

Rapport de mission

ÉDITION 2026

roote

Plan de route

Sommaire

Édito	3
--------------	----------

01 Présentation de l'entreprise	4
--	----------

02 Présentation de notre mission	11
---	-----------

03 Le comité de mission	14
--------------------------------	-----------

04 Indicateurs au 31/12/2025	20
-------------------------------------	-----------

Édito



En devenant entreprise à mission en 2023, Roole a affirmé son ambition : être un club automobile au service des Français, reconnu pour l'utilité de ses services – qu'ils soient commerciaux, gratuits ou solidaires – et sa contribution au débat public.

Inspirés par des modèles internationaux tels que l'ADAC en Allemagne, nous portons une vision inédite en France. Cette mission s'appuie sur une culture de l'innovation constante et sur un cadre de travail qui concilie performance durable et bien-être des équipes.

Être un acteur utile et engagé : telle est la vocation de Roole.



David Tuchbant

Président



Jonathan Tuchbant

Directeur Général

01.

L'entreprise Roole

Depuis 1982 au service de la distribution automobile et des conducteurs

1982

Protection du véhicule contre le vol
IDENTICAR pionnier du gravage

1997

Protection du conducteur en cas de sinistre
Invention de la Complémentaire Auto

2009

Fidélisation des membres
Focalisation sur le taux de renouvellement

2015

1er Club Auto de France
Accompagnement des membres au quotidien

2022

Club Identicar devient Roole
1,2 million de membres

2023

Roole devient Entreprise à Mission

2025

Nouveau Plan Stratégique – Vision 2030
1,5 million de membres / 351 collaborateurs



Le premier club auto en France

Nos partenaires concessionnaires

> 2 000

Concessionnaires partenaires

Roole a une équipe dédiée aux relations avec les distributeurs afin de les accompagner dans la vente des produits Roole et d'assurer le suivi qualité.

NPS* : 40

*Le Net Promoter Score mesure le nombre de clients prêts à recommander une marque.

80 %

Sont fortement convaincus de la pertinence des services et garantie Roole

Nos clients finaux

1,52 million
De membres

4,7 / 5
Trustpilot (11 188 avis)

4,7 / 5
Avis Google (12 151 avis)



221 k
MAU** sur l'app Premium



735 k
Appels reçus



120 k
MAU** sur l'app Roole Map



600 k
Dossiers traités



1 087 000
Voitures protégées par une solution de géolocalisation Roole



61 k
Chats traités

La communauté en ligne

159K MAU** sur le site Roole Média 



63 458 abonnés



164 000 abonnés



11 914 abonnés



38 281 abonnés



5 497 abonnés

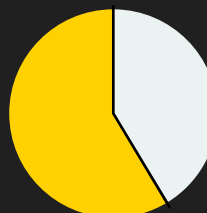
**MAU : Monthly Active Users, i.e. nombre d'utilisateurs uniques par mois.

Une ETI familiale

351
Collaborateurs

5,7 ans
Ancienneté moyenne

Femmes :
205 (58 %)



Hommes :
146 (42 %)

Plusieurs implantations en France

Boulogne le siège – 207 collaborateurs

Boulogne le Magasin et la Production éditique – 11 collaborateurs

Beauvais le centre de Relation Clients – 101 collaborateurs

En régions - avec 32 commerciaux sur le terrain

Actionnariat

97,62 %
familial

2,38 %
Salariés + comité de direction

Une entreprise Great Place To Work



**Great Place To Work
2025**



**Best Workplaces
France 2025**



**Great Place To Work
for Women 2025**

Score à l'enquête Trust Index©

« Dans l'ensemble je peux dire
que c'est une entreprise **où il fait vraiment
bon travailler** »



* Index 2024

Pour les clients : des services utiles au quotidien

En souscrivant à l'Offre Premium, le client accède à un bouquet de services qui s'appuie sur 4 piliers.



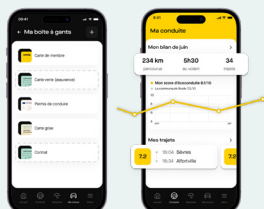
Protection du véhicule

Solutions de protection contre le vol :
gravage de vitres et balise de géolocalisation



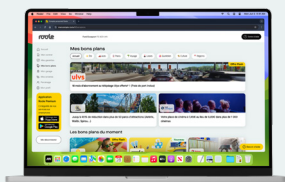
Complémentaire auto

Accompagnement et prise en charge des frais
non-couverts par l'assurance principale



Services connectés

Services digitaux accessibles en un clic simplifiant la vie
de l'automobiliste : suivi du véhicule, infos garage, suivi
de conduite, boîte à gants numérique...



Bons plans et services concessions

Offres et réductions exclusives dans toute la France
de la part de partenaires et concessionnaires



Pour tous : des services gratuits et solidaires

Dans sa volonté d'être le représentant des automobilistes français et d'être utile au quotidien, sans laisser personne sur le bord de la route, Roole propose des services gratuits et solidaires.



Média et Data

Mise à disposition d'informations pour les automobilistes et les parties prenantes pour les aider dans leur quotidien et dans la transition vers une mobilité plus durable



Affaires publiques

Représentation des automobilistes auprès des pouvoirs publics et des médias



Services solidaires

Services pour rendre la mobilité accessible aux plus précaires



Roole Map

Application de navigation 100% française pour faciliter les déplacements



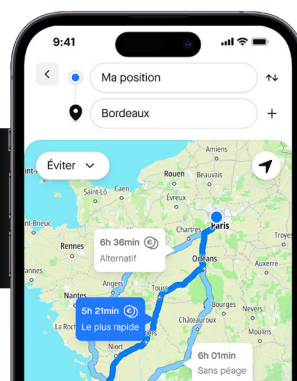
Télécharger dans
l'App Store

★★★★★ 4.7/5

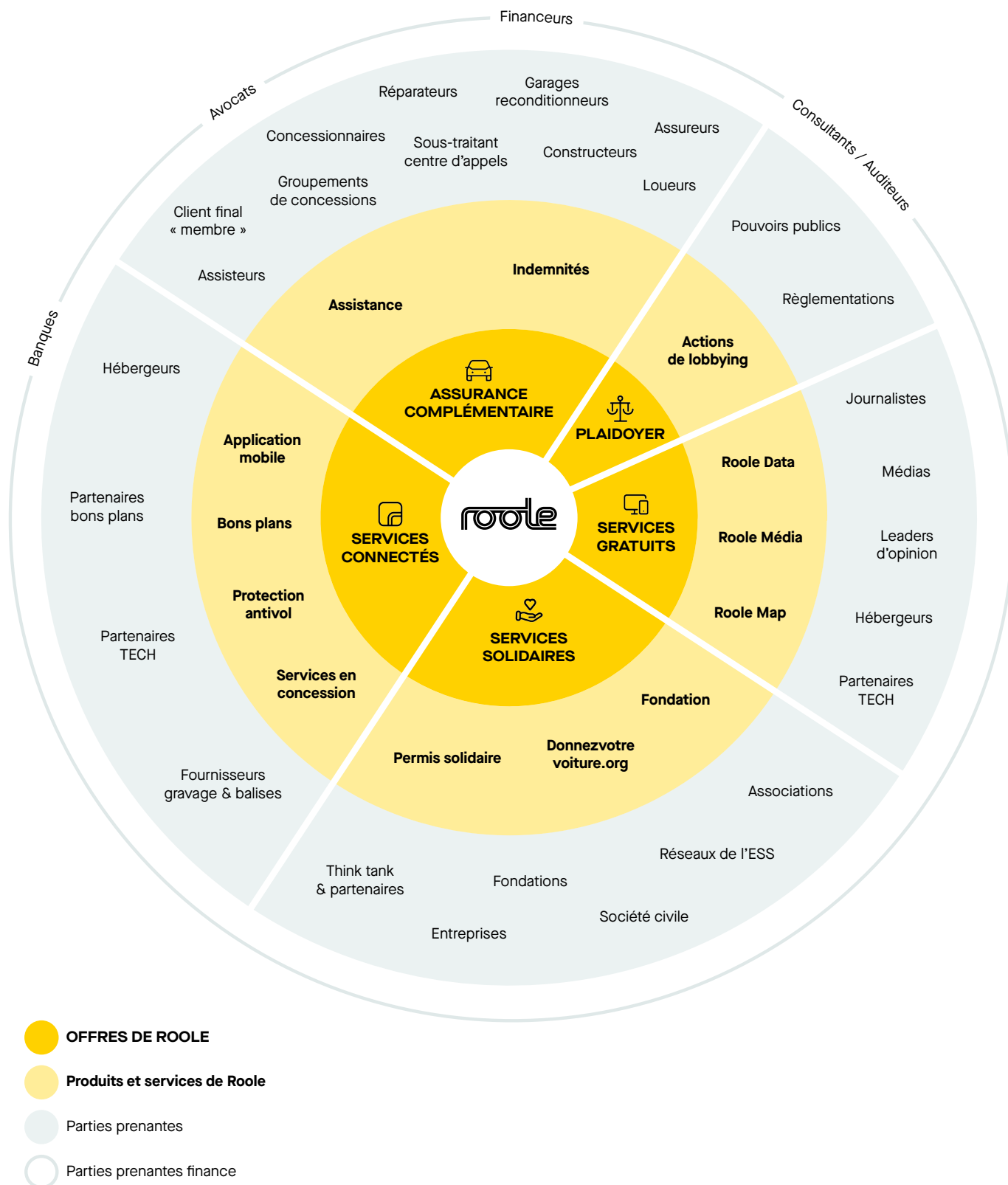


DISPONIBLE SUR
Google Play

★★★★★ 3.7/5



La cartographie des parties prenantes



02.

La mission de Roole



Prophil a accompagné le comité de direction de Roole de septembre 2022 à juin 2023 pour définir son modèle de mission (raison d'être, objectifs statutaires et déclinaison opérationnelle).

Les points à retenir sur le travail accompli et qui illustrent la singularité de Roole :

- Roole a pris le temps de la réflexion (9 mois) pour concevoir sa mission et ne s'est pas précipité dans cet exercice.
- Roole a pu compter sur une mobilisation importante de l'ensemble du comité de direction pour s'assurer que l'ensemble des métiers de Roole étaient représentés dans ce travail, avec une vision long-terme.
- Une attention toute particulière a été portée à l'alignement entre le modèle d'affaires et le modèle de mission que nous avons rarement eu l'opportunité de voir, et qui témoigne de l'envie de faire de la mission une véritable boussole stratégique pour Roole.



Geneviève Férone

Cofondatrice
& associée de Prophil

Notre mission



Entreprise à mission

Notre raison d'être

**Être un club automobile utile à tous :
avancer ensemble vers une mobilité simple,
durable et créatrice de liens.**

Nos objectifs statutaires

Développer
des services utiles au quotidien,
pour tous les automobilistes
en France

Permettre aux automobilistes
d'être acteurs de la transition
écologique sans renoncer
à leur mobilité

Éclairer et représenter
les automobilistes
dans le débat public

Agir pour le bonheur au travail
et une approche humaniste
des relations avec nos membres
et partenaires



03.

Le comité de mission

Le comité de mission

Invités permanents



David Tuchbant
Président



Jonathan Tuchbant
Directeur Général

Salariés Roole



Leïla Idrissou
Team Manager
à la Relation Clients

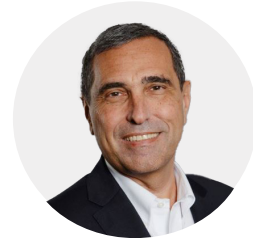


Pierre Antoine Siard
Directeur Développement
Grands Comptes

Experts



Bénédicte Tilloy
Cofondatrice Ask for the moon
et 10h32



Philippe Buros
Senior Advisor to the CEO - Renault
Retail Group chez Groupe Renault



Luc Wise
Founder and CEO :
The Good Company



Stéphane Distinguin
Fondateur de Fabernovel

Biographies des dirigeants de Roole

L'arrivée de David en 1997 bouscule la trajectoire du Groupe et marque son entrée dans une nouvelle ère, tournée vers l'enrichissement de l'offre. Jonathan rejoint le Groupe en 2012 pour se concentrer sur les projets autour du client final tout en impulsant la dynamique ayant permis le positionnement de Roole en tant que club automobile. Il en prend la Direction opérationnelle à compter de 2017.

Depuis, Roole poursuit sa transformation et sa volonté d'être utile pour ses clients, pour les automobilistes français et pour les plus fragiles en conciliant performance économique et impact sociétal.



Jonathan Tuchbant

Directeur Général

À la sortie d'HEC, Jonathan rejoint le Groupe en 2012 pour travailler à la refonte de la relation avec les clients finaux et à la création d'une Direction Marketing (nouveau CRM, parcours clients, offres). L'offre de l'entreprise évolue pas à pas vers une logique de club automobile dont il prend la Direction Générale en 2017. Jonathan est à l'initiative de l'accélération des investissements dans le digital. Il est particulièrement attaché aux sujets d'innovation produit, d'expérience client et de distribution.



David Tuchbant

Président

David rejoint l'entreprise en 1997 à 25 ans. Il y occupe diverses fonctions avant d'en prendre naturellement la Direction en 2006. C'est sous son impulsion que le Groupe pivote vers une approche axée sur la satisfaction du client final, portée par l'innovation produit. David est le défenseur d'un modèle d'entreprise pérenne qui allie accomplissement au travail et fort impact social. Il est, par ailleurs, à l'initiative de la création de la Fondation Roole en 2017.

Biographies des collaborateurs Roole du Comité de mission

Pour représenter nos collaborateurs internes, nous avons choisi des membres issus de deux équipes stratégiques de Roole : la Relation Clients et le Commerce.

Ces équipes jouent un rôle clé dans l'interaction avec nos clients, qu'il s'agisse de nos partenaires distributeurs (clients B) ou de nos clients finaux (clients C). Leur expertise et leur proximité avec nos parties prenantes permettent de mieux comprendre leurs attentes et d'adapter nos services en conséquence.



Leïla Idrissou

Team Manager à la Relation Clients

Après des études de finance, Leïla a travaillé plusieurs années dans la gestion de risques chez Natixis, puis dans un groupe pétrolier, dans le domaine de la finance et du procurement. Leïla a rejoint Roole en juillet 2016 en tant que conseillère client. Elle a ensuite occupé un poste de chargée de pilotage avant d'évoluer vers sa fonction actuelle de manager.



Pierre Antoine Siard

Directeur Développement Grands Comptes

Pierre Antoine a rejoint Roole en septembre 2013 en tant que Responsable de Région. Il a géré l'activité commerciale de deux marques du Groupe Identicar : la complémentaire 2 roues I.C.A et les accessoires de tracking de Vodafone France. En 2019, il devient Directeur Régional Sud-Est et, depuis début 2023, occupe le poste de Directeur du Développement Grands Comptes.

Biographies des membres externes



Bénédicte Tilloy

Cofondatrice Ask for the moon et 10h32

Après 27 ans à la SNCF, où elle a occupé des postes de direction, notamment à la tête de Transilien et en tant que DRH, elle est devenue entrepreneure. Avec 10h32, elle accompagne les dirigeants en contexte de crise et de transformation de leur business model. Elle a également cofondé Ask for the Moon, une startup de knowledge management pour l'industrie. En parallèle, elle est aussi professeure de RH à Sciences Po, chroniqueuse pour Welcome to the Jungle et les Echos.



Philippe Buros

Senior Advisor to the CEO - Renault Retail Group chez Groupe Renault

Philippe Buros est titulaire d'une maîtrise en gestion. Il rejoint le groupe Renault en 1985, au sein de la société financière DIAC, où il évolue dans la direction commerciale jusqu'à devenir directeur régional en 1992. Il occupe ensuite plusieurs postes à responsabilité, notamment dans les filiales de Renault de location de véhicules, et de gestion des flottes d'entreprise et la filiale financière du groupe en Roumanie. En 2010, il prend la direction commerciale de la banque du groupe Renault (aujourd'hui appelée Mobilize Financial Services). Il devient ensuite directeur commercial pour la France en 2014, pour l'Europe en 2019, puis pour le monde entier en 2021. Depuis le 10 juillet 2019, il siège au conseil d'administration de la banque du groupe Renault, RCI Banque.

Pourquoi ont-ils été sollicités par Roole ?

Roole a choisi Bénédicte pour son expertise des défis liés à la mobilité acquise lors de son parcours à la SNCF. Son expérience en ressources humaines, en management et en culture d'entreprise fait d'elle un atout précieux pour challenger notre quatrième objectif, axé sur la symétrie des attentions. Sa double connaissance des grands groupes et de l'écosystème des startups constitue un véritable atout pour Roole.

Roole a sollicité Philippe Buros pour son expertise approfondie de la chaîne de distribution automobile, acquise au cours de sa longue carrière dans le secteur. Ayant suivi l'évolution d'Identicar vers Roole alors qu'il travaillait chez Renault, il connaît bien notre offre. Son profil est idéal pour apporter un regard critique et stratégique sur notre pilotage sous l'angle BtoB.

Biographies des membres externes



Luc Wise

Founder and CEO : The Good Company

Luc Wise, diplômé de Cambridge, a choisi la France pour exercer son métier de publicitaire avec une forte orientation vers l'engagement et l'éthique. Après avoir débuté en 2000 chez Publicis Conseil comme planeur stratégique, il a évolué dans diverses agences avant de fonder The Good Company. Son entreprise se distingue par son approche responsable de la communication, et il a été un acteur clé dans son évolution en tant qu'entreprise à mission. Il est également co-Président de la Commission RSE de l'AACC.



Stéphane Distinguin

Fondateur de Fabernovel

Stéphane Distinguin est un entrepreneur français, fondateur de Fabernovel, une agence d'innovation spécialisée dans le numérique. Engagé dans l'écosystème tech, il a présidé Cap Digital et contribué au développement de La Cantine et Le Camping. Il a aussi joué un rôle clé dans la création de la Grande École du Numérique.

Pourquoi ont-ils été sollicités par Roole ?

Roole a choisi Luc pour son expertise en communication, en particulier auprès d'entreprises et d'ONG à impact. Ce savoir-faire est essentiel pour relever l'un de nos plus grands défis des cinq prochaines années : faire de Roole une marque reconnue du grand public. Son regard aiguisé nous aidera à challenger nos ambitions.

Roole a sollicité Stéphane Distinguin pour son expertise en entrepreneuriat et en digital. Son regard est essentiel, notamment pour notre premier objectif statutaire et pour challenger l'évolution de nos deux applications mobiles, ainsi que l'expérience client unifiée en multicanal.

04.

Indicateurs
au 31/12/2025

Objectif 1 : Développer des services utiles au quotidien, pour tous les automobilistes en France

Engagement 1 :

Entretenir une culture de l'innovation en interne pour s'assurer de l'utilité des services proposés et de leur pertinence au vu des enjeux actuels

Objectifs fixés pour 2025

Résultats au 31/12/2025

- ETP dédiés à la création et l'amélioration des services / produits / fonctionnalités proposés aux clients
- Pilotage de l'utilisation de nos services à la fréquence d'usage mensuelle (MAU)
- Organiser des actions et événements en interne favorisant l'innovation
- Utiliser la comptabilité multi-capitaux pour piloter la stratégie de Roole avec des indicateurs financiers ET extra-financiers

✓ 44 ETP
✓ 400 000
✓ 1
✓ En place

✓ 49 ETP
✓ 786 000
✓ 2
✓ OK

Engagement 2 :

Proposer nos services à chaque automobiliste partout en France

- Articles du Media Roole correspondant à des sujets locaux ou régionaux en France
- Usage de bons plans régionaux en France

✓ 90 articles
✓ 10 000

✓ 108 articles
✓ 10 350

Stéphane Distinguin

Membre du comité de mission Roole



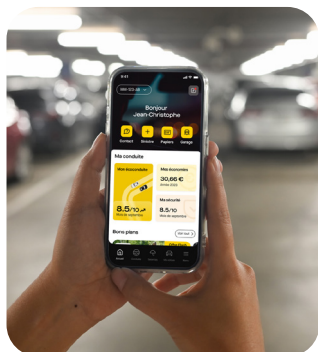
L'avis du comité de mission



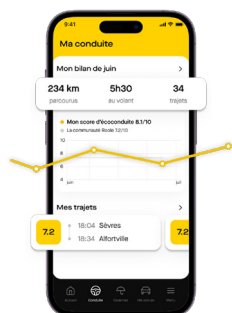
Roole démontre une capacité impressionnante à conjuguer innovation, engagement sociétal et performance opérationnelle, tout en maintenant un engagement humaniste sans concession au sein de l'organisation et auprès de toutes ses parties prenantes.

Réalisations Objectif 1 : Développer des services utiles au quotidien, pour tous les automobilistes en France

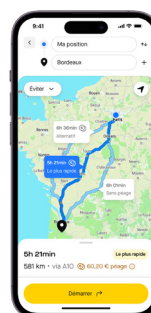
Engagement 1 : Entretenir une culture de l'innovation en interne pour s'assurer de l'utilité des services proposés et de leur pertinence au vu des enjeux actuels



L'appli Roole Premium



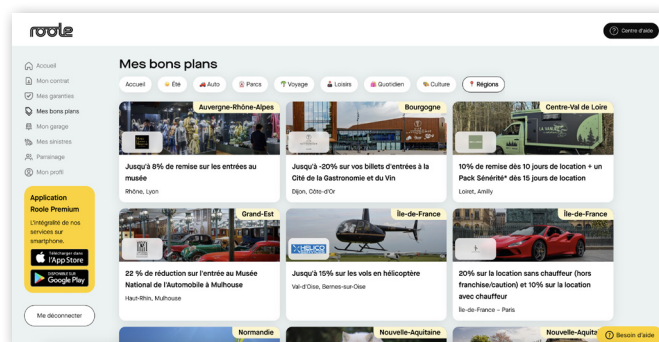
L'appli Roole Map



Engagement 2 : Proposer nos services à chaque automobiliste partout en France



108 articles régionaux
sur Roole Média



10 350 utilisations
des bons plans régionaux
dans l'espace membre Roole

Objectif 2 : Permettre aux automobilistes d'être acteurs de la transition écologique sans renoncer à leur mobilité

Engagement 1 :

Informier et sensibiliser sur la transition écologique dans le domaine de la mobilité

Objectifs fixés pour 2025

Résultats au 31/12/2025

- Mettre à disposition des contenus sur la transition écologique dans le domaine de la mobilité
- 75% des collaborateurs sont formés à la Fresque du Climat
- 60% des collaborateurs sont formés à la Fresque de la Mobilité

✓ 80 articles

✓ 139 articles

✓ 80 %

✓ 84 %

✓ 60 %

✓ 61 %

Engagement 2 :

Rendre accessible la mobilité aux plus fragiles

- Nombre de personnes accompagnées par Permis Solidaire en cumulé depuis le lancement du projet
- Nombre de propositions de dons de voiture depuis le lancement du projet

✓ 15 000
bénéficiaires

✓ 18 706
bénéficiaires

✓ 2 500

✓ 3 299

Bénédicte Tilloy

Membre du comité de mission Roole



L'avis du comité de mission



Conjuguer la transition écologique et l'accès à tous à l'automobile est un pari audacieux. En se positionnant du côté des solutions plutôt que des excuses, Roole a choisi une ligne de crête exigeante. Les moyens consacrés témoignent de l'authenticité et de la cohérence de l'engagement.

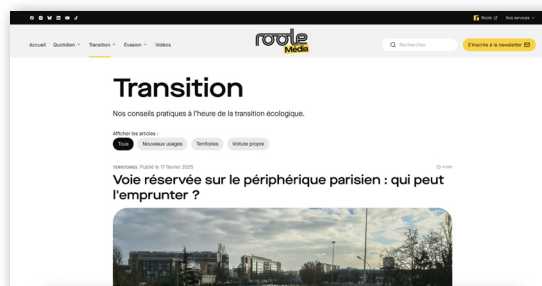
Réalisations Objectif 2 : Permettre aux automobilistes d'être acteurs de la transition écologique sans renoncer à leur mobilité

Engagement 1 : Informer et sensibiliser sur la transition écologique dans le domaine de la mobilité



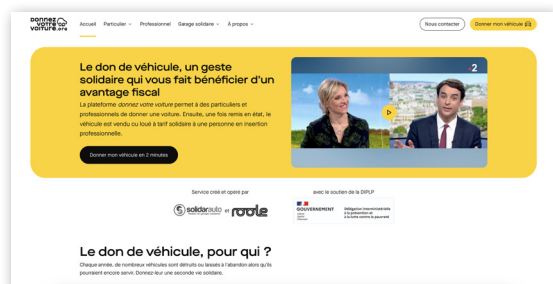
Opérations de sensibilisation sur la transition écologique dans le domaine de la mobilité

- ✓ 84 % des collaborateurs formés à la Fresque du Climat
- ✓ 61 % des collaborateurs formés à la Fresque de la Mobilité



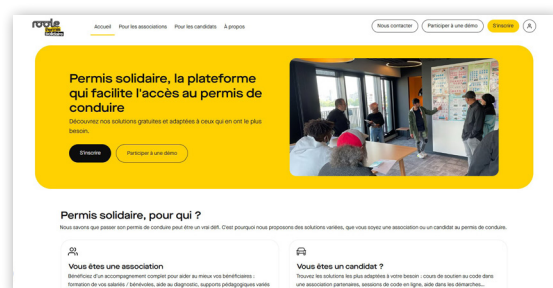
139 articles
publiés par Roole Média
dans la rubrique « Transition »

Engagement 2 : Rendre accessible la mobilité aux plus fragiles



**donnez
votre
voiture.org**

3 299 propositions de dons reçues
depuis le début du projet dont 1 872 en 2025
35 garages solidaires labellisés



**roole
Permis
solidaire**

- ✓ 18 706 bénéficiaires accompagnés depuis le début du projet
- ✓ 105 classes de code dupliquées en 2025
- ✓ 2 classes de code de la route animées chez Roole

Objectif 3 : Eclairer et représenter les automobilistes dans le débat public

Engagement 1 :

Informier et sensibiliser les automobilistes sur les enjeux de la mobilité

Objectifs fixés pour 2025

Résultats au 31/12/2025

- Roole Média : un média sans publicité
- Qualité d'exposition des messages presse de Roole / Résonance des retombées presse
- Mettre à disposition et maintenir des données sur l'automobile
- Nombre de participants aux tables rondes organisées par Roole avec les médias, les pouvoirs publics, associations et automobilistes autour de la mobilité durable

- ✓ OK
- ✓ 7000 (scoring RP de nos actions presse)
- ✓ 2 ETP dédiés à Roole Data
- ✓ 60

- ✓ OK
- ✓ 20540 (scoring RP de nos actions presse)
- ✓ 2 ETP dédiés à Roole Data
- ✓ 65

Engagement 2 :

Porter la voix des automobilistes auprès des pouvoirs publics pour améliorer le cadre réglementaire

- Nombre d'interventions auprès des pouvoirs publics (organisation de discussions formelles ou informelles, actions de lobbying avec des acteurs publics et politiques)
- Sortie d'un observatoire annuel sur les enjeux de la mobilité automobile
- Au moins un projet de plaidoyer est porté par Roole auprès des pouvoirs publics

- ✓ 8 interventions
- ✓ OK
- ✓ 1

- ✓ 8 interventions
- ✓ OK
- ✓ 1

Luc Wise

Membre du comité de mission Roole



L'avis du comité de mission



En tant que professionnel de la communication, j'admire la richesse des contenus produits par Roole Media sur les transitions écologiques et sociétales. Leur engagement en faveur des automobilistes auprès des pouvoirs publics est sincère et significatif. A titre d'exemple, le plaidoyer pour la proposition de loi visant à favoriser le réemploi des véhicules, illustre une action socialement et écologiquement juste, sans but économique.

Réalisations Objectif 3 : Eclairer et représenter les automobilistes dans le débat public

Engagement 1 : Informer et sensibiliser les automobilistes sur les enjeux de la mobilité



464 interventions
de Roole dans les médias

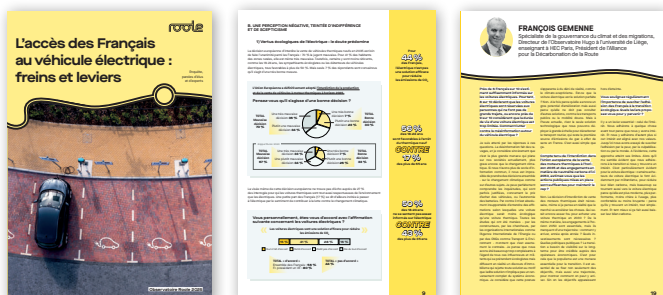


3 tables rondes en 2025
Montpellier, Grenoble, Nantes



Développement de la plateforme
Roole Data

Engagement 2 : Porter la voix des automobilistes auprès des pouvoirs publics pour améliorer le cadre réglementaire



Observatoire 2025
L'accès des Français au véhicule
électrique : freins et leviers



Étude Budget automobile
des Français

Objectif 4 : Agir pour le bonheur au travail et une approche humaniste des relations avec nos membres et partenaires

Engagement 1 :

Garantir un environnement de travail bienveillant, qui allie performance et bien-être

Objectifs fixés pour 2025

Résultats au 31/12/2025

- Au moins 30 collaborateurs utilisent leur 1,5 jour de crédit temps par mois pour mener des projets au sein de la Fondation Roole ou du Collectif
- Communiquer de façon transparente à tous les salariés sur le plan stratégique à 5 ans, les plans de vols par équipe à 18 mois et les carnets de route semestriels par équipe
- Au moins 6 mesures du bien-être au travail réalisées via une plateforme digitale anonyme
- Au moins 50% des collaborateurs éligibles sont actionnaires salariés

✓ 40 salariés

✓ 50 salariés

✓ OK

✓ OK

✓ 6 enquêtes

✓ 9 enquêtes

✓ 50 %

✓ 80 %

Engagement 2 :

Promouvoir auprès de nos parties prenantes une approche humaniste des relations

- Maintenir un nombre de collaborateurs permettant de garantir une relation client humaine avec nos membres et partenaires
- 5 formations sont proposées aux collaborateurs pour développer les compétences managériales

✓ 120 collaborateurs

✓ 121 collaborateurs

✓ OK

✓ OK

Engagement 3 :

Contribuer positivement à l'écosystème formé avec nos membres et partenaires

- Permettre à des externes d'organiser des événements dans nos locaux
- NPS de nos concessionnaires partenaires
- Mise en place du Club Client (nos membres contribuent à nos services) : organisation régulière de focus group.

✓ 20 évènements

✓ 21 évènements

✓ 35

✓ 40

✓ 8

✓ 10

Philippe Buros

Membre du comité de mission Roole



L'avis du comité de mission



Dans quasiment tous les objectifs, il est fait référence à l'engagement des salariés (ce qui prouve si nécessaire l'ancrage de la démarche) et toujours dans l'optique d'une démarche réellement orientée vers sa « mission » en essayant également d'embarquer les partenaires et les réseaux auto.

Réalisations Objectif 4 : Agir pour le bonheur au travail et une approche humaniste des relations avec nos membres et partenaires

Engagement 1 : Garantir un environnement de travail bienveillant, qui allie performance et bien-être



Résultat eNPS* : +56

* Employee Net Promoter Score



Engagement collaborateurs :
50 personnes mobilisées
en crédit-temps en 2025

Engagement 3 : Contribuer positivement à l'écosystème formé avec nos membres et partenaires



Les événements organisés par des externes dans nos locaux

En 2025, 11 partenaires ont été accueillis chez Roole pour divers événements : comité de direction, cocktail, jury d'admission...

Dons en nature : prêt de salles de réunion à la fédération associative Mob'In France : 15 événements organisés chez Roole



NPS* Concessionnaires : 40

NPS* post contact relation client : 49 (+4 pts par rapport à 2024)

* Le Net Promoter Score mesure le nombre de clients prêts à recommander une marque.



Mise en place des Focus Group

Quand l'expérience client se construit avec nos membres !
10 focus groups se sont déroulés dans nos locaux avec 35 membres au total. Note reco : 9,3/10 - 81% sont prêts à revenir.

Et nos salariés ?

Pierre Antoine Siard

Membre du comité de mission Roole



L'avis du comité de mission



Je trouve que la mission de Roole est clairement porteuse de sens et parfaitement alignée avec des enjeux sociétaux majeurs : promouvoir une mobilité simple, responsable et fédératrice. Les indicateurs que nous suivons en comité sont pertinents et permettent de mesurer concrètement l'impact de nos actions, service par service.

Leïla Idrissou

Membre du comité de mission Roole



L'avis du comité de mission



Roole incarne une vision avant-gardiste où l'innovation et l'excellence sont les moteurs de notre développement. Roole place l'humain au cœur de chaque décision, favorisant un impact durable et responsable. J'estime que nous sommes sur la bonne voie.

roole



roole.fr