

Guide de l'utilisateur



citiz

1^{er} réseau coopératif d'autopartage

Bienvenue !

Ce livret vous guidera dans les différentes étapes de votre location, et répondra aux questions que vous pourriez vous poser.

IMPORTANT :



Je fais l'état des lieux et signale tout nouveau dégât.



Si besoin, je prolonge ma réservation via l'appli mobile.



Je ramène la voiture et la mets en charge

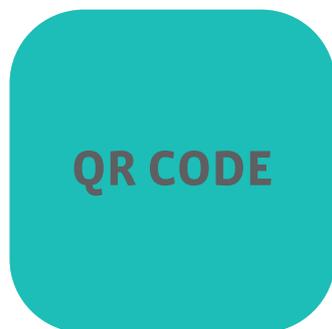


Je rends la voiture dans l'état où je l'ai trouvée et je veille à ne rien oublier.

- I. S'inscrire
- II. Réserver un véhicule
- III. Utiliser un véhicule : parcours de l'utilisateur
- IV. État des lieux : étape primordiale avant le départ
- V. Points de vigilance : restitution sereine
- VI. Accident, panne, vol...
- VII. Conduire un véhicule électrique à boîte automatique



Je découvre le fonctionnement
en vidéo !



LIEN YOUTUBE

citiz

I. S'inscrire

Modalités

I. S'inscrire : modalités

1

Rendez-vous sur le site <https://portail.citiz.fr/webapp/register> ou sur l'application **L'autopartage Citiz** disponible sur tous les stores d'application.



2

Connectez-vous à l'aide des **identifiants** choisis lors de votre inscription.

> **Mot de passe oublié ?**

Cliquez sur le lien prévu à cet effet pour réinitialiser votre mot de passe.



3

Choisissez « **Citiz Hauts de France Desvres** », via le menu des communautés ou la carte interactive et cliquez sur « **S'inscrire** ».



4

Cliquez sur la **formule Desvres-Samer** puis sur **Suivant**.

1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7

Choisissez votre abonnement

Offre Découverte Particulier 0€ / mois 40 € à l'inscription 3 mois d'abonnement offert au meilleur tarif puis choisissez votre formule Avec Abonnement (16€/mois) ou Sans Abonnement (0€/mois)	PRO+ Offre PRO+ 0€ / mois 0 € à l'inscription Bénéficiez des frais d'inscription et d'abonnement offerts Offre PRO+ Vous êtes salarié-e d'une structure cliente Citiz	Formule Desvres-Samer Habitants CCDS 0€ / mois 0 € à l'inscription Bénéficiez du tarif spécifique de la CCDS sur Desvres-Samer, sans frais d'inscription et sans abonnement Habitants CCDS Offre réservée aux habitants de la communauté de communes de Desvres-Samer, sur justificatif de domicile
---	---	---

[Retrouvez le détail de nos offres ici](#)

Délai de validation

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une durée minimale initiale de 3 mois à compter de la date de la signature. Votre inscription est soumise à validation par votre agence. Le délai de validation est un à deux jours ouvrés.

Précédent Suivant

I. S'inscrire : modalités

- 5 Renseignez vos informations de profil. **Attention, un scan de votre permis de conduire, d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile vous sont nécessaires pour valider votre profil.** Un temps de 48h (maximum) est nécessaire pour une validation de votre profil par Citiz avant de pouvoir utiliser le service.



- 6 Une fois votre profil validé, vous disposez d'un identifiant et d'un mot de passe vous **permettant de vous connecter à la plateforme.**



Bienvenue chez Citiz !

Vous pouvez dès à présent profiter de notre offre d'autopartage sur la **Communauté de communes de Desvres Samer !**

citiz

II. Réserver un véhicule

II. Réserver un véhicule

1

Rendez-vous sur le site **hauts-de-france.citiz.coop** ou sur l'application **L'autopartage Citiz** disponible sur tous les stores.



2

Connectez-vous à l'aide des **identifiants** choisis lors de votre inscription.
> **Mot de passe oublié ?**
Cliquez sur le lien prévu à cet effet pour réinitialiser votre mot de passe.



Rechercher

3

Pour partir immédiatement et voir les véhicules disponibles autour de vous, cliquez sur **3,2,1... Partez !**

4

Si vous souhaitez rechercher plus précisément, renseignez vos différents critères :

- les dates et heures;
- le lieu : un lieu/station favoris, une adresse ou une station;
- le conducteur (si plusieurs inscrits sur votre contrat).

Choisissez le mode d'affichage des résultats : en liste, sur la carte ou en planning (version web uniquement pour ce dernier).

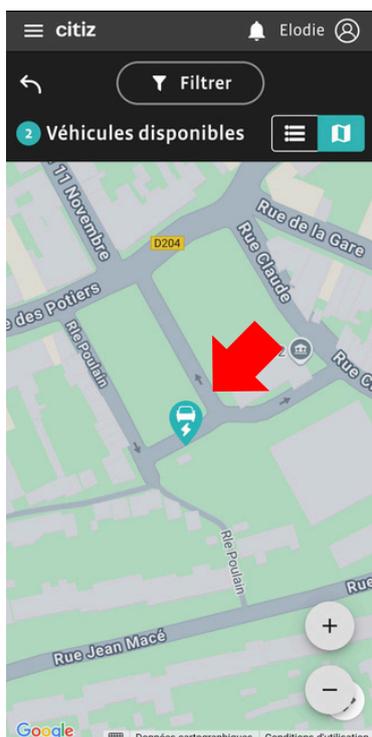
Cliquez sur **Rechercher**.



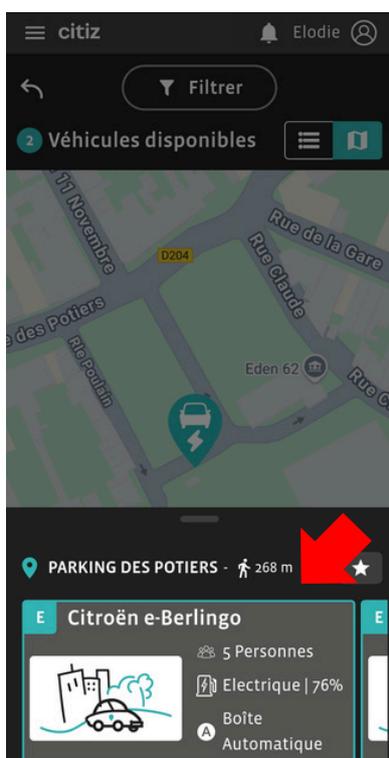
II. Réserver un véhicule

Affichage carte

Sur la carte, cliquez sur une station



et choisissez un véhicule disponible :



Affichage en liste

Dans la liste, choisissez un véhicule disponible :



À tout moment, vous pouvez changer d'affichage liste/carte en cliquant sur l'icône ci-dessous :

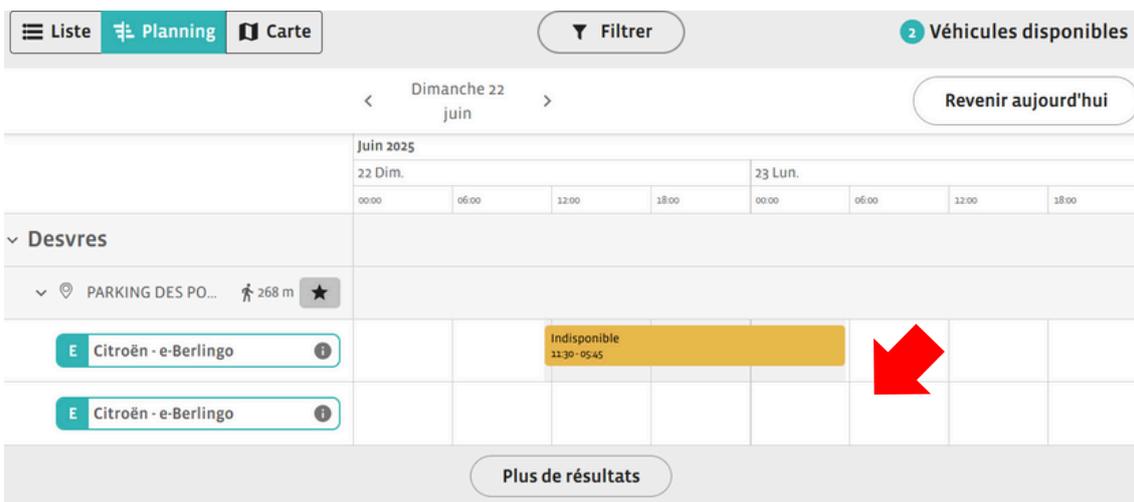


II. Réserver un véhicule

Affichage du planning

Sur le site internet, la réservation est possible via la **vue planning**.

Vous pouvez visualiser la **disponibilité des véhicules** sur plusieurs jours et plusieurs stations en fonction des critères de recherche que vous avez saisis.



Pour faire une réservation, **double-cliquez** ou **cliquer-glissez** dans la zone souhaitée.

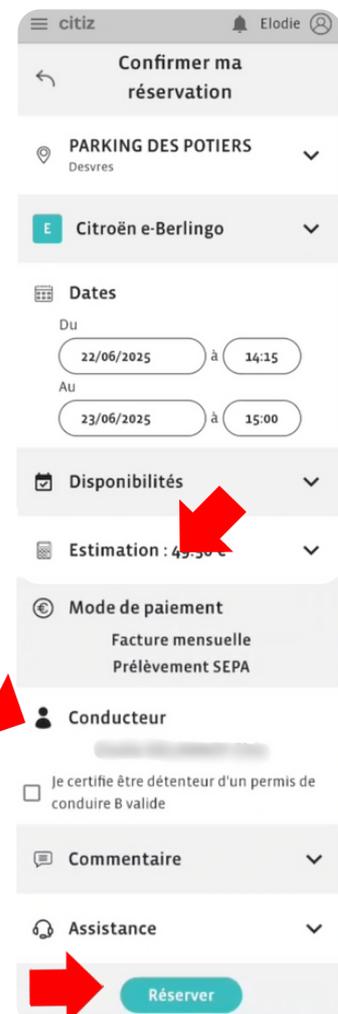
Confirmer la réservation

Le montant prévisionnel de votre location est calculé, une **empreinte bancaire** du montant correspondant sera effectuée sur votre carte bancaire pour **valider la location**.

L'encaissement aura lieu à l'issue de votre location, selon l'usage réellement effectué.

Si votre location excède 5 jours, le montant prévisionnel sera débité. À l'issue de votre location, l'éventuelle différence sera remboursée ou débutée en sus.

Certifiez que le conducteur est détenteur d'un **permis B valide**, puis confirmez votre réservation en cliquant sur **Réserver**.

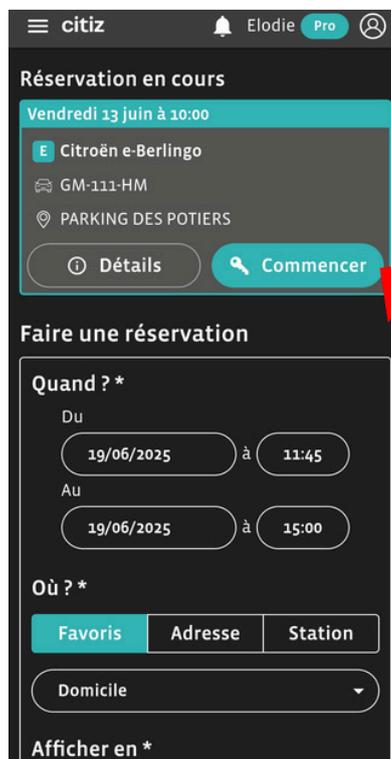


II. Réserver un véhicule

Le détail de votre réservation apparaît sur la page d'accueil de votre espace :



En bas de l'écran d'accueil



En haut de l'écran d'accueil,
1/4h avant la réservation

Vous pouvez :

- modifier votre réservation en cliquant sur **Modifier**. La modification est possible **jusqu'à 2h** avant le début de la réservation.
- ou annuler votre réservation en cliquant sur **Détails**.



III. Utiliser un véhicule

parcours de l'utilisateur

III. Utiliser un véhicule : parcours de l'utilisateur

Je récupère mon véhicule

- 1 Je déverrouille les portes du véhicule via l'application ou en posant un badge **Citiz** sur le lecteur de carte situé sur le pare-brise côté conducteur (ce badge peut être envoyé par voie postale).



- 2 J'inspecte l'état **extérieur** et **intérieur** du véhicule, et le renseigne sur l'application **Citiz** ou en appelant le **03 20 740 740** pour signaler un nouveau dégât.

J'évalue la propreté du véhicule.

Attention : il est nécessaire d'aller jusqu'au bout de la procédure d'état des lieux sur l'application pour démarrer le véhicule.

C'est une **étape primordiale** : consultez la **section 4** pour les modalités de l'**état des lieux**.



III. Utiliser un véhicule : parcours de l'utilisateur

- 3 Je récupère la clé du véhicule dans le support noir situé dans la boîte à gants et je peux disposer du véhicule durant le créneau que j'ai réservé.
- 4 Je passe le badge sur la borne électrique. Je débranche le câble côté station, puis côté voiture, et je range le câble dans le coffre.



1. Je récupère la clé dans la boîte à gants



2. Je débranche côté station



3. Je débranche côté voiture



4. Je range le câble dans le coffre



5. J'utilise le véhicule !

Pour connaître les spécificités de conduite de ce véhicule, consultez la section 7.
Pour savoir comment réagir en cas de panne ou d'accident, consultez la section 6.

Le véhicule a une autonomie d'environ 300 km, vous êtes responsable de sa charge au cours de votre créneau de réservation si vous dépassez cette autonomie.
Seule la charge sur la station d'autopartage est comprise dans vos frais de réservation.

III. Utiliser un véhicule : parcours de l'utilisateur

Je restitue mon véhicule

- 1 À mon retour, je gare la voiture sur son emplacement d'origine et je m'assure que le véhicule est **dans le même état que quand je l'ai emprunté** (si ce n'est pas le cas, merci de vous rapprocher de **Citiz au 03 20 740 740**).

- 2 Je mets mon véhicule à recharger. Pour cela, je sors le câble de recharge du coffre du véhicule. Je branche le câble côté voiture, j'active la charge en passant le badge « **TOO ELECTRIC** » (disponible dans le rangement de la boîte à gants) sur la borne électrique puis je branche le câble côté borne électrique (la borne clignote bleu).



1. Je ramène la voiture à la station



2. Je récupère le badge TOO ELECTRIC dans la boîte à gants



3. Je récupère le câble dans le coffre



4. Je le branche sur la voiture



5. Je passe le badge sur la borne



6. Je le branche côté station

III. Utiliser un véhicule : parcours de l'utilisateur

Je restitue mon véhicule

- 3 Je mets fin à ma location sur l'application et je dépose la clé du véhicule et dans le rangement présent dans la boîte à gants ainsi que le badge « TOO ELECTRIC ».
- 4 Je ferme les portes via l'application (ou avec le badge en le passant sur lecteur de carte situé sur le parebrise côté conducteur) et je m'assure que le véhicule soit bien en charge et que les portes soient bien verrouillées .



1. Je dépose la clé et le badge dans le rangement de la boîte à gants



2. Je verrouille le véhicule



III. Utiliser un véhicule : parcours de l'utilisateur

Pendant ma location

Gardez les clés du véhicule avec vous pendant vos arrêts et verrouillez-le avec celles-ci, comme un véhicule lambda.

En cas de besoin, appelez **Citiz** au **03 20 740 740**.

Vous pouvez déclarer un dégât à tout moment au cours de l'utilisation en cliquant sur **Détails** dans la fenêtre de votre réservation en cours.

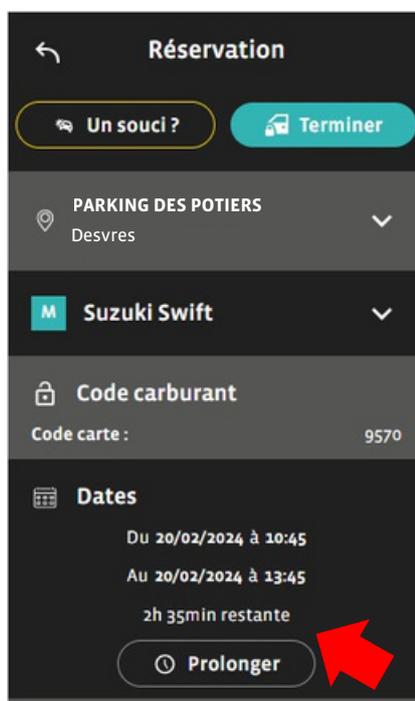
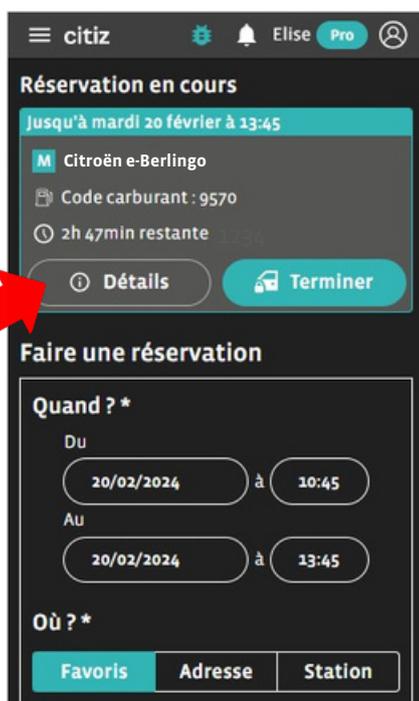
Besoin de prolonger ?

Utilisez votre application mobile ou le site internet pour modifier votre réservation. Si vous n'avez pas accès à votre espace personnel, appelez l'assistance.

Cliquez sur **Détails** dans la fenêtre de votre réservation.

Cliquez sur **Prolonger**.

Choisissez la durée de votre prolongation et cliquez sur **Confirmer**.



Si la prolongation est refusée, il faudra rendre le véhicule à l'heure prévue car cela signifie qu'un autre utilisateur l'a réservé après vous.

IV. État des lieux

étape primordiale
avant le départ

IV. État des lieux : étape primordiale avant le départ

L'état des lieux est obligatoire, au début et à la fin de chaque location.

Un dégât non **signalé avant de démarrer engage votre responsabilité.**

L'état des lieux se fait à l'aide de l'application mobile "l'autopartage Citiz".

Si vous n'avez pas accès à l'application, vous pouvez déclarer un nouveau dégât en appelant le 03 20 740 740.

Aidez-vous des pastilles Vu par **Citiz** : s'il y en a une dans l'application et/ou sur le véhicule à proximité du dégât, celui-ci est déjà connu et ce n'est pas la peine de le signaler.

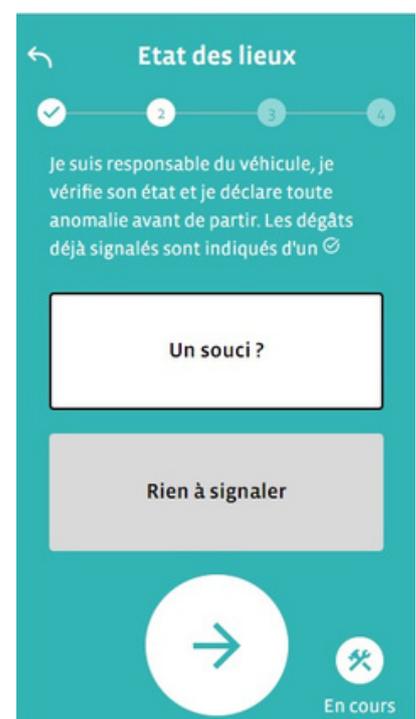
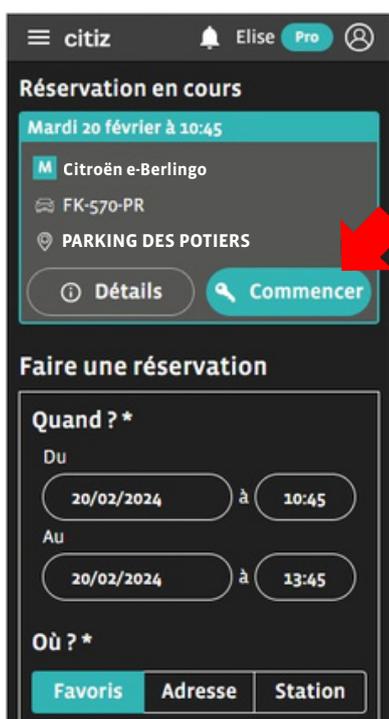


AVEC L'APPLICATION MOBILE :

Cliquez sur **Commencer** dans la fenêtre de votre réservation.

Appuyez longuement sur le cadenas pour ouvrir les portes du véhicule.

Vous pouvez **signaler un souci** (anomalie ou dégât) si besoin, ou cliquer sur **Rien à signaler**.



IV. État des lieux : étape primordiale avant le départ

Sélectionnez le côté du véhicule concerné par un dégât, puis cochez le dégât sur le schéma ; il apparaît d'une croix jaune.

Vous pouvez également signaler une anomalie).

Détaillez le type de dommage et le niveau de gravité.

Vous pouvez ajouter une photo.

Un souci ?

Avant

Je place une croix à l'emplacement du dommage constaté. Les dégâts déjà signalés sont indiqués.

Vu par Citiz En cours Nouveau

En cours

Vous pouvez ajouter un commentaire.

Type de dégât

Enfoncement

< 2cm

Entre 2 et 10cm

> 10cm

Visualisation du récapitulatif de votre déclaration.

Une photo ?

Je complète ma déclaration avec une photo du véhicule

En cours

Vous pouvez déclarer un autre souci ou continuer en cliquant sur **Rien d'autre à déclarer**.

Une précision ?

Capot enfoncé

En cours

Récapitulatif

Enfoncement - Avant

Mon commentaire

Capot enfoncé

Etat des lieux

Je suis responsable du véhicule, je vérifie son état et je déclare toute anomalie avant de partir. Les dégâts déjà signalés sont indiqués d'un ☺

Un autre souci ?

Rien d'autre à déclarer

En cours

IV. État des lieux : étape primordiale avant le départ

Évaluez la **propreté du véhicule**.
Si le véhicule est sale, vous pouvez ajouter une photo et/ou un commentaire.



← Propreté

✓ — ✓ — 3 — 4

J'indique mon niveau de satisfaction de la propreté du véhicule

😊 ☹️

☹️ ☹️

→

Vous pouvez démarrer votre trajet !



citiz

**V. Points
de vigilance**
restitution sereine

V. Points de vigilance : restitution sereine

Fin de location

Je restitue mon véhicule

① À mon retour, je gare la voiture sur son emplacement d'origine et je m'assure que le véhicule est **dans le même état que quand je l'ai emprunté** (si ce n'est pas le cas, merci de vous rapprocher de **Citiz au 03 20 740 740**).

② Je mets mon véhicule à recharger. Pour cela, je sors le câble de recharge du coffre du véhicule. Je branche le câble côté voiture, j'active la charge en passant le badge « **TOO ELECTRIC** » sur la borne électrique puis je branche le câble côté borne électrique (la borne clignote bleu).



1. Je ramène la voiture à la station



2. Je récupère le câble dans le coffre



3. Je le branche sur la voiture



4. Je passe le badge sur la borne



5. Je le branche côté station

V. Points de vigilance : restitution sereine

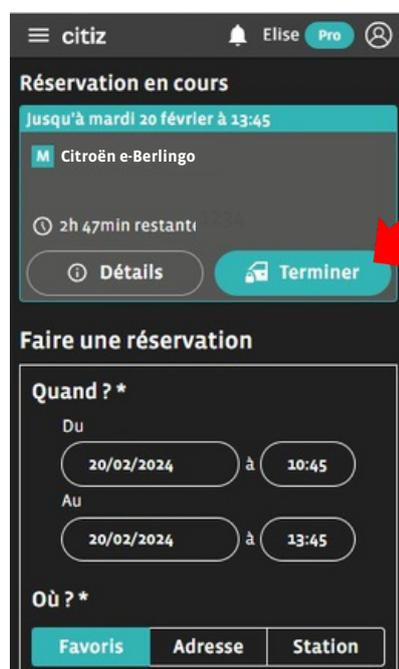
Je fais l'état de lieux de restitution

Réalisez un **état des lieux en fin de location** afin de signaler tout dégât via l'application mobile ou en appelant **Citiz** au **03 20 740 740**.

Votre responsabilité est engagée pour tout dégât non signalé.

Dans l'application mobile, cliquez sur **Terminer** puis démarrez l'état des lieux comme en début de location. Déclarez un dégât éventuel.

Veillez à bien récupérer **tous vos effets personnels**.



3 Je mets fin à ma location sur l'application et je dépose la clé du véhicule et dans le rangement présent dans la boîte à gants ainsi que le badge « TOO ELECTRIC ».

4 Je ferme les portes via l'application (ou avec le badge en le passant sur le lecteur de carte située sur le parebrise côté conducteur) et je m'assure que le véhicule soit bien en charge et que les portes sont bien verrouillées .



citiz

VI. Accident, panne, vol... que faire ?

VI. Accident, panne, vol... : que faire ?

Votre sécurité

Pensez à vérifier et contrôler :

- Les commandes de signalisation (clignotant, klaxon, essuie-glaces, etc.),
- Les pneumatiques (pression, etc.),
- Les niveaux (huile, lave-glace, etc.),

Veillez à ne pas être en infraction :

- Ne téléphonez pas en conduisant
- Attachez les ceintures de sécurité
- Respectez les limitations de vitesse
- Respectez les distances de sécurité d'au moins 2 secondes avec le véhicule qui vous précède.
- Il est interdit de conduire avec un taux d'alcool pur dans le sang égal ou supérieur à 0.5 g par litre de sang.

Vos documents

Avant de partir avec votre véhicule, vérifiez que vous êtes en possession de :

- Votre permis de conduire,
- La carte grise et l'attestation d'assurance (carte verte),
- Un ou plusieurs constats amiables,

En cas d'accident

- Remplir le recto du constat avec l'autre conducteur sur le lieu de l'accident, puis le signer.
- Contrôler que le second conducteur complète correctement cette même partie du constat amiable.
- Ne pas oublier de compléter le verso de retour chez vous.

ASSISTANCE DE L'ASSURANCE 24H/24 ET 7J/7
09 86 03 04 05

VI. Accident, panne, vol... : que faire ?

Conseils

Ne reconnaissez que les faits matériels indiscutables.

Assurez-vous que le tiers fait de même.

Cochez uniquement les cases qui correspondent à votre situation ; si aucune ne correspond, indiquez votre version des faits à la rubrique "observations".

En cas de désaccord avec votre adversaire, vous devez le mentionner dans la rubrique "observations".

S'il y a un témoin, indiquez ses coordonnées complètes dans la rubrique "témoins".

Émettez des réserves même en l'absence de dommage apparent. Ne jamais inscrire "néant".

En cas d'accident en chaîne, vous devez remplir un constat avec chacun des conducteurs des véhicules avec lesquels vous avez eu un choc et s'il y a eu projection, indiquez "choc de projection".

Indiquez au constat :

Communauté de Communes
de Desvres-Samer

Véhicule : Citroën BERLINGO

Numéro de contrat : 076 516/V

Courtier : SMACL

Numéros d'urgence

Samu : **15**

Police / gendarmerie : **17**

Pompiers : **18**

ASSISTANCE DE L'ASSURANCE 24H/24 ET 7J/7

09 86 03 04 05

VI. Accident, panne, vol... : que faire ?

Stationnement

Le stationnement est-il gratuit pour les Citiz ?

Non, pour les Citiz, en dehors de la station du véhicule, vous devez payer le parcmètre ou le parking que vous utilisez pendant votre location (sauf exceptions locales, renseignez-vous auprès de nous si besoin).

Je peux me garer sur une autre place Citiz ?

Non, chaque place est réservée à une seule Citiz.

Je peux prendre le véhicule sur une autre station ?

Non, il faut respecter la station de départ.

Ma place est occupée au retour, que faire ?

Garez-vous au plus près, sur une place autorisée et non gênante et appelez-nous au 03 20 740 740 pour nous indiquer l'adresse exacte du véhicule.



VII. Conduire un véhicule électrique à boîte automatique

VII. Conduire un véhicule électrique à boîte automatique

Le véhicule que vous allez conduire dispose d'une motorisation électrique et d'une boîte de vitesses automatique.

Il y a donc quelques spécificités à connaître si vous n'avez pas l'habitude de ce type de véhicule.

Pour démarrer :

Appuyer sur la pédale de frein et tourner la clé dans le contact.

Le frein à main :

Il s'agit d'un simple bouton. Par défaut il est enclenché. Pour le désenclencher, il faut relever ce bouton vers le haut, idem pour le réenclencher.

Le levier de vitesses :

S'agissant d'une boîte automatique, il n'y a pas de vitesses à passer, le « levier » ne sert qu'à indiquer si la voiture est en marche avant, en marche arrière ou au point mort.

- P : position de départ, et à adopter pour arrêter le véhicule
- R : marche arrière
- N : point mort
- D : marche avant

Les pédales :

Votre pied gauche n'est pas sollicité au cours de la conduite, il n'y a que 2 pédales :

- Accélération à droite
- Frein au centre

Lorsque vous accélérez ou vous freinez, les vitesses passent automatiquement.

Faites attention, la voiture a plus facilement tendance à avancer ou reculer seule dès lors que le levier de vitesses est enclenché sur R ou D, et que vous avez lâché le frein.





Bonne route!



citiz

1^{er} réseau coopératif d'autopartage