

UNE EQUIPE DEDIEE A L'EXPLOITATION DE LA DELEGATION

L'EQUIPE LOCALE

- **Avant le raccordement des parcs au centre national de téléopération**

L'équipe d'exploitation locale est composée d'un responsable d'exploitation local, d'un chef de parc et de 7 agents d'exploitation, soit 9 ETP. Le responsable d'exploitation est rattaché au directeur de secteur.



- **Après le raccordement des parcs au centre national de téléopération**

L'équipe d'exploitation locale est composée d'un responsable d'exploitation local, d'un chef de parc et de 6 agents d'exploitation, soit 8 ETP. Le responsable d'exploitation est rattaché au directeur de secteur.



Annexe 11 – Une équipe dédiée à l'exploitation de la délégation

Ce dimensionnement permet d'assurer l'accueil de la clientèle dans les conditions suivantes :

- Une présence de personnel est assurée 24h/24 7j/7 à l'accueil du parc des Arts.
- Une présence au minimum de 4h par jour sur les parcs A. Briand et J. Mercier.
- Une présence au minimum de 8h par jour sur le parc Belvédère.

Le tableau ci-dessous précise les moyens humains déployés sur les parcs de stationnement de Thonon-les-Bains.

- **Avant le raccordement des parcs au centre national de téléopération**

Salariés	Postes	Statuts	Catégories	Répartition
Salarié 1	AGENT D'EXPLOITATION	EM	050A03	100%
Salarié 2	AGENT D'EXPLOITATION PRINCIPAL	EM	050A03	100%
Salarié 3	AGENT D'EXPLOITATION PRINCIPAL	EM	050A03	100%
Salarié 4	AGENT D'EXPLOITATION PRINCIPAL	EM	050A03	100%
Salarié 5	AGENT D'EXPLOITATION	EM	050A03	100%
Salarié 6	CHEF DE PARC PRINCIPAL	AM	150A03	100%
Salarié 7	AGENT D'EXPLOITATION	EM	050A03	100%
Salarié 8	AGENT D'EXPLOITATION PRINCIPAL	EM	050A03	100%
Salarié 9	RESPONSABLE EXPLOITATION	CA	CA-0A03	100%

- **Après le raccordement des parcs au centre national de téléopération**

Salariés	Postes	Statuts	Catégories	Répartition
Salarié 1	AGENT D'EXPLOITATION	EM	050A03	100%
Salarié 2	AGENT D'EXPLOITATION PRINCIPAL	EM	050A03	100%
Salarié 3	AGENT D'EXPLOITATION PRINCIPAL	EM	050A03	100%
Salarié 4	AGENT D'EXPLOITATION	EM	050A03	100%
Salarié 5	CHEF DE PARC PRINCIPAL	AM	150A03	100%
Salarié 6	AGENT D'EXPLOITATION	EM	050A03	100%
Salarié 7	AGENT D'EXPLOITATION PRINCIPAL	EM	050A03	100%
Salarié 8	RESPONSABLE EXPLOITATION	CA	CA-0A03	100%

Compte tenu de l'importance de la qualité de service dans les parcs de stationnement de Thonon-les-Bains, un intéressement spécial est prévu pour récompenser la mobilisation du personnel et inciter à maintenir le niveau d'exigence attendu. Cette prime est évaluée selon les résultats obtenus à l'occasion des contrôles qualité contractuels.

MISSIONS DE L'EXPLOITATION

Fondée sur la motivation et la formation continue de notre personnel ainsi que la mise à disposition de nos équipes de moyens techniques

Annexe 11 – Une équipe dédiée à l’exploitation de la délégation

importants, notre démarche qualité a pour priorité quotidienne d’assurer un parfait entretien des équipements pour :

- assurer le fonctionnement des équipements pour permettre leur utilisation dans les conditions optimales de confort et de sécurité pour la clientèle. Entrent dans ces tâches, la conduite et l'entretien technique des installations, l'entretien non technique ;
- constituer le premier échelon des relations entre Indigo et son client utilisateur : perception des droits de stationnement, mais aussi écoute attentive et recherche d'une meilleure satisfaction du client ;
- organiser la mise en œuvre des moyens techniques destinés au fonctionnement des équipements des parcs et à leur amélioration ;
- veiller à la sécurité des personnes et des biens

Pour de nombreux clients, la sécurité des parkings est la première des exigences. Le stationnement souterrain a longtemps souffert – et souffre encore parfois – d’une mauvaise image, pour des raisons souvent subjectives alimentées notamment par les médias. Indigo a fait de la sécurité l’une de ses toutes premières priorités, à l’image de l’importance de cette préoccupation aux yeux de la clientèle. L’objectif poursuivi en la matière est que le nombre de ces actes soit égal à zéro.

- Veiller à l’entretien quotidien

Le nettoyage est un sujet particulièrement sensible qui participe grandement à la qualité perçue des parcs. Chaque jour, le personnel d’exploitation réalise le nettoyage du matériel de péage et des bornes de services, le balayage des détritux, le ramassage des déchets, le vidage des poubelles...

Indigo assure la surveillance des équipements et la tranquillité de la clientèle à l’aide des moyens suivants :

- réalisation de rondes de surveillance quotidiennes aléatoires dans le parc de stationnement,
- mise en place d’agents de sécurité en tant que de besoin,
- phonie bidirectionnelle sur tous les équipements de péage (bornes d’entrée et sortie, caisse automatique) permettant de dialoguer à tout moment avec un client ayant un problème ou en difficulté ;
- mise en place d’une astreinte ;
- formation permanente de notre personnel aux procédures d’urgence et aux reflexes « sécurité » ;
- intervention rapide du personnel d’exploitation en cas de besoin. Chaque intervention des agents est consignée. A cet effet, l’agent dispose sur son poste de travail des renvois de toutes les alarmes techniques des parcs, de l’interphonie, des images de vidéosurveillance et des commandes des principaux équipements du parc.

Annexe 11 – Une équipe dédiée à l’exploitation de la délégation



MOYENS DE L’EXPLOITATION

En complément des moyens disponibles sur site, l’équipe locale bénéficie, en tant que de besoin, des moyens techniques et humains déployés par Indigo. Les services fonctionnels du siège assurent par ailleurs le suivi et le contrôle de l’exploitation, la gestion administrative et financière de l’exploitation, les relations avec la collectivité pour apporter leur concours et leurs compétences aux évolutions potentielles des équipements délégués.

Tenues identifiables

Nos agents d’exploitation sont équipés de tenues de travail aux normes en vigueur (bandes réfléchissantes), adaptées à une activité en intérieur et en extérieur (parka et polaire, chaussures de sécurité, gants, ...). Cette dotation vestimentaire est similaire pour l’ensemble du personnel, ce qui leur confère un caractère très identifiable et visible.

Véhicules de service

Les véhicules dont est équipé notre personnel d’exploitation sont des utilitaires électriques. En effet, ces véhicules sont parfaitement adaptés aux déplacements en centre-ville. Ils sont entièrement équipés de rangements (rayonnages) en partie arrière. Ceux-ci abritent les pièces détachées nécessaires au dépannage de 1^{er} niveau mais également les consommables (outillage, tickets, reçus, tubes néons, ...).

Equipements portatifs

Pour une meilleure réactivité et une plus grande autonomie, nous équipons nos agents d’exploitation de smartphones. Ces outils permettent :

- la réception des informations du système de téléopération et de la gestion technique centralisée,
- l’outil d’aide à la maintenance et à l’exploitation des parcs (SAMEX).

Annexe 11 – Une équipe dédiée à l’exploitation de la délégation

Equipements fixes

- micro-ordinateurs avec logiciels bureautiques sous environnement Windows, logiciels métier ;
- accès au réseau Internet ;
- imprimante multifonction.

MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS

Compte tenu des exigences issues de la réglementation ERP-PS, les équipements techniques et de sécurité sont maintenus et entretenus dans le cadre de contrats de maintenance avec des sociétés spécialisées et agréés. Les principaux équipements maintenus du parc sont les suivants :



- ascenseurs ;
- climatisation ; ventilation ;
- distribution courants Forts/Faibles ;
- gestion technique centralisée ;
- moyens de secours (extincteurs, colonnes sèches) ;
- systèmes de péage / comptage ;
- plomberie ; sanitaires ;
- sonorisation ;
- portes automatiques ;
- vidéosurveillance ;
- signalétique ;
- menuiserie ; métallerie ; vitrerie ;
- détection d’incendie ;
- détection Co/No ;
- relevage des eaux (pompes et fosses) ;
- équipements de télé-opération

Les contrats intègrent le passage régulier de techniciens. Ces spécialistes procèdent au contrôle du bon fonctionnement des équipements.