfaces, démarchage téléphonique) suffisamment attractive pour faire venir les sinistrés dans leurs réseaux.



1,7
MILLIARD

↓

Le marché du remplacement et de la réparation de vitrage est estimé à **1,69 milliard d'euros** en 2022 (étude TCG Conseil 2024 pour Mobilians).

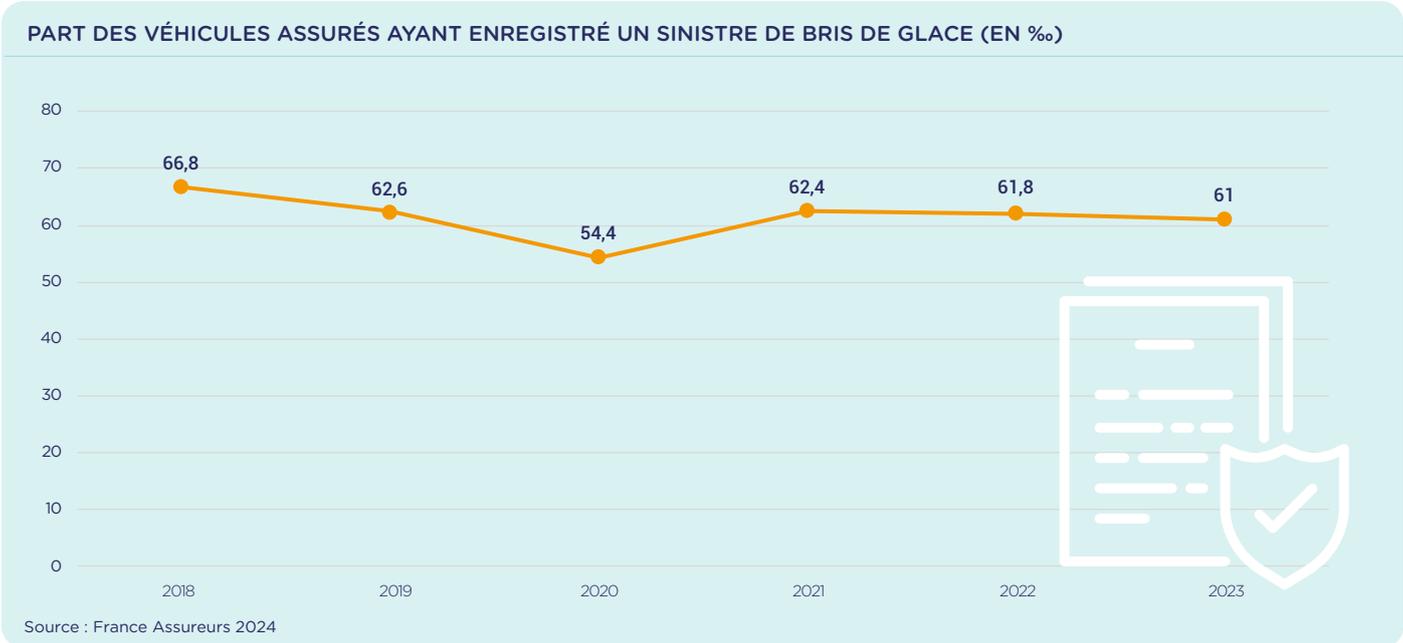
Le vitrage automobile est une filière en expansion pour trois raisons essentielles :

- Qu'il s'exerce en centre agréé ou non, le vitrage est l'une des **activités les plus rémunératrices** de l'entretien et de la réparation automobile avec le changement de pneumatique et la vidange.
- Le secteur de la réparation et du changement de vitrage **échappe à la baisse d'activité liée à la croissance du véhicule électrique.**
- Le secteur est lié aux assureurs, ce qui **limite la dépendance de l'activité au pouvoir d'achat des ménages.**

Ces trois facteurs expliquent d'une part la multiplication des acteurs sur ce secteur et d'autre part, le dynamisme d'emploi dans les entreprises qui le composent.

Les bris de glace représentent 37 % des sinistres pris en charge par les assureurs mais « seulement » 15 % du volume de remboursement effectué par les assurances automobiles (SRA 2023). Ce qui signifie qu'il y a beaucoup de bris de glace en volume, mais que cela représente une charge assez limitée pour les assureurs par rapport au vol et la réparation de carrosserie.

La part des véhicules pris en charge par les assureurs pour des bris de glace tend à diminuer (- 12 % entre 2014 et 2023). La diminution de la part des sinistres pris en charge a baissé de - 1.5 % entre 2022 et 2023. En 2023, le bris de glace représente 61 sinistres pour 1000 véhicules garantis (source France Assureurs 2024).



Autant les confinements de 2020 ont eu un impact notable sur le nombre de véhicules pris en charge pour un bris de glace, autant les orages de grêles de 2022 sont assez peu visibles dans les statistiques de prise en charge des assureurs.

Toutefois, comme le nombre de véhicules assurés augmente, **le volume d'opérations de bris de glace VP et VUL (1^{ère} catégorie) est constant** depuis trois ans : autour de **2,7 millions de bris de glace pris en charge par an sur les véhicules particuliers** (3,5 millions en comptabilisant l'ensemble des véhicules assurés - source France Assureurs 2024).

Le nombre de véhicule pris en charge pour un bris de glace est constant depuis 3 ans.



ÉVOLUTION DU COÛT MOYEN D'UN SINISTRE DE BRIS DE GLACE (EUROS À PRIX COURANT)



Source : France Assureurs 2024

Le coût moyen d'un sinistre de bris de glace a augmenté de + 42 % entre 2018 et 2023 (source : France Assureurs 2024) alors que l'indice des prix à la consommation des pièces de rechange pour véhicules personnels a augmenté de + 19 % (INSEE). La moitié de l'inflation des coûts de sinistres de bris de glace n'est pas directement liée à l'inflation générale des pièces de rechange automobile.

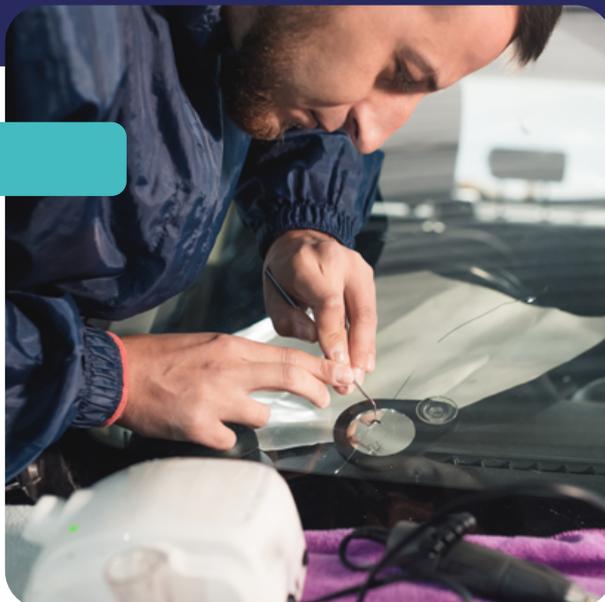
Le pare-brise fait toutefois partie des pièces de rechange dont le prix progresse le plus pour deux raisons :

1. La technicité des vitrages s'accroît : [vitrage antigivre](#), [chauffant](#), [électrochrome](#), [acoustique](#), [athermique](#), [hydrophobe](#) ou encore [affichage tête haute](#). La technologie contenue dans les pare-brise des voitures les plus récentes contribue à en augmenter le prix.
2. Les coûts de production du verre augmentent à cause de la croissance du prix du gaz (guerre en Ukraine) et de l'inflation des tarifs du transport.

Par ailleurs, la main-d'œuvre peut contribuer à augmenter les prix des sinistres de bris de glace.

Les deux tiers des véhicules neufs sont équipés d'une [caméra](#) derrière leur pare-brise. Celle-ci est utilisée pour [les assistants de changement de voie](#) ou la reconnaissance des panneaux de signalisation. Lorsqu'un pare-brise doit être changé, il est nécessaire de recalibrer cette caméra. Cette opération est assez longue et nécessite le suivi d'une procédure précise.

LIBÉRALISATION DES PIÈCES DE RECHANGE ET LIBERTÉ DE CHOIX DU RÉPARATEUR



Le remboursement des bris de glace par les assureurs fonctionne grâce à un système de traitement automatisé. Le passage d'un expert n'est pas nécessaire. L'assureur paie directement la facture soit auprès du réparateur, soit auprès de l'assuré. Ce système a dû se confronter à l'arrivée de deux réglementations :

- La loi Hamon du 17 mars 2014 a créé un nouvel article dans le Code des assurances, l'article L. 211-5-1, qui stipule que chaque assuré a le droit de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir.
- Dans le cadre de la loi Climat et résilience promulguée en août 2021, le marché des pièces de carrosserie a fait l'objet d'une ouverture à la concurrence. Le vitrage automobile s'est ainsi ouvert entièrement à la concurrence à partir du 1^{er} janvier 2023.

Ces deux réglementations ont plusieurs incidences sur le secteur du vitrage :

- D'une part, les assureurs ont perdu le contrôle de l'orientation vers les garages qu'ils agréent. Les seuls moyens de pression que peuvent utiliser ces derniers, c'est de proposer l'avance sur frais dans les garages agréés et la prise de rendez-vous au premier disponible (système AARI).
- D'autre part, certains réparateurs peuvent poser des vitrages de moindre qualité par rapport aux vitrages d'origine des constructeurs. On distingue trois types de vitrage possibles :
 - Les vitrages d'origine du constructeur ;
 - Les vitrages répondant à la norme européenne 43R (ou ECE R43) fabriqués par les gros verriers mondiaux : un petit peu moins cher ;
 - Des vitrages ne répondant pas aux normes européennes : nettement moins chers.

Dans l'intention du législateur, ces deux lois auraient dû se traduire par une facture moins élevée pour l'assureur et donc une diminution des cotisations d'assurance des ménages. Or, du fait du système de traitement automatisé, c'est plutôt l'inverse qui se passe.

- D'une part, certaines nouvelles enseignes non agréées par les compagnies d'assurances offrent des cadeaux coûteux aux clients, remboursent la franchise en se faisant rembourser un vitrage survalorisé par les assurances.
- D'autre part, le coût du vitrage et de la main-d'œuvre tend à augmenter.

Certains assureurs sont désormais tentés d'effectuer des contrôles sur facture, de faire appel à des « clients mystères » et des expertises a posteriori pour éviter les débordements. La suppression de la carte verte est un moyen de pression supplémentaire des assurances sur les réseaux.

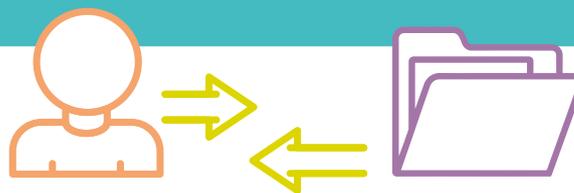
LA SUPPRESSION DE LA CARTE VERTE

Depuis le 1^{er} avril 2024, l'assurance automobile est dématérialisée. Il n'est plus nécessaire de produire la vignette verte sur son pare-brise. Les forces de l'ordre ont accès à un fichier des véhicules assurés (FVA).

Les cartes vertes disposaient d'un code permettant au réparateur de connaître le type d'assurance du sinistré, ses garanties de bris de glace et son niveau de franchise. Sans cette carte, le réparateur doit rechercher les informations nécessaires ailleurs.

Pour compléter le dossier de sinistre, un centre de vitrage a besoin :

- du numéro de la police d'assurance,
- de la liste des garanties incluses dans le contrat,
- du montant des franchises,
- de la formule d'assurance,
- du kilométrage maximum,
- des coordonnées de l'assureur,
- du code pays,
- du code assureur du véhicule.



Il doit donc s'appuyer sur le mémo transmis par l'assureur à l'assuré (numériquement ou physiquement). Toutefois le mémo n'a une durée légale que de 15 jours ; au-delà, les informations contenues sur le document ne sont pas garanties.

S'il est agréé, le centre peut s'appuyer sur les sites internet dédiés des assureurs afin de retrouver l'information nécessaire. Après des difficultés auprès de quelques assureurs, les accès semblent désormais fonctionnels.

Si le centre n'est pas agréé, il n'a pas d'autre choix que d'appeler au téléphone l'assureur, ce qui peut prendre un certain temps. Les centres non agréés ont une activité administrative plus lourde que les centres agréés et justifient ainsi le fait que le nombre de pare-brise changé par technicien est plus faible qu'ailleurs.

La typologie de l'emploi varie selon le modèle économique des centres :

- Sans compter les fonctions supports et les éventuels sites de stockage, dans un réseau agréé, environ 80% de la main-d'œuvre des centres est composée d'opérationnels : techniciens vitrage et responsables de centre.

- Dans un centre non agréé, la moitié des salariés se compose de commerciaux, l'autre moitié étant des opérationnels.

Les réseaux de vitrage disposent également de fonction support : RH, marketing, commerce BtoB (courtiers et flottes), call center et centre de distribution de pièces qui peuvent jusqu'à doubler l'effectif opérationnel (opérateurs vitrage et chefs de centre).

▶ LES OPÉRATEURS VITRAGE ET CHEFS DE CENTRE



5 000 opérateurs vitrage en centres spécialisés.



En fonction des informations transmises par les enseignes, nous comptabilisons en moyenne 2,5 opérateurs vitrage et chef de centre par centre de vitrage spécialisé.

Le secteur est plus concentré qu'il n'y paraît car les plus grosses enseignes spécialisées (Carglass, France-Pare-Brise et Mondial Pare-Brise) représentent à elles trois, les deux tiers des opérateurs vitrage spécialisés et chefs de centre en France.

On compte donc environ **5 000 opérateurs vitrage spécialisés et chefs de centres dédiés dans les centres de réparation de vitrage.**

Au vu du nombre d'entreprises pratiquant le vitrage, on peut supposer que plus de **20 000 salariés supplémentaires** (au sein des distributeurs, des agents, des carrossiers ou centres autos) **pratiquent occasionnellement ou non une activité de changement et de réparation de vitrage.** On ne peut malheureusement pas évaluer le niveau de spécialisation de ces salariés dans l'activité de changement et de réparation de pare-brise.



PLUSIEURS TERMES POUR UN MÊME MÉTIER ?

Les personnes en charge de la réparation et du remplacement de vitrage automobile se nomment « opérateur vitrage » au sein du Répertoire National des Qualifications (RNQA) de la convention collective.

Toutefois, l'usage du terme « Technicien poseur pare-brise » ou « Technicien vitrage » prévaut dans les entreprises. France Travail dans son répertoire métier (ROME) reprend la terminologie d'entreprise de « Technicien poseur de pare-brise ».

LES OFFRES D'EMPLOI

Les opérateurs vitrages ne représentaient que 0,6 % des recrutements enregistrés dans l'enquête ANFA 2022 auprès de 3 700 établissements de la branche des services de l'automobile. Il n'est pas possible d'en tirer une information suffisamment fiable.

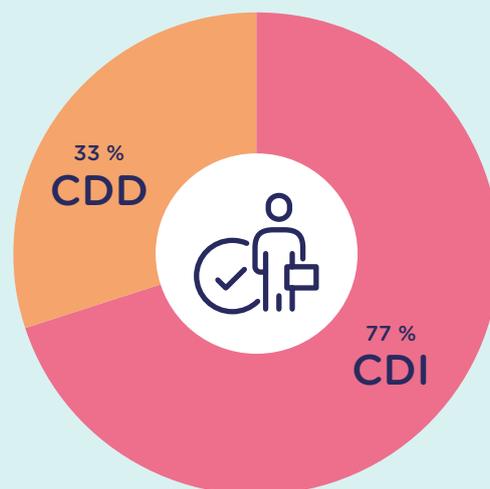
2 000 offres d'emploi en CDI de techniciens poseurs de pare-brise ont été déposées auprès de France-Travail en 2023 par les entreprises de la branche des services de l'automobile. Cela représente 1,5 % des offres d'emploi de la branche des services de l'automobile. Ce dynamisme des offres d'emploi témoigne de la présence de grandes enseignes nationales qui relaient les offres des centres locaux. La recherche de candidats en CDD peut aussi gonfler la recherche d'emploi par rapport au volume d'emploi.

Dans 81 % des offres d'emploi, les débutants sont acceptés : un ratio nettement supérieur aux autres métiers de la branche (47 % de débutants acceptés).

33 % des offres d'emploi sont des CDD : ici encore, il s'agit d'une singularité de ce métier (14 % de CDD dans les offres d'emploi des métiers de la branche des services de l'automobile).

Si les entreprises recherchent des postes en CDI de façon constante toute l'année, **l'embauche de salariés en CDD est fortement concentrée chaque année durant les mois d'avril et mai**. Cet afflux de recherches d'emploi à cette période peut générer des tensions sur le marché du travail.

RÉPARTITION DES OFFRES D'EMPLOI DE TECHNICIEN POSEUR DE PARE-BRISE PAR CONTRAT EN 2023



Source : France Travail / traitement ANFA Scan Job auto

LES USAGES DE RECRUTEMENT

Malgré des chansons publicitaires connues par tous les enfants, comme de nombreux métiers de niche, le métier souffre d'un déficit de visibilité dans la période d'orientation post collège et attire spontanément assez peu de jeunes. Le métier peut aussi souffrir d'une image de métier très physique (couteaux à froid, port de charges lourdes) alors qu'aujourd'hui les dispositifs facilitateurs ont considérablement limité la pénibilité du métier. Une bonne condition physique reste toutefois nécessaire pour exercer.

L'estimation des **difficultés de recrutement** par les enseignes est variable. Si certaines enseignes s'en plaignent, d'autres jugent que le métier de technicien vitrage en atelier n'est pas le plus difficile à former et à recruter. Les exigences de diplôme sont généralement faibles. Le métier d'opérateur vitrage est largement ouvert aux personnes sans diplôme et sans expérience professionnelle préalable. Un premier niveau de diplôme en carrosserie ou en maintenance est naturellement un plus pour les employeurs, mais il est rarement exigé. Les réseaux qui ne mentionnent pas d'importantes difficultés de recrutement dans le vitrage automobile, doivent faire face à des métiers

encore plus compliqués à pourvoir que celui d'opérateur vitrage (pneumaticien véhicule industriel ou carrossier par exemple).

Les recruteurs tentent également de former ou de trouver des **profils polyvalents** : à la fois bons techniciens et dotés d'un bon relationnel client.

Plusieurs réseaux ont ainsi davantage centré leurs recrutements sur les **softs skills** que sur les compétences techniques. Parmi celles-ci :

- La rigueur / ponctualité ;
- L'appétence pour le digital (recalibrage des ADAS) ;
- L'appétence pour le travail manuel ;
- L'ouverture au relationnel client.

Le métier est assez concerné par un phénomène de **turn-over**. Ici encore, le phénomène est assez inégalement perçu selon les enseignes. Certains réseaux font état de turn-over de 30 % par an, d'autres de 12 % et enfin d'autres réseaux évoquent une fidélisation satisfaisante de leurs salariés.

Pour les enseignes concernées, ce turn-over ne concerne toutefois pas l'ensemble du personnel d'atelier : tandis que le personnel expérimenté est plutôt fidèle, les nouveaux entrants constituent un public difficile à retenir. Le turn-over est à la fois lié :

- à la concurrence entre les enseignes ;
- aux prestations commerciales complémentaires demandées par certaines enseignes qui ne conviennent pas à certains salariés ;
- et à la concurrence de politique de rémunération entre les réseaux (notamment entre les réseaux agréés et non agréés).





Le cœur d'activité d'un opérateur vitrage est de remplacer et réparer les vitrages des véhicules automobiles :

- Les pare-brise ;
- Les lunettes arrière ;
- Les vitres latérales.

Selon les types de centres et leurs activités périphériques, les opérateurs peuvent également réparer des :

- Optiques de phare (dans le cas présent, l'arrivée des phares à LED a sensiblement complexifié cette activité) ;
- Toit ouvrant ;
- Rétroviseur.

Dans certains cas, les centres peuvent proposer des prestations complémentaires :

- Nettoyage vapeur ;
- Rénovation d'optiques ;
- Changement d'essuie-glace ;
- Réparation/changement de pare-brise de matériel agricoles, de chantier ou de poids lourds ;
- Pose de films teintés sur les vitres.

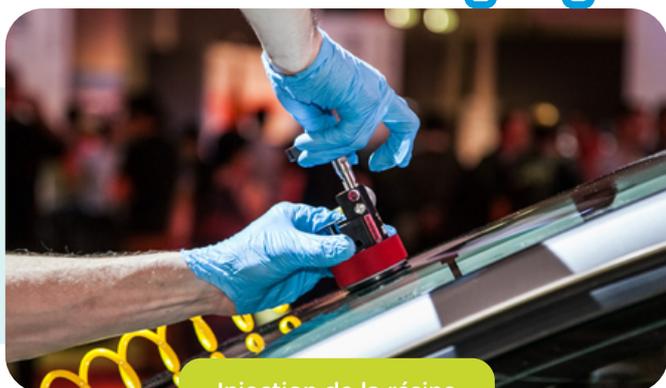
L'ACTIVITÉ DE RÉPARATION DE PARE-BRISE

Si l'impact ne fait pas plus de la taille d'une pièce de 2 € et s'il ne se situe pas dans le champ de vision du conducteur, le réparateur peut procéder à une injection de résine pour réparer l'impact. La réparation suit le processus suivant :

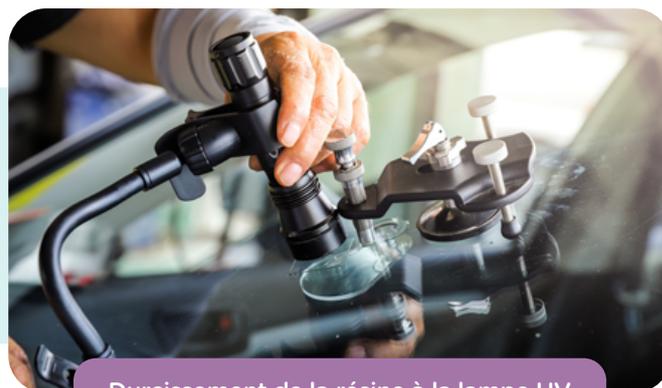
- Nettoyage à l'acétone,
- Préparation du support/perçage,
- Injection de la résine avec un processeur automatique,
- Pose de résine de finition, durcissement de la résine à la lampe UV,
- Grattage de la résine sèche au rasoir,
- Polissage de l'impact.



Préparation du support/perçage



Injection de la résine



Durcissement de la résine à la lampe UV

L'ACTIVITÉ DE REMPLACEMENT DE PARE-BRISE

Le remplacement de pare-brise est une activité qui a fortement évolué. L'usage du couteau à froid ou de la « corde de piano » utilisé à deux, tend à disparaître au profit des systèmes de cordes de piano dotées de poulies motorisées ou à cliquet. De même, l'usage de bras articulés pour déplacer les pare-brise tend à se généraliser, même sur les ateliers mobiles.

Avec la généralisation de ces dispositifs facilitateurs, la réparation de pare-brise s'ouvre progressivement à des profils morphologiques moins physiques et contribue à faire baisser la pénibilité du travail dans ce métier.

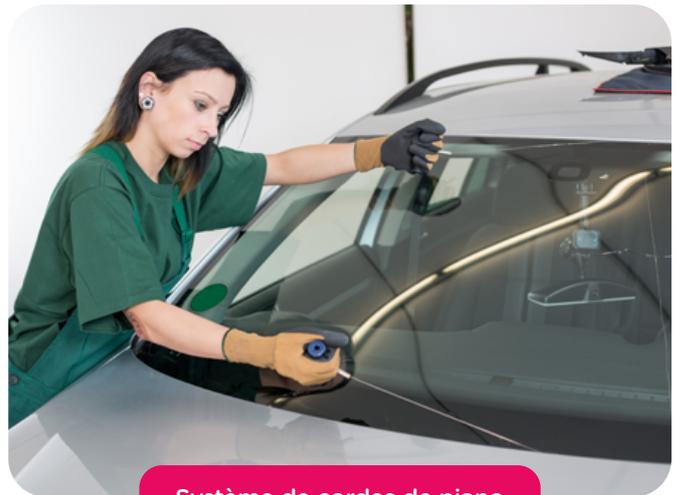
Au-delà d'être physique, l'usage du couteau à froid nécessite de nombreuses heures de pratique pour être correctement utilisé. L'abandon progressif de cette pratique améliore la rapidité d'acquisition des gestes professionnels. Savoir tirer un cordon de colle reste toutefois une activité délicate nécessitant pratique professionnelle et dextérité.

Le remplacement de pare-brise dure en moyenne, 2h à 2h30 et se déroule généralement de la façon suivante.

- Contrôle de la conformité du nouveau pare-brise ;
- Démontage des baguettes de finition, des bras d'essuie-glace et de la baie de pare-brise ;



Application du cordon de colle



Système de cordes de piano

- Démontage de la garniture, du rétroviseur intérieur, déconnexion des ADAS (capteur de pluie/lumière, caméra) ;
- Récupération de la vignette Crit'Air, de l'étiquette de contrôle technique, éventuellement du badge de télépéage ;
- Découpage de l'ancien joint à la corde à piano, au couteau à froid ou avec un kit de dépose motorisé ;
- Grattage de l'ancienne colle avec un araseur ;
- Passage d'une primaire d'accroche sur la nouvelle vitre puis du cordon de colle. (l'amélioration de la qualité des colles a fortement amélioré la pose et la tenue de celle-ci) ;
- Pose de la vitre à deux ou à l'aide d'un bras articulé ;
- Recollage des capteurs de pluie/lumière, repose du cache capteur, du rétroviseur intérieur, de la caméra et des autres éléments collés sur l'ancien pare-brise ;
- Test du capteur de pluie ;
- Recalibrage de la caméra (éventuellement).

LE RECALIBRAGE DES ADAS (AIDES À LA CONDUITE)

Il s'agit de la principale évolution du métier d'opérateur vitrage. Selon le responsable d'un centre de formation en vitrage automobile, une voiture sur deux entrant en atelier dans son réseau serait équipée de caméra à recalibrer lors d'un changement de pare-brise. Cette évolution du métier tend à limiter les réparations à domicile qui n'offrent souvent pas les conditions nécessaires à un recalibrage efficace.

Le recalibrage de caméra est assez peu complexe mais extrêmement précis et méthodique. Il faut :

- Positionner les roues droites, à plat et vérifier la pression de pneus ;
- Connecter le véhicule à l'équipement de calibrage via la prise OBD du véhicule ;
- Ajuster des têtes de mesure/pinces de roues sur les pneus avant puis sur les pneus arrière ;
- Déterminer la distance entre la voiture et le panneau de calibrage, placer le panneau à la bonne hauteur ;
- Mesurer et déterminer les points de référence ;



- Lancer le calibrage depuis l'outil de diagnostic ;
- Eventuellement, un recalibrage dynamique sur route peut être adjoint.

▶ LE SERVICE À DOMICILE

L'intervention à domicile s'effectue en véhicule utilitaire léger, équipé de bras de levage. Ces services sont avant tout destinés soit à la clientèle professionnelle, soit en cas d'impossibilité pour le client de se déplacer à cause d'un pare-brise avant très endommagé.

Le service à domicile ne se développe pas dans les grandes enseignes car le recalibrage des ADAS est très difficile à réaliser si le sol n'est pas parfaitement plan.

- Généralement, les opérateurs vitrages sont polyvalents : ils peuvent alternativement effectuer des réparations en centre ou sur une unité mobile (pose à domicile).
- Les compétences des opérateurs intervenant à domicile sont pourtant légèrement différentes, car la dimension de relation client y est logiquement plus importante.



▶ LE CORNER

Depuis 2015, certains réseaux ont installé des points relais dits « corner » dans des stations-service ou des parkings.

Le technicien référent d'un corner est garant de son activité mais il ne gère pas de stock de pare-brise (il est livré tous les jours).

▶ LA VENTE ADDITIONNELLE

Ce n'est pas le cas dans toutes les enseignes, mais un certain nombre d'entre elles sollicitent les opérateurs vitrages pour effectuer des ventes complémentaires à la prestation (balais d'essuie-glace par exemple).



LA FORMATION

▶ LES QUALIFICATIONS DE LA FILIÈRE

MAÎTRISE

Chef d'équipe vitrage /
Chef d'atelier vitrage

ECHELON 20

OUVRIERS



Opérateur vitrage
confirmé

ECHELON 9

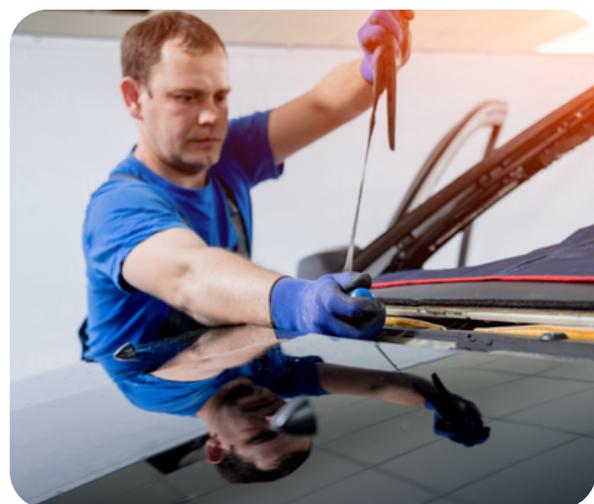
Opérateur vitrage spécialiste

ECHELON 6

Opérateur vitrage

ECHELON 3

La filière vitrage appartient au domaine de la maintenance de véhicules particuliers au sein du Répertoire national des qualifications des services de l'automobile (RNQSA) de la convention collective des services de l'automobile. Il existe quatre qualifications : trois au niveau ouvrier et une au niveau agent de maîtrise.





Près de 350 personnes en formation CQP Opérateur Vitrage en 2023.

Les certifications de branche sont les seules formations certifiantes spécialisées permettant l'accès aux qualifications de la filière vitrage.

Il existe aujourd'hui 4 CQP permettant d'accéder aux qualifications de la filière :

- CQP Chef d'équipe Vitrage et Chef d'Atelier Vitrage
- CQP Technicien Vitrage
- CQP Opérateur Vitrage Spécialiste
- CQP Opérateur Vitrage

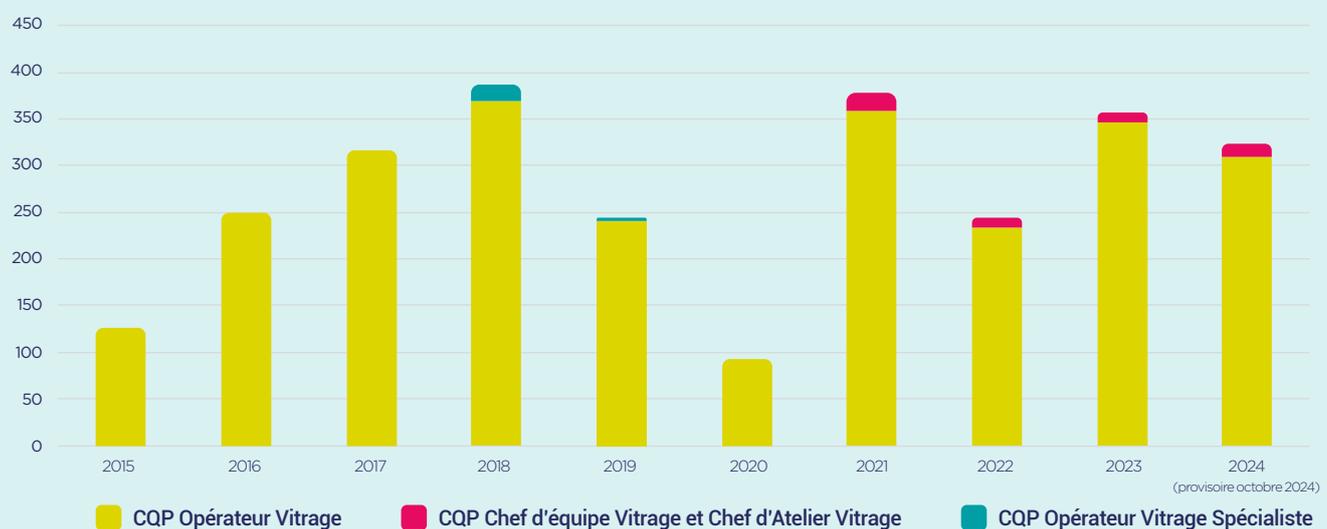
Seule la certification CQP Opérateur Vitrage (OV) est inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), ce qui permet à la certification d'être accessible aux salariés en poste par validation des acquis de l'expérience (VAE).

Toutes les certifications du domaine sont accessibles par contrat de professionnalisation, formation continue, les formations pour demandeurs d'emploi. Les certifications de niveau ouvrier sont aussi accessibles via le dispositif de préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC).

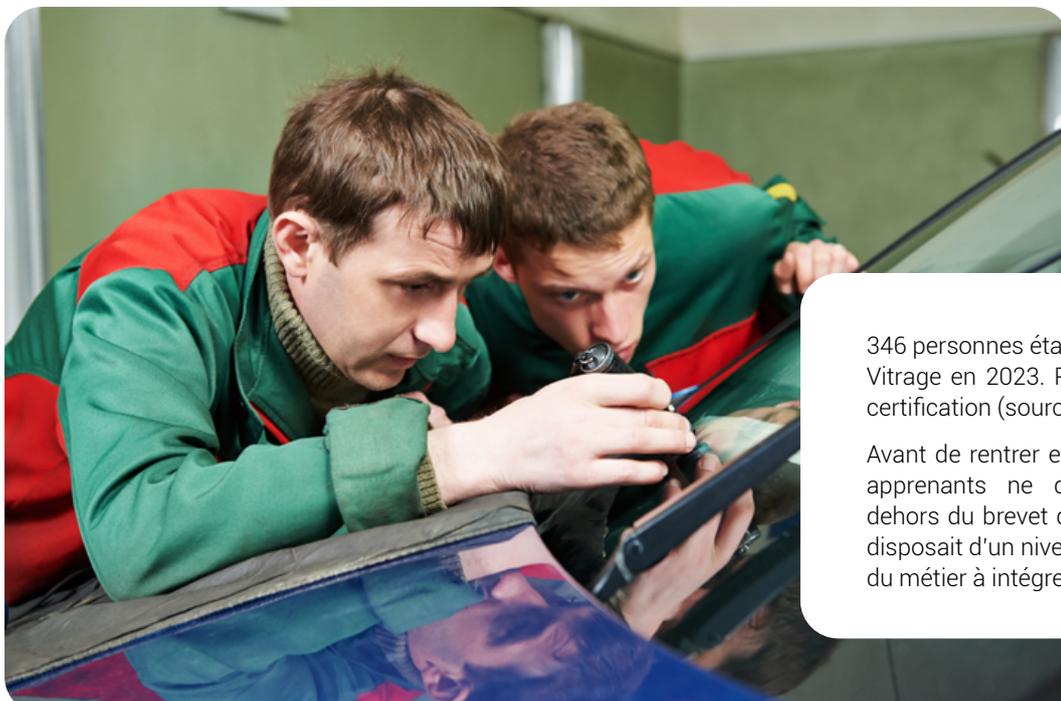
Le CQP Opérateur Vitrage est actuellement déployé essentiellement dans l'organisme de formation de l'entreprise Carglass. Il s'agit pour l'instant de la voie d'accès à la qualification d'opérateur vitrage au sein de l'entreprise.

Les autres réseaux mettent en œuvre des formations non certifiantes à durée beaucoup plus courte pour former des nouveaux entrants. Chez certaines enseignes, l'apprentissage du métier en centre de formation dure 3 jours, alors qu'il faut au minimum 6 mois de formation en alternance avant d'obtenir un CQP OV.

ÉVOLUTION DES EFFECTIFS EN FORMATION DANS LA FILIÈRE VITRAGE AUTOMOBILE



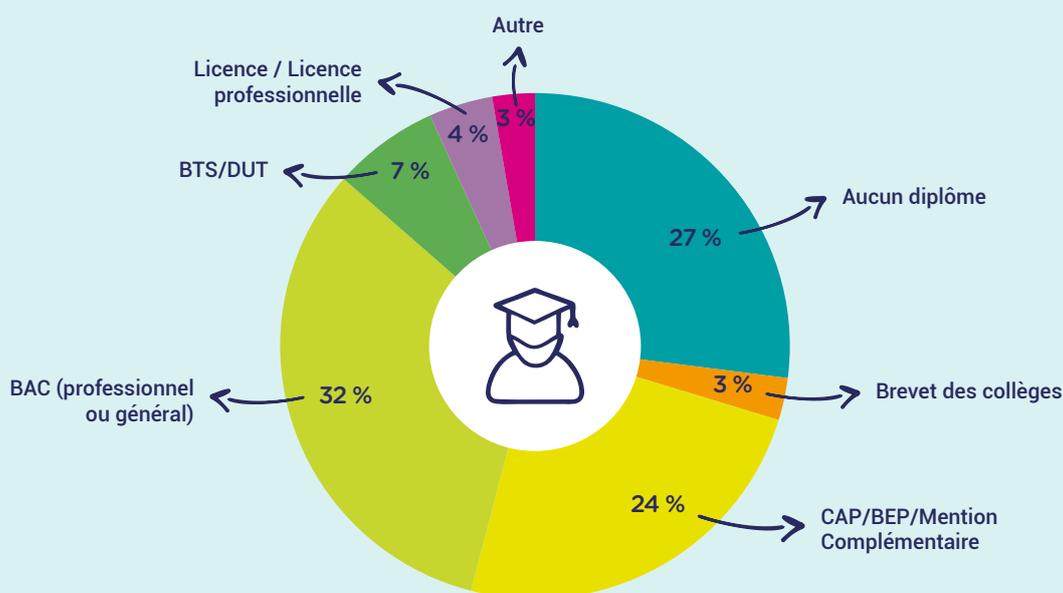
Source : ANFA - SOFIA



346 personnes étaient en formation CQP Opérateur Vitrage en 2023. Parmi eux, 99 % ont obtenu leur certification (source ANFA SOFIA).

Avant de rentrer en CQP OV en 2023, un tiers des apprenants ne disposait d'aucun diplôme en dehors du brevet des collèges, un quart d'entre eux disposait d'un niveau 3. Ce qui confirme la capacité du métier à intégrer des profils peu qualifiés.

NIVEAU DE DIPLÔME AVANT DE RENTRER EN CQP OPÉRATEUR VITRAGE



Source : ANFA enquête insertion certifications - sortants 2023

L'INSERTION



**LES TITULAIRES
DU CQP OPÉRATEUR VITRAGE**
sont en emploi à

99 %

**6 MOIS APRÈS AVOIR
QUITTÉ LA FORMATION**

(Source ANFA enquête insertion certifications - sortants 2023)

**LA RÉMUNÉRATION
MENSUELLE MOYENNE**

des jeunes sortants de CQP opérateurs
vitrage en emploi est de

2 180 € BRUT

(Source : ANFA enquête insertion certifications
- sortants 2023)

DÉCOUVREZ TOUTES LES DONNÉES ET LES PUBLICATIONS DE L'OBSERVATOIRE SUR LE SITE DE L'ANFA

anfa-auto.fr/observatoire

ANFA
OBSERVATOIRE
Métiers Services Auto



ET DÉCOUVREZ EN VIDÉO LES DERNIÈRES ÉTUDES DE L'OBSERVATOIRE



À propos de l'ANFA

L'ANFA est chargée par la Commission Paritaire Nationale de la mise en œuvre de dispositifs relevant de la politique nationale de formation de la branche des Services de l'Automobile. À ce titre, l'ANFA :

- anime l'Observatoire des métiers des services de l'automobile (OPMQ de branche) et apporte une expertise dans le cadre de la GPEC,
- propose une ingénierie des dispositifs de formation professionnelle,
- élabore des certifications,
- assure la promotion des métiers,
- développe l'apprentissage, notamment via les réseaux des CFA Pilotes.

Observatoire ANFA
2 rue Capella - 44470 Carquefou
Tél. : 02 44 76 21 50
observatoire@anfa-auto.fr • www.anfa-auto.fr

Directrice de la publication : Guillaume Faurie
Directrice de rédaction : Valérie Chiron
Rédaction : Jocelyn Gombault
Édition et création : Service Communication ANFA



ANFA
SERVICES DE L'AUTOMOBILE
ET DE LA MOBILITÉ