

L'héritage

Dans les années 20 après la Grande Guerre l'arrière-grand-père de Georges Carbon commençait ses activités d'autocariste. À cette époque les voyages en autobus permettaient aux passagers de quitter leur village. L'entreprise a été reprise par son grand-père après la seconde Guerre Mondiale. Le petit-fils qui passait alors les vacances scolaires dans le garage entre les pompes à huile et les clefs à molette s'inspirait inconsciemment de ce savoir-être familial. Aujourd'hui en dehors du transport de personnes malvoyantes et à mobilité réduite, la société propose ses services de taxis-ambulanciers ceci avec l'agrément de la Caisse Nationale de Santé.

“ Au fil des années, l'entreprise s'est de plus en plus intéressée à la dimension durable du métier d'autocariste ”

La responsabilité du transport ou le souci de la prise en charge

Le transport spécifique requiert des moyens de transport adaptés aux besoins des patients. Les chauffeurs des taxis-ambulances ont pour mission d'assister et de transporter les patients en toute sécurité. Dans le souci d'optimiser le confort et la sécurité des passagers, les chauffeurs ont été formés dans ce but. L'entreprise s'est dotée d'une flotte de véhicules adaptés aux besoins spécifiques des patients. Ainsi les véhicules disposent d'une rampe pour l'accès aux fauteuils roulants ainsi que d'une marche au niveau de la portière latérale coulissante.

S'adapter aux nouveaux défis

Avec un dépôt à Rambrouch (là où son aïeul a commencé l'activité en 1929) mais aussi à Saeul et au centre-ville, Carbon est à même de répondre rapidement aux demandes et ce, partout à travers le Grand-Duché. Les chauffeurs maîtrisent les trois langues administratives du pays et peuvent alors communiquer avec les personnes âgées qui ne parlent souvent que le luxembourgeois.

Contrairement aux compagnies de taxis traditionnelles qui attendent leur client devant les gares ou l'aéroport et qui ne sont pas adaptées, ici, c'est le patient qui choisit son opérateur et cela en fonction de critères de proximité et de qualité. Et comme dans de nombreux domaines au Luxembourg, la publicité, qu'elle soit bonne ou mauvaise, se véhicule essentiellement par le bouche à oreille. D'où l'importance d'épouser consciencieusement toutes les spécificités et d'apprécier tous les impératifs. Le savoir-faire, les bons gestes, la bonne conduite mais aussi la politesse et la chaleur des relations sont autant de détails qui « nous détachent de la concurrence et qui fidélisent les patients ».

Carbon s'est doté d'une flotte d'une trentaine de véhicules pour les transports assis et couchés disposant d'une rampe pour l'accès aux fauteuils roulants et d'une marche au niveau de la portière latérale coulissante. L'entreprise a engagé du personnel et forme régulièrement ses chauffeurs. Le chauffeur spécialisé répond en effet à d'autres prérogatives, et ce de l'assistance des personnes avec tout ce que cela implique en termes de savoir-faire, à la manière de conduire en passant par le maniement des équipements et des gestes appropriés comme les portés par exemple.



Georges Carbon

L'entreprise Socialement Responsable

Le 09 juin dernier, Carbon s'est vu remettre le prix ESR lors de la cérémonie organisée par l'INDR à la Chambre de Commerce, « un label comme une reconnaissance de ce que nous avons toujours été », assure le dirigeant. Déjà à ses débuts, Carbon a fait le choix de n'engager ses collaborateurs qu'auprès d'institutions dédiées à l'emploi. Et force est de constater que la collaboration avec l'Adem et le Forum pour l'emploi s'avère fructueuse puisque sa quarantaine d'employés est toujours aussi motivée.

Les chauffeurs sont par exemple tous formés à l'éco-conduite qui va de pair avec la conduite des personnes à mobilité réduite et les véhicules répondent aux dernières normes environnementales Euro 6. Au fil des années, l'entreprise s'est de plus en plus intéressée à la dimension durable du métier. Les garages sont par exemple équipés d'un système de récupération d'eau de pluie avec

laquelle les véhicules sont lavés en utilisant des produits biodégradables. Des panneaux photovoltaïques ont aussi été installés sur les toits.

Les valeurs humaines ont toutes leurs places dans une petite entreprise comme celle de Carbon. Et comme le disait son grand-père qui aimait parler en s'appuyant sur les proverbes populaires, « celui qui achète bon marché, achète en réalité plus cher ». En investissant dans le meilleur matériel, qu'il s'agisse des pneus, de l'huile moteur et des outils mais aussi des écrans, claviers et chaises de bureau, « mes collaborateurs peuvent travailler dans les meilleures conditions et cela se reflète dans le travail accompli ».

Le prix met ainsi en vitrine une responsabilité depuis longtemps endossée par l'entreprise. « Ce sont des valeurs qui devraient aller de soi et nous communiquerons sur le label car nous sommes convaincus de l'importance de la prise de conscience générale ».

Carbon G. S.à r.l.
10, rue de la Cimenterie
L-1337 Luxembourg
Tél.: 8002 3300