

Cyclocity, filiale de JCDecaux, Élu Service Client de l'Année 2017

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 14 octobre 2016 - 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 élue « Service Client de l'Année 2017* » 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 2016, 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, Président du Directoire et Co-Directeur Général de JCDecaux, a déclaré : « *Nous sommes très fiers d'avoir reçu le prix « Élu Service Client de l'Année » pour la deuxième fois consécutive. Cette récompense consacre notre volonté stratégique d'investir dans les hommes pour faire de ce métier une activité à part entière au sein du Groupe. Elle reflète également notre capacité d'adaptation et notre maîtrise de ce métier totalement internalisé et basé en France depuis sa création il y a 10 ans.*

Avec plus de 555 390 000 trajets parcourus depuis leur lancement, 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.

Je tiens ainsi à féliciter et à remercier chaleureusement les équipes de la Direction de la relation client de Cyclocity, dont l'engagement et la qualité de travail contribuent à créer une expérience unique du vélo en libre-service par JCDecaux. »

* Étude Inference Operations – Viséo CI – mai à juillet 2016 – Plus d'infos sur esca.fr.

JCDecaux SA
Siège Social : 17, rue Soyer - 92200 Neuilly-sur-Seine - France - Tél. : +33 (0)1 30 79 79 79
Royaume-Uni : 27 Sale Place - London W2 1YR - Tél. : +44 (0)20 7298 8000
www.jcdecaux.com

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 3 240 205,36 euros - 307 570 747 RCS Nanterre - FR 44307570747

Chiffres clés de JCDecaux

- *Chiffre d'affaires 2015 : 3 208m€, Chiffre d'affaires du premier semestre 2016 : 1 617m€*
- *JCDecaux est coté sur l'Eurolist d'Euronext Paris et fait partie de l'indice Euronext 100*
- *JCDecaux fait partie des indices FTSE4Good et Dow Jones Sustainability Europe*
- *N°1 mondial du mobilier urbain (524 580 faces publicitaires)*
- *N°1 mondial de la publicité dans les transports avec plus de 230 aéroports et 280 contrats de transport dans les métros, bus, trains et tramways (395 770 faces publicitaires)*
- *N°1 européen de l'affichage grand format (177 760 faces publicitaires)*
- *N°1 de la communication extérieure en Europe (731 390 faces publicitaires)*
- *N°1 de la communication extérieure en Asie-Pacifique (236 760 faces publicitaires)*
- *N°1 de la communication extérieure en Amérique Latine (62 860 faces publicitaires)*
- *N°1 de la communication extérieure en Afrique (32 840 faces publicitaires)*
- *N°1 de la communication extérieure au Moyen-Orient (16 280 faces publicitaires)*
- *N°1 mondial du vélo en libre-service : pionnier de la mobilité douce*
- *1 129 410 faces publicitaires dans plus de 75 pays*
- *Une présence dans 4 435 villes de plus de 10 000 habitants*
- *Audience quotidienne : plus de 390 millions de personnes*
- *12 850 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