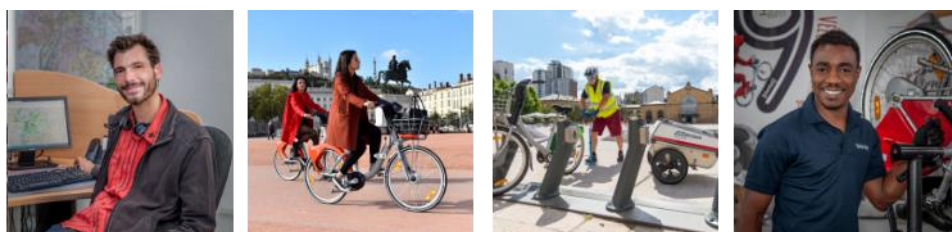


## **Le Centre de Relation Client Cyclocity, Élu Service Client de l'Année 2024\***



Cyclocity, filiale intégrée de JCDecaux dédiée aux systèmes de vélos en libre-service, a reçu pour la cinquième fois le prix « Élu Service Client de l'Année\* » dans la catégorie « Transport individuel de personnes ».

Ce prix 2024, reçu après ceux des éditions 2016, 2017, 2018 et 2023, récompense une fois de plus l'engagement et le professionnalisme des collaborateurs du Service Client de Cyclocity. Cette récompense témoigne également de la mobilisation de toutes les équipes de Cyclocity, incarnant les valeurs de qualité, d'excellence et de réactivité au service des clients des vélos en libre-service en France.

La Direction de la relation client de Cyclocity est née en 2005 avec le lancement de Vélo'v à Lyon, le premier système de VLS à grande échelle en France. Présents dans 9 villes de France, les vélos en libre-service opérés par Cyclocity remportent un vif succès auprès des résidents et visiteurs, et totalisent aujourd'hui 1,3 million de clients réguliers ou occasionnels. Situé en France depuis l'origine, le Service Client traite chaque année plus de 150 000 contacts, avec pour ambition première la satisfaction des clients.

Pendant 8 semaines, le Service Client de Cyclocity a été évalué au moyen de tests de clients mystères répartis entre appels téléphoniques, e-mails, navigation internet et réseaux sociaux, jusqu'à 15 critères portant sur la gestion de la disponibilité, le relationnel et la qualité de la réponse apportée. Avec une note globale de 15,30/20 sur l'ensemble des canaux de contacts, Cyclocity se hisse à la première place du podium dans sa catégorie.

Depuis plusieurs années, une politique d'innovation fondée sur l'écoute active des clients est menée, permettant de faire évoluer les parcours et d'apporter de nouveaux services en phase avec les attentes des clients. Cette démarche est essentielle, alors que pour 94% des Français, la qualité de la relation client d'une entreprise joue sur l'image globale qu'ils en ont et influence à 91% leur décision d'achat ou de ré-achat (source : Observatoire des Services Clients 2022 – BVA pour l'Élection du Service Client de l'Année). Le lancement de nouveaux services tels que la réservation de vélo via une application mobile, un système d'évaluation clients et un programme de récompenses innovant, en sont une parfaite illustration.

**Jean-Charles Decaux, Co-Directeur Général de JCDecaux**, a déclaré : « *Cette année, nos vélos en libre-service fêtent leurs 20 ans. Avec plus de 800 millions de trajets effectués depuis 2003, soit 40 millions de trajets par an en moyenne, le succès des vélos en libre-service de JCDecaux, en France et dans le monde, repose sur l'engagement des équipes du Groupe, qui assurent au quotidien une maintenance rigoureuse de l'ensemble des systèmes et entretiennent une relation humaine privilégiée avec les clients. Ce cinquième prix récompense le travail de nos équipes, qui se mobilisent chaque jour pour apporter un service d'excellence à nos clients, contribuant ainsi à améliorer durablement la qualité de vie en ville.* »

\* Catégorie Transport individuel de personnes – Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr).

### **À propos de JCDecaux**

JCDecaux, N°1 mondial de la communication extérieure, est aujourd'hui présent dans plus de 80 pays et 3 573 villes de plus de 10 000 habitants. Depuis près de 60 ans, les produits de JCDecaux sont considérés comme la référence en matière d'innovation, de qualité, d'esthétique et de fonctionnalité. Grâce au savoir-faire de ses collaborateurs, les services proposés par le Groupe, notamment pour l'entretien et la maintenance, sont reconnus mondialement par les villes, les autorités aéroportuaires et de transports, ainsi que les annonceurs. JCDecaux est aujourd'hui le seul acteur mondial à exercer exclusivement le métier de la communication extérieure et à en développer toutes les activités : mobilier urbain, publicité dans les transports et affichage grand format. A l'heure des villes intelligentes, JCDecaux se positionne pour en être l'un des acteurs majeurs et participe d'ores et déjà à l'émergence d'une ville connectée toujours plus humaine, ouverte et durable. Au contact de plus de 850 millions de personnes quotidiennement et fidèle à sa mission d'améliorer durablement la qualité de vie pour l'ensemble des citoyens, JCDecaux pratique et promeut la communication extérieure responsable et place plus que jamais l'exigence sociale et la qualité environnementale au cœur de ses solutions et de ses métiers. Activement engagé pour la neutralité carbone de la planète, JCDecaux est référencé en matière de performance extra-financière dans les classements CDP (A-), FTSE4Good (3,4/5), MSCI (AA) et classé Platine par EcoVadis.

### **JCDecaux, 20 ans d'engagement au service de la mobilité douce**

Partenaire de confiance des collectivités, JCDecaux met tout son savoir-faire et sa force d'innovation au service des villes et des citoyens pour répondre aux enjeux de la mobilité. Pionnier du vélo en libre-service depuis 20 ans, avec plus de 800 millions de trajets effectués depuis 2003, JCDecaux opère ce service dans 11 pays, avec une présence particulièrement développée en France.

**Contact Presse JCDecaux : Clémentine Prat** – 01 30 79 79 10 – [clementine.prat@jcdecaux.com](mailto:clementine.prat@jcdecaux.com)

Pour plus d'information : [www.jcdecaux.com](http://www.jcdecaux.com)

Retrouvez-nous sur [Twitter](#), [LinkedIn](#), [Facebook](#), [Instagram](#) et [YouTube](#)