

La sécurité des personnes et des biens **en temps réel**

■ XOXOXOXOXOX/xOXOXOXOXOXO XO XOXOXO XOXOXOXOXOXOXOXOXOXO



Sébastien Marcotte de Quivières

Quelles sont les missions portées par le service Qualité et Performance ?

Nous sommes une équipe d'une vingtaine de personnes et travaillons au sein de la Direction Relation Client de l'entreprise, qui elle compte 500 professionnels. Notre mission principale est de s'assurer que tous les moyens sont à disposition de chacun pour servir au mieux le client. La Relation Client est totalement transverse, aussi devons-nous veiller à ce que chaque étape de l'action soit en place : qu'il s'agisse de compétences, d'outils, de fonctionnement, de processus mais aussi de produit, nous veillons à ce que chaque marche soit bien préparée et agencée.

Aujourd'hui, comment qualifieriez-vous la place de la Relation Client dans l'entreprise ?

Je dirais que c'est la clé. Jusqu'au plus haut niveau de l'entreprise, nous avons pris conscience que la transparence était essentielle. Nous vendons des systèmes de sécurité (biens et personnes), il nous faut donc nous assurer que tout est absolument

Assurer la sécurité des personnes et des biens est un des axes majeurs dans une société où l'insécurité ainsi que le sentiment d'insécurité sont de moins en moins corrélés. Securitas Direct est devenue le leader européen des solutions de télésurveillance pour les particuliers. Eclairages sur les enjeux immenses d'instantanéité avec Sébastien Marcotte de Quivières, Responsable du service Qualité et Performance au sein de la Direction Relation Client de l'entreprise.



Eteindre les doutes et être serein : voilà ce que nous devons proposer au client

transparent pour le client. Par exemple, lorsqu'une alarme est déclenchée, il nous faut très rapidement savoir ce qui se passe réellement et faire un diagnostic complet. Suite à ce diagnostic, des actions sont

mises en place, et nous devons enfin expliquer au client ce qui s'est passé. De même, en cas de question ou de dépannage, nous devons être à 100 % disponibles. Eteindre les doutes et être serein : voilà ce que nous devons proposer au client.

Comment veille-t-on à ce que les agents portent au mieux les promesses relationnelles à l'externe ?

Il y a deux axes de formation majeurs : celle initiale, et celle continue. Nous avons un département de l'amélioration continue qui se nourrit de la voix du client, que nous décelons à différents moments de sa vie,



et qui nous permet ainsi de décrypter leur comportement, donc leurs attentes. Cela nous permet d'améliorer notre réactivité et de prendre des mesures correctives.

Avez-vous un exemple concret à ce sujet ?

Oui bien sûr, par exemple nous avons un certain nombre de remontées qui prouvaient la difficulté pour les clients et l'entreprise à trouver des créneaux de rendez-vous communs. Afin d'être plus efficient, nous avons délocalisé des collaborateurs de l'équipe du planning au service client afin d'avoir un meilleur lien. Les résultats ont été visibles très rapidement.

Qu'est-ce que signifie l'instantanéité pour une entreprise comme Securitas ?

Nous travaillons sur un sujet très sensible : la sécurité, la surveillance. L'alarme exige une réactivité en temps réel, il ne s'agit pas de minutes mais de secondes. Lorsqu'il y a une alarme, nous devons tout d'abord et le plus rapidement possible faire un diagnostic. Car sur les 3 000 000 d'alarmes déclenchées chaque année nous devons rassurer nos clients rapidement, et seules quelques-unes concernent de

vraies situations de danger qu'il nous faut identifier au plus tôt, et ce 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Nous avons dû adapter notre organisation à cet enjeu de temps réel, d'instantanéité. C'est la raison pour laquelle, par exemple, nous n'avons pas un seul centre de Relation Client mais deux, afin que si le premier est indisponible, le second puisse prendre la relève. Le service client doit être assuré quoi qu'il se passe, à toute heure du jour ou de la nuit, être réactif, de qualité et fiable en chaque instant. L'instantanéité de l'information qui doit être restituée au client est exigeante, mais elle nous pousse finalement à nous améliorer toujours plus.

Vous travaillez depuis 2 ans chez Securitas ; avez-vous vu le client évoluer ?

Par rapport à 2012, nous avons divisé par entre 2 et 3 le temps de réaction. Cela a été mis en place grâce à la mobilisation de chacun. Le client n'accepte pas que le délai d'information soit trop important – a fortiori quand il s'agit de l'intégrité d'un bien ou d'une situation concernant des personnes. Mais ce temps réel est nécessaire, il n'est pas suffisant. Si le service est immédiat mais manque de qualité, le client ne sera pas pleinement satisfait.



Nous avons dû adapter notre organisation à cet enjeu de temps réel, d'instantanéité

Cela transparaît dans les enquêtes de satisfaction, et nos efforts y sont largement visibles.

Quels sont vos prochains chantiers de travail ?

La relation client étant aussi digitale, nous sommes en train de revoir complètement l'espace client sur internet afin de le rendre plus « user friendly », de développer les fonctionnalités pour donner les moyens à nos clients de gérer au mieux leur(s) installation(s) : configuration, gestion à distance du système d'alarme, impression des factures,...

Ce nouvel espace sera enrichi tout au long de l'année avec de nouvelles fonctionnalités répondant aux attentes de nos clients.