

EDITO

Au service des passagers

Chez Drieux-Combaluzier, nous savons qu'une longue, très longue vie attend chacun des ascenseurs conçu, monté et mis en service par les soins de nos équipes. Une vie faite d'appels et d'arrêts, de montées et de descentes, ponctuée par des périodes de veille et des moments de marche intempestive, aux heures de pointe. Une vie faite de charges et de décharges, de chocs parfois, lors de livraisons, de départs en vacances et de déménagements, mais aussi d'indiscrétions, de bavardages, de saluts polis et de cris d'enfants. Nous le savons d'autant mieux que notre activité ne se limite pas, loin s'en faut, à la conception, fabrication et livraison d'ascenseurs d'exception. Bien au contraire : chez Drieux-Combaluzier, nous dépensons la plus grande partie de notre énergie à suivre nos ascenseurs tout au long de leur vie. Toutes les cinq semaines, chacun de nos appareils est inspecté par nos services de maintenance. Nous vérifions qu'ils fonctionnent bien, qu'ils répondent toujours correctement aux appels, que leur moteur, leur mécanisme, leurs automatismes restent fidèles aux performances requises. Comme des médecins du travail, en quelque sorte, nous les examinons à la loupe afin de pouvoir certifier qu'ils demeurent aptes à assumer leur mission. Cette maintenance préventive, qui permet d'éviter au maximum les pannes, nous y tenons plus que tout, car c'est ce qui caractérise notre valeur et ce qui nous distingue. Nous le faisons bien, très bien même, en raison de l'excellence de nos compagnons, qui ont chacun quinze à trente ans d'expérience dans leur métier. À tel point que nous assumons ce rôle pour tous les ascenseurs, y compris ceux qui n'ont pas été montés par nos propres mains. Mais le but ultime de tant de savoir-faire n'est pas tout-à-fait la bonne santé de nos ascenseurs. Notre préoccupation première, c'est, in fine, le confort des passagers. C'est pour eux que nous vérifions le bon état de service des appareils. Nous mettons un point d'honneur à satisfaire pleinement tous ceux qui, tous les jours, empruntent leur ascenseur pour aller et venir sans effort, dans le plus grand confort. Les plus anciens immeubles et les plus belles architectures parisiennes ont droit à des ascenseurs de pointe. Nous nous devons de garantir à leurs habitants exigeants cette qualité de service, dans la durée, pour longtemps.

Emmanuel Paris,
Directeur général



Dépannage par un technicien Drieux-Combaluzier

EXPÉRIENCE CLIENT

Dépannée en 10 minutes chrono.

En cas de panne exceptionnelle d'un ascenseur, Drieux-Combaluzier répond immédiatement aux personnes bloquées et intervient dans un temps record. Récit d'une "rescapée" très reconnaissante.

Madame M. n'en revient toujours pas. Restée bloquée peu après Noël dans l'ascenseur de son immeuble suite à un arrêt imprévu de l'appareil entre deux étages, elle n'a attendu que 10 minutes, montre en main, l'arrivée d'un dépanneur. "C'est extraordinaire ! raconte-t-elle, comblée. Je m'attendais à attendre beaucoup, beaucoup plus longtemps, au moins trois-quarts d'heure. Vraiment, le service de Drieux-Combaluzier a été impeccable." Il est environ 11 heures du matin, le 27 décembre, quand Madame M. revient tranquillement du marché et pénètre dans l'ascenseur de l'immeuble haussmannien dans lequel elle habite, boulevard Raspail à Paris. Son appartement se situe au 5^e et dernier étage mais, au lieu de s'élever, comme à l'habitude, jusqu'au niveau demandé, l'engin s'arrête net, dans un bruit inhabituel, pour rester

bloqué entre le rez-de-chaussée et le 1^{er} étage, à une vingtaine de centimètres du palier. Tout de suite, Madame M. appuie sur le bouton de secours et, dans les quelques secondes qui suivent, une voix souriante, calme et rassurante lui explique qu'un dépanneur va lui venir en aide dans les meilleurs délais. "Je n'ai pas eu peur, confie-t-elle. L'ascenseur, installé il y a environ cinq ans, est en très bon état, et il est très agréable à emprunter : les parois de la cabine et du pylône sont entièrement vitrées. De plus, malgré l'heure qu'il était, je n'étais pas dans l'obscurité. Les lumières de l'ascenseur étaient même restées allumées. Je ne me sentais pas du tout enfermée et inquiète... Juste impatiente de sortir, tout de même !"

RÉPARATION LE LENDEMAIN

Pas moins de dix minutes plus tard, le dépanneur arrive au secours de Madame M. Il échange poliment avec elle, et il lui explique calmement qu'il va l'aider à sortir, en totale sûreté. "J'aurais pu enjamber ce qui n'était qu'une marche à franchir, explique-t-elle, mais il a préféré faire redescendre l'appareil. Pour plus de sécurité, je suppose." L'agent descend à la cave pour actionner le mécanisme de la machine. Rapidement, l'ascenseur redescend au rez-de-chaussée, et le dépanneur vient ouvrir la porte battante du palier et les parois coulissantes de la cabine pour permettre à Madame M. de sortir sans encombre.