

IDELIS

Enquête de satisfaction IDEcycle – location de vélos toutes durées Juin 2025



INTRODUCTION

Déployé en 2018 avec 150 vélos à assistance électrique, le service de location « toutes durées » proposé par IDEcycle s'est aujourd'hui considérablement développé en proposant, entres autres, plus de 1300 vélos à assistance électrique en location

Depuis près de 7 ans, IDEcycle est devenu un incontournable du vélo dans l'agglomération.

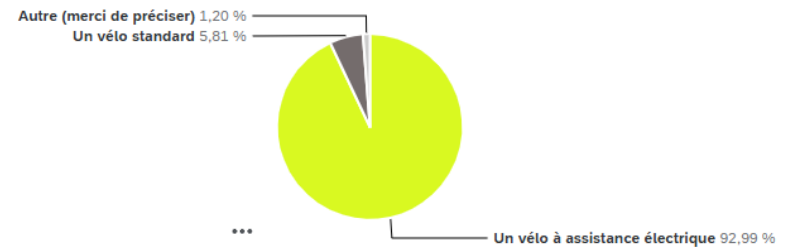
Fort de ce succès, en janvier 2025, une nouvelle agence, plus vaste et plus pratique a été ouverte pour accueillir et servir nos clients dans les meilleures conditions.

Il était important, à l'heure où les mobilités évoluent fortement et où IDEcycle poursuit sa croissance, d'interroger nos clients sur leur expérience et mesurer leur niveau de satisfaction,

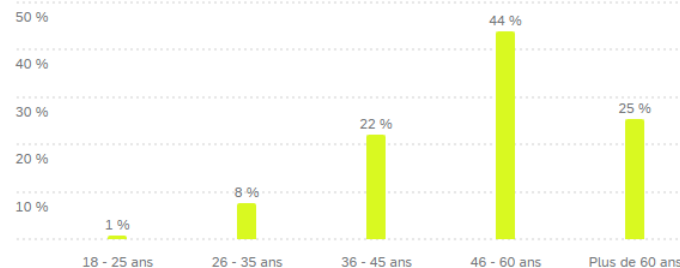
Eléments de méthode

- Enquête anonymisée réalisée par courriel en juin 2025 auprès de **1147 clients**
- Un **taux de réponse de 45%**
- **11 questions** fermées ou semi-ouvertes
- Une question pour mesurer **l'indice de satisfaction global**
- Une question pour **mesurer l'indice de recommandation (NPS)**
- Des questions ouvertes pour **laisser nos clients s'exprimer librement**

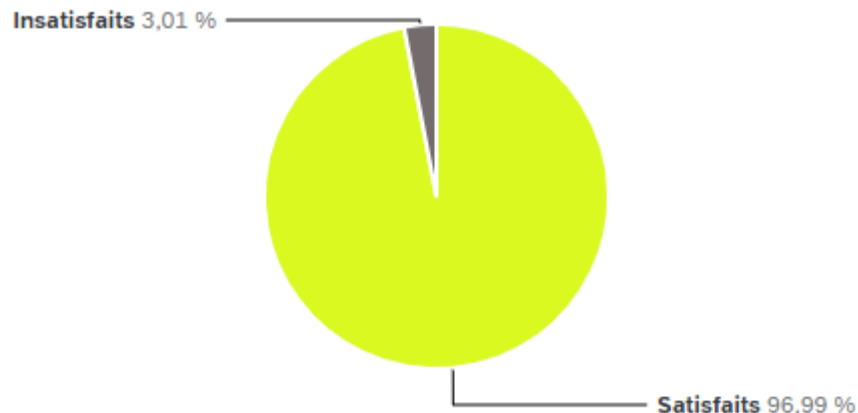
Répartition par type de vélo loué 499



Segmentation par âge 506



RESULTATS



Près de 97 % des client·e·s interrogé·e·s se déclarent satisfait·e·s du vélo à assistance électrique proposé par IDEcycle et Pau Béarn Pyrénées Mobilités.

Pour 45% des client·e·s s'étant déclaré·e·s insatisfait·e·s, le poids du vélo et l'autonomie de la batterie sont considérés comme les principaux points négatifs

8,96

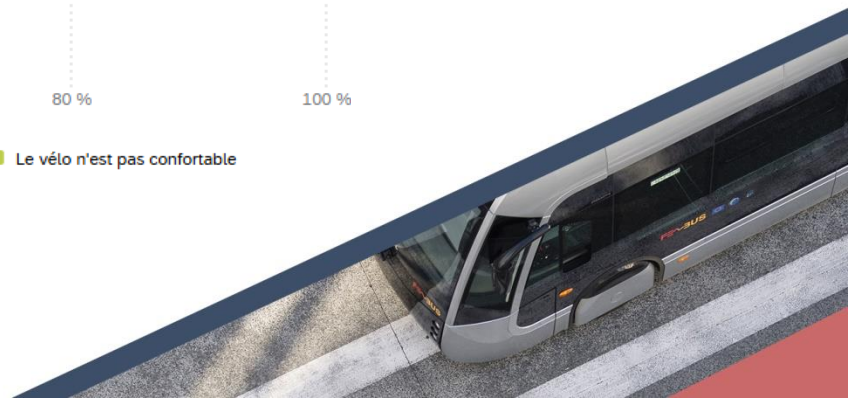
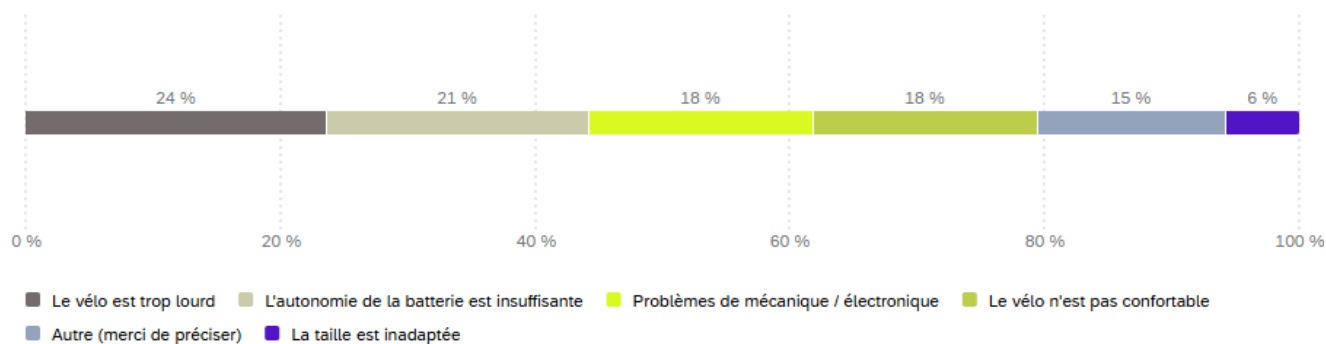


492 réponses

C'est la note sur 10 attribuée à IDEcycle

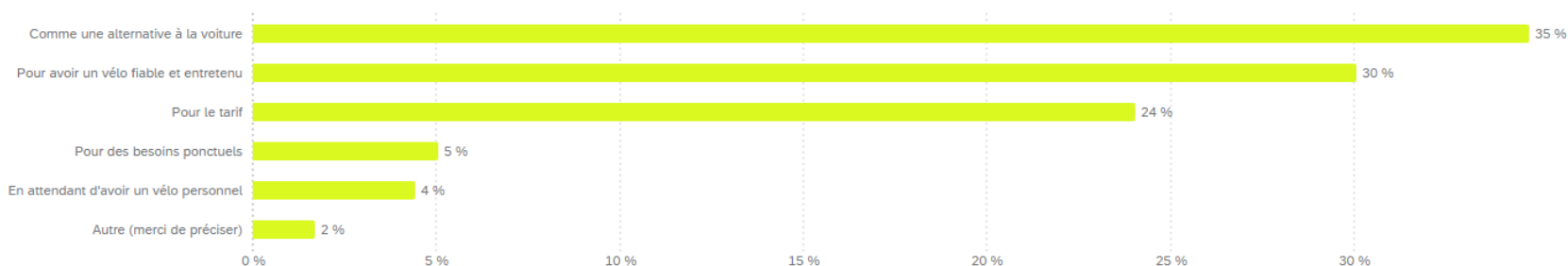
- Merci -

Motifs de mécontentement annoncés par les clients insatisfaits de leur vélo 15



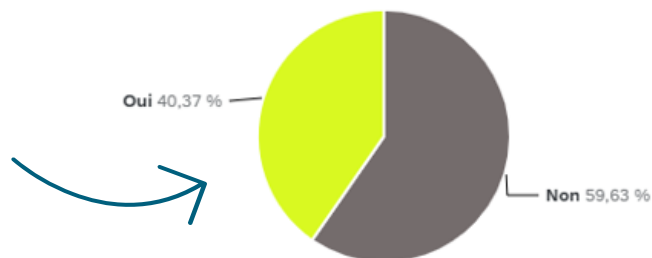
DES CLIENTS CONVAINCUS PAR LE VELO

Raisons ayant incité à la location 498



Plus d'un·e client·e interrogé·e sur 3 a déclaré avoir eu recours aux services d'IDEcycle pour trouver une alternative à la voiture personnelle.

Dans son action quotidienne de promotion des mobilités alternatives, IDELIS et IDEcycle ne peuvent que se réjouir de ce constat. Allant plus loin, **IDEcycle a permis (selon les retours client·e·s) d'éviter l'achat d'un véhicule motorisé pour plus de 4 client·e·s sur 10.**



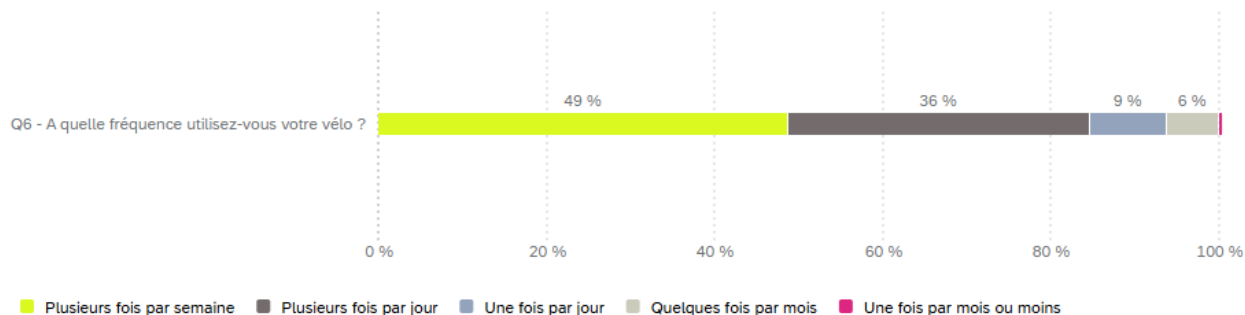
Renoncement à l'achat d'un véhicule motorisé

Répartition par type de vélo loué 499



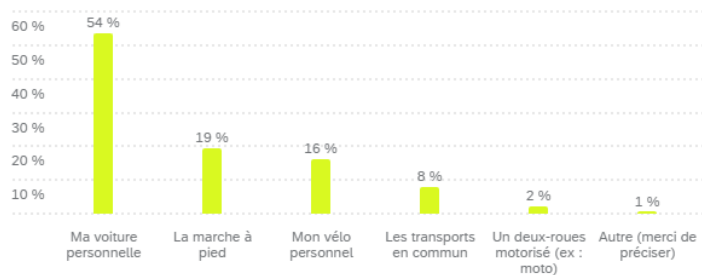
DES CLIENTS CONVAINCUS PAR LE VELO

Fréquence d'utilisation du vélo



94 % des client·e·s interrogé·e·s sont des utilisateur·trice·s régulier·e·s

Modes de transport majoritairement utilisés avant de louer 493



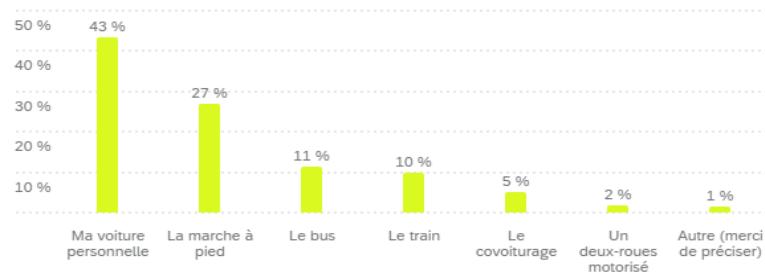
En louant un vélo chez IDEcycle, **l'utilisation de la voiture personnelle a reculé de 11%** permettant ainsi de réduire l'empreinte carbone des déplacements urbains

Un kilomètre réalisé en VAE émet 11g de CO₂ quand le même kilomètre en voiture thermique en émet 218g

Source : ADEME - 2025



Autres moyens de transport utilisés 493

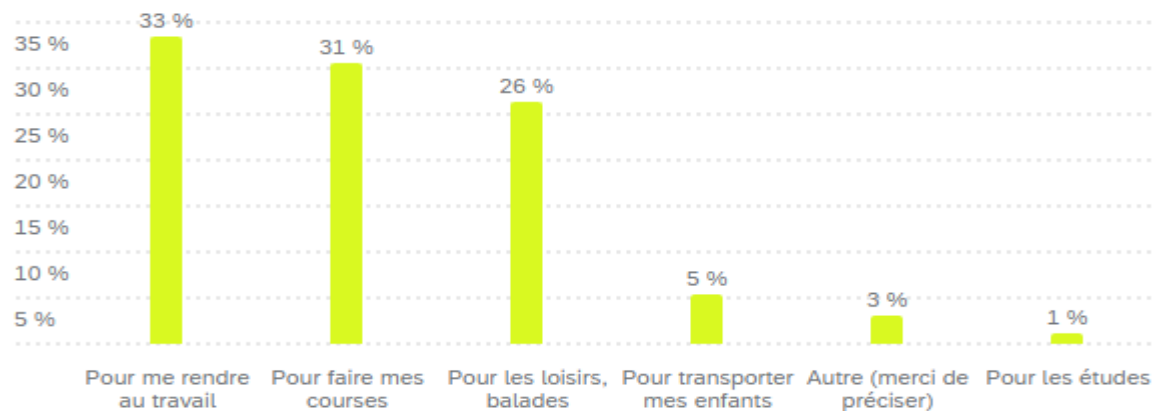


Même si 43 % utilisent encore leur véhicule personnel, **48 % utilisent les transports collectifs ou la marche à pied.**



DES CLIENTS CONVAINCUS PAR LE VELO

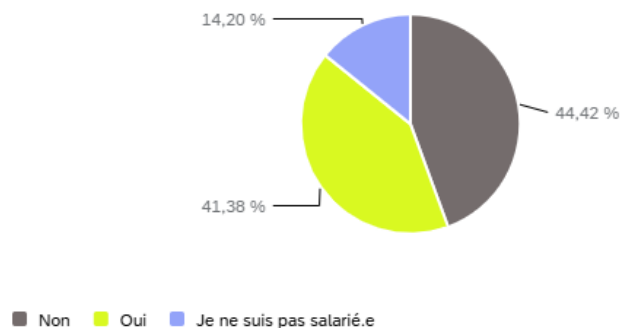
Types de trajets réalisés en vélo 496



Le vélo est devenu aujourd'hui un mode de déplacement à part entière.

70 % des déplacements déclarés ne sont pas consacrés aux loisirs (déplacements pros, courses, transport scolaire...).

Aide employeur à la location 493



Malgré une prise en charge employeur encore faible, les tarifs proposés et la qualité de service concourent à l'attractivité des « vélos IDEcycle ».

Un employeur **peut** prendre en charge les frais de transport personnels de ses salariés lors de leurs trajets domicile-travail s'ils utilisent un moyen de transport alternatif. Cette prise en charge n'est pas obligatoire. Elle prend la forme d'un **forfait mobilités durables** (FMD). Lorsqu'elle est mise en place, elle peut être **exonérée de cotisations sociales**.

Source : service-public.fr



UN NET PROMOTER SCORE EXCELLENT

Le Net Promoter Score (NPS) est aujourd'hui un indicateur incontournable pour mesurer la satisfaction client.

Le NPS ou Net Promoter Score sert à mesurer la propension et la probabilité de recommandation d'une marque, d'un produit ou d'un service par ses clients. Il permet par un simple calcul d'évaluer la satisfaction et la fidélité d'un client à un moment T et de suivre l'évolution du rapport client/marque.

L'objectif est d'obtenir une vision du ressenti de nos clients sur notre marque ou notre offre régulièrement afin de comparer les scores dans le temps. Ces datas permettent de visualiser l'évolution de la qualité de l'expérience client (CX) et de vérifier la bonne santé des relations avec notre clientèle.

Un NPS supérieur à 0 est considéré comme un indice de satisfaction correcte (très bon à 50 et excellent au-delà de 70*). Obtenir un score inférieur à 0, au contraire, signifie que le rapport client/marque n'est pas satisfaisant et qu'il faut engager des moyens pour y remédier

NPS : Indice de recommandation d'IDEcycle



POUR TERMINER, QUELQUES VERBATIMS

Mettre des rétroviseurs et des sièges bébé avec protection pluie

L'équipe IDEcycle est réactive, à l'écoute. Concernant le vélo Un super accueil. La béquille latérale est moins pratique sinon tout est top !

Proposer la vente des vélos après quelques années de location

Service efficace, tarifs abordables et équipe très sympathique !

RAS Avoir davantage de vélos ;)

Venir sur place me dépanner si j'ai une roue crevée, ou une panne à plus de 5 kms de mon domicile. Je suis incapable de ramener mon vélo seule. Merci beaucoup ❤️ ❤️ ❤️ ❤️

Une autonomie de la batterie plus longue

Tout est parfait 🙌!

Prendre plus de temps au début pour expliquer le vélo électrique et surtout par rapport à la sécurité

Poursuivre l'incitation aux municipalités pour la mise en place de plus de pistes cyclables

C'est un super service. Une expérience accessible à tous. Bon le délai d'accès est un peu long mais vraiment l'attente en vaut le coup. Je recommande

Permettre au moins deux vélos électriques par foyer

Continuez ! C'est génial

Je suis complètement satisfait du service, de mon vélo et du personnel

Des vélos avec plus d'autonomie et un prix moindre 😊

Permettre de louer pour une longue durée un vélo cargo!

Franchement tout est parfait, il n'y a rien de mieux à faire

Les vélos sont un peu lourds.

Poursuivre de développer le parc à vélos

RAS: tout est parfait, accueil, ponctualité, réparations, suivi. À tel point qu'on aimerait pouvoir bénéficier d'un 3ème vélo au sein de notre famille.

Super accueil. Équipe très pro

Proposer un service de nettoyage complet avec un forfait supplémentaire avec une fréquence trimestrielle semestrielle ...

Un grand Merci à nos clients !

