

Les évolutions des modes de vie des usagers de la ville – qu'ils la vivent individuellement ou collectivement, en tant que résidents, visiteurs ou professionnels – nécessitent une adaptation et une anticipation permanente de l'ensemble des acteurs publics et privés, administrateurs, créateurs et gestionnaires de services urbains.

Au-delà d'être de plus en plus intelligente et connectée, la ville doit avant tout se définir comme un territoire serviciel. Elle doit être en mesure de répondre efficacement et de manière efficiente aux besoins et préoccupations du quotidien comme aux grands enjeux du développement durable, tant dans le domaine environnemental que sociétal et économique.

Citédia, acteur sur la métropole rennaise et plus largement sur le territoire de l'Ille et Vilaine et de la Bretagne, a pour mission de participer au rayonnement du territoire, en contribuant à la définition, au développement et à la commercialisation d'offres et de services à destination des collectivités, acteurs privés et bien évidemment de la population.

Ces services innovants, performants, adaptés et diversifiés doivent être de qualité. Leur qualité doit se refléter dans leur structuration, leur constance et être incarnée et portée par l'entreprise et l'ensemble de ses collaborateurs à travers une approche d'amélioration continue. La recherche permanente de qualité doit permettre à l'entreprise d'atteindre un haut niveau de satisfaction des clients, qu'ils soient clients donneurs d'ordre ou utilisateurs finaux.

Pour atteindre cet objectif, C-Park, marque du service de stationnement portée par Citédia Métropole et Citédia Services, s'est engagé dans la mise en place, le déploiement et l'entretien d'un système de management selon la norme ISO 9001.

Les grands axes autour desquels s'articule la politique C-Park sont les suivants :

- **Pérennisation et développement commercial des activités clients donneurs d'ordre**

Renouvellement des contrats, conquête de nouveaux clients, développement de nouveaux services, engagement d'actions de communication, respect des engagements contractuels, suivi des fournisseurs, amélioration de la rentabilité.

- **Maîtrise opérationnelle et technique des prestations**

Disponibilité des équipements et des services, rénovation et entretien courant, respect des règles de sécurité, maintien en bon état de propreté des équipements.

- **Amélioration de l'expérience de l'utilisateur final**

Accueil, écoute et accompagnement du client, traitement des demandes et des réclamations, développement de nouveaux outils et produits simples et accessibles en réponse aux besoins identifiés valorisés à travers un parcours client adapté.

- **Contribution au bien-être des collaborateurs et développement de leurs compétences**

Amélioration des conditions de travail (locaux, outils de gestion et d'exploitation...), élévation du niveau de savoir-faire, valorisation des compétences et développement de l'esprit d'initiative.

- **Maîtrise des impacts environnementaux**

Limiter le recours aux produits et matériaux pouvant nuire à l'environnement, valoriser nos déchets, sensibiliser et impliquer les collaborateurs et autres parties prenantes (clients, partenaires, fournisseurs...).

L'engagement de la Direction Générale de Citédia Métropole et de Citédia Services est de mettre à la disposition de chaque collaboratrice et collaborateur, les ressources et les moyens nécessaires à l'atteinte de ces objectifs.

Dominique AUBERGER  
Directeur Général

