



La Fondation des Parkings



Un parking, comment ça marche ?

Vous me direz : c'est très simple ! Et pourtant, vous êtes loin d'imaginer tout ce qu'il faut de créativité, de planification ou encore de personnel pour que cette simplicité soit au rendez-vous !

La scène, vous la connaissez : un parking. Vous vous êtes garé de nombreuses fois à côté de ces belles voitures alignées. Vous avez perdu votre ticket, il vous est même arrivé de perdre votre voiture. Non ? Allez, soyez honnête ! En tout cas, en ce qui me concerne, le coup du ticket se produit de façon récurrente et une fois, oui une seule, j'ai perdu la voiture ! Alors que se passe-t-il à ce moment-là ? Le parking vous offre une voix au bout de la touche que vous avez pressée. Et c'est à cette voix que vous pouvez demander de l'aide. Car un parking, c'est aussi des femmes et des hommes qui, tous les jours s'attachent à ce que ce lieu de transit soit agréable et sécurisé et que son utilisation soit la plus simple possible.

À Genève, la Fondation des Parkings gère 120 parkings et déploie une myriade de talents pour vous satisfaire. Saviez-vous que les parkings, où vous avez généralement le sentiment de vous sentir seul, se révèlent des lieux de

vie surprenants ? Entre les ingénieurs et les techniciens, les surveillants-opérateurs, le service de sécurité, les agents de nettoyage, les collaborateurs du tri-monnaie, c'est tout un monde qui y défile ! Attention, il ne s'agit pas ici de faire acte de présence, mais bien de veiller en priorité sur votre bien-être.

Prenons l'exemple des surveillants-opérateurs : ils sont au nombre de 16 et se relaient quatre par quatre pour vous répondre et vous prêter main-forte en cas de besoin. Des formations internes axées sur la qualité du service client sont dispensées. Des contrôles sont effectués régulièrement par des « clients mystère » : résultats concluants, la satisfaction est au rendez-vous.

La propreté des lieux, souci majeur, est garantie par le zèle de 12 personnes qui tournent de parking en parking, toute la journée en s'assurant que les toilettes sont propres, les poubelles vidées, les odeurs éventuelles éradiquées, les graffitis recensés en vue d'une prochaine élimination, mais aussi que rien ne traîne dans les cages d'escaliers ou les ascenseurs, bref, tout y passe. Si une difficulté technique est détectée lors du passage d'un des employés ou parce qu'un client l'a remarquée, par



© Marc Guillemain

Des systèmes de reconnaissance de plaques permettent un accès rapide aux abonnés



© Marc Guillemain

Le Centre de contrôle est relié à l'ensemble des parkings à barrière et habitants

exemple une barrière endommagée, un ascenseur en panne, une porte entravée, la Fondation des Parkings s'engage à ce qu'une intervention s'effectue dans les trente minutes et ce vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept.

Il convient d'ajouter que les investissements très conséquents, notamment en matière de sécurisation des accès aux parkings, ont grandement facilité la tâche de ces « fées des parkings ». Le ticket ou le code inscrit

dessus vous sert de clé, cela signifie que personne ne peut pénétrer l'enceinte du bâtiment sans y avoir, au préalable, déposé de véhicule. À ce jour, une dizaine de parkings classés « sensibles » ont été équipés, par exemple le parking de Cornavin ou celui de l'Hôtel des Finances. Le bilan est sans appel : les dégradations dans les parkings équipés de ce système ont diminué de 90 % ! Alors que plusieurs déprédations étaient dénombrées chaque mois avant les installations, une seule a été enregistrée depuis une année ! Les sites sont plus sûrs, plus propres et nombre de toilettes qui avaient dû être fermées sont à nouveau disponibles, ce qui représente un confort essentiel pour les usagers que nous sommes.

Autre point crucial, la sécurité incendie. Tout le monde se souvient des ravages du feu qui a dévasté le parking des Cygnes en novembre 2014. Une voiture garée s'étant embrasée, six cent personnes ont dû être évacuées, douze véhicules du Service d'Incendie et de secours (SIS) mobilisés ainsi que trente-cinq pompiers. Bien que ce ne soit pas toujours obligatoire dans les anciens ouvrages, et que les coûts induits soient considérables, la Fondation équipe les parkings qu'elle gère et ceux dont elle est propriétaire, d'un système de *sprinklers* permettant de

limiter les dégâts et d'éviter la propagation du feu.

L'inspiration vient aussi d'ailleurs, et les responsables des services concernés ne résistent pas à l'appel des parkings lorsqu'ils sont en déplacement ou en voyage. Et c'est tant mieux, car les idées intéressantes sont toujours bonnes à prendre. L'EPA (European Parking Association), référence en matière de standard pour ces lieux, mène régulièrement des audits dans les parkings situés aux quatre coins de l'Europe et suggère des améliorations. La dernière en date, la numérotation des places, critère de confort pour les usagers, va être progressivement mise en place dans les parkings de la Fondation.

Parmi les améliorations déjà mises en œuvre, citons en vrac: les panneaux informatifs permettant une meilleure visibilité des tarifs et des services des parkings, aux entrées et aux caisses, les caisses acceptant les cartes de crédits, les billets et les pièces en francs suisses, mais également en euros, les bornes de recharge pour véhicules électriques, les antennes relais pour que vous puissiez continuer vos conversations téléphoniques sous terre, les places « Mobility », les différentes formules d'abonnements possibles, les emplacements pour les



Les 16 opérateurs-techniciens assurent une présence 24 h/24

motos au tarif attractif d'un franc pour trois heures... j'en passe et des meilleures!

Mentionnons encore la future installation de bornes multiservices qui comprendront un booster, des câbles de batterie, un compresseur pour les pneus, une pharmacie de secours et un défibrillateur.

Alors, pas si simples que ça les coulisses des parkings... mais, ce qui compte au final, c'est que ce soit bel et bien ce mot que vous ayez à l'esprit lorsque VOUS vous garez!



Instantanés du monde

- Textes : petites histoires du quotidien;
- Voyages : impressions du monde;
- Billets d'humeur : réflexions « à chaud » sur des sujets;
- Revue de presse : articles écrits et publiés pour la presse;
- Galerie : sélection de photographies;
- Natacha : quelques indices.

En l'espace de deux minutes à peine, le lecteur de Natacha de Santignac se sent d'emblée, "immédiatement", c'est-à-dire au sens littéral de l'adverbe, "sans médiation aucune", embarqué : ici dans un bus des TPG, là dans un jardin, plus loin dans un café-épicerie, une librairie, parmi les copeaux d'un charpentier suisse, voire celui d'une artiste japonaise; et cependant la médiation de l'écrit est bien là, sous vos yeux, et c'est peut-être précisément en ceci que réside la magie de cette écriture.

www.kaleidoscopes.ch

