

# Rentabiliser le stationnement hôtelier grâce à une plateforme de gestion centralisée



# 1 En bref

## Contexte

Crystal Lodge est un hôtel situé à Whistler, en Colombie-Britannique, au cœur de l'une des destinations de ski les plus fréquentées d'Amérique du Nord. La demande saisonnière et la forte rotation des clients mettent souvent les opérations de stationnement et le service voiturier à rude épreuve. Le voiturier y occupe un rôle clé, puisqu'il représente à la fois le premier accueil à l'arrivée et la dernière impression laissée au départ.

Malgré des standards de service élevés, la gestion du stationnement de l'hôtel reposait principalement sur des processus manuels. Les équipes disposaient d'une visibilité limitée sur l'occupation en temps réel et la localisation des véhicules dépendait largement de l'expérience du personnel. Lors des périodes de pointe, cela entraînait de la congestion et des délais imprévisibles.

## Les constats

- Visibilité limitée sur l'occupation réelle du stationnement
- Localisation des véhicules reposant sur des recherches manuelles
- Congestion lors des périodes de pointe (check-in, check-out, événements)
- Stationnement perçu comme un point de friction dans l'expérience client

Pour répondre à ces enjeux, Crystal Lodge a choisi Spatium comme colonne vertébrale de son stationnement intelligent. La plateforme centralise la détection, le guidage et l'exploitation des données, transformant le parking en un actif stratégique pleinement intégré aux opérations hôtelières.

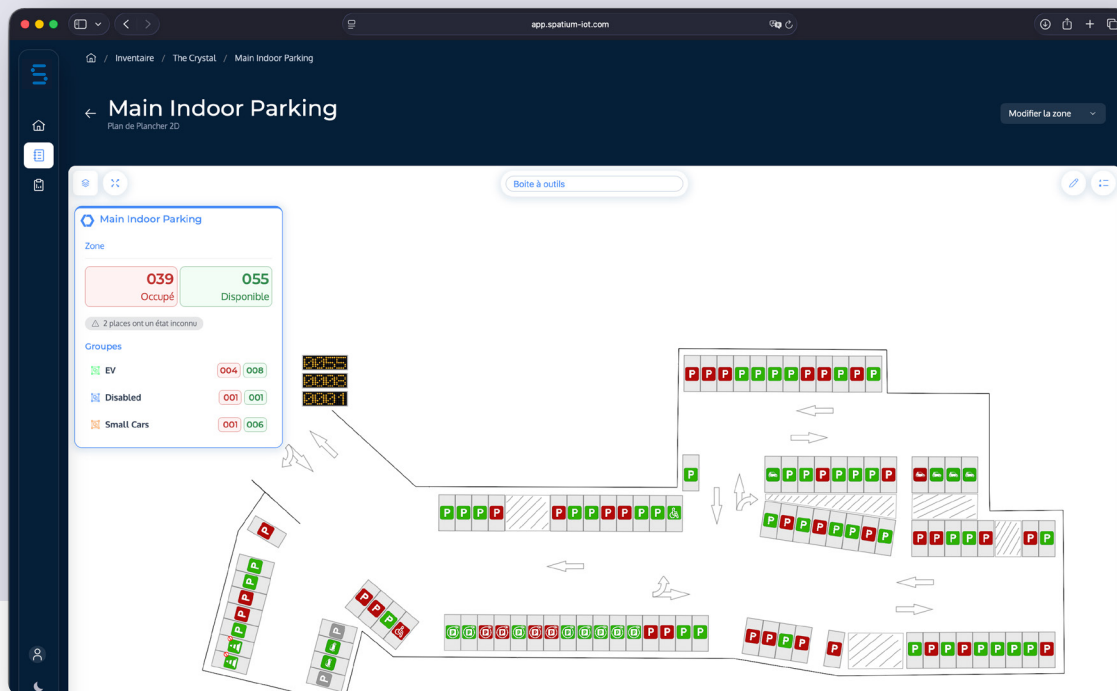
## Enjeux clés

Le projet visait à aligner la gestion du stationnement avec les standards d'excellence de l'hôtel, tout en améliorant la performance opérationnelle du service voiturier.

- Améliorer l'expérience client dès l'arrivée et jusqu'au départ
- Optimiser l'efficacité du service voiturier
- Exploiter pleinement les capacités de stationnement existantes
- Offrir aux gestionnaires une vision factuelle et en temps réel

## Configuration du stationnement

- 1 niveau intérieur
- 98 places réparties selon 7 types:
  - Véhicules électriques
  - Standard
  - Personnes à mobilité réduite
  - Petits véhicules
  - Grands véhicules
  - Zones de service / travaux
  - Service voiturier



## 2 Partenaires

Pour le projet Crystal Lodge, Spatium centralise et intègre les technologies partenaires déployées sur site. Caméras, guidage et affichage dynamique sont connectés à une seule plateforme, assurant une gestion unifiée et une synchronisation complète des données en temps réel.

### **Milesight**

Caméras de guidage intelligentes

*Milesight*

### **Signal-Tech**

Panneaux dynamiques extérieurs

**Signal-Tech**



## 3 Mise en œuvre

### De la conception au déploiement

Plutôt que de multiplier les systèmes, Crystal Lodge recherchait une approche centralisée capable de relier la détection terrain, le guidage des véhicules et la gestion opérationnelle au sein d'un même environnement.

Spatium a été retenu pour sa capacité à structurer cette approche. Sa conception modulaire et évolutive permet d'intégrer différentes technologies tout en conservant une expérience simple pour les équipes terrain. Le projet s'est articulé autour de trois axes complémentaires : une détection enrichie, un guidage intuitif et une exploitation intelligente des données.



## Caméras de guidage intelligentes

Crystal Lodge a déployé des **caméras de guidage Milesight** capables de **surveiller jusqu'à six places chacune**, assurant une détection fiable et en temps réel tout en limitant l'infrastructure requise.

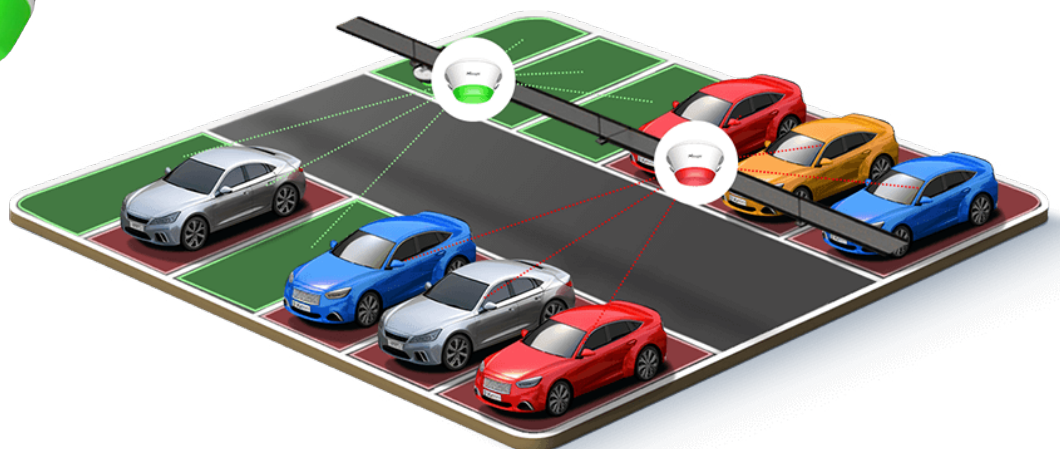
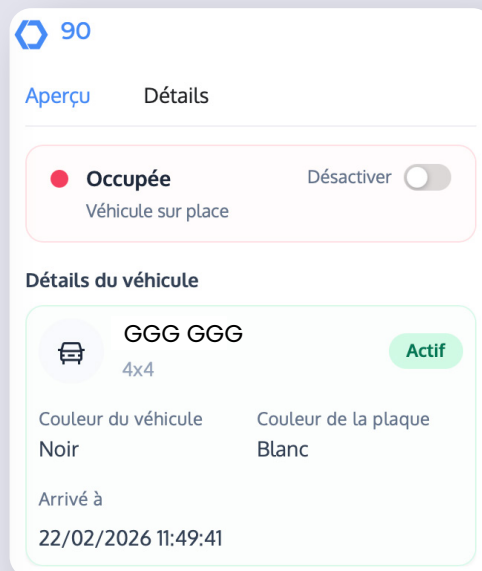
Au-delà de la simple détection d'occupation, la solution permet la **reconnaissance de la plaque d'immatriculation et l'identification du type et de la couleur des véhicules**, ce qui aide les équipes à localiser instantanément une voiture et à réduire significativement les temps de recherche.

Des indicateurs LED intégrés aux caméras complètent le dispositif en affichant la disponibilité des places par zone, ce qui fluidifie la circulation et réduit la congestion. Une lumière verte signale une place disponible, tandis qu'une lumière rouge indique qu'elle est occupée.



### Fonctionnalités clés :

- Détection d'occupation en temps réel
- Reconnaissance avancée des autos (plaques d'immatriculation, type et couleur)
- Orientation rapide vers les bonnes zones de stationnement





## Panneaux dynamiques extérieurs

À l'entrée du stationnement, un **panneau dynamique Signal-Tech** affiche en temps réel le nombre total de places disponibles ainsi que celles réservées aux véhicules électriques et aux personnes à mobilité réduite. Cette information guide efficacement les conducteurs vers les secteurs appropriés dès leur arrivée.

Connectés à Spatium, les panneaux sont automatiquement mis à jour à partir des données de détection des caméras. Cette intégration assure une cohérence complète entre l'affichage extérieur et l'occupation réelle du stationnement.

### Fonctionnalités clés :

- Affichage en temps réel des places disponibles par catégorie
- Synchronisation automatique avec les données de détection
- Orientation des conducteurs dès l'entrée du site

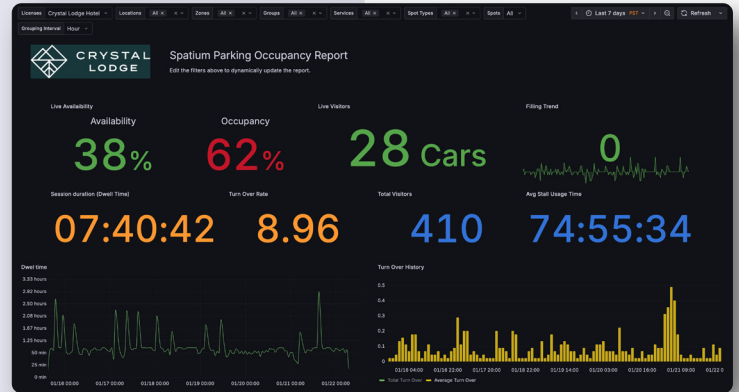
## Plateforme de gestion centralisée

Au cœur de la solution, la plateforme Spatium centralise l'ensemble des données et des opérations liées au stationnement. Accessible via une interface web intuitive, elle offre une visibilité en temps réel sur l'occupation ainsi que des outils avancés destinés au service voiturier et aux gestionnaires.

Spatium devient ainsi le centre de pilotage des opérations de stationnement et du service voiturier.

### Fonctionnalités clés :

- Visualisation en temps réel de l'occupation
- Recherche instantanée des véhicules par plaque d'immatriculation ou par attributs
- Accès à l'historique et aux analyses d'utilisation
- Interface adaptée aussi bien aux équipes terrain qu'aux gestionnaires



## 4 Résultats

### Une meilleure expérience de stationnement

En centralisant l'information et en simplifiant les opérations quotidiennes, la plateforme Spatium a permis à Crystal Lodge d'offrir une expérience de stationnement plus fluide aux clients, tout en facilitant le travail des équipes.

### Pour l'hôtel

Du point de vue de l'établissement, Spatium apporte une maîtrise opérationnelle inédite du stationnement. Les gestionnaires disposent désormais d'une vision factuelle et en temps réel de l'occupation, ce qui facilite la prise de décision et l'optimisation des capacités existantes.

Le temps consacré par le personnel à la gestion du parking est réduit, les usages anormaux sont rapidement identifiés et les incidents sont mieux contrôlés. Le stationnement cesse ainsi d'être un angle mort opérationnel pour devenir un service structuré, fiable et mesurable.

### Pour le service voiturier

Pour le service voiturier, l'impact est immédiat et concret. La localisation instantanée des véhicules élimine les recherches manuelles et réduit fortement la dépendance à l'expérience individuelle des employés. Les départs clients deviennent fluides et prévisibles, même lors des périodes de forte affluence.

Les équipes peuvent absorber les pics d'activité sans augmentation des effectifs, tout en réduisant le stress opérationnel et les erreurs humaines.

## Expérience client (CX)

Avant le projet, l'expérience de départ était souvent marquée par l'incertitude et l'attente. Grâce à Spatium, le service devient fluide, prévisible et cohérent avec le positionnement premium de l'hôtel.

### Avant

- Attente imprévisible
- Stress lors des périodes de pointe
- Perception d'un service désorganisé

### Après

- Véhicule prêt à l'arrivée du client
- Temps d'attente réduit et maîtrisé
- Expérience fluide, premium et différenciante

## Création de valeur et perspectives

En optimisant les opérations du service voiturier, Crystal Lodge crée une valeur mesurable, à la fois opérationnelle et business. La capacité à gérer davantage de véhicules à effectif constant ouvre la voie à une meilleure rentabilité du service.

### Valeur business générée :

- Amélioration de la satisfaction et de la fidélisation client
- Valorisation accrue du service voiturier premium
- Possibilité de tarification différenciée (express, VIP, événements)
- Réduction des coûts indirects liés au temps, aux litiges et à l'image



## 5 Conclusion

Avec Crystal Lodge, Spatium illustre comment un stationnement intelligent peut dépasser sa fonction première pour devenir un outil opérationnel intégré aux opérations hôtelières.

En combinant détection avancée, guidage en temps réel et exploitation des données, la plateforme permet de fluidifier le service voiturier, de réduire les délais d'attente et de rendre les opérations plus prévisibles au quotidien.

Conçue dès le départ comme une plateforme cloud et modulaire, Spatium ne se limite pas aux besoins spécifiques de Crystal Lodge. La solution propose un cadre technologique facilement reproductible, permettant des déploiements cohérents tout en conservant la flexibilité nécessaire pour s'adapter aux réalités de chaque établissement.

Cette approche ouvre la voie à une adoption à plus grande échelle, notamment dans des contextes multi-hôtels ou de groupes hôteliers, et s'adapte à différents formats (urbain, resort ou luxe) au sein d'une plateforme unique pour la gestion du stationnement et du service voiturier.

“ Avant Spatium, la gestion de notre stationnement reposait largement sur des suivis manuels et une supervision réactive. Aujourd'hui, nous nous appuyons sur **des données en temps réel**, un guidage intelligent et une **visibilité complète** sur l'ensemble du stationnement. Nous avons **réduit les temps d'attente, amélioré l'efficacité du service de voiturier et renforcé le contrôle des stationnements non autorisés**. La plateforme Spatium a transformé le stationnement en un véritable actif stratégique pour notre établissement, désormais piloté par les données. ”

— Andrew Weir, Directeur des opérations, Crystal Lodge

