

L'EXCELLENCE

AU CŒUR DES NOUVELLES
DYNAMIQUES URBAINES



DÉVELOPPER DES SOLUTIONS
DE STATIONNEMENT
INNOVANTES DANS LES
CENTRES URBAINS ET LEURS
PÉRIPHÉRIES



PROPOSER UNE EXPÉRIENCE
UNIQUE QUI FLUIDIFIE LA
MOBILITÉ



ETOFFER NOTRE OFFRE EN
APPLIQUANT LES STANDARDS
DE QUALITÉ LES PLUS
EXIGEANTS





“

Outre le côté pratique, les clients de nos stations de car-wash sont particulièrement sensibles à la qualité des prestations. Les gestionnaires de flotte, les utilisateurs de voitures de société et les automobilistes privés ont ceci en commun : lorsqu'ils confient leur véhicule pour un nettoyage extérieur ou intérieur, ils s'attendent à ce que le travail fourni soit irréprochable. Comme nous travaillons entièrement à la main, cela implique du soin, de la précision et du savoir-faire. Au fil du temps, un véritable lien de confiance s'est d'ailleurs tissé avec nos clients et partenaires.

JAMAL UDDIN KHOGYANI
MANOEUVRE SPÉCIALISÉ - CAR-WASH



2018 a été l'occasion de renforcer l'offre dans l'ensemble des pays où Interparking est déjà présent. Au cœur des villes, nous proposons des solutions de stationnement innovantes afin de faire face aux flux d'automobiles dans les centres urbains et leur périphérie. Nos parkings participent ainsi à de nouvelles dynamiques en matière d'urbanisme et de mobilité.

UNE EXPÉRIENCE UNIQUE DE LA MOBILITÉ

Interparking propose à ses clients bien plus que des emplacements de parking. En irriguant les centres urbains, nous invitons nos clients à participer aux nouvelles dynamiques économiques, culturelles et sociales des villes inscrites sur la voie de la transformation pour encore mieux répondre aux attentes de leurs habitants et visiteurs.

La satisfaction de nos clients passe par une expérience optimale dans l'ensemble de nos parkings : accessibilité, paiement rapide, guidage, éclairage, etc. L'éclairage LED intelligent, des systèmes de ventilation, les ascenseurs de nouvelle génération, les systèmes de réservation en ligne et les fa-

cilités de paiement grâce à la Pcard+ améliorent sensiblement le service proposé à nos usagers.

En Allemagne et en Autriche, nous recourons désormais à la technologie du cloud pour encore mieux suivre la satisfaction de la clientèle. À partir d'une seule application, les équipes de notre filiale Contipark sont désormais en mesure de peaufiner la qualité des informations disponibles sur 58 plateformes telles que Google, Facebook, Yelp, Instagram ou les sites web des villes dans lesquelles nous sommes présents. Le service client s'assure pour sa part d'entretenir un dialogue permanent avec les usagers afin de garantir une expérience optimale, sur tous les canaux.

LE TARIF LE PLUS JUSTE

En Belgique, Interparking a entièrement revu sa grille de tarification. Anciennement calculé sur la base des heures entamées, le nouveau tarif se divise désormais par tranches de 15 minutes. Les clients bénéficient de la sorte d'un prix plus près du temps de stationnement réellement consommé. Après une phase de test fructueuse dans quelques parkings bruxellois, la nouvelle tarification a été étendue à la majorité des parkings de la capitale européenne. Elle se déploie maintenant dans d'autres grandes villes telles qu'Anvers, Gand, Bruges ou Liège par exemple.





15
MINUTES : NOUVELLE
TRANCHE TARIFAIRE
DANS NOS PARKINGS
DE BELGIQUE

ITALIE : ACQUISITION DU BERGAMO HOSPITAL PARKING

L'hôpital Papa Giovanni XXIII de Bergame est l'un des centres hospitaliers les plus importants de Lombardie. Il s'étend sur 320.000 mètres carrés et abrite plus de 900 lits. Son centre d'oncologie figure parmi les plus réputés d'Italie : on y soigne des patients venus de tout le pays et même de l'étranger. En 2018, Interparking a acquis 100% des parts de la société Bergamo Hospital Parking qui gère l'ensemble des 2 852 emplacements de parking de cet immense centre hospitalier.

FRANCE : PARKING DANS UN NOUVEL ÉCO-QUARTIER À BORDEAUX

À Bordeaux, Interparking disposait déjà d'un imposant parking à la Cité du Vin. À quelques kilomètres de là, sur la rive droite de la Garonne, ont commencé les travaux d'aménagement du nouvel éco-quartier Bastide NIEL. Sur les friches de l'ancienne activité ferroviaire et militaire de Bordeaux



402
PARKINGS ÉQUIPÉS
DE LAMPES LED

s'érigera d'ici 2028 une nouvelle zone urbaine qui s'étendra sur 35 hectares et proposera du logement, des bureaux, des commerces, des équipements publics et des parkings en silo.

Bordeaux Métropole Aménagement a confié à Interparking l'exploitation de ce parking de 244 emplacements.

CERTIFICATIONS : UN GAGE DE QUALITÉ

Les professionnels du secteur sont les mieux placés pour juger de la qualité de nos services et de nos infrastructures. Leur avis, et ceux de nos clients, sont finalement les seuls qui comptent vraiment.

Au 31 décembre 2018, 198 parkings du groupe étaient certifiés par un European Standard Parking Award (ESPA). Cette certification indique aux utilisateurs qu'ils entrent dans un parking qui répond aux standards les plus exigeants fixés par la European Par-

king Association en matière de confort, de sécurité et de qualité de service.

De même, Interparking a obtenu la certification ISO en management de la qualité et management environnemental en Italie, aux Pays-Bas et en Espagne.

En 2018, Interparking a maintenu la certification CO₂ neutre dans l'ensemble des pays où le groupe est actif.



PROXIMITÉ

UN DIALOGUE PERMANENT AVEC NOS CLIENTS

“

La plupart des raisons qui amènent les clients à nous contacter concernent l'ouverture de la porte d'entrée pour les piétons ou la lecture de leur ticket sur le terminal de paiement. Pouvoir les aider m'apporte beaucoup de satisfaction. Dès que le problème est résolu, j'entends la gratitude dans leur voix.

CAROLA VAN BOCHOVE

CONTRÔLEUR DE PARKING



ASSURER UNE PRÉSENCE
PHYSIQUE DANS NOS
PARKINGS POUR RÉPONDRE
AUX SOLlicitATIONS DES
USAGERS



ENTREtenir un DIALOGUE
CONTINU AVEC NOS CLIENTS
VIA LES CANAUX DIGITAUX



PROPOSER UNE EXPÉRIENCE
OPTIMALE DE LA MARQUE
INTERparking LORS DE
CHAQUE INTERACTION



La satisfaction des clients se mérite chaque jour. Elle passe par le développement de nouveaux produits et services innovants, mais également par un dialogue permanent avec l'ensemble des usagers. À ce titre, nos collaborateurs restent les meilleurs ambassadeurs de notre réseau. Interparking renforce également sa présence sur les nouveaux outils de communication, tels que les réseaux sociaux.



LES SALLES DE CONTRÔLE : RÉACTIVITÉ IMMÉDIATE

Quels que soient les efforts déployés pour esquisser de nouvelles solutions technologiques, seul le contact humain garantit des réponses adaptées à chaque question que pourraient se poser nos clients. Grâce aux control rooms disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, Interparking accompagne ses clients à distance. À leur moindre demande, ils peuvent ainsi s'entretenir avec l'un de nos collaborateurs. Si nécessaire, des équipes mobiles sont prêtes à intervenir : accompagnement des clients, aide à l'utilisation des terminaux de paiement, prévention, présence qui renforce le sentiment de sécurité, nettoyage et maintien de la propreté, etc.

Depuis la salle de contrôle, nos collaborateurs conservent un contact visuel perma-

nent sur la situation dans nos parkings. Ils contrôlent également à distance l'ouverture et la fermeture des barrières et des portes d'accès, ainsi que les alarmes et l'ensemble des techniques du parking. En 2018, Interparking a inauguré son premier control room en Pologne : une équipe centralisée entièrement dédiée supervise ainsi en permanence l'activité dans 11 parkings à travers le pays. À ce jour, nous disposons de 11 salles de contrôle réparties en Belgique, en Espagne, en Allemagne, aux Pays-Bas, en Autriche, en Italie, en Pologne et en France.

Les retours d'expérience de pays qui ont été pionniers en la matière, comme par exemple la Belgique ou les Pays-Bas, ont été mis à profit pour encadrer la mise en place de salles de contrôle similaires dans d'autres pays, comme la Pologne ou l'Italie.



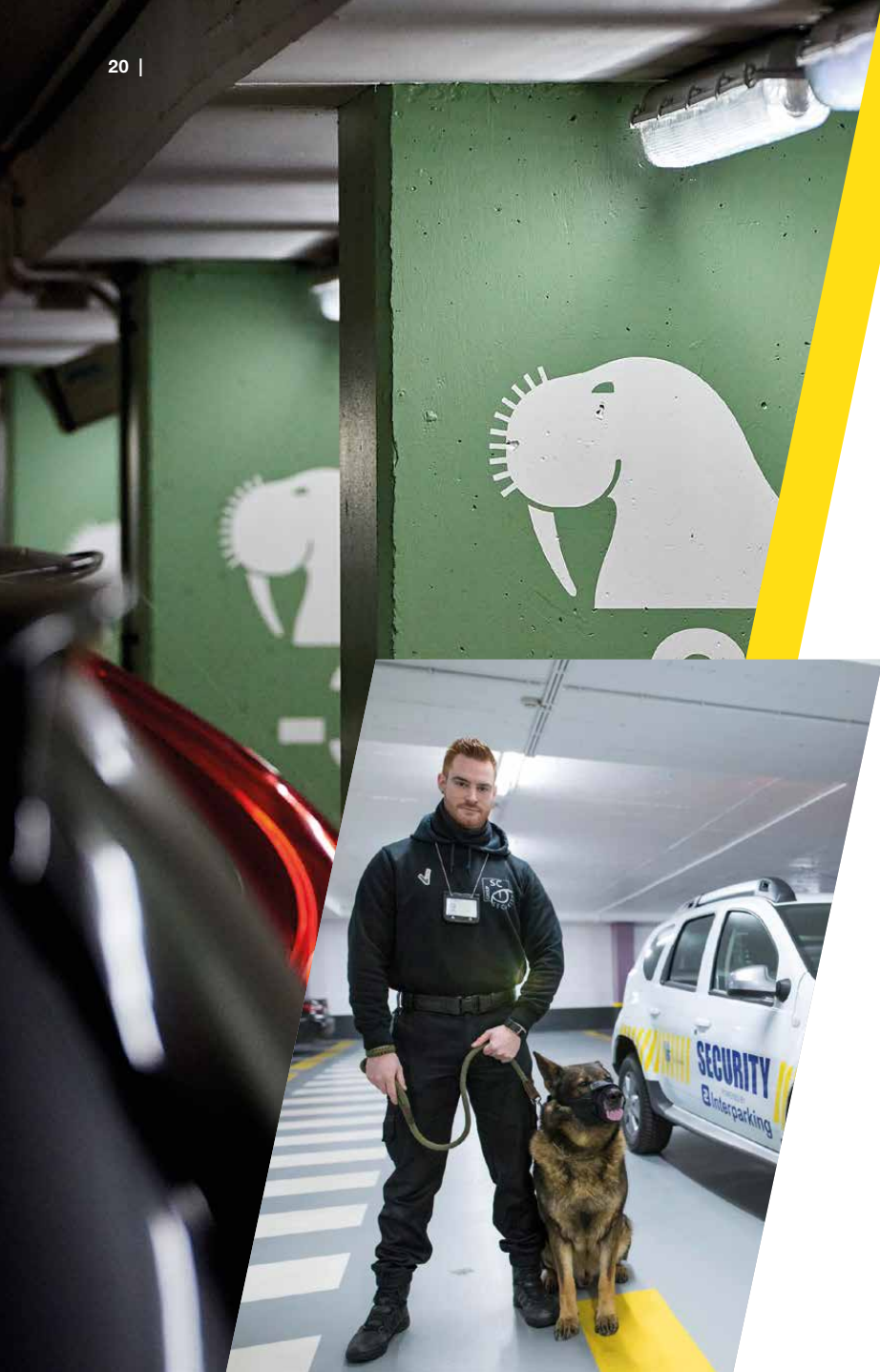
617

**PARKINGS ÉQUIPÉS DE
L'ASSISTANCE 24/7**



2,3 MIO

**D'APPELS ANNUELS
AUX CONTROL ROOMS**



LA SÉCURITÉ DANS LES PARKINGS : UNE PRIORITÉ

Les rondes des maîtres-chiens ont été renforcées afin d'améliorer le sentiment de sécurité et permettre une intervention immédiate en cas de situation délicate. La fonction des maîtres-chiens est double. Elle couvre un volet 'safety' et un volet 'security'. Le premier englobe tout ce qui concerne la prévention des agressions verbales ou physiques, des dégradations matérielles et des incivilités. Le second recouvre les interventions visant à prévenir d'un risque d'incendie ou à accompagner une personne victime d'un malaise. Leur rôle est avant tout préventif et dissuasif.

RÉSEAUX SOCIAUX : LE DIALOGUE NE S'ARRÊTE JAMAIS

Interparking utilise également les réseaux sociaux pour communiquer avec ses clients. Ceux-ci y trouvent des informations pratiques, des conseils et également des concours. Depuis leur lancement, les différentes pages Facebook du groupe connaissent un succès retentissant : 21 900 fans en Allemagne, 15 500 fans en Belgique, 7 800 fans en Espagne, 5 800 fans aux Pays-Bas, 4 500 fans en France,

etc. Ces différents espaces développent des synergies, notamment en matière d'information sur les parkings à proximité des gares et des aéroports. Ainsi, les clients savent où retrouver le même niveau de service lorsqu'ils se déplacent à l'étranger.

En Italie, certains parkings emblématiques du groupe disposent de leur propre page Facebook. C'est le cas du parking du mythique Tronchetto à Venise (2 300 fans) ou de celui de la Gare de Padova (1 400 fans).

Les clients qui possèdent une Pcard en Belgique et en Allemagne reçoivent également une newsletter électronique qui reprend les dernières informations sur nos parkings, des concours, des suggestions de sorties gastronomiques, festives ou culturelles en lien avec les villes où nous sommes implantés.

EXPÉRIENCE EN LIGNE

Dans le cadre de sa stratégie de déploiement digital « 3+1 », Interparking élargit sensiblement le champ des possibilités d'interaction en ligne avec ses clients. Depuis 2018, il est désormais possible dans chacun des 9 pays du groupe de réserver un emplacement, souscrire un abonnement ou commander une Pcard+ via les canaux digitaux.

L'application mobile Interparking permet en outre de trouver facilement le parking le plus proche, d'en consulter les tarifs, les heures d'ouverture, de localiser les bornes de recharge, etc. En Allemagne, notre filiale Contipark, via une joint-venture avec la compagnie de chemins de fer « Deutsche Bahn » donne accès à nos clients à une

application mobile très utile pour identifier et payer un emplacement de parking à proximité d'une gare. En 2018, l'ensemble des emplacements proposés en voirie en Allemagne ont été inclus dans l'application DB BahnPark App.

GDPR ET PROTECTION DES DONNÉES

La directive européenne GDPR (General Data Protection Regulation) est entrée en vigueur le 25 mai 2018. Celle-ci encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne. Le nouveau règlement s'applique à toutes les données à caractère personnel et aux données sensibles des personnes physiques. Il est question de données personnelles dès qu'une personne peut être identifiable ou identifiée. La collecte, l'utilisation, l'enregistrement, la consultation ou encore la conservation de toutes ces données sont dorénavant encadrés de manière extrêmement stricte.

L'application mobile Interparking permet de trouver facilement le parking le plus proche, d'en consulter les tarifs, les heures d'ouverture, de localiser les bornes de recharges, etc.

La directive GDPR concerne directement Interparking, puisque les clients peuvent être identifiés dans les systèmes informatiques de l'entreprise, par exemple via le numéro de leur Pcard+ ou les données enregistrées à chaque entrée ou sortie d'un parking.

Interparking a bien évidemment adapté l'ensemble de ses processus impliquant le traitement des données des clients, mais également des membres du personnel ou de toute autre personne concernée (sous-traitants, fournisseurs, etc.) afin de se mettre en conformité avec la nouvelle réglementation. Des séances d'information ont également été organisées pour sensibiliser les membres du personnel du siège et le service clientèle à ces nouveaux enjeux. Les clients peuvent également consulter sur le site web d'Interparking le traitement qui est fait de leurs données personnelles.



258

**PARKING COMPATIBLES
AVEC L'APPLICATION
MOBILE DE NOTRE
JOINT-VENTURE
DB BAHNPARK**



LPR

**RECONNAISSANCE
AUTOMATIQUE
DES PLAQUES
D'IMMATRICULATION**

