

Poissy, 5 octobre 2022, sous embargo jusqu'au 5/10 00.01 heure de Paris

## **CITROËN LANCE « CITROËN CITIZEN SERVICES<sup>®</sup> » : UN NOUVEAU PROGRAMME COMPLET DE SERVICES POUR UNE MOBILITE ZEN ET RESPONSABLE**

- Citroën dévoile « Citroën Citizen Services<sup>®</sup> », un programme fédérateur qui rassemble sous un label unique un ensemble de services visant à offrir une mobilité zen et responsable, en accord avec les enjeux de notre société.
- Cette initiative vient compléter le programme Citroën Advanced Comfort<sup>®</sup> étendant ainsi l'engagement de Citroën au service du bien-être de ses clients au-delà la promesse de confort à bord de ses modèles.
- « Citroën Citizen Services<sup>®</sup> » facilite une expérience globale plus sereine et encourage une mobilité respectueuse et raisonnée, qu'il s'agisse de la façon d'entretenir son véhicule, le conduire, l'assurer, de préparer ses trajets et simplifier ses recharges dans le cas de véhicules électriques.
- Le programme Citroën Citizen Services<sup>®</sup> sera amené à s'enrichir régulièrement de services innovants pensés pour améliorer la vie de tous les clients Citroën et favorisant la recyclabilité et l'usage de pièces recyclables.

Conscient des enjeux actuels de notre société, Citroën veut compléter le confort physique exceptionnel de ses modèles en proposant une expérience automobile globale zen et responsable au travers d'un programme complet de services innovants : « Citroën Citizen Services<sup>®</sup> ».

« Citroën est reconnu pour son programme Citroën Advanced Comfort<sup>®</sup>, qui offre un niveau de confort exceptionnel à bord de ses voitures. Aujourd'hui, nous étendons cette attention à l'ensemble des éléments qui facilitent la possession d'un véhicule thermique ou électrique », explique Laurent Barria, directeur Marketing et Communication de Citroën. « S'inscrivant dans notre volonté de rendre la mobilité plus accessible, plus responsable et plus sereine, « Citizen » est l'engagement de Citroën afin de simplifier la vie de nos clients en leur proposant de nouveaux services et expériences, afin d'accroître leur sentiment de bien-être et s'inscrivant dans une démarche engagée qui se soucie de l'empreinte de la mobilité. »

Avec ce portefeuille étendu de services rassemblés sous le label « Citroën Citizen Services<sup>®</sup> », les clients pourront profiter d'une expérience de leur mobilité à la fois sereine et raisonnée.

## 1. DES SERVICES QUI ACCOMPAGNENT LE CLIENT CITROËN A CHAQUE ETAPE DE LA VIE DE SON VEHICULE

Citroën accompagne ses clients tel un « ange gardien » tout au long de leur parcours d'achat et de vie de leur véhicule grâce à une offre de services complète, qui les tranquillise au quotidien, facilite leurs démarches et renforce la confiance avec la marque en valorisant le conseil, la responsabilité, la sérénité et l'accessibilité.

**Le conseil avec CITROËN ADVISOR, service lancé en 2016, qui permet aux clients d'obtenir une notation sur 5 étoiles et des avis de consommateurs authentifiés, en toute transparence et à toutes les étapes de leur parcours. A ce jour, plus de 500.000 avis ont déjà été déposés par des clients Citroën dans le monde entier .**

- ADVISOR PRODUIT : dès ses premières recherches sur internet, le client peut consulter les avis et les notations sur l'ensemble des modèles de la gamme Citroën.
- ADVISOR POINT DE VENTE : au moment de l'achat, le client peut consulter les avis sur les concessions et les vendeurs pour choisir le point de vente qui lui correspond le mieux.
- ADVISOR SERVICES : enfin, pendant toute la vie de son véhicule, le client peut consulter les avis des autres clients Citroën sur les ateliers dans lesquels ils ont déposé leur véhicule pour réaliser leurs opérations d'entretien.

**La responsabilité grâce à des services encourageant une conduite apaisée.**

- UNE ASSURANCE ADAPTEE AU MODE DE CONDUITE. Citroën propose aux clients de véhicules dotés d'un boîtier télématique de souscrire à une assurance connectée, développée par Stellantis Insurance, dont les primes peuvent être réduites en fonction des données reçues du véhicule concernant la façon dont il est conduit. Une remise de 10 % est appliquée à la souscription et le propriétaire conservera cette remise pendant toute la durée du contrat. Grâce à une conduite responsable et positive, les clients bénéficient également de remises supplémentaires calculées autour de trois indicateurs de données du véhicule : l'accélération, le freinage et la vitesse. Ces données sont enregistrées pendant les trajets et analysées tous les mois pour définir un score de conduite qui déterminera la réduction supplémentaire dont ils pourront bénéficier sur leur prime d'assurance pour l'année suivante. (Nouveauté 2022)

**La sérénité grâce à des services rassurants pour les déplacements et les opérations d'entretien de sa Citroën.**

- MY CITROËN ASSIST : qui permet de faire appel à l'assistance Citroën 24h sur 24 depuis sa voiture, et d'être localisé par les secours en cas d'urgence, comme par exemple lors du déclenchement d'un airbag.
- ON LINE BOOKING qui permet de prendre facilement un rendez-vous en ligne dans l'atelier de son choix, directement depuis l'application My Citroën.
- Le SERVICE 24/7 qui permet de déposer et récupérer son véhicule à l'heure de son choix grâce à une borne automatique.
- PICK-UP & DELIVERY : un chauffeur Citroën se déplace chez le client pour prendre en charge son véhicule et lui restituer afin de réaliser son entretien.
- VIDEOCHECK, ce service permet en cas d'intervention additionnelle constatée de transmettre au client ayant laissé sa voiture à l'atelier une vidéo explicative et un devis détaillé. Un supplément de transparence et de confiance plébiscité par 95% de nos clients.

- MAINTENANCE E-BOOK, grâce à l'application My Citroën, le client bénéficie d'un carnet d'entretien dématérialisé. Il sera par exemple alerté lorsqu'il est temps de réaliser sa révision ou pourra consulter l'historique d'entretien de son véhicule.
- SERVICE ON WHEELS, un atelier mobile pour intervention sur le lieu choisi par le client, déployé dans certains pays dont l'Inde afin de compléter la couverture de notre réseau d'ateliers

**L'accessibilité dans l'entretien de son véhicule quel que soit son âge.**

- UN ACCES FACILITE A DES PIECES DETACHEES D'ORIGINE ISSUES DE VEHICULES HORS D'USAGE. Ce service sera possible grâce au déploiement d'un site internet dédié sur lequel les clients pourront rechercher et acquérir des pièces dont ils ont besoin et qui leurs seront livrées à domicile. Facile et économique cette solution les encouragera à maintenir leur véhicule en bon état en changeant les pièces défectueuses à moindre coût. Le client pourra bénéficier d'un prix d'achat allant jusqu'à 70% inférieur au prix de la pièce neuve et contribuera ainsi à l'augmentation du taux de recyclage réel en réutilisant des pièces d'occasion. (Nouveauté 2022)

## 2. SERVICES PENSES POUR LA MOBILITE ELECTRIQUE

Acteur engagé de la transition énergétique, Citroën déploie pour ses clients un ensemble de solutions pour appréhender avec simplicité et sans stress une nouvelle manière de se déplacer en électrique, que ce soit dans la préparation de son trajet, l'identification et le paiement des points de recharge, d'avoir ponctuellement accès à une voiture thermique, d'être accompagné dans l'utilisation de son véhicule hybride rechargeable ou de bénéficier de contrats de services dédiés favorisant la recyclabilité.

**La sérénité grâce à des services d'accompagnement dans l'utilisation quotidienne de son véhicule électrique.**

- ACCES AUX SERVICES DE RECHARGES PRIVEE ET PUBLIQUE de Free2Move eSolutions qui aident les clients à trouver les meilleures solutions pour effectuer leur recharge, tant à leur domicile qu'en déplacement. Le client peut ainsi être accompagné dans le choix et l'installation d'un boîtier de recharge mural sur le lieu de son choix après une analyse précise de son besoin, de son installation électrique, et des offres de financement dédiées. Dans ses déplacements, en étant relié au portail de mobilité global Free2Move proposant un accès à 260 000 stations de recharge en Europe, le conducteur pourra rapidement voir les points de recharge disponibles et leurs prix, et déverrouiller le point de recharge à l'arrivée en utilisant l'application eSolutions Charging ou la carte eSolutions.
- LA PLANIFICATION DE TRAJET (TRIP PLANNER), un outil essentiel pour arriver à destination, en toute sérénité, en utilisant l'application My Citroën pour préparer son voyage. L'application indique les stations de recharge les plus pratiques le long du trajet, ainsi que l'heure d'arrivée estimée en fonction de l'état de charge actuel de la voiture et le temps nécessaire pour la recharger en chemin, si nécessaire. Une fois la meilleure option d'itinéraire décidée, elle peut être envoyée directement de l'application à l'interface connectée My Citroën Drive Plus de son ë-C4 ou ë-C4 X, et le voyage peut commencer.

**La possibilité de répondre à des besoins occasionnels spécifiques.**

- PRET PONCTUEL D'UN VEHICULES THERMIQUES. Les possesseurs de ë-C4 en France bénéficient du prêt gracieux d'un véhicule thermique à raison de 7 jours sur la période de garantie de 2 ans, soit par exemple l'équivalent d'un week-end de 3 jours par an, afin de faciliter leur mobilité en cas de besoin ponctuel nécessitant plus de polyvalence, comme lors d'un déplacement occasionnel dans une zone mal couverte en recharge publique. Ce service sera déployé en Europe sur tous les véhicules électriques de la gamme Citroën en 2023. (Nouveauté 2022)

- Les clients d'un véhicule électrique adhérant au contrat de service d'entretien bénéficieront d'un prêt d'une durée d'une semaine par an, gratuitement, durant la durée du contrat. Ils pourront souscrire ultérieurement à une semaine additionnelle, payante.

#### **La responsabilité dans l'entretien de son véhicule électrique.**

- DES CONTRATS DE SERVICES DURABLES ET RESPONSABLES. Citroën offrira aux clients de modèles électriques la possibilité de bénéficier d'un contrat de service, qui inclut l'utilisation de pièces recyclées, ou remanufacturées approuvées par le constructeur, chaque fois que cela sera possible. Une démarche pour maximiser la réutilisation des pièces et réduire ainsi l'empreinte carbone lié à l'entretien des véhicules. (Nouveauté 2022)

#### **L'optimisation dans la conduite et l'utilisation d'un modèle hybride rechargeable.**

- PHEV PLUG-IN REMINDER aide à tirer le meilleur parti de l'utilisation de son modèle hybride rechargeable en invitant le client à recharger sa batterie lorsqu'il ne le fait pas suffisamment. Le véhicule analyse les comportements d'usage et, si besoin, émet une notification sur l'écran central au bout de cinq jours et dix trajets effectués sans recharge.
- PHEV CONNECT, un service proposé aux clients professionnels, gratuit la première année, qui permet aux gestionnaires de flottes de réduire la consommation et les émissions en analysant les comportements d'usage et de recharge des utilisateurs, afin de les inciter et les accompagner dans une démarche d'utilisation plus efficace de leur véhicule hybride rechargeable.
- PHEV REWARD PROGRAMME. Il permettra à chaque client d'un modèle hybride rechargeable de collecter des points à chaque fois qu'il recharge son véhicule. Ces points lui permettront de s'offrir des recharges publiques gratuites ou des bons pour des trajets en train. (Lancement en 2023)

« Avec « Citroën Citizen Services® », nous transformons l'expérience de nos clients en leur offrant une attention toute particulière faite de sérénité, la marque de fabrique de Citroën », déclare Laurent Barria. « Bien que la gamme de services « Citizen » soit déjà étendue, ce n'est que le début de l'histoire. S'inscrivant en cohérence avec la mission du groupe Stellantis d'offrir une mobilité sûre et responsable, Citroën continuera de proposer sur l'ensemble de sa gamme des nouveaux services de mobilité encore plus accessibles, innovants et durables, conçus pour améliorer notre vie à tous. »

## **Citroën**

Depuis 1919, Citroën crée des automobiles, des technologies et des solutions de mobilité pour répondre aux évolutions de la société. Audacieuse et innovante, Citroën place la sérénité et le bien-être au coeur de son expérience client et propose une large gamme de modèles, du singulier Ami, objet de mobilité électrique pensé pour la ville, jusqu'aux berlines, SUV et véhicules utilitaires, dont la plupart sont disponibles en version électrique ou hybride rechargeable. Marque pionnière dans les services et l'attention portée à ses clients particuliers et professionnels, Citroën est présent dans 101 pays et dispose d'un réseau de 6 200 points de vente et de services dans le monde.

**Pour plus d'informations sur Citroën, visitez le site médias <https://fr-media.citroen.com>**