

## **Le Centre de Relation Client Cyclocity, Élu Service Client de l'Année 2025\***



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

Ce prix 2025, décerné dans la continuité de ceux des éditions 2016, 2017, 2018, 2023 et 2024, 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 de JCDecaux 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, qui fêtera en 2025 ses 20 ans. Les 8 systèmes de vélos en libre-service opérés par Cyclocity en France 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, sur la base de 15 critères portant sur la gestion de la disponibilité, le relationnel et la qualité de la réponse apportée. Avec une note globale de 16,79/20 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 utilisateurs 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 le calcul d'itinéraire, l'enrichissement des statistiques avec l'ajout du CO<sub>2</sub> économisé par trajet et le déploiement de nouvelles générations de vélos mécaniques ou à assistance électrique, en sont une parfaite illustration.

**Jean-Charles Decaux, Président du Directoire et Co-Directeur Général de JCDecaux**, a déclaré : « Avec plus de 830 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 sixième prix récompense le travail de nos équipes, qui se mobilisent chaque jour pour apporter un service d'excellence à nos clients. L'innovation est au cœur de nos systèmes de vélos en libre-service, avec le déploiement des nouveaux vélos électriques à Toulouse en 2024 et Lyon en 2025, contribuant ainsi à améliorer durablement la qualité de vie en ville. »

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

#### **À propos de JCDecaux**

JCDecaux est le N°1 mondial de la communication extérieure, présent dans plus de 80 pays et 3 918 villes de plus de 10 000 habitants, et en développe toutes les activités : mobilier urbain, publicité dans les transports et affichage grand format. Depuis 60 ans, les produits de JCDecaux sont considérés comme la référence en matière d'innovation, de qualité, d'esthétique et de fonctionnalité. 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. 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. Dans le cadre de sa feuille de route RSE 2030, JCDecaux a formalisé une Stratégie Climat ambitieuse alignée sur les objectifs de l'Accord de Paris en vue d'atteindre le Net Zéro Carbone en 2050. Cette politique découle de la volonté de JCDecaux de participer à l'atténuation du changement climatique à l'échelle mondiale tout en répondant aux ODD (Objectifs de Développement Durables) définis par l'ONU. La trajectoire de réduction carbone Groupe de JCDecaux a été validée par le SBTi et l'entreprise a rejoint l'indice Euronext Paris CAC® SBT 1,5°. JCDecaux est référencé en matière de performance extra-financière dans les classements CDP (Liste A), FTSE4Good (3,8/5), MSCI (AAA), Sustainalytics (13,7) et classé Or par EcoVadis.

#### **JCDecaux, plus de 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 plus de 20 ans, avec plus de 830 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](#)