

Produits et services

Une expérience de plus en plus digitale



518 376
PCARDS EN EUROPE



LPR
RECONNAISSANCE
AUTOMATIQUE DES PLAQUES
D'IMMATRICULATION

Interparking prolonge l'expérience de la marque sur les canaux en ligne grâce à sa stratégie 3+1. En liant leur Pcard+ et leur plaque d'immatriculation, les clients peuvent désormais accéder et quitter nos parkings sans devoir utiliser leur Pcard ou prendre un ticket.

« 3+1 » : L'EXPÉRIENCE TOTALE EN LIGNE

Depuis 2018, la stratégie « 3+1 » est appliquée dans l'ensemble des 9 pays où le groupe est présent. Les clients peuvent désormais réserver un emplacement, souscrire à un abonnement et commander leur Pcard via nos canaux digitaux.

est aujourd'hui disponible dans les 9 pays où Interparking est présent. Elle se décline également dans une version spécifique pour les clients professionnels. Des variantes locales ont également vu le jour : le produit reste le même mais il arbore les couleurs d'une ville ou d'un club de football par exemple.

PCARD : L'EXPÉRIENCE INTERPARKING SE GLISSE DANS LE PORTEFEUILLE

La Pcard est une carte munie d'une puce et d'une bande magnétique qui se présente à l'entrée et à la sortie de nos parkings. La consommation mensuelle est ensuite comptabilisée sur une facture unique envoyée au client. Celui-ci peut opter pour un paiement automatique par domiciliation bancaire ou pour un règlement par virement après réception. La Pcard

Ainsi, depuis 2016, Interparking a décliné sa Pcard+ en Belgique dans des versions spécifiques, selon les principes du co-branding. Brussels Airport propose ainsi une Pcard+ rouge à ses clients. Les supporters du club de football d'Anderlecht, en première division, peuvent pour leur part souscrire à une Pcard mauve, aux couleurs du club.

518 376 clients ont choisi la Pcard en Europe à ce jour.



OUTIL DE GESTION POUR LES CLIENTS B2B

Pour les clients professionnels, la Pcard+ facilite la comptabilité, notamment pour la récupération de la TVA. Elle donne également accès aux bornes de recharge présentes dans nos parkings et à FleetWash, plus vaste réseau de car-wash indépendant. Toutes les dépenses liées à l'utilisation du véhicule sont rassemblées sur une seule et même facture. A la fin du mois, le client professionnel reçoit ainsi un seul document qui répertorie ses dépenses en énergie, de parking et de car-wash. En outre, depuis que nous proposons le « split billing », l'employeur peut opérer une distinction entre les dépenses professionnelles et privées.

TRANSPORT MULTIMODAL

La Pcard+ donne non seulement accès à nos parkings à un tarif avantageux, mais permet également d'accéder aux réseaux de transport en commun de nos partenaires. Voiture, tram, bus, metro, train, vélo partagé, etc. : les usagers combinent aujourd'hui plusieurs modes de déplacement pour parcourir nos villes. A Berlin, le mode de réservation en ligne baptisé « E-Park & Rail » permet de réserver un emplacement de parking à Berlin Südkreuz au moment de l'achat des billets de train. A Amsterdam, grâce au service « Park & Bike », nos clients peuvent réserver un vélo à un tarif avantageux pour sillonner les rues de la ville.

RECONNAISSANCE DES PLAQUES

La technologie de reconnaissance des plaques d'immatriculation simplifie l'accès à nos parkings. La durée du stationnement est immédiatement comptabilisée sur le compte Pcard+ de l'utilisateur. Avantage : le stationnement devient beaucoup plus fluide. 35 parkings en Belgique en sont désormais équipés.

Pour jumeler leur carte et leur plaque, les clients doivent suivre la procédure sur le site web dédié : www.parkingmadeeasy.be

Une technologie similaire se déploie également pour les utilisateurs de la Pcard+ en Allemagne, en partenariat avec la compagnie de chemins de fer DB Bahn.



▶ DÉCOUVREZ LE LPR EN VIDÉO

MOBILITÉ ÉLECTRIQUE ET VOITURES PARTAGÉES

Le développement des voitures électriques passe par la mise à disposition d'infrastructures adaptées. Chaque année, nous installons de nouvelles bornes de recharge associées à des emplacements réservés pour les véhicules électriques. A ce jour, notre réseau de parkings compte déjà plus de 965 bornes de recharge : les clients qui paient le chargement avec leur Pcard+ bénéficient même d'un des tarifs les plus attractifs. Aux Pays-Bas, les conducteurs de véhicules peu polluants peuvent en outre profiter d'un tarif réduit sur leur temps de stationnement grâce à la formule ECO Parking disponible à Rotterdam, Den Haag et Haarlem.



ABDESLAM BEN HADDOU, FIT (FIRST INTERVENTION TEAM)

« Après quarante ans de service, j'ai porté plusieurs casquettes au sein d'Interparking. La diversité des tâches et le plaisir du travail accompli m'ont toujours séduits. Le sens de l'accueil et du service sont très présents parmi les différents départements, ce sont ces mêmes valeurs que j'essaie de transmettre aux agents dont j'assure la formation. »



/ **402****PARKINGS ÉQUIPÉS
DE LAMPES LED**/ **15****MINUTES : NOUVELLE
TRANCHE TARIFAIRE DANS
NOS PARKINGS DE BELGIQUE****VÉHICULES PARTAGÉS**

Autre concept novateur : la voiture partagée ou car sharing. Pour les usagers, cette pratique réduit considérablement le coût d'utilisation d'une voiture dans laquelle ils ne parcourent que quelques kilomètres chaque mois. Pour le trafic, les voitures partagées limitent drastiquement l'encombrement sur la voirie, et en particulier libèrent des emplacements de parking

Pour encourager cette forme de mobilité collaborative, Interparking réserve désormais des emplacements partagés au sein de ses parkings. Ceux-ci sont délimités par un traçage au sol jaune, qui les rend plus facilement identifiables. Interparking a d'ailleurs conclu un partenariat avec de nombreux services de « car sharing » tels que ZenCar ou Poppy, en proposant des emplacements gratuits pour ses utilisateurs.

SERVICES PREMIUM

Le parking P1 VIP à Brussels Airport fait office de vitrine pour les services haut de gamme que nous proposons à une clientèle premium. Outre le carwash, les clients qui optent pour le parking P1 VIP peuvent choisir parmi une gamme de services tels que la réparation de leur pare-brise par Carglass ou la livraison d'un panier de produits frais à leur retour de voyage. Un service voiturier est également proposé.

**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 de 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 facilités 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 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 OPTIMISÉ

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 juste, conforme au temps de stationnement réellement consommé. Après une phase de test réussie 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.

En France, Interparking adapte également ses tarifs pour répondre à la demande. Le tarif flexible s'adapte en fonction des plages horaires les plus prisées pour du stationnement de courte durée.

**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 2019, 209 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 Parking 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 2019, Interparking a maintenu la certification CO₂ neutre dans l'ensemble des pays où le groupe opère.

**LES SALLES DE CONTRÔLE :
RÉACTIVITÉ IMMÉDIATE**

Grâce aux control rooms disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, Interparking accompagne ses clients à distance. A 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, rondes qui renforcent le sentiment de sécurité, nettoyage, interventions techniques, etc.

Depuis la salle de contrôle, nos collaborateurs conservent un contact visuel permanent sur la situation dans nos parkings. Ils contrôlent également à distance l'ouverture et la fermeture des portes d'accès. A ce jour, nous disposons de 9 salles de contrôle, en Belgique, en Espagne, en Allemagne, aux Pays-Bas, en Autriche, en Italie, en Pologne et en France.

**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 : 28 300 fans en Allemagne, 17 000 fans en Belgique, 7 500 fans aux Pays-Bas, 7 800 fans en Espagne, 4 800 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 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.

