

Communiqué de presse

Q-Park inaugure le 3 octobre à Portes-Lès-Valence son nouveau centre de contrôle à distance et de relation clients pour offrir un service stationnement toujours plus qualitatif et professionnel.

Issy-les-Moulineaux, le 3 octobre,

Q-Park a déménagé son Service QCR (Qualité-Contrôle-Relation clients) le 2 juillet dernier à Portes-Lès-Valence. Les 23 collaborateurs ont rejoint leurs nouveaux locaux de 400 m² dans lequel ils profitent désormais d'un espace de travail lumineux et opérationnel. Ce déménagement a également été l'occasion d'une structuration du service avec de nouveaux collaborateurs et un regroupement avec le Service Clients de l'entreprise, basé auparavant à Issy-Les-Moulineaux.



« Dans notre vision moderne du parking, et ce depuis 2004, nous pensons que pour assurer la qualité et la sécurité, nous devons non pas être plus présents dans nos parkings mais au contraire être mieux présents. » déclare Michèle Salvadoretti

Le Service QCR de Q-Park : un centre de contrôle et de relation clients connecté 24/24 à près de 200 parkings.

Mis en place en 2004, le service QCR était jusqu'à présent situé dans le parking de La Gare de Valence. C'est dans cette ville que Q-Park a expérimenté le contrôle du stationnement à distance afin d'optimiser la gestion opérationnelle des 9 parkings de Valence, ville pionnière. Rapidement le service QCR a grandi et s'est déployé petit-à-petit sur l'intégralité des parkings Q-Park en France.

Ce nouvel espace de travail ouvert 24h/24 et 7j/7 a pour objectif d'améliorer le confort et les conditions de travail des collaborateurs qui ont pu intégrer un bâtiment neuf et complètement conçu en fonction de leurs besoins et avec une ergonomie particulièrement adaptée.

Ce changement était nécessaire car l'activité de Q-Park a beaucoup évolué depuis le début de l'année 2017 grâce aux succès commerciaux de l'entreprise (notamment l'intégration des 10 parkings de la ville de Toulon et les 7 parkings de la ville de Chambéry).

Ainsi, et du fait également du regroupement avec le service clients, les effectifs du service QCR ont grossi, passant de 15 opérateurs en 2016 à 23 en 2018.

Depuis le 2 juillet dernier, les 23 collaborateurs du Service QCR gèrent à distance de près de 200 parcs de stationnement et 105 000 places de stationnement 24h/24.

Le nouveau site sera inauguré le 3 octobre prochain en présence de Nicolas Darragon, maire de Valence et de Michèle Salvadoretti Directeur Général Q-Park.

La mission du QCR : prévention, contrôle et gestion des alarmes et des incidents, surveillance, relation clients et qualité de service

Le Service QCR assure la surveillance à distance des parkings et la sécurité des clients qui les fréquentent. Il répond aux exigences du Guide des Préconisations établi par le Bureau de la Prévention et de la Réglementation Incendie. En effet, Q-Park France doit respecter une réglementation de sécurité stricte pour pouvoir gérer ses parkings à distance tout en améliorant le service et la productivité sur site.

Pour cela, des reports alarmes, des commandes d'équipements à distance, des points d'interphonie et une couverture vidéo sont nécessaires.

Un programme de formation spécifique avec certification est dispensé à nos employés : Titulaires SSIAP (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes) et également formés aux mesures de premiers secours et de prévention des risques, les opérateurs du Service QCR apportent leur expertise et leur conseil avec calme et professionnalisme, en activant le cas échéant, les procédures de secours nécessaires.

Par ailleurs, le Service QCR joue un rôle clef dans le suivi de la maintenance et du bon fonctionnement technique de nos parkings. Les opérateurs sont les premiers informés des dysfonctionnements et peuvent ainsi déclencher des interventions dans les meilleurs délais. Ils répertorient dans notre outil de GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) ces pannes ou incidents de manière à assurer le suivi des résolutions, et alimenter nos statistiques techniques sur les équipements.

Le nouveau site du Service QCR a permis également de développer des synergies opérationnelles, notamment avec le Service Clients, basé auparavant à Issy-les-Moulineaux, pour offrir aux clients de Q-Park un seul point d'entrée efficace et professionnel. Les 23 opérateurs sont formés pour savoir répondre à la clientèle quelle que soit sa provenance (appel téléphonique ou interphonie des parcs), ainsi qu'aux emails des clients.

Ce regroupement a permis d'élargir les fonctions principales du QCR et en fait aujourd'hui le centre névralgique garant du bon fonctionnement des parcs de stationnement gérés. Ainsi, de la sécurisation des sites jusqu'à la prise en charge des demandes des clients, le Service QCR est l'interface entre les opérationnels sur sites et les services supports de l'entreprise. Cette organisation permet la résolution des dysfonctionnements et la réactivité nécessaire à un service clients de qualité.

Cette nouvelle implantation est une étape supplémentaire dans le processus d'amélioration continu du service, orientation et quintessence de notre entreprise.

De nouveaux axes de progression sont d'ores et déjà à l'étude toujours orienté vers la sécurité et le service à nos clients.



Le service QCR de Valence en quelques chiffres

- | 23 opérateurs
- | 110 000 appels/mois (bornes interphonie des parkings) – durée moyenne 88 secondes/appel
- | 3 500 appels téléphoniques/mois – durée moyenne : 4 minutes/appel
- | 2 500 e-mails/mois
- | Près de 200 parkings connectés
- | 400 m² de surface de bureaux



À propos de Q-Park, acteur majeur du marché du stationnement en France

Q-Park France est une filiale du groupe Q-Park, leader européen du stationnement. Q-Park s'est implanté en France en 2002 avec l'acquisition de Parcofrance (filiale de Bouygues Construction), poursuivant ensuite son développement avec l'acquisition de Serimo et d'Epolia. Aujourd'hui, Q-Park est le challenger du marché du stationnement en France.

Véritable maillon de la chaîne de la mobilité, Q-Park France met toute son expertise à la disposition de ses clients et des donneurs d'ordre privés ou publics, en proposant des parkings synonymes de qualité, rapidité, sécurité et services.

Fort de l'expertise de plus de 400 collaborateurs, Q-Park France gère 210 parkings (105 000 places) dans 70 villes. En 2017, Q-Park France a réalisé un chiffre d'affaires de 122 millions d'euros.

www.q-park-resa.fr