

TRAVAILLER MIEUX, VIVRE PLUS

Management

NOVEMBRE 2018

**+ SE PRÉPARER
À ASSUMER UNE
PROMOTION**

**SOYEZ PRÊT
LE JOUR J!**

BUSINESS

**PRIMARK : LES SECRETS
DU ROI DE LA MODE
À PRIX CASSÉS**

WORK

**POURQUOI MON
BOULOT ME RÉVEILLE
TOUTES LES NUITS**

AFTERWORK

**LES BONS PLANS D'UN
EXPAT À NEW YORK**

MARC SIMONCINI
Fondateur de Sensee :
*"Quand vous êtes
franc avec eux, les gens
ne vous en tiennent
pas rigueur."*

→ Au bureau,
avec son boss,
à la maison...

ET SI ON

S'ENGUEULAIT ?

DÉCOUVREZ LES BIENFAITS DU CLASH

PM PRISMA MEDIA

M 04856 - 268 - F: 5,00 € - RD

BEL.: 5,50 € - CH.: 8,30 CHF - CAN.: 9,95 CAD - D.: 6,50 € - LUX.: 5,50 € - DOM Avion: 6,90 € - MAY.: 9 € - GUYANE: 7,50 € - Maroc: 55 DH - Tunisie: 6,50 TND - Zone CFA Avion: 6 000 XAF - Zone CFP Avion: 1600 XPF - Bateau: 700 XPF



GUILLAUME CONNAN, directeur général de Chabé (voitures avec chauffeur)

Le facteur humain est le vrai moteur d'un service de luxe

Le patron de cette entreprise de VTC a vu dans l'arrivée d'Uber une «piqûre salutaire» qui l'a forcé à accentuer le positionnement haut de gamme de sa société. *Propos recueillis par Marie Peronnau*
Photo : Bertrand Noël pour Management

Chabé, c'est une histoire de famille. Elle commence en 1921 quand Maurice Chabé, l'arrière-grand-père de Guillaume Connan, lance son activité de grande remise, principalement destinée aux clients des palaces parisiens. Aujourd'hui, les Rolls-Royce et les Bentley ont remplacé les calèches du début du siècle, mais le positionnement de Chabé n'a pas varié : des prestations haut de gamme pour une clientèle exigeante et internationale. Directeur général de l'entreprise depuis 2014, Guillaume Connan analyse l'évolution du secteur des VTC et l'avenir du luxe dans ce domaine.

MANAGEMENT : Quel a été l'impact d'Uber sur votre activité ?

GUILLAUME CONNAN : Cette plateforme est arrivée en France en 2012 avec une offre très qualitative : des chauffeurs en costume, des berlines confortables, une application puissante. Même si nous ne ciblions pas les mêmes clients, nous avons dû réagir rapidement. Objectif : améliorer la qualité de nos prestations pour mettre en valeur notre différence et notre spécificité haut de gamme. Nous avons donc diversifié notre parc en y intégrant des modèles de luxe (Rolls Royce et Bentley), puis nous avons renforcé la formation des chauffeurs et modernisé les outils de commande de course pour rendre la réservation simple et rapide. Uber a fonctionné comme une piqûre de rappel. Celle-ci aurait pu être mortelle, mais, dans le cas de Chabé, elle a été salutaire, car elle nous a forcés à réagir à temps.

Quelles ont été les conséquences pour le transport privé en général ?

G. C. : L'arrivée d'Uber a permis de clarifier le marché et de distinguer trois grands segments. Au sommet, le haut de gamme, occupé par un très petit nombre d'acteurs, dont Chabé, réunit les chauffeurs de direction (au service de grands patrons) et le transport VIP (pour des clients de palaces ou pour des événements tels que la Fashion Week). Il y a ensuite le transport premium, plutôt destiné aux entreprises, comme le Club Affaires de G7. Enfin, à la base de la pyramide, on trouve une offre visant un large public et proposée par une grande variété d'opérateurs (taxis classiques, nouveaux acteurs de type Uber et services d'autopartage).

Le profil de vos chauffeurs a-t-il évolué ?

G. C. : Jusqu'à présent, le profil type d'un chauffeur de luxe était le suivant : un homme de 40 ans, doté d'une solide culture générale, ayant entamé une reconversion profession-

CHEZ CHABÉ, LE CLIENT EST ROI

Obtenir à la dernière minute des places d'orchestre à l'Opéra, effectuer une visite guidée du Louvre, privatiser un terrain de tennis à Roland-Garros, organiser un dîner au

château de Chambord... Dans le transport de luxe, un chauffeur doit savoir satisfaire toutes les demandes, même les plus difficiles ou les plus insolites. «La société dispose d'une

conciergerie pour faire face à certaines requêtes. Mais le conducteur doit aussi compter sur son réseau et ses compétences», précise Guillaume Connan.

A Asnières, en banlieue parisienne, Guillaume Connan passe en revue le parc automobile de l'entreprise familiale.

nelle. Fait nouveau, de plus en plus de jeunes gens souhaitent exercer ce métier, mais ils manquent souvent de maturité, d'expérience, et doivent donc être formés. L'intelligence émotionnelle n'est pas suffisante, il faut également posséder un excellent niveau en langues, une connaissance irréprochable de la géographie parisienne et la maîtrise des codes interculturels. Nous ne manquons pas de candidats, mais nous sommes toujours en quête de profils rares. Il faut savoir que ce métier est exigeant – les horaires demandent une certaine flexibilité –, mais aussi passionnant et rémunérateur. Aux 3 000 euros brut de salaire mensuel s'ajoutent souvent de 500 à 1 000 euros de pourboire.

Redoutez-vous l'apparition des voitures sans chauffeur ?

G. C. : Nous regardons ces évolutions de près mais nous pensons que nous serons les derniers affectés. L'humain est au cœur d'un service de luxe. Sur les autres segments VTC, c'est plus problématique. Nombreux sont les conducteurs – ils sont 30 000 aujourd'hui, contre 2 500 en 2013 – qui craignent, à juste titre, pour leur avenir.

Existe-t-il une french touch dans le transport de luxe ?

G. C. : Chabé représente le luxe et le service à la française. Aux Etats-Unis, par exemple, il n'existe pas de prestataires dignes de ce nom. C'est pourquoi nos clients se tournent de plus en plus vers nous. Le génie d'Uber est d'avoir su construire une marque globale qui propose le même service partout sur la planète. Nous n'avons pas encore sa force de frappe, mais nous avons un beau potentiel : nos clients voyagent beaucoup. Pour les servir aussi à l'étranger, nous avons l'ambition de créer un réseau Chabé qui fédérera une trentaine d'acteurs du transport haut de gamme dans le monde.

Vous avez rejoint l'entreprise familiale en 2014. Quelles difficultés avez-vous rencontrées à vos débuts ?

G. C. : J'ai dû réfréner mon envie de tout changer ! Quand on arrive dans une société, il faut veiller à ne pas bousculer tout de suite l'existant, même lorsque des décisions drastiques s'imposent. Il est indispensable de procéder patiemment et par étapes pour que le changement réussisse. ●