

## COMITÉ DES USAGERS VÉLIB' MÉTROPOLE

### Réunion du 17 juin 2019 à 18h30 – compte-rendu n° 6

Madame Baratti-Elbaz, présidente du Syndicat Autolib' Vélib' Métropole, ouvre la séance à 18h35.

Elle rappelle que c'est la 6<sup>e</sup> réunion du comité des usagers Vélib' qui se tient aujourd'hui. Les stations sont désormais installées dans leur grande majorité. La qualité du service s'est améliorée sur les 6 derniers mois même si des dysfonctionnements subsistent et que les élus restent très mobilisés et vigilants en ce moment, particulièrement sur le nombre de vélos disponibles pour les usagers.

Les usages sont en hausse avec des pics à près de 80 000 courses quotidiennes. Le nombre d'abonnés continue à progresser : 188 000 abonnés actuellement. L'enjeu actuel est le nombre de vélos sur le terrain, qui reste à améliorer (entre 10 000 et 11 000).

A la demande du SAVM, la société Smovengo a doublé le nombre de vélos réparés au quotidien, réduit ses délais de maintenance et va ajouter sur le terrain 6 000 nouveaux VAE d'ici mi-juillet. 1 500 de ces VAE sont déjà sur le terrain.

Mme Baratti-Elbaz rappelle ensuite l'ordre du jour de la réunion :

- I. **Approbation du compte rendu de la réunion du 12 mars 2019**
- II. **Point à date sur l'évolution du service (présentation par Smovengo)**  
**Questions / réponses**
- III. **Point d'étape de la démarche d'amélioration du parcours client**  
**Questions / réponses**

## I. Approbation du compte-rendu de la réunion du 12 mars 2019

Le compte-rendu est approuvé à l'unanimité.

Une version rendant anonymes les propos des membres du comité sera mise en ligne sur le site du syndicat Autolib' Vélib' Métropole [www.autolibmetropole.fr](http://www.autolibmetropole.fr)

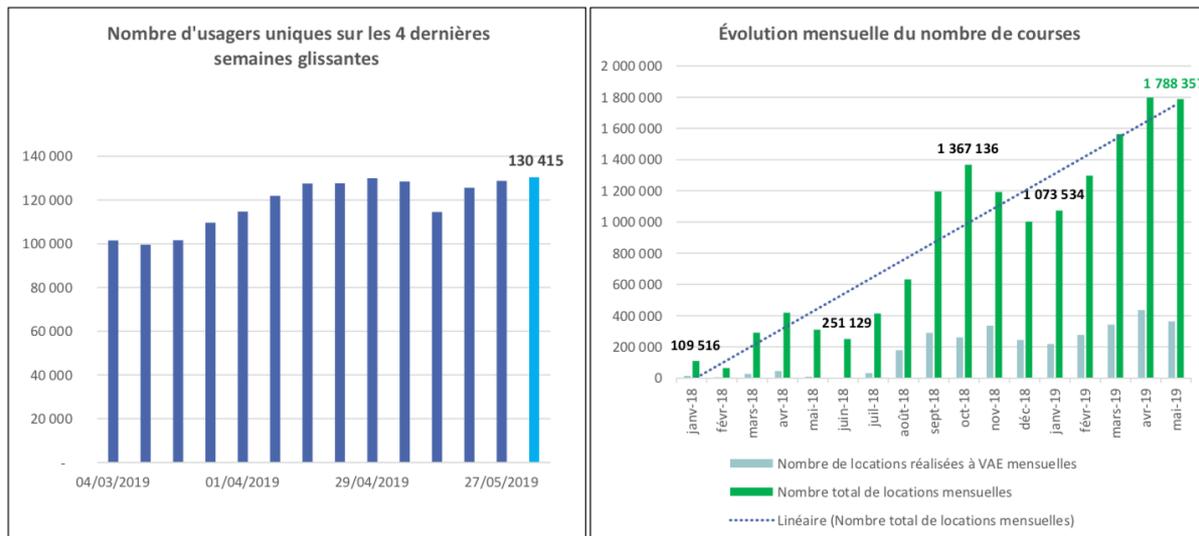
## II. Point à date sur l'évolution du service

Mme Catherine Baratti-Elbaz, présidente du syndicat donne la parole au directeur communication et marketing de Smovengo pour un point à date sur l'évolution du service.



	30 Juin 2018	17 Juin 2019
 <b>Nombre de stations déployées :</b> <b>Nombre de stations mises en service :</b>	<b>865</b> <small>35 communes</small>	<b>1 364</b> <small>54 communes</small>
	<b>731</b> <small>29 communes</small>	<b>1 297</b> <small>54 communes</small>
 <b>Nombre de vélos sur le terrain :</b> <b>% de VAE sur le terrain :</b>	<b>2 000</b> <b>0%</b>	<b>10 503</b> <b>32%</b>
 <b>Nombre de courses quotidiennes :</b> <b>Nombre d'abonnés :</b> <b>Nombre d'usagers uniques par mois :</b>	<b>8 000</b> <b>135 000</b> <b>20 000</b>	<b>75 000</b> <b>188 000</b> <b>130 000</b>
 <b>Taux de disponibilité des vélos en station par rapport au nombre de course :</b> <b>Taux d'appel au CRC (nb d'appel vs/ nb de course) :</b>	<b>20%</b> <b>21%</b>	<b>70%</b> <b>2,6%</b>
 <b>Nombre de salariés directs et indirects (hors CRC)</b> <b>Et CRC :</b>	<b>185</b> <b>+ 160</b>	<b>403</b> <b>+ 74</b>

## Évolution continue du nombre de locations et du nombre d'usagers uniques

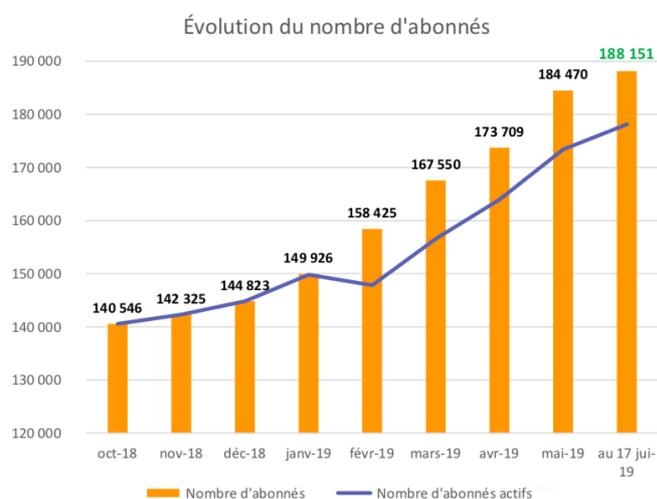
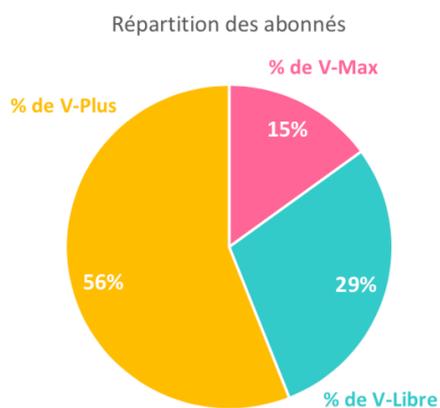


Données BOSS du 01/06/2018 au 31/05/2019

SMOVENGO velib' METROPOLIS

5

## Évolution continue du nombre d'abonnés

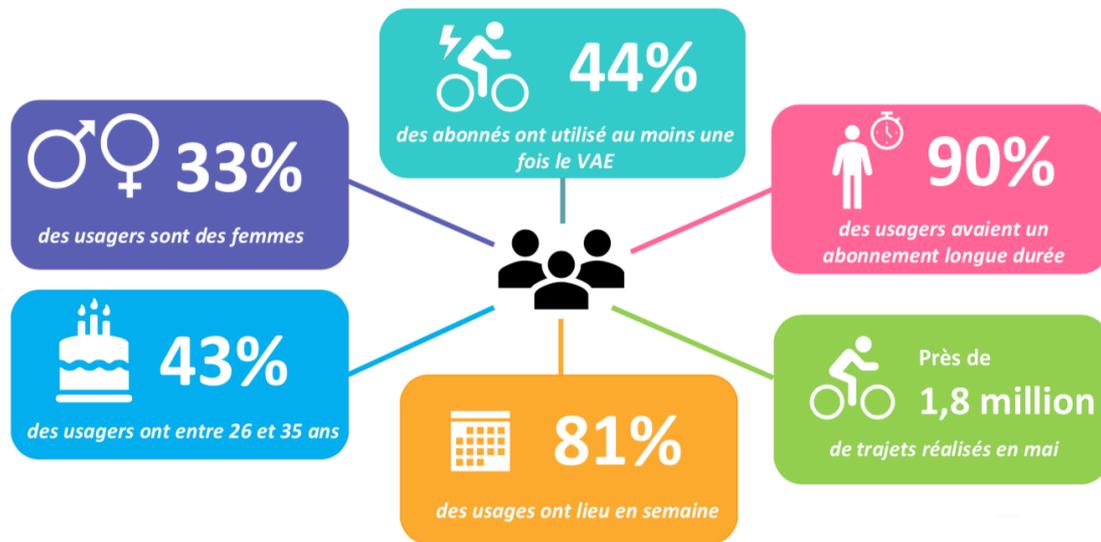


Données Power BI du 01/10/2018 au 16/06/2019

SMOVENGO velib' METROPOLIS

6

## Typologie des usagers actifs sur un mois



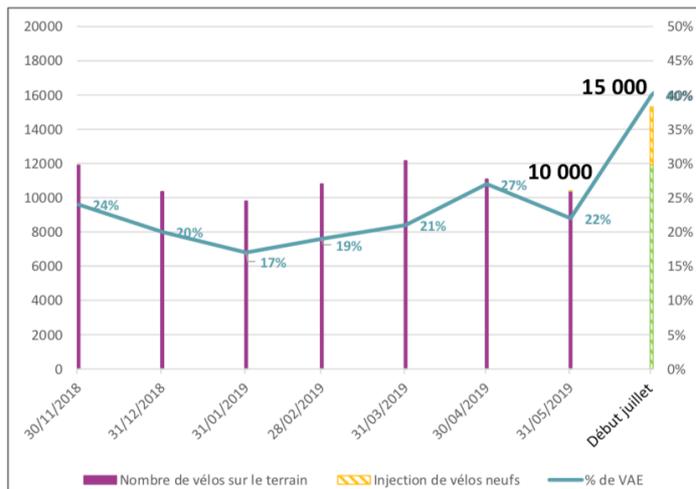
Données du 01/05/2019 au 31/05/2019

SMOVENGO **velib**<sup>®</sup>

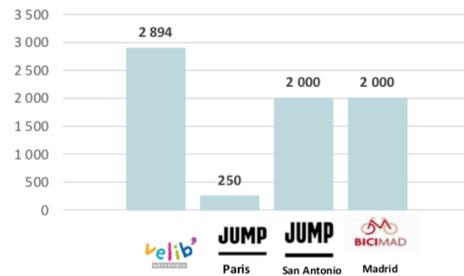
16

## Un nombre de vélos sur le terrain en hausse dans les semaines à venir :

10.500 vélos sur le terrain aujourd'hui  
+6.000 nouveaux VAE en cours d'injection (jusqu'à mi-juillet)  
+des capacités de maintenance accrues



## Comparaison des systèmes de VAELS dans la Métropole du Grand Paris



Données Power BI du 30/11/2018 au 31/05/2019

SMOVENGO **velib**<sup>®</sup>  
Données Power BI au 12/06/2019

9

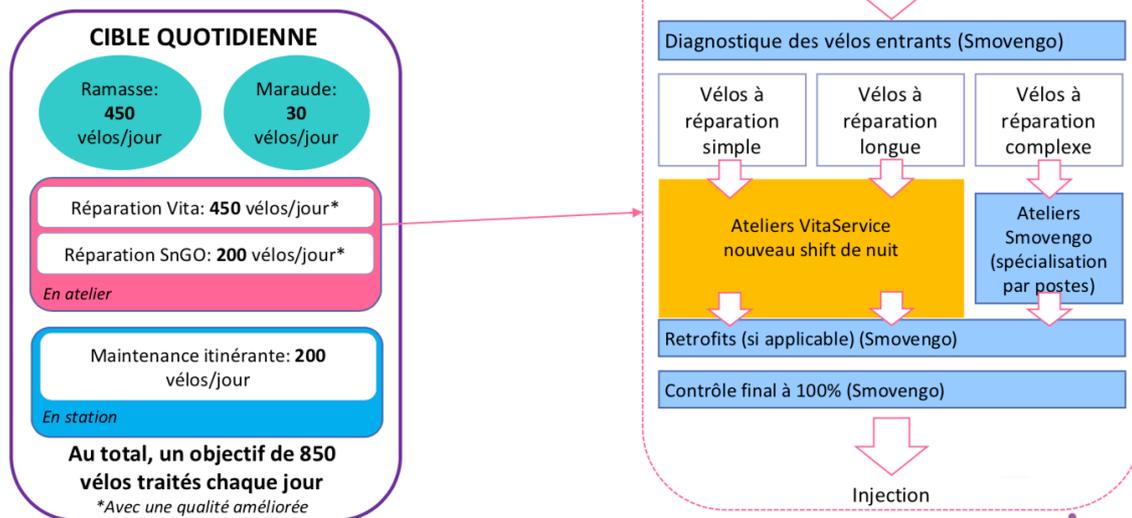
## Un nombre de vélos impacté par les incivilités

- **8 800** vélos non retrouvés depuis le lancement du service – Dont 2 500 liés aux manifestations (25 semaines consécutives de manifestations avec autant de stations fermées). 2 700 depuis début 2019
- Des **comportements inadaptés** ainsi que des **privatisations** de vélos nuisent à la disponibilité des vélos en station
- De nombreuses actions déployées pour **prévenir** les vols et **recupérer** les vélos non restitués ces derniers mois



## Un cycle de maintenance renforcé

→ 650 vélos seront traités en atelier chaque jour + 200 sur le terrain



## Maintenance itinérante : zoom sur une journée type

**7H** – Maintenance itinérante sur des stations ciblées par arrondissement

*En moyenne, un mécanicien station visite 6 à 10 stations par jour et répare environ 15 vélos.*

**6H** - Briefing avec le superviseur :

- . priorités du jour (erreur station, demandes spécifiques du service etc.)

- . ordre de mission (interventions en stations)

⇒ Départ de l'entrepôt



**14H** – Demande urgente venant du centre de contrôle (Demande express du CRC, vélo accidenté à récupérer etc...)

**16H** – Retour aux entrepôts, fin du shift

Le directeur des opérations de Smovengo indique qu'un dispositif additionnel temporaire a été mis en œuvre pour absorber les vélos en attente en ateliers.

**Organisation générale**



## Une entreprise engagée et responsable

  
468  
collaborateurs

  
44 030 heures  
d'insertion ont été effectuées

  
6 237 heures  
de formation

  
150 emplois  
supplémentaires en France  
Plus de 10 entreprises françaises travaillent à  
l'assemblage des vélos et à la fabrication des stations.



100%  
de notre flotte  
est constitué de véhicules  
propres  
(28 véhicules électriques et  
50 véhicules hybrides)



## Vélib' Tour

Argenteuil – 04/06/2019



Pour accompagner l'arrivée des beaux jours, Vélib' Métropole vient à la rencontre des abonnés des communes participantes tout au long de ce mois de juin.

Dans le cadre d'un événement communal ou pour l'ouverture d'une station, des ambassadeurs se tiennent à la disposition des usagers pour leur faire découvrir le service Vélib' Métropole notamment avec :

- Distribution de goodies
- Piste d'essai
- Inauguration d'une station

Argenteuil – 04/06/2019



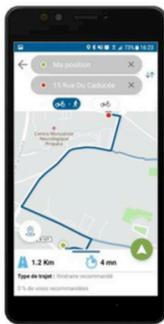
La Garenne-Colombes 15/06/2019



Argenteuil – 04/06/2019



## Application : amélioration du parcours client avec la participation du comité des



Pour rappel les fonctionnalités suivantes étaient à tester :

- Itinéraire
- Navigation
- Taux de remplissage (jauge vélos en station)

Toutes les remarques communiquées par le Comité des usagers ont été prises en compte et sont en cours d'implémentation.

Par ailleurs de nouvelles fonctionnalités ont été mises en place le 5 avril dernier :

- 🕒 Consultation des minutes bonus gagnées & consommées
- 🌿 CO2 économisé
- 📍 État des stations favorites



Suite à la présentation, Mme Baratti-Elbaz, présidente du syndicat, invite les membres du comité des usagers à faire part de leurs remarques et à poser leurs questions.

### Concernant le comité des usagers :

Un membre note que peu de représentants du CUVM sont présents et s'interroge sur un possible découragement des intéressés. S'il reconnaît que les membres du comité sont écoutés, ils ne semblent pas vraiment être entendus.

Un autre membre pensait que lors des réunions du CUVM, les problèmes seraient posés, pour que les rectifications nécessaires soient faites. Mais les questions sont les mêmes depuis 18 mois : les vitesses, la restitution toujours problématique, la proposition plusieurs fois réitérée d'un bip sonore fort, clair et long, pour une compréhension instinctive de la restitution valide. Les mêmes demandes de fond sont réitérées : disposer de vélos en nombre suffisant et fonctionnels.

Un autre membre questionne l'utilité du CUVM. Il a l'impression qu'il n'y a pas de suivi et un risque réel qu'à la longue, les bonnes volontés se fatiguent, s'ennuient et cessent d'assister aux réunions. Il demande à ce que des points plus réguliers et précis soient faits aux membres du comité entre les réunions.

Le directeur des opérations de Smovengo confirme que les dysfonctionnements signalés par le comité sont bien pris en compte : parfois, ce sont des signalements nouveaux ou complémentaires. Pouvoir les développer avec les membres du comité des usagers est une vraie chance car grâce à ces échanges, les équipes techniques peuvent mieux comprendre le dysfonctionnement et y apporter le meilleur correctif.

Le directeur communication et marketing de Smovengo regrette qu'un état des dysfonctionnements portés à la connaissance de l'opérateur par les membres du comité n'ait pas été intégré à la présentation. Il prend l'exemple du capteur de couple, signalé par le comité des usagers et résorbé depuis. Le cycle d'apprentissage peut paraître long et susciter des frustrations ou donner le sentiment que le suivi n'est pas fait. Mais il s'agit d'un nouveau service, qui propose notamment le vélo électrique, et avec un périmètre de 400km<sup>2</sup>, avec une flotte inédite dans son ampleur.

M. Pattée, vice-président du SAVM estime que la création du CUVM est une des meilleures décisions prises par les élus pour faire avancer ce chantier. Vélib' Métropole est un système unique, compétitif, avec des tarifs sociaux, qui permet d'aider chacun à vivre dans la Métropole.

Mme la présidente du syndicat rappelle que le CUVM a désormais communication des mails d'information sur l'état du service que reçoivent les élus des communes adhérentes au service, et que les membres du comité peuvent solliciter le SAVM par mail entre les réunions.

### **Concernant le nombre de vélos sur le terrain :**

Le comité des usagers s'interroge sur une baisse de l'intervention de Smovengo comme facteur concourant à une baisse des usages.

Les trop peu nombreux vélos présents sur le terrain sont majoritairement défectueux voire dangereux, ce qui inquiète un autre membre du comité qui indique avoir racheté un vélo individuel car il estime ne pas avoir le temps ni l'envie de faire 5 stations pour trouver un vélo fonctionnel. Le ressenti usager ne va pas dans le sens d'une amélioration du système.

Un autre membre du comité regrette que les stations soient relativement vides, notamment à Nogent-sur-Marne.

La directrice générale du SAVM indique que l'ensemble des correctifs et améliorations apportés aux vélos depuis le lancement du service a été intégré dans la commande des nouveaux vélos. Elle rappelle que l'activité du service est suivie quotidiennement et qu'un bilan hebdomadaire est fait avec Smovengo pour voir l'évolution de tous les indicateurs chiffrés et que des objectifs de calendrier sont fixés pour un suivi au plus près. Avec le peu de recul disponible sur les nouveaux vélos (arrivée sur le terrain le 28 mai pour les premiers), aucun point de vigilance particulier n'a été détecté.

### **Concernant la maintenance du parc :**

Lors de sa visite des ateliers, le nombre de vélos dégradés a marqué un des membres présents.

Il est admis que le système fonctionne en partie mais qu'au vu du nombre de vélos HS rencontrés au quotidien, il est heureux que la temporisation n'ait pas été conservée dans le système actuel.

Un membre du comité estime que beaucoup de dysfonctionnements sont des détails et que fondamentalement le vélo est bien conçu, notamment le VAE même sans assistance électrique, qui permet de faire des trajets longs. Le Vélib'2 ne glisse pas, les pneus sont meilleurs que sur le précédent système.

Par ailleurs, le problème des vitesses stagne.

Un membre du comité rapporte qu'il a récemment perdu une pédale sur les Champs-Élysées. Il déplore également que la prise USB présente sur les VAE ne fonctionne pas. Il regrette par ailleurs que lorsqu'un signalement de vélo présentant une avarie est fait via l'application Vélib', le signalement ne soit pas remonté tout de suite au système central.

### **Concernant l'intelligence artificielle et la régulation du parc :**

Un membre du comité fait remarquer que l'intelligence artificielle, qui assure une partie de la régulation et qu'il a eu l'occasion de se faire présenter lors de la visite des ateliers de Smovengo organisée pour les membres du comité des usagers était un outil moderne mais qu'on raisonnait sur une utilisation dégradée du service.

Si de nombreux usagers se présentent à une station précise et ne peuvent y avoir d'interaction avec le système, ils ne seront pas enregistrés, donc le système ne pourra pas anticiper une nécessaire hausse de la régulation sur cette station. La situation réelle, sur le terrain, n'est pas celle modélisée.

A ces remarques, le directeur des opérations Smovengo répond que le comportement des usagers n'est en effet pas rationnel et que Smovengo ne peut pas avoir une visibilité complète sur les usages avec l'intelligence artificielle. Les équipes de régulation de Smovengo interviennent et corrigent au quotidien cette prédictibilité. Le directeur communication et marketing de Smovengo rappelle que l'intelligence artificielle n'est valable que conjuguée à l'intelligence humaine.

Un autre membre du comité remarque que la ventilation de la régulation des stations par grappes dans une même zone permet, si une station est vide, de trouver rapidement autour de soi une alternative.

Un autre membre encore, qui est domicilié à Saint-Denis, est globalement satisfait du service qui a été récemment déployé sur le territoire de la commune. En revanche, il fait remarquer que les stations vides en banlieue sont plus pénalisantes pour l'utilisateur parce que le maillage de stations est moins dense. Il faut effectuer de plus grandes distances pour trouver une autre station où trouver un vélo.

Un membre doute du rythme de régulation d'une fois par semaine par station annoncé par Arnaud Marion et prend pour exemple un signallement de Vélib' effectué le 3 avril et réitéré plusieurs fois, qui se trouve toujours en station et en bornette aujourd'hui.

La directrice générale du SAVM Mme Geffroy rappelle que le nombre contractuel de stations est pratiquement atteint aujourd'hui et que le sujet de la régulation est donc désormais sur le devant de la scène. Son anticipation et son optimisation est au cœur de l'activité du SAVM. Mme Geffroy rappelle que les équipes se projettent toujours sur un fonctionnement nominal (normal).

### **Concernant la restitution des Vélib' en stations :**

Le comité rappelle la demande plusieurs fois formulée en comité des usagers d'avoir un bip sonore pour confirmer la bonne restitution du Vélib'. Le contraste sur l'écran de la V-Box est toujours insatisfaisant et la lisibilité du picto STOP de quittus est malaisée du fait de la luminosité extérieure ou d'écrans trop souvent détériorés. A ces remarques, la présidente du syndicat Mme Baratti-Elbaz indique qu'il y a effectivement nécessité d'accompagner l'utilisateur et demande à ce que Smovengo d'étudier techniquement cette option.

Il est aussi indiqué que la confirmation de restitution est parfois tardive par mail. Le directeur communication et marketing de Smovengo lui rappelle qu'on peut retrouver la confirmation aussi sur l'application.

Un membre du comité interroge sur la raison pour laquelle on trouve encore des vélos en pause en stations aujourd'hui. Même pour des usagers aguerris, la restitution n'est toujours pas fluide : il faut parfois changer plusieurs fois de bornette pour réussir sa restitution et clore sa course.

Le directeur des opérations de Smovengo répond que les équipes de Smovengo y travaillent et que c'est un dysfonctionnement de base qui doit absolument être résolu pour créer une expérience client fluide.

### **Concernant les incivilités :**

Le comité des usagers déplore que des automobilistes écrasent la roue arrière des Vélib' stationnés à l'extrémité des stations.

Il demande si des cautions sont prélevées pour les vélos qui disparaissent et quel montant a été totalisé à ce jour. L'inviolabilité des vélos, qui était un atout vanté du système Vélib' Métropole, ne fonctionne manifestement pas.

Le comité des usagers interroge Smovengo sur la manière dont l'ancien exploitant traitait le problème du vandalisme et combien de vélos étaient touchés. Il s'inquiète d'une sous-estimation budgétaire de cet aspect lors de l'établissement du marché public Vélib' Métropole.

Sur le point des cautions, le directeur communication et marketing de Smovengo indique qu'elles sont effectivement prélevées dans les cas qui le justifient. Le service client procède au cas par cas en appréciation du dossier. Il est nécessaire d'aller vers une application pleine et entière des CGAU, notamment au regard des quelques cas d'incivilités manifestes.

Le directeur des opérations de Smovengo, détaille que le niveau de dégradation est important à Paris. 14 interventions sont à effectuer en moyenne par vélo, contre 5 à Clermont-Ferrand où un système de vélos en libre-service utilisant le même modèle de vélos est en place. Même si le parc n'a rien à voir en termes de dimensions, cela montre une spécificité parisienne.

Le sujet prioritaire aujourd'hui est le nombre de vélos disponibles en station. Beaucoup sont actuellement en ateliers. L'approvisionnement auprès de fournisseurs identifiés et peu nombreux sur le marché est également plus long que prévu du fait de la demande mondiale sous tension.

Les interventions à réaliser en ateliers ne sont pas seulement des interventions d'usure mais aussi en raison d'incivilité, par exemple des roues arrière déformées par des parechocs, phénomène en augmentation.

Afin de pallier ce nouveau type d'incivilités, des potelets de protection vont être déployés en extrémités de stations là où c'est d'ores et déjà possible et là où un taux de casse particulièrement élevé a été relevé.

### **Concernant la gratification des usagers :**

Un membre du comité réitère sa suggestion d'intéresser les usagers au bon fonctionnement du système et notamment à la régulation, en récompensant les usagers qui raccrochent des Vélib' qu'ils voient mal restitués en stations, ou stationnés hors bornette dans l'espace public. Elle-même le fait régulièrement mais sa bonne volonté pourrait être étayée par celle de nombreux autres usagers dans la limite de leur temps disponible.

On parle beaucoup des incivilités mais il y a aussi du civisme chez les usagers.

Un autre membre souhaite que la dépose dans les « stations relief » soit encouragée comme dans le précédent système, et que les signalements effectués déclenchent une gratification de l'utilisateur.

La directrice de la communication et du marketing du SAVM indique que le sujet de la gratification des usages (minutes bonus) n'est pas oublié mais que d'autres dossiers prioritaires ont été traités. Elle précise que dès que le service sera stabilisé, des pistes sur ce sujet seront proposées aux membres du comité des usagers en vue d'un échange puis d'une mise en place.

### **Concernant l'amélioration de la qualité du service :**

Un membre du comité fait remarquer que les 1 400 stations contractuelles ne sont toujours pas là et estime qu'il n'est pas très raisonnable d'annoncer sur la carte interactive des ouvertures de stations au 31/12/2019.

Un autre indique que pour les Parisiens, Vélib' est vraiment un moyen de transport en commun au même titre que le métro, le bus ou une trottinette. Un autre membre encore estime que c'est un système formidable, les étrangers notamment le disent, mais qu'il est dommage qu'il ne fonctionne pas bien.

Alors qu'il était un usager presque quotidien de Vélib' mais comme la fiabilité du système n'est pas assurée et met en péril sa ponctualité au travail, un autre membre du comité a été conduit à se rabattre sur l'offre Navigo. Son abonnement annuel se termine dans 2 mois : au vu du service actuel et des 18 derniers mois, il n'est pas sûr de se réabonner à Vélib' Métropole, les déconvenues ayant été trop nombreuses.

Les chiffres présentés par Smovengo témoignent d'un rattrapage de puissance exclusivement quantitative. Il suggère que soit menée une grande enquête de satisfaction auprès des usagers pour obtenir du qualitatif, car ces chiffres présentés donnent une image du service mais qui reste partielle et en décalage avec le ressenti des usagers. Un autre témoigne qu'il a pu constater lors de la visite des ateliers que les équipes sont mobilisées, mais le ressenti usager reste médiocre quand bien même les chiffres présentés semblent de nature à se féliciter.

Le comité des usagers estime que le service manque de vision et d'anticipation. Il a pu constater lors de sa visite des ateliers notamment, que Smovengo travaille en réactif et traite l'urgence sans pouvoir anticiper et se placer dans une stratégie de développement du service.

La présidente du syndicat Mme Baratti-Elbaz souligne que le sujet Vélib' est sensible, politique, souvent instrumentalisé et pourtant c'est un service public pour lequel les élus et les usagers ont une vraie exigence. Il est normal que son fonctionnement soit interrogé. L'inertie du système et le temps de réactivité peuvent être décourageants et créer de la frustration pour tout le monde.

Au lancement du service, le déploiement était l'enjeu principal. A présent, c'est la disponibilité des vélos en station. Le SAVM a demandé à Smovengo de retirer et réparer tous les vélos inutilisables des stations.

Parmi les difficultés rencontrées, le service fait face à des incivilités très fortes et caractéristiques de Paris. Ce n'est pas une nouveauté et Vélib' 1 connaissait également ce phénomène, la différence étant que l'ancien exploitant n'a jamais communiqué sur ce thème. L'ancien système devait s'équilibrer entre les dépenses Vélib' et les recettes publicitaires mais aucune transparence sur la santé ou non du service n'était requise et le grand public était peu sensibilisé à la question. Aujourd'hui, ces aspects de gouvernance budgétaire sont beaucoup plus visibles car Vélib' Métropole est un service public, dans lequel la collectivité est impliquée.

Les gilets jaunes ont effectivement impacté le service au sens où du fait des manifestations, de nombreuses stations ont été condamnées. Les usagers se retrouvaient ainsi sans possibilité de restituer leur Vélib' et ce, sur des périmètres parfois très importants. Un certain nombre ont abandonné leur Vélib' dans l'espace public.

Mme Baratti-Elbaz en appelle cependant à la rationalité et l'objectivation, indispensables pour la suite car à court terme, Vélib' Métropole doit continuer à développer son système, mettre en œuvre des solutions, tester des améliorations.

M. Patrice Pattée, vice-président du SAVM, rappelle en tant qu' élu à Sceaux que disposer de Vélib' Métropole à 7 km de Paris, c'est-à-dire sur un périmètre géographique beaucoup plus étendu que dans le système précédent, est un vrai plus pour les usagers. Pour la banlieue, Vélib' Métropole est une véritable ambition réussie. La barre a été placée haut avec ce nouveau Vélib' : c'est un système qui n'a pas d'équivalent.

M. Pattée souligne par ailleurs qu'à Lyon, où l'ancien exploitant Vélib' gère le marché de vélo en libre-service, la mise en place des VAE a été repoussée. Vélib' Métropole est le seul à avoir lancé toute sa flotte, non sans quelques sujets. Il poursuit en faisant remarquer que l'ancien exploitant a appris le métier avec les usagers sur un parc de stations et un nombre de vélos restreints.

### **Concernant le financement du service public Vélib' Métropole :**

Selon un membre, Vélib' Métropole est un système extrêmement compétitif, son abonnement V-Max lui coûtant 15 fois moins qu'un abonnement RATP par exemple. Cependant elle s'inquiète de l'équilibre économique du système. Il s'agit de fonds publics. Il rappelle que la robustesse des vélos a été questionnée dès la première réunion du comité des usagers.

Le vice-président du SAVM M. Pattée rappelle que la grande différence avec l'ancien système est effectivement que les communes et donc les contribuables paient directement le service, aussi les élus ont-ils autant intérêt que les usagers à ce que le service fonctionne et le plus rapidement possible.

Suite à ces interrogations sur l'optimisation budgétaire du service, la directrice générale du SAVM rappelle que Vélib' Métropole est un service public qui est rendu dans le cadre d'un marché public de services. La collectivité via le SAVM achète le fait que Smovengo exploite un certain nombre de stations et mette à disposition un service au public avec un gros cahier des charges. Le SAVM paie autour de 40 millions d'euros/an pour ce faire. Quand le service attendu n'est pas rendu, le SAVM peut être amené à payer partiellement l'opérateur et des pénalités peuvent être appliquées.

Un arbitrage fort du service est celui du politique avec des tarifs sociaux imbattables. Ces tarifs ne couvrent pas les frais de fonctionnement du service, donc les communes adhérentes complètent en fonction du nombre de stations et du nombre de vélos qui sont déployés sur leur territoire. En tout état de cause, la société Smovengo est tout aussi intéressée que le SAVM à avoir un service qui fonctionne.

### **III. Point d'étape de la démarche d'amélioration du parcours client**

Un membre rapporte une expérience mitigée suite à ses 2 appels récents au CRC concernant une difficulté rencontrée début janvier pour réaliser l'appairage avec le système.

Un autre point est que si le nombre d'appels baisse, cette tendance laisse dans l'ombre tous les usagers qui ne prennent pas la peine de signaler les avaries constatées lors de leurs usages parce qu'ils n'ont pas le temps de le faire ou parce que les avaries ne sont pas majeures même si clairement irritantes

Il déplore par ailleurs que les signalements effectués ne reçoivent pas a minima un accusé de réception ni de réponse. L'impact sur le ressenti usager en est très négatif. Un membre prend pour illustration un remboursement qu'il a demandé depuis 18 mois qui, enfin arrivé sur son compte bancaire, ne lui a pas été explicité par mail en parallèle par les équipes du service client.

La directrice communication et marketing du SAVM indique que dans un premier temps, un gros travail a été fait par le centre de relation client sur la prise en charge des appels entrants et que ceci accompli, le chantier d'amélioration est désormais celui du traitement des formulaires web : l'accusé de réception, le suivi, les réponses apportées, les délais, ...

Le responsable du centre de relation client de Smovengo indique que tant que le délai de taux réponse sur le CRC n'était pas satisfaisant en termes de relation client, Smovengo a préféré ne pas mettre en place d'accusé de réception automatique.

Elle rappelle notamment l'organisation du centre de relation client en plusieurs strates selon le degré de complexité des cas client, et l'existence d'une cellule experte qui exclut le traitement par accusé de réception automatique du fait du délai de traitement plus long de ces cas ad hoc.

*Une prochaine date est fixée le 23 septembre 2019. Séance levée à 20h45.*