

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

#mobilité #autopartage #démotorisation

Lyon, le 18 mai 2021

QUALITÉ ET EFFICACITÉ DES SERVICES D'AUTOPARTAGE CITIZ ET YEA!, EFFETS SIGNIFICATIFS SUR LA DÉMOTORISATION...

... RETOUR SUR LES GRANDS ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES UTILISATEURS DE CES SERVICES

Au mois de mars dernier, LPA a lancé une grande enquête en ligne auprès de ses clients Citiz LPA et Yea! dans l'objectif de toujours mieux connaître leurs attentes et poursuivre l'amélioration constante du service apporté. Notoriété des services d'autopartage, attentes des clients, informations sur la mobilité des usagers mais aussi impact sur la démotorisation des Lyonnais... retour sur cette enquête et les évolutions notables en regard de la dernière enquête menée en 2019.

Contextualisation

Citiz c'est l'autopartage dit en boucle avec des stations. Un service d'une centaine de véhicules de différentes catégories (de la taille S au XXL) qu'il est possible de louer pour 1h ou 2... jusqu'à quelques jours sur simple réservation préalable.

Yea! est le service complémentaire qui propose 150 voitures rouges et noires, sans station et sans réservation dans les rues de Lyon et Villeurbanne. Elles sont géolocalisables grâce à l'application mobile Citiz.

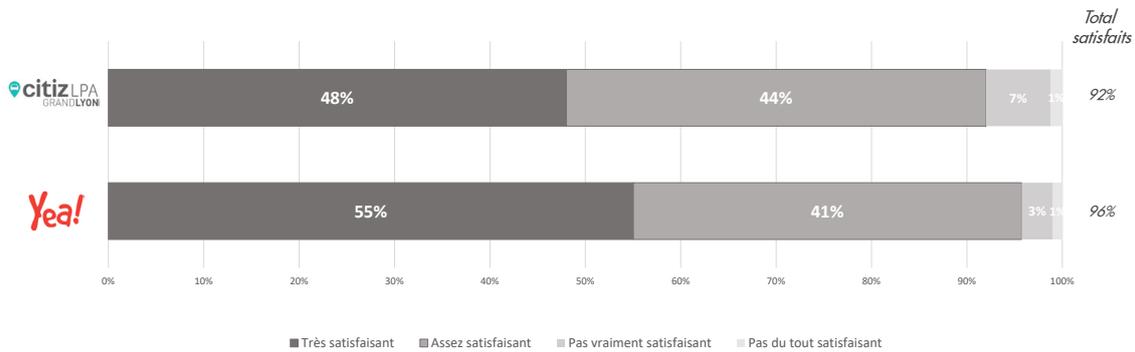
Facile et pratique : un seul contrat pour accéder à deux offres clé en main pour utiliser une voiture juste quand on en a besoin et pour aller partout où l'on veut.

Un service plébiscité et un taux de satisfaction très élevé

96%

Avec un taux de satisfaction global de 96% pour Yea! et 92% pour Citiz (des chiffres stables par rapport à l'enquête de 2019), les deux services d'autopartage gérés par LPA bénéficient d'un regard extrêmement positif de la part de leurs clients.

Si les stations en voirie et la visibilité des véhicules (la robe rouge et noire des Yea!) sont des leviers forts en termes de notoriété, le bouche à oreille et la recommandation par les abonnés eux-mêmes (96% d'entre-eux se déclarent prêts à recommander le service) est en augmentation sur les 2 dernières années (+3%), démontrant ainsi l'attachement des usagers à ces deux marques sur la métropole lyonnaise.



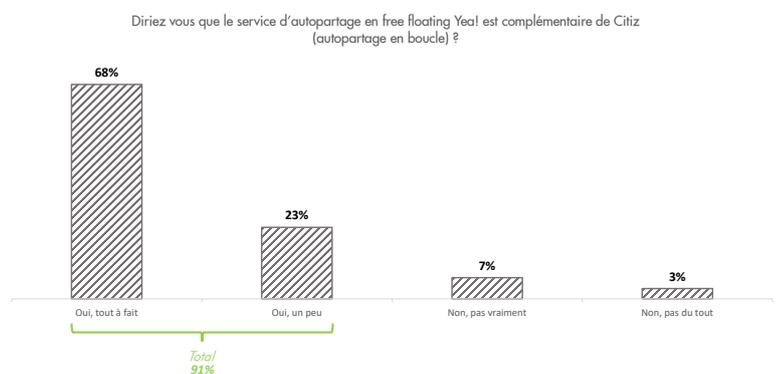
En détail, cette satisfaction est particulièrement forte concernant les moyens proposés pour réserver un véhicule avec, au quotidien, l'utilisation croissante de l'application mobile pour 82% des clients (45% pour le site web et 7% pour le téléphone).



Autres éléments de satisfaction : la facilité des démarches d'inscription (en hausse depuis 2 ans), l'ouverture et la fermeture des Yea! avec l'appli, les délais pour réserver un véhicule Citiz, l'état d'entretien des véhicules ou la facilité de géolocaliser une Yea! dans la rue. Les clients attirent l'attention sur une baisse de la disponibilité des véhicules Citiz et Yea!, ce qui s'explique par les restrictions du service sur la première période de confinement et par le renouvellement de la flotte sur ce premier trimestre.

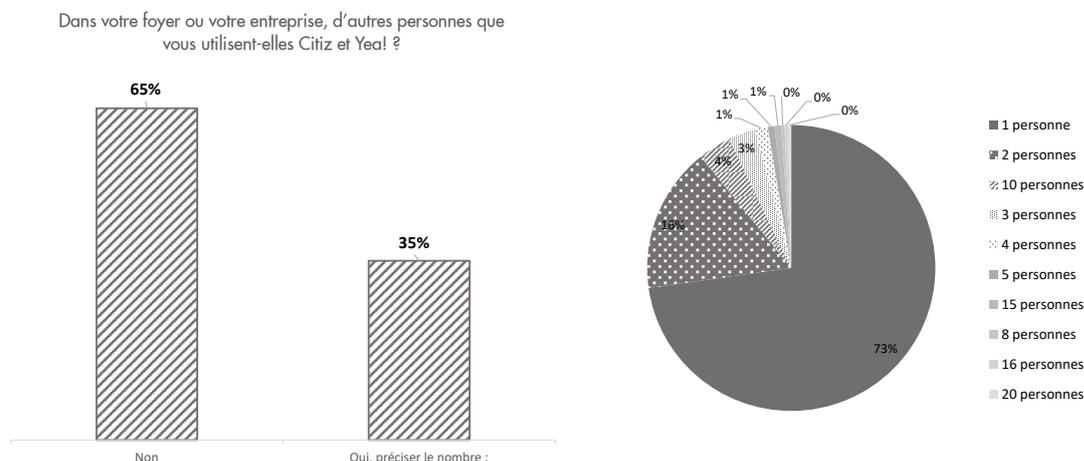
Deux services complémentaires pour des usages et motivations multiples

91% Cette étude montre une fois de plus que les services Citiz (autopartage en boucle) et Yea! (autopartage en free floating) sont jugés complémentaires par 91% de nos clients. Ils sont d'ailleurs un tiers à avoir utilisé les 2 services au cours des 12 derniers mois.



Cette étude montre par ailleurs une évolution du taux d'occupation des véhicules avec une augmentation de la part des utilisations avec 2 personnes au moins dans le véhicule (+6% en 2 ans).

C'est ainsi que les déplacements en Citiz et Yea! s'effectuent en majorité à 2 personnes (41%) contre 35% à 1 personne seulement, 12% à 3 personnes et même 10% à 4 personnes dans le même véhicule. Le taux d'occupation moyen global est proche de 2 personnes par véhicule soit un taux supérieur aux résultats de l'Enquête Ménages réalisée par la Métropole de Lyon (1,2 personne par véhicule). Les services d'autopartage Citiz et Yea! peuvent donc dans ce cas légitimement emprunter les voies réservées sur la M6 - M7.



60% Complémentarité des services (en boucle ou en free floating) et des véhicules (gamme élargie de véhicules pour Citiz, petites citadines pour Yea!), ces deux services d'autopartage répondent à de multiples usages. Si les usages restent identiques d'une étude à l'autre avec des usages loisirs (aller voir famille et amis (60%), aller se balader à l'extérieur de Lyon (52%), transporter des objets encombrants (43%), trois usages sont particulièrement impactés par la crise Covid : faire des achats (en augmentation de 20%) se rendre à des spectacles ou soirées (en baisse de 13%) et les déplacements professionnels (en baisse de 7%). Sur le plan des motivations, la liberté, le comportement écoresponsable et le souhait de faire des économies restent importants ; deux nouvelles motivations sont nouvellement exprimées : ne plus avoir de problème de stationnement (51%) et bénéficier de voitures à proximité (45%).

Des points d'amélioration et des attentes auxquelles LPA entend apporter des réponses

Spontanément, les clients expriment des pistes d'améliorations comme l'élargissement du service avec l'augmentation du nombre de stations Citiz ou du nombre de véhicules par station, l'augmentation du nombre de véhicules Yea! et l'extension de leur zone de dépôt. Les attentes portent aussi sur la facilité d'usage : amélioration de l'ergonomie de l'application et simplification de l'état des lieux ; des points dont LPA et le réseau national Citiz se sont saisis.

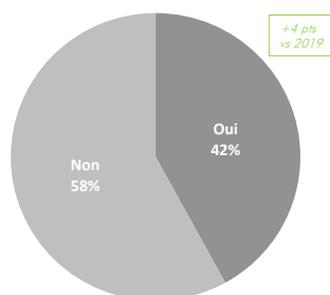
Cette étude révèle également quelques attentes en matière de véhicules : plus de véhicules électriques et de véhicules plus grands comme des ludospaces ou des grands monospaces.

Ces attentes sont prises en compte lors du renouvellement récent de la flotte Citiz : la part des véhicules de catégorie M et L augmente au détriment des catégories S ; des véhicules 7 places font leur apparition et viennent s'ajouter aux deux véhicules 9 places existants.

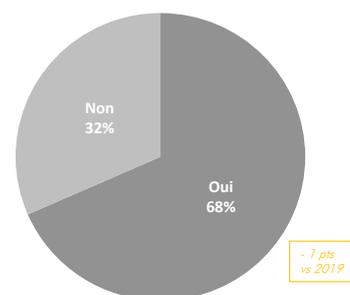
Un levier pour la démotorisation et la multimodalité

4400 L'impact des services Citiz et Yea! sur la démotorisation est important puisque l'étude permet d'estimer que + de 4 400 voitures ont été supprimées ou non acquises chez les clients actuels. C'est ainsi que 42% des répondants ont affirmé que l'usage des services d'autopartage leur avait permis de se séparer de leur voiture (+4% en deux ans). Par ailleurs, cette étude montre que la proportion des clients n'ayant pas de véhicules passait de 40% avant l'inscription à un système d'autopartage à 82% après inscription.

Citiz LPA vous a-t-il permis de vous séparer d'une voiture ?



Citiz LPA vous a-t-il permis de renoncer à l'achat d'une voiture ?



Enfin, autre enseignement, l'autopartage est un levier pour la multimodalité. Les clients déclarent marcher plus, utiliser plus les transports en commun, faire plus de vélo (notamment le vélo électrique en augmentation de 6% en 2 ans)...depuis qu'ils utilisent les services Citiz et Yea! et qu'ils utilisent moins la voiture (personnelle ou location, ou VTC).

Comme le souligne Fabien Bagnon, Président de LPA, « cette étude montre que les services Citiz LPA et Yea! ont trouvé toute leur place dans l'offre de mobilité partagée au sein de la métropole lyonnaise avec une satisfaction très élevée des abonnés. L'autopartage est aussi un levier efficace pour encourager la démotorisation puisque l'on constate avec cette étude que plus de 4000 véhicules ont été supprimés ou non acquis par le biais de ces services. Ce mouvement, nous devons continuer à l'accompagner en répondant notamment aux multiples attentes des clients en termes d'offre, d'extension ou d'amélioration de services »

A PROPOS DE CITIZ LPA

Citiz est un service proposé par LPA. En 2008, LPA reprend la gestion d'un service lancé 5 ans plus tôt par une association, ce qui va permettre son déploiement au niveau de l'agglomération. En 2015, le service devient Citiz LPA, présent sur la grande métropole lyonnaise et Villefranche-sur-Saone. En 2017, il s'étoffe avec Yea! et son offre de voitures en free-floating, sans réservation et sans station. Citiz regroupe désormais 44 stations avec une flotte de 100 véhicules de 5 gabarits différents. Son offre s'adresse aux particuliers comme aux entreprises. Aujourd'hui LPA propose au travers de ces offres d'autopartage Citiz et Yea! plus de 250 véhicules en libre-service.

Ces services sont membres du réseau national Citiz. Ce réseau de coopératives permet la mutualisation des moyens et les utilisations croisées sur l'ensemble du territoire.

CONTACT PRESSE

LPA / Sophie Mercier / 04 72 41 67 32 / sophie.mercier@lpa.fr

Plus2sens / Anne-Sophie Chatain-Masson / 04 37 24 02 58 / anne-sophie@plus2sens.com
