

Cyclocity, filiale de JCDecaux, Élu Service Client de l'Année 2018

Communication Extérieure

Afrique du Sud
Algérie
Allemagne
Angola
Arabie Saoudite
Argentine
Australie
Autriche
Azerbaïdjan
Bahreïn
Belgique
Botswana
Brésil
Bulgarie
Cameroun
Canada
Chili
Chine
Colombie
Corée
Costa Rica
Croatie
Danemark
Emirats Arabes Unis
Espagne
Estonie
Etats-Unis
Finlande
France
Guatemala
Honduras
Hongrie
Inde
Irlande
Islande
Israël
Italie
Japon
Kazakhstan
Lesotho
Lettonie
Lituanie
Luxembourg
Madagascar
Malawi
Maurice
Mexique
Mongolie
Mozambique
Namibie
Nicaragua
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 20 octobre 2017 - Cyclocity, le service de vélo en libre-service (VLS) de JCDecaux, a reçu pour la troisième année consécutive le prix « Élu Service Client de l'Année 2018 »* dans la catégorie « Transport individuel de personnes ».

Ce prix récompense l'engagement et le professionnalisme des 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 en France. Durant 10 semaines, de mai à juillet 2017, 215 tests sur le principe du client mystère ont été menés par appels téléphoniques, e-mails, navigations Internet et sur les réseaux sociaux.

Le Centre de relation client de Cyclocity, premier à avoir été primé trois années de suite dans la catégorie « Transport individuel de personnes », s'est particulièrement distingué sur les critères suivants :

- Compétences relationnelles
- Gestion de la disponibilité
- Qualité des réponses apportées
- 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. JCDecaux a alors fait le choix stratégique d'internaliser totalement le service client, de le baser en France, d'investir dans cette activité et de permettre ainsi aux collaboratrices et collaborateurs d'être à la pointe d'un métier en constante évolution. Depuis 2007, son activité est essentiellement dédiée à Vélib'. Disponible 7 jours sur 7, ce service traite chaque année plus de 600 000 contacts.

Jean-Charles Decaux, Co-Directeur Général de JCDecaux, a déclaré : « *Nous sommes très fiers que la qualité du travail des collaborateurs de Cyclocity en charge de la relation client ait été primée à nouveau cette année.*

Avec plus de 627 millions de trajets parcourus depuis leur lancement, 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 une relation privilégiée avec les utilisateurs.

Je tiens à féliciter les équipes de la Direction de la relation client de Cyclocity, qui contribuent à créer une expérience unique du vélo en libre-service par JCDecaux. J'ai une pensée toute particulière pour le travail effectué depuis dix ans auprès des utilisateurs de Vélib' et remercie les équipes de leur engagement sans faille jusqu'à la fin de ce contrat le 31 décembre 2017. »

* Catégorie Transport individuel de personnes – Étude BVA Group – Viséo CI – mai à juillet 2017 – Plus d'infos sur escda.fr.

Chiffres clés de JCDecaux

- *Chiffre d'affaires 2016 : 3 393m€, Chiffre d'affaires du premier semestre 2017 : 1 641m€*
- *JCDecaux est coté sur l'Eurolist d'Euronext Paris et fait partie des indices Euronext 100 et Euronext Family Business*
- *JCDecaux fait partie des indices FTSE4Good et Dow Jones Sustainability Europe*
- *N°1 mondial du mobilier urbain (559 070 faces publicitaires)*
- *N°1 mondial de la publicité dans les transports avec plus de 220 aéroports et 260 contrats de transport dans les métros, bus, trains et tramways (354 680 faces publicitaires)*
- *N°1 européen de l'affichage grand format (169 860 faces publicitaires)*
- *N°1 de la communication extérieure en Europe (721 130 faces publicitaires)*
- *N°1 de la communication extérieure en Asie-Pacifique (219 310 faces publicitaires)*
- *N°1 de la communication extérieure en Amérique Latine (70 680 faces publicitaires)*
- *N°1 de la communication extérieure en Afrique (29 820 faces publicitaires)*
- *N°1 de la communication extérieure au Moyen-Orient (16 230 faces publicitaires)*
- *Leader du vélo en libre-service : pionnier de la mobilité douce*
- *1 117 890 faces publicitaires dans plus de 75 pays*
- *Une présence dans 4 280 villes de plus de 10 000 habitants*
- *Audience quotidienne : plus de 410 millions de personnes*
- *13 030 collaborateurs*

Direction de la Communication : Agathe Albertini

+33 (0) 1 30 79 34 99 – agathe.albertini@jcdecaux.com

Relations Investisseurs : Arnaud Courtial

+33 (0) 1 30 79 79 93 – arnaud.courtial@jcdecaux.com