

L'alliance de la passion et de la tradition

Carbon G. soufflera cette année ses dix bougies et c'est également le 90ème anniversaire de l'affaire familiale. A cette occasion, Georges Carbon revient avec nous sur les services phares de l'entreprise et sur son engagement RSE à travers la présentation de son partenariat avec le label LUCIE, équivalent au label ESR luxembourgeois.

Parlez-nous de l'évolution de votre entreprise.

En 1927, mon arrière-grand-père a lancé une société de transport à Saeul qui proposait un service de navettes entre Arlon et Mersch. A sa mort, ses quatre frères ont repris son activité et ont été les pionniers des transports publics luxembourgeois en reliant des villes telles que Wiltz, Luxembourg-Ville. C'est après la guerre que mon grand-père et ses frères se sont chacun mis à leur propre compte.

J'ai personnellement redémarré en 2007 en tant qu'indépendant et sans soutien financier de l'Etat avec le projet Novabus, proposant un service de transport pour personnes à mobilité réduite. En 2008, j'ai réussi à démontrer aux ministres en fonction à l'époque l'importance du projet et la demande qu'il y avait dans ce domaine grâce à l'adoption d'une directive européenne qui a imposé à chaque pays d'assurer la mobilité des personnes à mobilité réduite. Aujourd'hui, entre 7 et 12% de la population européenne sont des personnes à besoins spécifiques, et nous proposons d'assurer leur mobilité.

Parlez-nous de vos taxis-ambulances.

Nos clients peuvent être définis comme des patients car ils ont tous un besoin spécifique. Nous avons l'agrément de la CNS pour faire du transport en taxis-ambulances en position assise. Nos mini-bus possèdent de très larges portes et sont équipés d'une rampe d'accès, de mains courantes, d'escaliers escamotables, ... Prochainement, nous prévoyons de lancer également un système de taxis-ambulances en position couchée, en aménageant nos véhicules de manière à pouvoir y installer un brancard.

Comment sont formés vos chauffeurs?

La qualité de notre service dépend essentiellement de nos chauffeurs et de leur motivation. A ce niveau, nous veillons à assurer leur savoir-faire grâce à nos formations régulières. Dernièrement nous avons effectué des formations concernant la qualité du service fourni au client, l'éco-conduite et la relation entre le chauffeur et les clients de tous nos services. Nous essayons de valoriser ce métier et de responsabiliser les chauffeurs car la plupart du temps ils sont seuls avec les clients. Ils doivent

donc bien connaître les routes qu'ils empruntent pour mettre en confiance ses passagers et doivent pouvoir résister à des situations de stress sans jamais rien laisser transparaître. Tout en respectant le code de la route, ils doivent avoir un contact parfait avec le client et rassurer ceux qui sont en situation de handicap suite à un accident de la route. Les personnes transportées ont souvent conduit par le passé et observent donc attentivement les gestes du chauffeur pour voir s'ils peuvent lui faire confiance.

Vous avez également développé une activité événementielle. En quoi consiste-t-elle aujourd'hui?

Cette activité a été construite autour de nos bus historiques. En tant que véritable passionné d'automobile, j'ai personnellement collectionné toutes les pièces que nous avons aujourd'hui. La saison pour nos événements s'étend du mois de mars à début novembre, si la météo le permet. Avec ce service, pour lequel nous avons reçu le label Made in Luxembourg, nous proposons aux plus âgés de renouer avec l'époque de nos véhicules anciens et aux plus jeunes de la découvrir.



Georges Carbon

Ainsi avec ces véhicules historiques, nous proposons des petits voyages et excursions dans un concept de tourisme doux à travers le Luxembourg. Pour ces bus, nous comptons trois partenariats principaux; en premier lieu, nous collaborons régulièrement avec l'Office du Tourisme de Luxembourg-Ville (LCTO) ainsi que celui de la région Mullerthal dans le cadre de l'organisation de tours organisés avec nos bus anciens. Enfin, nous sommes en partenariat avec l'Automobile Club de Luxembourg (ACL) grâce auquel nous avons pu organiser des visites dans la capitale avec un guide pour les membres de l'ACL. Par ailleurs, nous participons à l'événement Goodwood Revival en Angleterre. Lorsque les clients atterrissent sur place, nous les prenons en charge à l'aéroport avec nos véhicules d'époque.

Nous avons également des véhicules de catering intégré dans notre concept «Au bon marché» utilisés dans le cadre de fêtes et qui proposent du crémant et une bière produits au Luxembourg. Nous avons deux fournisseurs pour ces produits dont la responsabilité environnementale et sociale vont de pair avec notre philosophie.

Qu'est-ce que le label LUCIE pour lequel vous avez débuté les démarches d'audit?

Le label LUCIE est un équivalent au label ESR luxembourgeois remis par l'INDR. Au mois de juin 2016, nous avons reçu le label ESR et nous nous sommes alors penchés sur les démarches à accomplir pour également obtenir le label français. Nous avons été la première société sur un total de 20 entreprises luxembourgeoises à adhérer à cette proposition de partenariat faite par l'INDR qui s'était mise en relation avec le label LUCIE.

Ce partenariat nous permet d'être en relation avec une communauté à l'extérieur des frontières luxembourgeoises; c'est également une bonne manière de rester en connexion avec l'INDR car nous apprécions l'échange d'expérience et d'information que nous obtenons grâce à eux de la part d'autres entreprises plus grandes œuvrant dans notre secteur. Actuellement nous n'en sommes encore qu'au stade d'autoévaluation pour ce label et cela nous permet de revoir notre stratégie, de la remettre en question et de l'approfondir.

“ Entre 7 et 12% de la population européenne sont des personnes à besoins spécifiques, et nous proposons d'assurer leur mobilité ”

Carbon G.
Rue de la Cimenterie
L-1337 Luxembourg
Tél.: 27 48 99 07
Fax: 27 48 99 08