

1^{er} juin 2018

Vélib' : Les élus votent le remboursement des abonnés pour les mois de janvier à mai 2018

Lors du Comité Syndical du 31 mai 2018, les élus métropolitains ont voté le **remboursement des abonnements Vélib' pour les mois de janvier, février, mars, avril et mai**, au vu du niveau encore important de dysfonctionnements du service. Les élus attendent de Smovengo le **respect des engagements pris** sur le plan d'action ainsi qu'une plus grande **transparence des informations** communiquées aux abonnés.

Remboursement des mois de janvier, février, mars, avril et mai

Lors du Comité Syndical du 31 mai, les élus ont voté le remboursement des abonnements pour les mois de janvier à mai, soit deux mois de plus que ce qui avait été acté lors du précédent Comité, en raison des nombreux dysfonctionnements et du quasi blocage du système constaté mi-avril.

Ainsi, les usagers Vélib' ayant mis à jour leur abonnement, pourront faire dans les prochains jours une demande de remboursement pour les mois de janvier à mai, par le biais du formulaire sur le site velib-metropole.fr après s'être identifiés sur leur espace personnel. La date limite pour effectuer la démarche, initialement arrêtée au 30 juin, est prolongée jusqu'au 31 juillet. Ils seront remboursés avant la fin du mois de septembre 2018, en fonction de la formule d'abonnement souscrite et au prorata temporis de son échéance.

Les abonnés ayant déjà effectué une demande de remboursement pour le premier trimestre n'ont pas à réitérer la démarche. L'extension de la mesure de remboursement aux mois d'avril et mai leur sera automatiquement appliquée.

Poursuite du plan d'action et stabilisation du service

La mise en œuvre du plan d'action proposé par Smovengo au début du mois de mai à la demande des élus parisiens et métropolitains se poursuit.

La première étape, s'est achevée, et les objectifs fixés ont été atteints : retrait de plus de 3 000 Vélib' bloqués en station et remplacement par des Vélib' neufs, accélération de l'électrification, garantie d'un meilleur fonctionnement des stations sur batteries, doublement des effectifs du Centre de Relation Clients.

CONTACT PRESSE :

Syndicat Autolib' Velib' Métropole
Mélody Tonolli 01 80 18 92 03
melody.tonolli@autolibvelibmetropole.fr

La deuxième étape, lancée le 11 mai dernier, a pour but de consolider le service en concentrant tous les efforts sur la résolution des dysfonctionnements identifiés, qu'ils soient mécaniques, électroniques ou informatiques. Désormais, Smovengo diffuse régulièrement des informations sur l'avancement de ses actions et leurs résultats et travaille à résoudre les problèmes de fiabilité de la carte interactive.

Mme Baratti-Elbaz insiste sur ce point « *En tant que Présidente, du Syndicat, j'ai rappelé le prestataire à ses obligations et aux engagements pris devant la Maire de Paris, le Président de la Métropole du Grand Paris et moi-même au début du mois de mai. Nous sommes très attentifs à ce que les efforts fournis par Smovengo se poursuivent et que des réponses satisfaisantes soient apportées au mécontentement légitime des usagers ces derniers mois* ».

A la demande des élus, des indicateurs de suivi d'avancée du plan sont à présent accessibles au public et mis à jour quotidiennement <http://blog.velib-metropole.fr/blog/2018/05/07/la-situation-velib/>.

Pénalités

Lors du comité Syndical, les élus ont réaffirmé leur volonté d'appliquer toutes les clauses du contrat et les pénalités associées. Il a cependant été rappelé que la consolidation juridique des éléments ne pourra intervenir qu'à l'issue du déploiement, suite à quoi le montant total des pénalités applicables sera déterminé.

Les élus parisiens et métropolitains mettent tout en œuvre pour que les usagers retrouvent un service satisfaisant dans le délai le plus court possible. Ils restent très vigilants quant aux résultats des opérations menées actuellement par Smovengo. Ils réaffirment la nécessité, pour Smovengo, d'avoir une communication régulière et transparente auprès de ses usagers, notamment en ce qui concerne l'avancée du plan d'action et la résolution des dysfonctionnements.