

Cyclocity, filiale de JCDecaux, Élu Service Client de l'Année 2016

Communication Extérieure

Afrique du Sud
Algérie
Allemagne
Angola
Arabie Saoudite
Argentine
Australie
Autriche
Azerbaïdjan
Belgique
Botswana
Brésil
Bulgarie
Cameroun
Canada
Chili
Chine
Colombie
Corée
Costa Rica
Croatie
Danemark
Emirats Arabes Unis
Espagne
Estonie
Etats-Unis
Finlande
France
Guatemala
Hongrie
Inde
Irlande
Islande
Israël
Italie
Japon
Kazakhstan
Lesotho
Lettonie
Lituanie
Luxembourg
Madagascar
Malawi
Maurice
Mexique
Mongolie
Mozambique
Namibie
Norvège
Oman
Ouganda
Ouzbékistan
Panama
Pays-Bas
Pérou
Pologne
Portugal
Qatar
République Dominicaine
République Tchèque
Royaume-Uni
Russie
Salvador
Singapour
Slovaquie
Slovénie
Suède
Suisse
Swaziland
Tanzanie
Thaïlande
Turquie
Ukraine
Uruguay
Zambie
Zimbabwe

Paris, le 16 octobre 2015 – JCDecaux SA (Euronext Paris : DEC), numéro un mondial de la communication extérieure et du vélo en libre-service, annonce que la Direction de la relation client de Cyclocity – le service de vélos en libre-service (VLS) de JCDecaux – a été « Élu Service Client de l'Année 2016 » dans la catégorie « Transport individuel de personnes ».

Ce prix récompense l'engagement et le professionnalisme des 70 collaborateurs qui, au sein de la Direction de la relation client, font vivre au quotidien les valeurs de qualité, d'excellence et de réactivité de Cyclocity et de JCDecaux au service des utilisateurs des vélos en libre-service. Durant 10 semaines, de mai à juillet 2015, 225 tests sur le principe du client mystère ont été menés par appels téléphoniques, e-mails, navigations Internet et sur les réseaux sociaux*.

Les principaux critères distingués portent sur :

- Les compétences relationnelles
- La gestion de la disponibilité
- La qualité des réponses apportées
- Les qualités humaines

La Direction de la relation client de Cyclocity a vu le jour en 2005 avec le lancement de Vélo'v à Lyon, le premier système de VLS en France. Entièrement internalisée et basée en France depuis l'origine, elle s'est depuis perfectionnée afin de maîtriser ce métier nouveau, notamment par le biais du recrutement, de la formation et de l'encadrement. Ouverte 7 jours sur 7, elle traite chaque année plus de 600 000 contacts.

Jean-Charles Decaux, Co-directeur Général de JCDecaux, a déclaré : « *Nous sommes très heureux d'avoir été « Élus Service client de l'année », reflet de l'engagement et de la qualité du travail des équipes de la Direction de la relation client de Cyclocity que je tiens à féliciter et à remercier chaleureusement. Cette reconnaissance témoigne d'une organisation performante et de l'excellence des prestations délivrées. Notre exigence est le moteur de notre développement, aussi bien vis-à-vis des utilisateurs de nos vélos en libre-service que des villes dont nous sommes les partenaires et avec lesquelles nous construisons des relations durables et de confiance. Cette distinction prouve aussi notre capacité d'adaptation et notre maîtrise de ce métier totalement internalisé et basé en France depuis sa création il y a maintenant 10 ans. Avec plus d'un milliard de kilomètres parcourus en 478 572 800 trajets, le succès des VLS de JCDecaux, en France et dans le monde, repose sur la qualité de la prestation des équipes du Groupe qui assurent au quotidien, tant une maintenance rigoureuse de l'ensemble des systèmes qu'une relation privilégiée avec les utilisateurs* ».

* Étude Inference Operations – Viséo Conseil – mai à juillet 2015 – Plus d'infos sur : www.esca.fr.

Chiffres clés du Groupe

- Chiffre d'affaires 2014 : 2 813m€, Chiffre d'affaires du premier semestre 2015 : 1 460m€
- JCDecaux est coté sur l'Eurolist d'Euronext Paris et fait partie de l'indice Euronext 100
- N°1 mondial du mobilier urbain (491 950 faces publicitaires)
- N°1 mondial de la publicité dans les transports avec plus de 170 aéroports et 279 contrats de transport dans les métros, bus, trains et tramways (379 060 faces publicitaires)
- N°1 européen de l'affichage grand format (180 590 faces publicitaires)
- N°1 de la communication extérieure en Asie-Pacifique (215 350 faces publicitaires)
- N°1 de la communication extérieure en Amérique Latine (51 150 faces publicitaires)
- N°1 de la communication extérieure en Afrique (36 000 faces publicitaires)
- N°1 mondial du vélo en libre-service : pionnier de la mobilité douce
- 1 078 370 faces publicitaires dans plus de 70 pays
- Une présence dans 3 700 villes de plus de 10 000 habitants
- 12 300 collaborateurs

Direction de la Communication : Agathe Albertini

01 30 79 34 99 – agathe.albertini@jcdecaux.com

Relations Investisseurs : Arnaud Courtial

01 30 79 79 93 – arnaud.courtial@jcdecaux.com



JCDecaux SA

Siège Social : 17, rue Soyier - 92200 Neuilly-sur-Seine - France - Tél. : +33 (0)1 30 79 79 79

Royaume-Uni : 991 Great West Road, Brentford - Middlesex TW8 9DN - Tél. : +44 (0) 208 326 7777

www.jcdecaux.com

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 3 234 513,36 euros - 307 570 747 RCS Nanterre - FR 44307570747