



**À LA UNE**  
**GROUPE**  
**CHAPELIER / L'ALLIANCE**

**DÉCRYPTAGE**  
**MAINTENANCE**  
**PRÉDICTIVE**

**ZOOM SUR...**  
**NOUVEAU PÔLE**  
**SUPPORT APPLICATIF**

**SYNERGIES**  
**CAP V.I. REJOINT**  
**FORCE RÉSEAU**



# Laëtitia Ravion

« Nous voulons être acteur plutôt que suiveur ! »

**PRÉSIDENTE DU GROUPE CHAPELIER DEPUIS 2008, LAËTITIA EST LA FILLE DE JEAN-PAUL DUMAS, PETIT-FILS DE GEORGES CHAPELIER. RENCONTRE AVEC UNE DIRIGEANTE PASSIONNÉE QUI PRÔNE LA PROXIMITÉ CLIENTS ET LA BIENVEILLANCE AU TRAVAIL POUR TOUS SES COLLABORATEURS.**

**Nathalie Taillefer : Le Groupe Chapelier a fêté ses 100 ans en 2023. Peux-tu revenir sur son histoire ?**

Laëtitia Ravion : L'entreprise a été créée en octobre 1923 par Georges Chapelier. À l'origine, il s'agissait d'un garage indépendant, basé au Chesnay (78) devenu agent Berliet en 1936. Lorsqu'il a pris sa retraite, Georges a transmis son entreprise à sa fille Juliette et son mari Pierre Dumas, mes grands-parents, qui ont rallié la bannière RVI. En 1966, ils ont ouvert le site d'Ecquevilly puis, en 1972, celui de Coignières. Ils ont eu quatre fils, et ils ont transmis l'entreprise à Jean-Louis, père de Gautier (lire entretien p.12/13) et Jean-Paul, mon père, qui a créé Ile-de-France Location (IDF Location), CCA (Chronotachygraphe Contrôle Accessoires), Assistance 24/24, puis Global Pro et Global Bus en 2000.

Pour des raisons de saturation sur le site de Coignières, mon père a ouvert un premier site

au Perray-en-Yvelines dédié à l'activité autocar/autobus. J'ai repris l'activité Global Bus en 2008, et nous avons maintenant 4 ateliers mécaniques à : Bondoufle, Ecquevilly, Le Perray-en-Yvelines, Vert-Saint-Denis et 2 ateliers carrosserie au Perray-en-Yvelines et Vert-Saint-Denis, qui pèsent pour 50 % du CA du groupe.

Depuis 2018, nous avons ouvert Global Trucks dans l'entité juridique Global Bus, une société dédiée à la distribution et la réparation de véhicules IVECO. En même temps, nous avons créé Global Loc pour louer les autocars et les camions IVECO.

Le territoire de Global Trucks représente 50 % du Groupe Chapelier.

**NT : Comment fonctionnent les relations commerciales entre vos marques ?**

LR : Nous n'avons pas de cannibalisation d'une marque à une autre, car nous n'avons généralement pas les mêmes clients. Et, si c'est

le cas, ce n'est pas pour les mêmes typologies de véhicules. Les relations commerciales sont parfaitement étanches d'une marque à une autre. Personnellement, je n'interviens pas auprès des clients pour favoriser une marque. Les deux piliers du groupe sont les marques Chapelier et Global Bus : c'est intéressant au niveau des interactions des équipes, parce que nous pouvons proposer des évolutions de carrière ou des changements de métiers. Toutefois, les équipes restent attachées à leur clientèle camion versus bus. Tous ont un fort attachement à leur métier même si, sur le papier, ils exercent le même. La pénurie en recrutement mécanique est toutefois bien commune ! Plus d'une dizaine de postes sont ouverts à ce jour. Pour les 100 ans du groupe, nous avons organisé une soirée avec l'ensemble des 240 collaborateurs sur la thématique des années folles. C'était l'occasion pour certains de faire connaissance et pour d'autres de se retrouver. Dans ces moments forts, les mouvements à l'intérieur du groupe prennent tous leurs sens.

**NT : Le marché autocar/autobus a été précurseur sur le segment des véhicules électriques. La recherche de compétences représente-t-elle un vrai défi pour vous ?**

LR : Nous recherchons en permanence des mécaniciens/électriciens. La transformation



des autobus en hybride et en gaz a démarré il y a une dizaine d'années. Et, aujourd'hui, bien que la progression des ventes de bus électriques se soit tassée avec la baisse des aides gouvernementales en 2024, elle reste importante. Nous travaillons depuis plus de 15 ans pour le client RATP (5 500 autobus) qui a initié depuis longtemps sa transition vers les bus électriques et au gaz, et obligé les constructeurs à se mettre en ordre de marche. Nous vivons actuellement un très grand changement : les bus d'Ile-de-France sont désormais financés par la Région et mis en exploitation par appels d'offres aux gros faiseurs, notamment Transdev, Keolis et RATP Cap Île-de-France.

Il existe un programme de renouvellement de toute la flotte vers des véhicules propres. Celui-ci nous a permis de créer, en juin 2024, un nouveau site à Lisses (91) avec une équipe de cinq personnes. Il est dédié à la livraison des autobus neufs. En fonction des périodes, nous pouvons même finaliser certaines finitions pour le constructeur. Nous effectuons tous les contrôles des faisceaux pour les branchements de l'informatique embarquée, la monétique, les caméras, etc... jusqu'à la préparation à la route ; et enfin la dernière étape est le passage des contrôleurs de la RATP qui valide la conformité du véhicule. Ce site nous permet d'accueillir jusqu'à 100 autobus de 12 ou 18 m articulés. Nous pouvons atteindre une équipe de 30 personnes sur ce site, en fonction de la livraison des programmes par vagues.

**"NOTRE STRATÉGIE POUR DEMAIN : PRENDRE DEL'ENVERGURE EN TERMES DETERRITOIRES ET CONTINUER À NOUS DIVERSIFIER."**

### **NT : Comment gères-tu le passage de 5 à 30 collaborateurs spécialisés ?**

LR : Nous travaillons depuis plusieurs années avec une société intérimaire espagnole qui gère l'hébergement et la logistique. Cela nous permet de garder nos ressources sur nos autres sites pour servir nos clients du quotidien.

### **NT : En juillet 2025, l'indien Tata Motors a racheté IVECO BUS ?**

LR : Exact, mais on nous a annoncé que rien ne changerait au cours des 24 prochains mois : les équipes restent en place. IVECO BUS représente + 50 % du marché des bus urbains, ce n'est pas dans leur intérêt de tout casser.

### **NT : Tu nous as présenté l'organisation du Groupe avec deux branches similaires entre Chapelier et Global Bus, Renault Trucks versus IVECO. Quelle est votre stratégie pour demain ?**

LR : Prendre de l'envergure en termes de territoires et continuer à nous diversifier comme nous l'avons déjà fait par le passé, en avançant pas à pas en "bon père de famille responsable" pour maintenir les emplois. Pour moi,

cette diversification passe par la prise de conscience de nouveaux métiers et de nouveaux modes de transports urbains. Nous voulons être définitivement acteur plutôt que suiveur

**NT : Tu es une des rares personnes dans le réseau à travailler**

### **sur le même site que ton mari. Comment le vis-tu au quotidien ?**

LR : Je dirais que le côté hyper positif, c'est la confiance absolue que l'on s'accorde. L'inconvénient, c'est que nous parlons tout le temps du travail. Nous ne savons pas nous créer des pauses, même en vacances ! Les sujets les plus compliqués et les plus coûteux sont souvent

entre nous deux car Stéphane gère, en plus de l'informatique, l'énergie, et les assurances dont l'arbitrage des primes/franchises représentent des sujets stratégiques. Pour conclure, je voudrais ajouter que vous allez découvrir, dans ce magazine, quatre portraits de collaborateurs du Groupe Chapelier. Malheureusement, nous ne pouvons pas faire témoigner tous les membres de nos équipes. Mais je tenais à rappeler que c'est vraiment l'ensemble des équipes qui portent le groupe chaque jour. Nous formons une grande famille : tous les collaborateurs et collaboratrices sont engagés et investis. Un lien fort nous unit tous au groupe, sans distinction. ♦

**7 ENTREPRISES**

**13 ÉTABLISSEMENTS**

**100 M D'E DE CA EN 2024**

**240 COLLABORATEURS**



# Stéphane Ravion

« L'informatique est un investissement primordial pour nos activités et notre longévité »

**DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE CHAPELIER, STÉPHANE A REJOINT L'ENTREPRISE EN 2002. MULTI-CASQUETTES, IL INTERVIENT SUR DES SUJETS AUSSI VARIÉS QUE LES CERTIFICATIONS, LES ASSURANCES OU LE DÉVELOPPEMENT DES BÂTIMENTS EN PASSANT PAR TOUTE LA PARTIE SYSTÈMES D'INFORMATIONS DU GROUPE.**

**Nathalie Taillefer : Quel a été ton parcours jusqu'à ton arrivée dans le Groupe Chapelier ?**

Stéphane Ravion : Après mon bac, j'ai enchaîné sur un BTS. J'ai obtenu ensuite une licence, puis une maîtrise économique et un DESS d'analyse économique et gestion des risques avec une spécialisation en système qualité et génie nucléaire (certification du CEA / Commissariat à l'Énergie Atomique).

Mais je pense qu'une formation reste une formation, et que les diplômes ne font pas tout. Le plus important c'est d'être curieux et prêt à toucher à tous les domaines : c'est d'ailleurs ce qui m'intéresse et me motive chaque jour.

**NT : Quelles sont tes missions et ton périmètre au sein du groupe ?**

SR : J'ai rejoint le Groupe Chapelier, sous la présidence de Jean-Paul Dumas, au début des années 2000.

Mes premières missions consistaient à maintenir les certifications ISO 9001 des deux établissements Chapelier et à promouvoir le CCA (Chronotachygraphe Contrôle Accessoires) également en l'amenant au format 9001, tout en ayant le mandat social adapté pour le quotidien et le développement de la filiale. Plus tard, la législation spécifique sur les stations chronotachygraphes a imposé une évolution sous format 17020, notamment par l'obtention d'agrément et certifications spécifiques Cofrac Utac. À ce jour, nous disposons de toutes les accréditations nécessaires aux contrôles des poids lourds, autocars, autobus (limiteur, EAD, climatisation, appareil de levage, chronotachygraphe, ...) sur les trois stations à Coignières, Bondoufle et Ecqueville. Aujourd'hui, je gère également les assurances du groupe et les relations avec les avocats sur certains dossiers aux sujets et retombées multiples. Depuis 15 ans, j'interviens aussi sur la partie développement des bâtiments (création, modification, transfert). J'ai, à mon actif, la création de cinq bâtiments dont le dernier date de 2021. Enfin, depuis quelques années, j'ai repris toute la partie système d'informations, avec pour première mission la standardisation de toutes les données et process groupe ; la relation projet déploiement avec l'infogéreur (professionnel qui se charge de l'administration et de la gestion des systèmes informatiques

et des réseaux) et le cyberacteur. Croyez-moi, ce n'est pas un long fleuve tranquille ! La sécurité de nos outils et de notre réseau informatique est un sujet d'actualité majeur. Il réclame une vigilance de tous les instants. L'informatique est un investissement important, primordial dans le cadre de nos activités et pour notre longévité.

**FR : Quels sont tes projets pour 2026 ?**

SR : Le premier grand projet est d'obtenir une vraie synergie entre le cyberacteur et l'infogéreur. Ils doivent être la clef de voûte en 2026 au vu de la recrudescence de la cybercriminalité. À terme, il est impératif d'avoir un environnement hautement sécurisé afin de pouvoir rassurer nos collaborateurs, nos partenaires et bien évidemment nos clients. Le second projet est de développer de nouvelles activités sur CCA en permettant à nos clients d'avoir une plus grande sérénité réglementaire de leur parc, tout en maintenant notre proximité clients, qui sera aussi l'objectif du 1er semestre 2026. Mon troisième projet, sauf contre ordre, sera la création d'un nouveau bâtiment pour le groupe. Nous sommes en recherche de terrain ou bâtiment existant. Mais c'est compliqué et onéreux en région parisienne car nous devons rester au plus proche de Paris. Nous ne pouvons pas nous permettre de trop nous éloigner de nos clients.

# IL ÉTAIT UNE FOIS LE GROUPE CHAPELIER



## 1923

CRÉATION DU GARAGE  
CHAPELIER LE CHESNAY  
(78) PAR GEORGES  
CHAPELIER

## 1936

Le garage Chapelier devient  
agent Berliet

## 1966

Ouverture du garage  
Chapelier d'Ecqueville (78)

## 1972

Ouverture du garage  
Chapelier de Coignières (78)

## 1987

Création d'IDFL (IDF Location)  
société de location  
de véhicules industriels  
à Coignières et Ecqueville

## 2001

Création de Global Bus au  
Perray-en-Yvelines (78)

## 2008

Ouverture du garage Global  
Bus à Bondoufle (91)

## 2009

Ouverture du garage CCB au  
Perray-en-Yvelines (78)

## 2011

Ouverture du garage Global  
Bus à Vert-Saint-Denis (77)

## 2019

Rénovation total du site  
de Coignières (78)

## 2020

Ouverture du nouveau  
garage Global Trucks au  
Perray-en-Yvelines (78)

## 2021

Rénovation total du site  
d'Ecqueville (78)

## 2022

Distribution et réparation  
Piaggio et Kleuster

## 2023

100 ans du Groupe  
Chapelier

## 2024

Distribution gamme  
T et C E-Tech



COUSIN GERMAIN DE LAËTITIA, FILS DE JEAN-LOUIS DUMAS, GAUTIER A REJOINT LE GROUPE CHAPELIER COMME ALTERNANT À LA FIN DES ANNÉES 90. IL DIRIGE, DEPUIS 2016, LE SITE D'ECQUEVILLY (78) QUI EMPLOIE 35 PERSONNES.

**Nathalie Taillefer : Quel est ton parcours et ton périmètre aujourd'hui ?**

Gautier Dumas : Je suis entré dans l'entreprise comme alternant chez CCA en 1998/2000 pour développer la vente de pièces détachées pour le groupe. En 2005, je suis devenu commercial pour Clovis. En 2009, mon oncle, Jean-Paul Dumas, a souhaité que j'intègre Chapelier en tant qu'adjoint de Bruno Chapelier, directeur d'Ecqueville. J'ai rejoint ensuite Laetitia chez Global Bus sur le 91 et le 77. En 2016, j'ai repris la direction du site d'Ecqueville.

J'ai toujours connu le garage. Mon père m'emmenait faire de la peinture et de menus travaux le week-end. Il est mort à 60 ans, mais je crois qu'il a vécu trois vies tellement il était dynamique. Des clients me parlent encore de lui et du service qu'il apportait. Nos pères ont réussi à insuffler cet état d'esprit à l'ensemble des équipes. C'est le plus beau des cadeaux pour le groupe. D'ailleurs, beaucoup de nos clients nous ont suivis. Mon grand-père a toujours considéré ses salariés comme

# Gautier Dumas

## « Répondre aux besoins des métiers de nos clients est notre priorité »

des membres à part entière de sa famille. En témoigne encore aujourd'hui la longévité de certains salariés dans l'entreprise.

## “ LE GROUPE A TOUJOURS SU S'ADAPTER POUR FIDÉLISER SES CLIENTS.”

Malheureusement, il est plus compliqué à ce jour de conserver nos collaborateurs. Depuis 2020, nous subissons un turnover important lié, en grande partie, aux difficultés financières pour se loger à proximité de nos établissements. Il est encore plus difficile de recruter des techniciens compétents et formés à la marque. Même si l'apprentissage a toujours fait partie de notre ADN, nous sommes passés de 45 personnes en 2016 à 35 aujourd'hui à Ecqueville. Nous avons, malgré tout, réussi à optimiser le personnel administratif grâce à l'implication quotidienne

de nos équipes. Et nous essayons de favoriser les passerelles entre les sociétés dans le Groupe Chapelier pour ne pas perdre de ressources. Notre objectif est d'accompagner nos salariés pour qu'ils soient le plus polyvalents et le plus autonomes possibles.

**NT : Peux-tu nous parler du site d'Ecqueville ?**

GD : Nous employons 35 personnes, dont Clément Lemaire, jeune commercial toutes gammes rattaché à Stéphane Chédeville, directeur commercial (lire page 15). Une partie du secteur d'Ecqueville est aussi suivi par Thomas de Oliveira qui s'occupe surtout de Coignières. Clément et Thomas ont fait leurs armes ici, en apprentissage auprès de Guillaume Bouillon, notre ancien commercial toutes gammes. Ils connaissent bien nos clients et ont à cœur de conserver et reconquérir nos clients historiques...

Nous avons, à une époque, enregistré jusqu'à 60 % de part de marché. Mais beaucoup d'entreprises ont été rachetées par des groupes et sont passées en gestion grands comptes. Nous tirons malgré tout notre épingle du jeu grâce à notre proximité et notre qualité de services. Notre marché est plus porteur que tracteur. Il nous permet de nous distinguer avec des camions

atypiques voire très originaux.  
Je peux vous citer l'exemple de Siham, une cliente en reconversion professionnelle que Clément a accompagnée pendant plus d'un an pour créer un salon de coiffure mobile sur une base de master, capable d'accueillir des personnes en situation de handicap. Elle a baptisé son salon mobile "L'Extratypik" : c'est un projet unique, porté par des passionnés dans un but caritatif et inclusif.

**NT : Comment vois-tu l'avenir ?**

GD : Je souhaite que l'aventure dure encore 100 ans ! Quels que soient les modes d'énergie qui s'offriront à nous, nous chercherons toujours à répondre au mieux aux métiers de nos clients en nous appuyant notamment sur notre professionnalisme et notre savoir-faire. Le groupe a toujours su s'adapter pour fidéliser ses clients. Pour conclure, je tiens à remercier nos équipes, nos clients et nos partenaires sans qui nous n'aurions pas atteint ce niveau d'excellence. ♦



## Chapter 1

GLOBAL PRO  
NISSAN

**ASSISTANCE**



GLOBAL PRO  
NISSAN

**ASSISTANCE**  
24/24 Camions & Bus



**ASSISTANCE**  
24/24 - Comptes & factures



**ASSISTANCE**  
2424 Camino S.E.





## « Nous restons flexibles et adaptables avec des services sur mesure »

### Stéphane Chédeville

STÉPHANE A REJOINT LE GROUPE CHAPELIER EN 1997 COMME VENDEUR TOUTES GAMMES. DEPUIS 2013, IL ASSURE LA DIRECTION COMMERCIALE DES SITES DE COIGNIÈRES ET D'ECQUEVILLY.

#### Nathalie Taillefer : Peux-tu nous présenter ton périmètre d'action ?

Stéphane Chédeville : J'ai en charge la direction commerciale pour les sites de Coignièrès et Ecquevilly. Je manage une équipe de trois vendeurs (2 vendeurs mixtes et 1 vendeur véhicules utilitaires), un préparateur et une assistante marketing. Notre MTM est, plus ou moins, de 475 véhicules de plus de 6 t. Pour les VU, nous avons tous les sièges sociaux des loueurs et des grands groupes nationaux sur notre secteur. C'est donc plus difficile à suivre et à chiffrer. Notre part de marché GL oscille chaque année entre 37 et 50 %. Je suis très attaché au groupe familial Chapelier et à ses valeurs humaines. Cela se traduit par une proximité forte entre les différents services (atelier, magasin, commerce) et se ressent auprès de nos clients qui apprécient notre convivialité, notre proximité et notre disponibilité.

#### NT : Existe-t-il une spécificité du marché dans les Yvelines ?

SC : Notre typologie de véhicules est essentiellement le porteur. Les terrains des Yvelines (78) coûtent chers. Conséquence directe : nous n'avons pas de gros transporteurs qui viennent s'installer dans le département. Personne ne veut de camions à côté de chez lui, mais tout le monde veut être livré le plus rapidement possible ! Nous n'échappons pas aux rachats de nos clients par de gros faiseurs extérieurs. Les clients ont besoin de services, de présence et d'une écoute et c'est bien en cela que nous faisons la différence. Nous restons flexibles et adaptables pour répondre aux besoins de chacun de nos clients en proposant un service vraiment sur mesure.

#### NT : En région parisienne, vous avez été les premiers contraints à fournir des véhicules électriques ?

SC : Cela fonctionne effectivement très bien pour la collecte des déchets. Nous avons plus de 100 véhicules électriques en circulation. Nous initions la démarche dans l'activité Approche Chantier (bras, bras/ grue) avec succès. Il reste la problématique de l'installation des infrastructures. Nos clients ont du mal à faire acheminer le volume nécessaire d'électricité, même en région parisienne.

Nous sensibilisons nos clients sur l'urgence de s'équiper tout en simplifiant au maximum notre discours pour ne pas être alarmiste. Pour les Kleuster, nous n'avons vendu que 4 matériels. Ils sont trop larges et sur la voie publique en région parisienne c'est même dangereux à 15 km/h. Sans oublier la problématique du stockage : il prend la place d'une voiture et le recrutement de pédaleurs n'est pas facile.

#### NT : Avez-vous des premiers retours de véhicules électriques ?

SC : Les premiers véhicules ont quatre ans. Ils ont été vendus sans buy back, comme tous nos véhicules. Nos clients n'attendent pas de nous d'engagement de reprise. Ils attendent de nous un service irréprochable. Nous avons construit un discours qui n'a jamais changé au fil du temps et nous protège d'immobilisations financières lourdes. Nous restons cohérents.

#### NT : Pour conclure cet entretien avec une question plus personnelle : qu'est-ce que tu aimes dans la vie ?

SC : J'aime les gens et la convivialité. Je suis un affectif !