

Le service client de Vélo'v récompensé

Paris, le 21 octobre 2015 – JCDecaux SA (Euronext Paris : DEC), numéro un mondial de la communication extérieure et du vélo en libre-service, et la Métropole de Lyon annoncent que la Direction de la relation client de Cyclocity, filiale de JCDecaux, a été élue « 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 de Cyclocity en France, œuvrent au quotidien pour donner entière satisfaction aux utilisateurs de Velo'v.

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 de qualité retenus lors de ces tests concernent :

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

Lancé en 2005 à Lyon et Villeurbanne, Vélo'v remporte depuis son lancement un vif succès, et compte aujourd'hui 62 000 abonnés et 23500 locations chaque jour. Ce succès repose sur la qualité de la prestation des équipes de JCDecaux qui assurent au quotidien, tant une maintenance rigoureuse de l'ensemble des systèmes qu'une relation privilégiée avec les utilisateurs. Véritable complément aux transports en commun, Vélo'v se révèle un moyen d'améliorer la qualité de vie en ville et d'optimiser les déplacements en adéquation avec les préoccupations environnementales et de santé publique actuelles.

Gilles Vesco, Conseiller délégué à la Métropole de Lyon, en charge des nouvelles mobilités se félicite de cette distinction « *qui montre une fois encore combien nous avons raison en 2005 de parier sur Velo'v. Alors que nous venons de fêter, il y a quelques mois, son 10^{ème} anniversaire de façon très festive et conviviale, que nous dépassions, il y a moins d'un mois, le record de location de Velo'v avec 45 271 locations en une journée, c'est aujourd'hui une nouvelle belle étape pour Velo'v avec la reconnaissance de la qualité de son service client. C'est une belle réussite pour JCDecaux mais aussi pour Lyon et la Métropole de Lyon de voir que ce qui était au départ un pari sur l'innovation est aujourd'hui devenu une évidence* ».

Pascal Chopin, Directeur régional de JCDecaux, précise: « *Nous sommes très heureux d'avoir été « Élu Service Client de l'Année », reflet de l'engagement et de la qualité du travail des équipes de la Direction de la relation clients au service des utilisateurs de Vélo'v. 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 de la Métropole de Lyon dont nous sommes partenaires et avec qui nous construisons une relation durable 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* ».

*Catégorie Transport individuel de personnes – Étude Inference Operations – Viséo Conseil – mai à juillet 2015 – Plus d'infos sur : www.esdda.fr.

Contacts presse

JCDecaux: Agathe Albertini / 01 30 79 34 99 / agathe.albertini@jcdecaux.com

Métropole de Lyon : Natacha Hirth / 04 26 99 39 51 / nhirth@grandlyon.com