

COMMUNIQUÉ DE PRESSE
17 juin 2024

L'enquête annuelle des autopartageurs CITIZ révèle des niveaux de satisfaction record avec 94% d'utilisateurs satisfaits sur 4000 répondants

Citiz, premier réseau national coopératif et pionnier de l'autopartage en France, dévoile aujourd'hui les résultats de son enquête annuelle de satisfaction des utilisateurs. Pour la 5^{ème} année consécutive, le réseau Citiz a recueilli les opinions de ses utilisateurs, avec plus de 4000 réponses dans les différentes villes couvertes par le réseau, offrant un large aperçu des expériences vécues. Cette forte participation témoigne de l'engagement de la communauté des autopartageurs Citiz envers l'amélioration continue du service.

Les principaux résultats de l'enquête soulignent des niveaux de satisfaction exceptionnels parmi les utilisateurs. Outre la satisfaction globale, la disponibilité et qualité du service client ainsi que l'état et la propreté des véhicules sont les atouts majeurs de la réussite de l'autopartage Citiz, et montre ainsi l'impact positif de ses efforts constants pour répondre aux besoins des utilisateurs.

Citiz, ce sont les utilisateurs qui en parlent le mieux :

« Si j'avais dû inventer un système pour utiliser une voiture de temps en temps sans en acheter, je n'aurais jamais rêvé mieux. Vous êtes géniaux. » Utilisateur particulier

« Sincèrement, ce service donne toute satisfaction et mériterait d'être davantage connu du public. Bravo à l'équipe Citiz. » Utilisateur professionnel

Satisfaction globale et taux de recommandation élevés : 94 % des répondants se déclarent satisfaits des services proposés par les opérateurs du réseau Citiz. Un autre point fort à relever : 91 % recommanderaient Citiz à un proche. C'est le fruit d'un travail quotidien des équipes sur le terrain et en agence. Le bon niveau de satisfaction des utilisateurs Citiz prouve qu'il est possible de proposer un service d'autopartage pérenne et qualitatif qui permette d'accompagner la réduction de la dépendance à la voiture personnelle.

Disponibilité et qualité du service client : 93% des utilisateurs interrogés expriment leur satisfaction quant à la réactivité et l'amabilité du service client Citiz ainsi qu'à la qualité des réponses apportées. Les agences sont joignables aux heures de bureau et l'assistance est disponible 24h/24, 7j/7, en amont et en aval de l'utilisation.

État et propreté des véhicules : 86 % des utilisateurs interrogés se déclarent satisfaits de l'état général des véhicules et 84 % de leur propreté. Une reconnaissance du travail quotidien des équipes techniques du réseau qui veillent à l'entretien de la flotte et interviennent lorsqu'une anomalie est signalée. Grâce à cette implication, Citiz obtient de bons résultats sur un sujet pourtant délicat dans le domaine de l'autopartage. En effet, les véhicules Citiz sont récents, entretenus et répondent aux normes des zones à faible émission.

Un service de proximité déployé à l'échelle nationale : Le Réseau Citiz est un réseau national coopératif, regroupant 15 opérateurs indépendants sur tout le territoire. Citiz connaît depuis plusieurs années une croissance constante et se déploie aujourd'hui dans 220 villes, proposant 2500 véhicules en autopartage de courte ou longue durée. Sur les 12 derniers mois, le réseau a poursuivi son développement dans 40 nouvelles communes. Au total, ce sont près de 150 professionnels du réseau Citiz qui œuvrent au quotidien sur le territoire français. Le réseau Citiz permet ainsi de remplacer environ 20000 véhicules particuliers et de réduire les émissions de CO2 d'environ 30000 tonnes par an (Source enquête ENA Ademe 6t).

« Nous sommes ravis de partager les résultats de cette enquête. Ces données nous aideront à mieux comprendre les attentes des autopartageurs et à continuer à améliorer nos services. »

Jean-Baptiste SCHMIDER, Pdg de Citiz.

Contact presse : Marlyn Dufetrelle - 06 70 13 16 91 - marlyn.dufetrelle@lagencerup.fr