

Communiqué de presse
Paris, le 22 novembre 2021

Les vélos en libre-service opérés par JCDecaux en France enregistrent un taux moyen de satisfaction de 92%



Vélo'v - Lyon



biclooPlus - Nantes



VéloToulouse - Toulouse



levélo - Marseille

JCDecaux, pionnier de la mobilité douce, opère plus de 11 600 vélos en libre-service répartis sur 1 170 stations dans 43 villes françaises (notamment à Lyon, Nantes, Toulouse, Marseille, Besançon, Nancy ...). Les systèmes de VLS de JCDecaux totalisent plus de 330 millions de locations en France depuis 2005, date de lancement du service Vélo'v à Lyon, et sont plébiscités.

Le vélo occupe une part croissante dans les modes de déplacements urbains. Au cœur des villes, les dispositifs de vélo en libre-service opérés par JCDecaux contribuent au développement des mobilités douces et de l'intermodalité.

La satisfaction des utilisateurs est au rendez-vous comme le montrent les résultats des enquêtes menées récemment à Nantes, Toulouse, Marseille et Lyon*.

Les systèmes de VLS de JCDecaux enregistrent un **taux de satisfaction global de plus de 92%**. Les différentes études réalisées ont notamment permis d'évaluer la satisfaction à l'égard du service, la facilité d'usage, la qualité de maintenance, la régulation, ou encore le niveau de recommandation.

- **Nantes** : le service **bicloo** propose une offre complète avec 1 230 biclooPlus en libre-service, une gamme de vélos en location moyenne et longue durée mécaniques et à assistance électrique sur les 24 communes de Nantes Métropole : monbicloo et des solutions de stationnement : biclooPark. Ce dispositif global, qui s'inscrit dans la politique locale de

mobilités actives, en faveur de la transition énergétique, de la santé et de la qualité de vie, est plébiscité par les utilisateurs. Le service biclooPlus compte **37 105 abonnés** longue durée au 31 octobre 2021, en hausse de 37% par rapport à 2020. **94%** des répondants se disent **satisfaits du service biclooPlus**, qu'ils estiment facile à utiliser, bien entretenu et régulé et qui leur permet de gagner du temps. **98% des abonnés monbicloo** se disent satisfaits du service de location longue durée, qui leur permet notamment de tester un modèle de vélo coûteux avant un éventuel achat. 70% des répondants ont remplacé tout ou partie de leurs trajets en voiture personnelle par des trajets avec monbicloo. Enfin, parmi les utilisateurs du service de stationnement vélo **biclooPark** (accès contrôlé payant) 85% se disent satisfaits. La solution de stationnement sécurisée permet non seulement de protéger son vélo contre le vol, mais aussi **d'encourager les parcours multimodaux**.

- **Toulouse : VéloToulouse** compte plus de 30 000 abonnés longue durée. Chaque vélo est utilisé en moyenne 6 fois par jour en semaine. 94% des répondants indiquent avoir l'intention de se réabonner au terme de leur abonnement et **95% recommanderaient volontiers le service à un proche**.
- **Marseille : levélo**, dans l'étude réalisée en avril dernier, obtient un taux de satisfaction global de 90%, avec une **intention de réabonnement de 96%** des répondants. Ce résultat reflète non seulement une satisfaction d'usage mais aussi la qualité du service client puisque **91% des clients qui y ont eu recours se disent satisfaits** de leur appel. Le service a enregistré 823 000 locations du 1^{er} janvier au 31 octobre 2021.
- **Lyon** : le service **Vélo'v** enregistre un engouement sans précédent, avec des résultats record. Plus de **75 000 abonnés longue durée** au 1^{er} novembre 2021, en hausse de 4,45% par rapport à octobre 2020. Après un record historique de locations enregistré sur le mois de septembre, le service Vélo'v a réalisé le meilleur mois d'octobre de son histoire, avec 1 066 336 locations enregistrées, soit +33% par rapport à octobre 2020. 94% des répondants ont une image positive du service, **98% saluent la facilité d'usage** et 89% se déclarent satisfaits de l'application « Vélo'v officiel ». Afin de renforcer le lien avec les utilisateurs, les équipes du service client viendront à la rencontre de ces derniers en station afin d'échanger et de répondre à leurs questions.

Avec des services étendus et renouvelés (Vélo'v et bicloo en 2018), JCDecaux reste à l'avant-garde de la mobilité active pour accompagner les villes dans l'évolution des schémas de déplacement. A l'écoute des utilisateurs, JCDecaux continue d'imaginer l'avenir du vélo partagé pour enrichir l'expérience des utilisateurs et faciliter leurs déplacements au quotidien.

Jean-Michel Geffroy, Directeur Général Territoires et Institutions de JCDecaux, a déclaré : « *Avec ses systèmes de vélos en libre-service, JCDecaux a contribué dès 2005 à réinventer l'usage du vélo en ville. Partenaire VLS de 54 villes dans 10 pays à travers le monde, JCDecaux les accompagne au quotidien pour relever leurs défis en matière de solutions de déplacement : développer la part modale du vélo, encourager les parcours multimodaux, améliorer durablement la qualité de vie en ville. Les résultats très positifs des études menées soulignent la qualité de nos services de vélo en libre-service et nous encourageant à continuer d'innover au service des citoyens et des collectivités.* »

Anthonin Darbon, Directeur de l'Exploitation VLS France chez JCDecaux, a indiqué « *Nous nous réjouissons des résultats très positifs enregistrés par nos services de mobilité et en particulier nos systèmes de vélos en libre-service à travers la France. La satisfaction des utilisateurs est notre priorité et nous optimisons en permanence nos services pour faciliter leurs déplacements. Facilité d'usage, disponibilité des vélos, entretien et maintenance, interfaces intuitives, qualité et réactivité du service client, autant de savoir-faire propres à JCDecaux et à son expérience unique en tant que pionnier du*

vélo en libre-service. Je tiens à remercier chaleureusement les équipes et salue leur engagement au quotidien sur le terrain, permettant ainsi de faciliter la vie en ville pour nos utilisateurs ».

**bicloo – étude interne réalisée du 22 avril au 31 mai 2021 – 2 070 répondants*

VéloToulouse – étude interne réalisée en décembre 2020 – 4 869 répondants

levélo – étude interne réalisée en avril 2021 – 1 667 répondants

Vélo'v – étude réalisée par l'institut Enov – été 2021 – sur un échantillon de 300 abonnés Vélo'v

A propos de JCDecaux

JCDecaux, N°1 mondial de la communication extérieure, est aujourd'hui présent dans plus de 80 pays et 3 670 villes de plus de 10 000 habitants. Depuis plus de 55 ans, les produits de JCDecaux sont considérés comme la référence en matière d'innovation, de qualité, d'esthétique et de fonctionnalité. Grâce au savoir-faire de ses collaborateurs, les services proposés par le Groupe, notamment pour l'entretien et la maintenance, sont reconnus mondialement par les villes, les autorités aéroportuaires et de transports, ainsi que les annonceurs. JCDecaux est aujourd'hui le seul acteur mondial à exercer exclusivement le métier de la communication extérieure et à en développer toutes les activités : mobilier urbain, publicité dans les transports et affichage grand format. 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.

Pour plus d'information : www.jcdecaux.com.

Retrouvez-nous sur [Twitter](#), [LinkedIn](#), [Facebook](#), [Instagram](#) et [YouTube](#).

Contact presse JCDecaux : Estelle Ardouin – Tél. : 01 30 79 34 48 – estelle.ardouin@jcdecaux.com