



**RENAULT
TRUCKS**



Communiqué de presse

JUIN 2026

Renault Trucks récompensé au CX AWARDS 2026 pour son programme d'expérience client E-Tech

Renault Trucks a remporté, le 9 juin dernier, un prix Or dans la catégorie « Expérience Durable » des CX AWARDS 2026, organisés par *Relation Client Mag*. Cette distinction récompense son programme d'expérience client E-TECH, conçu pour renforcer la qualité et la durée de l'accompagnement des clients dans leur transition à l'électrique, grâce à la mobilisation de son réseau partout en France.

■ Les CX AWARDS distinguent les initiatives qui font progresser l'expérience client

Organisés chaque année par *Relation Client Mag*, les CX AWARDS récompensent les projets les plus marquants en matière d'expérience client.

Avec son programme d'expérience client E-Tech, Renault Trucks a remporté le premier prix dans la catégorie « Expérience Durable » qui met en avant les initiatives intégrant des dimensions environnementales, sociales ou responsables dans l'expérience client.

Renault Trucks s'est démarqué par sa capacité à transformer rapidement une promesse client en réalité opérationnelle, et à mobiliser son réseau de concessionnaires partout en France, pour accompagner les clients dans leur transition à l'électrique.

« Avec le programme d'expérience client E-Tech, nous transformons notre manière de travailler avec notre réseau et nos clients pionniers, pour co-construire rapidement des réponses concrètes, applicables sur le terrain. Ce prix reconnaît la pertinence de cette approche et le travail mené par les équipes projet. C'est une vraie fierté d'avoir su embarquer le réseau dans cette initiative, afin de sécuriser les clients dans leur transition à l'électrique. »

Juliette Bontoux, Directrice du développement réseau et de l'expérience client de Renault Trucks France

■ Le programme d'expérience client E-Tech : un accompagnement de bout en bout vers l'électrique

Depuis la labellisation E-Tech de son réseau en 2022, et fort de plus de 120 millions de kilomètres électriques parcourus en conditions réelles d'exploitation, Renault Trucks a structuré une approche dédiée à l'électrification des métiers du transport.

L'ambition est claire : proposer aux clients bien plus qu'un véhicule, avec un accompagnement complet et maîtrisé vers l'électrique, depuis la réflexion stratégique jusqu'à l'exploitation quotidienne de flottes décarbonées.

Aujourd'hui, Renault Trucks indique disposer d'un réseau 100 % labellisé électrique par un organisme indépendant. Ce référentiel a été enrichi grâce aux enseignements du programme d'expérience client E-Tech afin de garantir une mise en œuvre homogène et durable de l'expérience client, soutenue par des audits réguliers.

Le programme d'expérience client E-Tech a été lancé pour sécuriser l'expérience des clients au moment le plus critique du parcours, lorsque la décision devient réalité terrain, et que les équipes commerciales passent le relais aux équipes opérationnelles.

Concrètement, Renault Trucks propose un accompagnement couvrant l'ensemble du projet, bien au-delà de l'achat et de la mise à la route des véhicules :

- Analyse des flux de transport et identification des usages électrifiables
- Conception de l'architecture de recharge et coordination de son déploiement
- Solutions de financement adaptées aux projets de décarbonation
- Mise en main du véhicule et des services, sur le site du client, pour intégrer les spécificités liées à l'électriques
- Formation des conducteurs, des exploitants et des gestionnaires de parc
- Optimisation de l'exploitation grâce à la connectivité, au suivi de la disponibilité de la solution et aux conseils de performance

En un peu plus d'un an, plus de 50 personnes du constructeur et de son réseau ont été mobilisées pour interroger une soixantaine de clients, puis prototyper et tester des solutions destinées à rendre cet accompagnement pleinement opérationnel en concession, comme chez les clients, partout en France.

Aujourd'hui, le programme d'expérience client E-Tech est en cours de déploiement dans plus de 200 sites du réseau Renault Trucks. Sept nouvelles solutions sont lancées ou en phase de finalisation pour structurer l'accompagnement des clients. Depuis janvier 2026, près de 450 personnes ont été formées, avec un catalogue de 26 formations dédiées, contribuant à la montée en compétences des équipes et à l'émergence de nouveaux rôles liés à l'électromobilité.

« Le programme d'expérience client E-Tech s'inscrit dans les priorités de Renault Trucks, qui a fait de l'expérience client l'un des piliers de sa stratégie de développement. Le prix reçu aux CX Awards récompense aussi l'engagement de la marque pour faire de l'expérience client un véritable levier au service de la transition énergétique et de la performance de ses clients. »

Juliette Bontoux

À propos de Renault Trucks

Renault Trucks, constructeur français de camions, fournit aux professionnels de la route depuis 1894, des solutions de mobilité durable, de l'utilitaire léger au tracteur routier. Engagé dans la transition énergétique, Renault Trucks propose des véhicules à la consommation de carburant maîtrisée et une gamme complète de camions 100 % électriques, dont la durée d'exploitation est prolongée grâce à une approche circulaire.

Renault Trucks fait partie du groupe Volvo, l'un des principaux constructeurs mondiaux de camions, d'autocars et autobus, d'engins de chantier et de moteurs industriels et marins. Le groupe fournit également des solutions complètes de financement et de service.

Chiffres clés :

10 000 collaborateurs dans le monde

4 sites de production en France

1 450 points de vente et de service

55 011 véhicules vendus en 2025