

COMITÉ DES USAGERS VÉLIB' MÉTROPOLE

Réunion du 23 septembre 2019 à 18h30 – compte-rendu n° 7

La directrice du Syndicat ouvre la séance à 18h40.

Un tour de table est fait pour présenter les nouveaux interlocuteurs :

- au SAVM, le directeur des services techniques ;
- côté Smovengo, M. Greiveldinger, directeur général.

M. Pattée, vice-président du Syndicat, rappelle ensuite l'ordre du jour de la réunion :

- I. Approbation du compte rendu de la réunion du 17 juin 2019**
- II. Point à date sur l'évolution du service (présentation par Smovengo)**
Questions / réponses
- III. Actions de communication et de marketing**
- IV. Point d'étape de la démarche d'amélioration du parcours client**
Questions / réponses

I. Approbation du compte-rendu de la réunion du 17 juin 2019

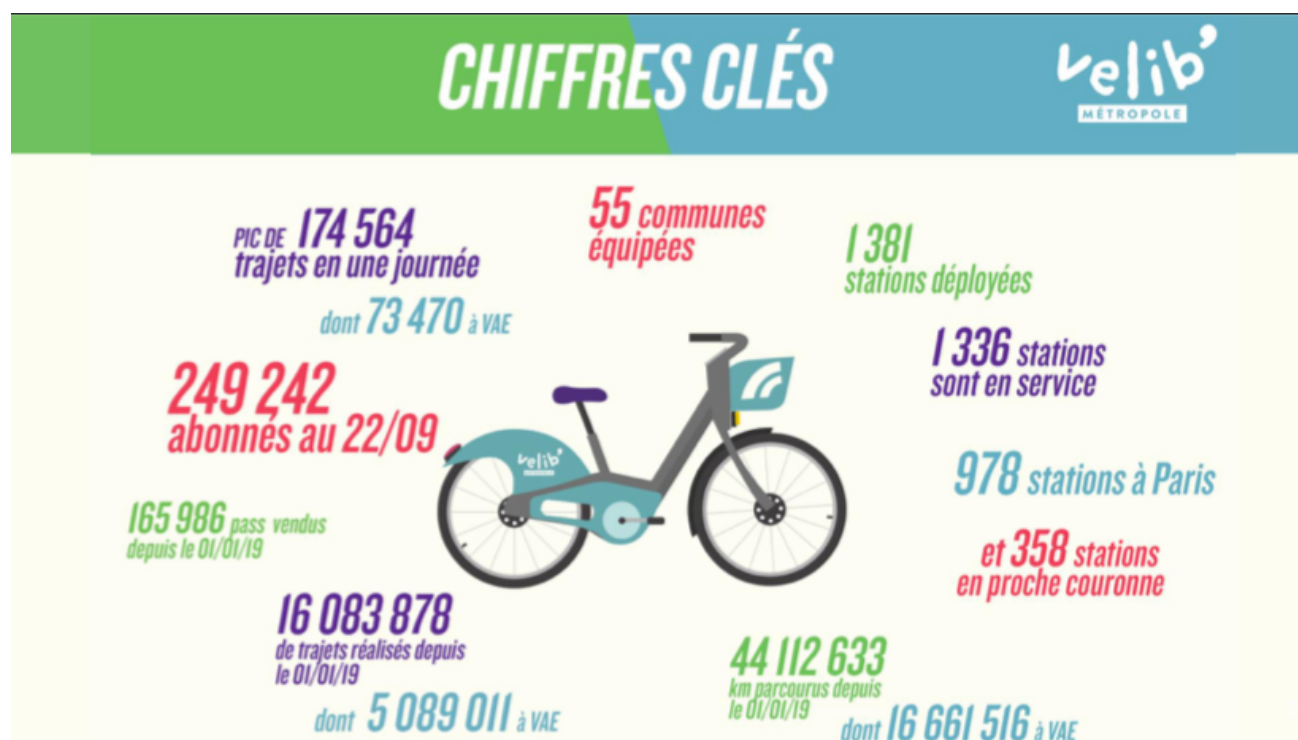
Le compte-rendu est approuvé à l'unanimité.

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

Un membre du comité des usagers est désigné co-secrétaire de séance.

II. Point à date sur l'évolution du service (présentation par Smovengo)

M. Pattée, vice-président du Syndicat, donne la parole à M. Greiveldinger, directeur général de Smovengo, pour un point à date sur l'évolution du service.



Evolution de la gouvernance de Smovengo

► **Arnaud Marion**, quittera ses fonctions, comme prévu, le 30 septembre 2019 et reste **conseiller des actionnaires** de Smovengo,

► Un **Président non exécutif** sera nommé

► **Jacques Greiveldinger** a été nommé **directeur général** le 4 septembre 2019

- **1992** : diplôme de Centrale Paris
- **2000** : Ingénieur Plan et stratégique chez ELF Atochem / Total
- **2005** : Directeur Logistique Groupe du Groupe Roullier
- **2012** : Directions de Next-Energie puis de Weiss France
- **2015** : Directeur général en charge des matières premières stratégiques et de l'affrètement, Membre du Comité Exécutif du groupe Roullier
- **4 septembre 2019** : Directeur Général de Smovengo

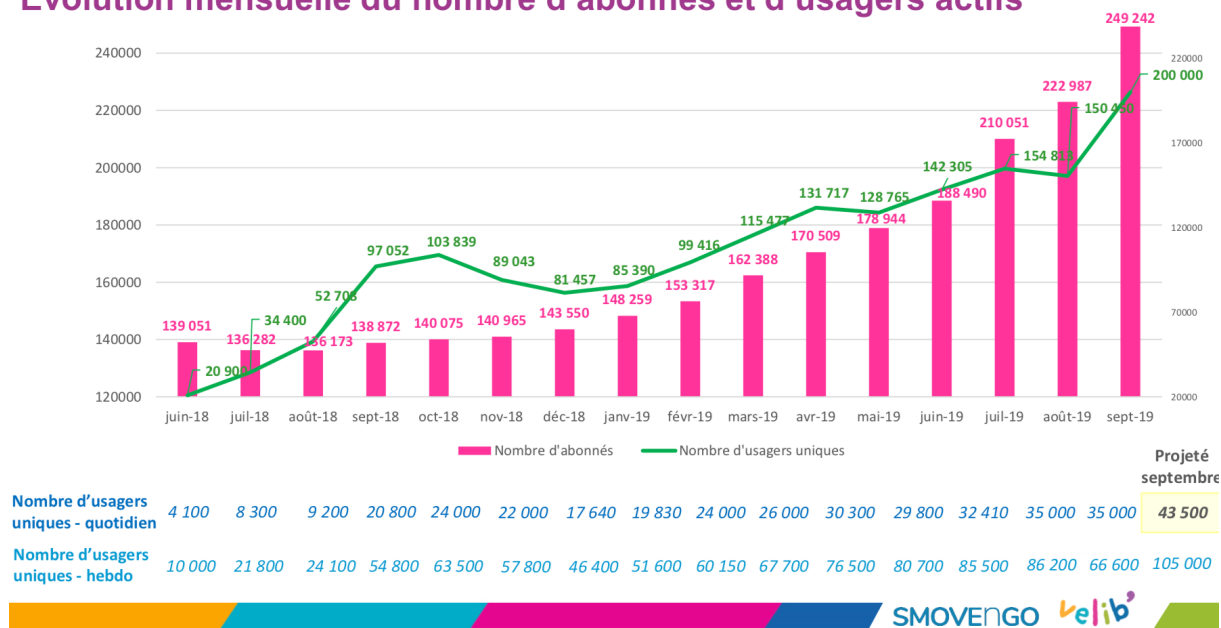
En parallèle, depuis 2008 élu municipal en charge des questions d'IT, réseau, bâtiments et smart city dans la ville de St Gregoire (10 000 h, dans Rennes Metropole)

Evolution des indicateurs clés		Jun. 2018		Dec. 2018		Jun. 2019		Sept. 2019
	Nombre de stations en service	790	⬆ + 40%	1 107	⬆ + 19%	1 313	⬆ + 2%	1 336
	Nombre de locations mensuelles	251 129	⬆ + 279%	1 002 592	⬆ + 99%	1 900 523	⬆ + 63%	3 100 000*
	Nombre de locations mensuelles VAE	573	⬆ + 42452%	243 822	⬆ + 129%	558 513	⬆ + 133%	1 300 000
	Nombre d'usagers uniques par mois	20 900	⬆ + 306%	84 863	⬆ + 68%	142 305	⬆ + 41%	200 000*
	Nombre d'abonnés	34 400	⬆ + 321%	144 823	⬆ + 35%	194 864	⬆ + 24%	250 000*
	Nombre de vélos ayant circulé	5 887	⬆ + 72 %	10 100	⬆ + 32 %	14 796	⬆ + 8 %	16 000*
	Taux de rotation VLS	8,22		4,4		9		9
	Taux de rotation VAE	0		6,4		9		10

SMOVENGO

velib' METROPOLE

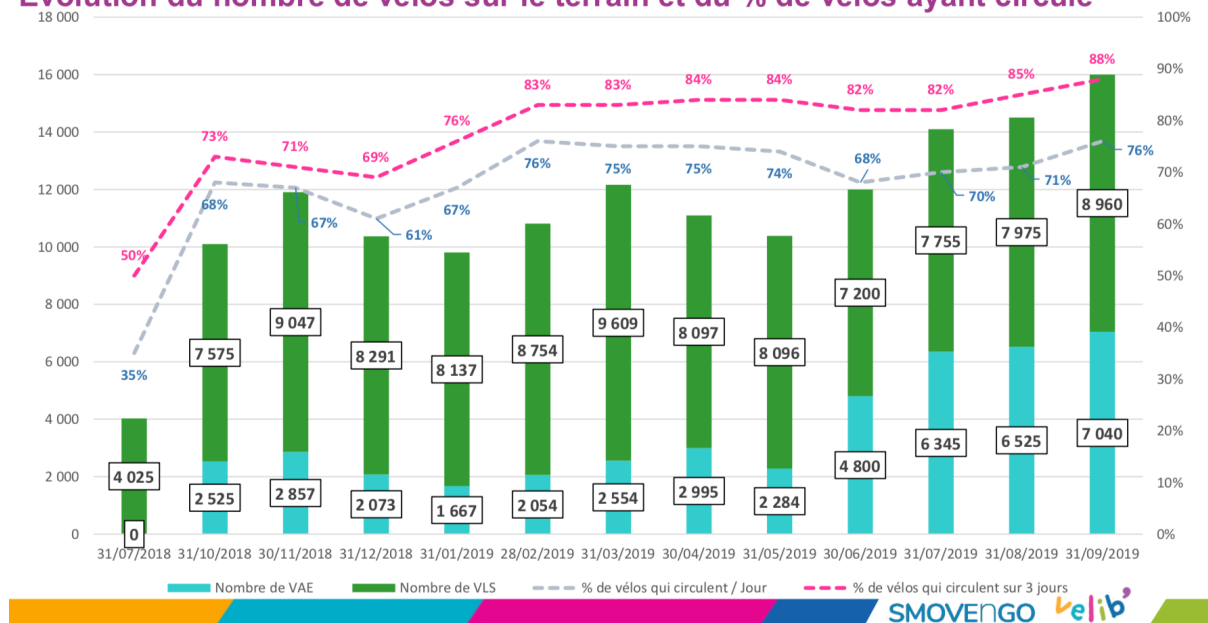
Evolution mensuelle du nombre d'abonnés et d'utilisateurs actifs



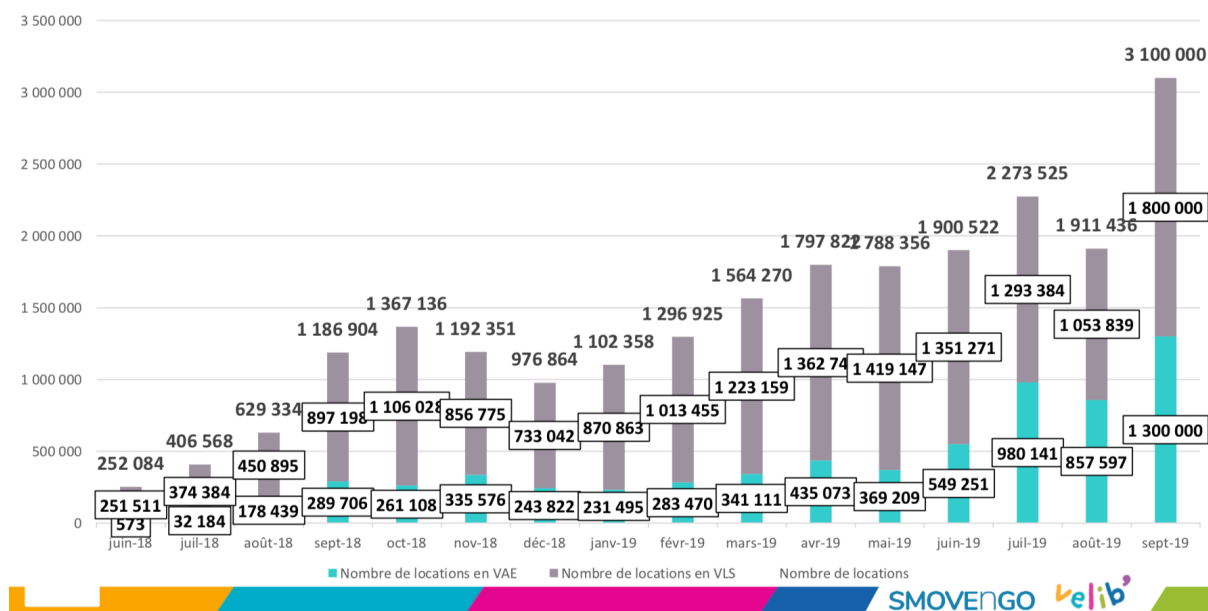
Des questions légitimes :

- ➡ **Combien de vélos sont actuellement sur le terrain ?**
- ➡ **Pourquoi certaines stations ne sont-elles pas encore ouvertes et quand le seront-elles toutes ?**
- ➡ **Quelle régularité des équipes pour visiter des stations et réparer les vélos ?**
- ➡ **Quelles améliorations sont prévues pour diminuer les dysfonctionnements des vélos ?**
- ➡ **Comment lutte-t-on face au nombre croissant d'incivilités, de vandalisme, de fraudes ?**
- ➡ **Quelles améliorations sont prévues afin de bénéficier d'une meilleure expérience client ?**

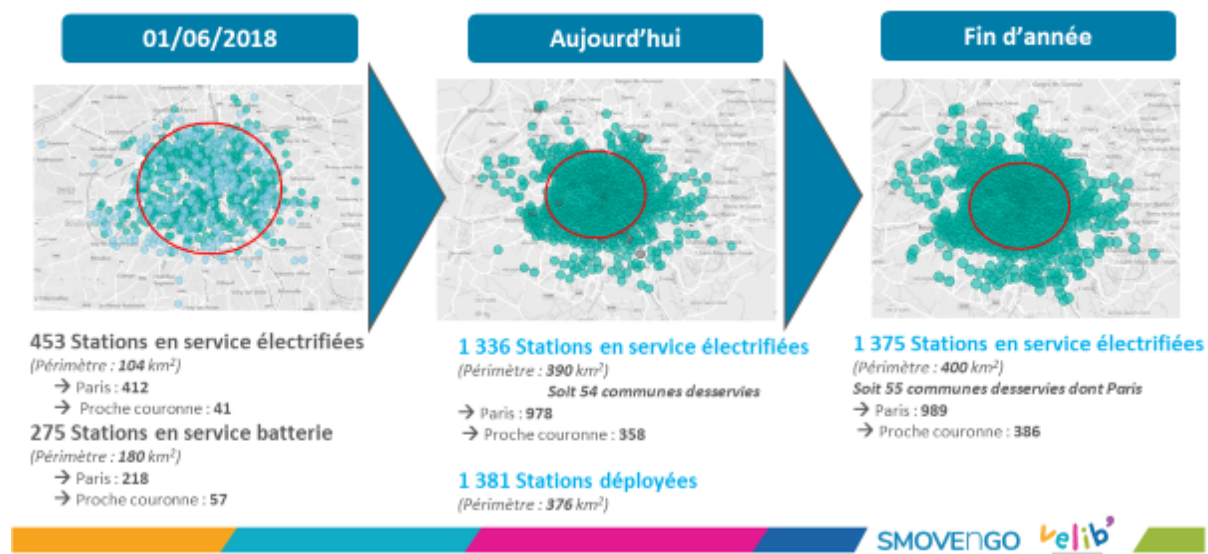
Evolution du nombre de vélos sur le terrain et du % de vélos ayant circulé



Evolution mensuelle du nombre de locations



**DEPLOIEMENT : 100% des stations techniquement possibles réalisées
95% des stations sont mises en service**



Un déploiement qui se poursuit



Des stations encore en travaux

Le déploiement se poursuit à raison de **3 à 5 stations par semaine**

Les dernières stations seront disponibles au 1er trimestre 2020.

Des mises en services de station parfois retardées

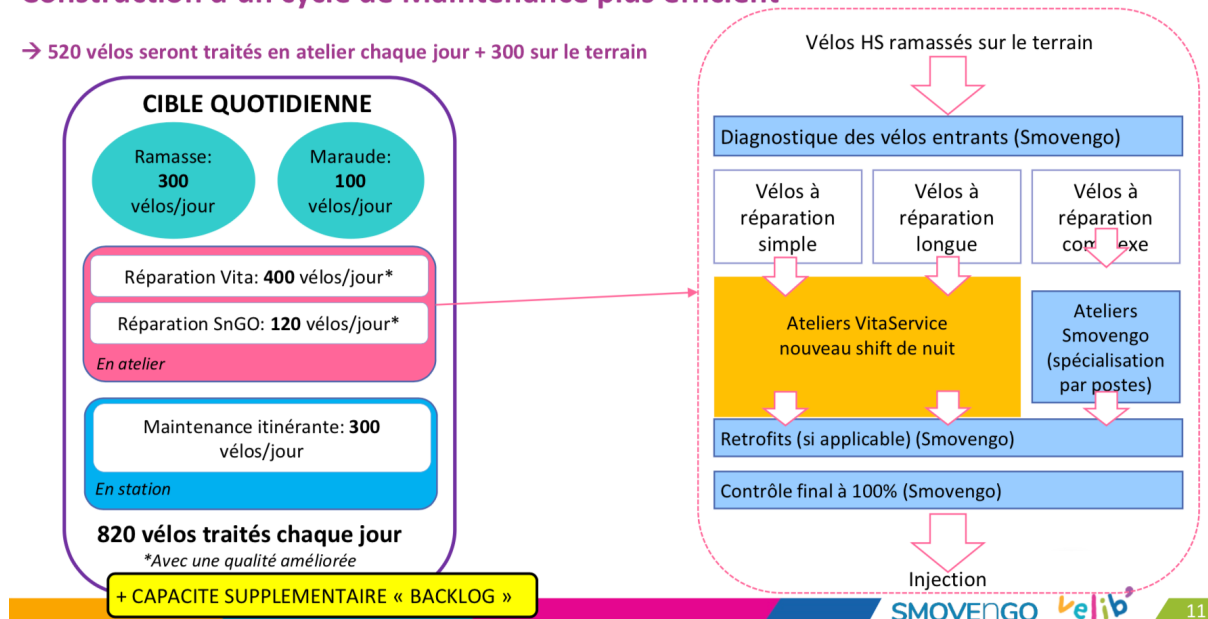
- les raccordements et mises sous tension ENEDIS
- (30 stations actuellement en attente)

Ces blocages sont le fait de :

- Difficultés techniques de raccordement
- Extension de réseaux

Construction d'un cycle de Maintenance plus efficient

→ 520 vélos seront traités en atelier chaque jour + 300 sur le terrain



Les problèmes de maintenance : des actions spécifiques en cours

Les taux de rotation de nos vélos sont avec au moins 9 courses / jour pour les VLS et 10 courses / jour en moyenne pour les VAE

- **Monter en nombre et en compétence des équipes de le diagnostic terrain (près de 50 personnes)**
 - ✓ Action ciblée sur les trois erreurs principales dans le mois à venir : Batterie HS, freins et pneus
- **Augmentation de la capacité de la maintenance itinérante depuis le 1^{er} septembre : + 20%**
- **Poursuite du ramassage des vélos identifiés HS sur le terrain (300 vélos par jour)**
- **Développement des capacités de réparations : augmentation de la productivité et internalisation de la réparation (partenariat VdP pour le recrutement)**
- **Injection des vélos**
 - Réception de nouveaux VAE à partir du 25 septembre
 - Injection de 2 000 VAE au rythme de 80 vélos par jour
 - Injection de 3 000 nouveaux VLS à partir de la fin d'année



Le directeur des opérations de Smovengo précise que le taux d'utilisation des Vélib' est très important, près de 2 fois plus que celui constaté en moyenne dans le secteur de location de vélos en libre-service, ce qui entraîne des besoins de maintenance importants.

Une action a été menée très récemment en *job dating* pour des recrutements en insertion afin de renforcer les équipes en ateliers.

Maintenance mécanique : des améliorations en cours

Selle

Un travail est réalisé avec notre fournisseur afin de **renforcer la solidité des attaches** avec le socle, néanmoins le **vandalisme multiplie l'usure précoce** de ces dernières.

Une étude sur la fixation de la selle permettant d'empêchant que cette dernière ne tourne est en cours.

Feu arrière

Face au **vandalisme avéré** concernant ce type de réparations une nouvelle protection va être mise en place

Batterie

Des solutions sont en cours de déploiement afin de **renforcer l'autonomie et la recharge** de la batterie des VAE.

Vitesses

De nouvelles études sont en cours avec un de nos prestataires afin de palier à l'usure excessive de ces dernières :

1. De nombreux tests ont été réalisés sur un **nouveau routage du câble de dérailleur** à l'intérieur du vélo pour diminuer l'usure des vitesses
2. Un **écrou spécifique** est envisagé pour une amélioration du dérailleur

Freins

Suite à l'utilisation très intensive des VAE sur le terrain ces derniers temps, **une campagne préventive de contrôle et de réglage** des freins a actuellement lieu sur le terrain.



SMOVENGO **velib'**
MÉTROPOLITAIN

13

Des mesures pour éviter la disparition de vélos

Juillet / Août : nouvelles versions de la V-Box permettant entre autres d'améliorer la restitution des vélos (3.29 et 3.37)

L'augmentation de la puissance de l'antenne permet :

- D'améliorer la communication entre le vélo et la bornette.
- De faciliter l'identification du vélo lorsqu'il entre en bornette
- De déclencher son verrouillage



Août : mise en place progressive de la fonctionnalité auto-verrouillage

Cette fonctionnalité permet d'immobiliser les vélos dont le temps de location dépasserait la durée maximale fixée dans les CGAU :

- si la course en cours a dépassé 24 heures,
- si le vélo est à l'arrêt et immobile,
- alors le neiman s'enclenche empêchant toute utilisation normale du vélo.



Juillet / Août : Une montée en puissance de la maraude

En parallèle la maraude a connu un renforcement de ses effectifs et de ses actions ce qui a permis une efficacité renforcée.



SMC

Des améliorations pour lutter contre les fraudes

Les prises simultanées

Le 05/09 un correctif a été mis en place qui empêche désormais l'utilisation frauduleuse d'un même code pour débloquer plusieurs vélos simultanément.



Les fraudes à la CB



Pour éradiquer les fraudes à la CB qui touchent les sites commerçants, le site marchand velib-metropole.fr passe aux transactions 3DSecure (en cours de lancement).

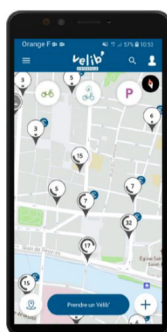
A cela a été ajouté un module anti-fraude d'Ingenico permettant d'éviter la fraude notamment concernant les prises multiples avec un compte associé à une carte frauduleuse. Cela concernera les cartes bénéficiant du 3DSecure ainsi que les cartes qui n'y sont pas éligibles.



Sur le point des fraudes, le directeur des opérations de Smovengo indique qu'un correctif a été mis en œuvre, permettant d'interdire la multiprise. M. Greiveldinger, directeur général de Smovengo, rappelle que la fraude aux cartes bancaires est un problème qui dépasse largement Vélib' Métropole. A date, le taux de fraude à la carte bancaire sur le service concerne un taux d'impayés dans la moyenne (entre 6 et 7%).

Le directeur des opérations reprend la parole concernant les disparitions des vélos. La directrice du Syndicat rappelle que le nombre de vélos qui disparaît est de moins en moins important et que la maraude permet de retrouver de plus en plus du stock de vélos abandonnés.

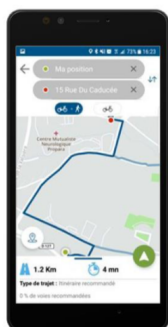
L'expérience client au cœur de nos préoccupations



Des évolutions en cours

Après les tests réalisés auprès des membres du Comité des usagers, la fonctionnalité remplissage de jauge et désormais disponible dans l'application.

Les fonctionnalités Itinéraire et Navigation, dont les retours des membres du comité ont permis d'améliorer et de fluidifier les bugs relevés, seront disponibles prochainement après une plage de tests ouverts aux usagers volontaires.



Une simplification du parcours client

Pour simplifier le parcours de nos utilisateurs, il est désormais possible pour les abonnés de passer à l'abonnement supérieur directement et automatiquement depuis leur espace client sur le site web www.velib-metropole.fr



Le directeur communication et marketing de Smovengo remercie les volontaires du CUVM de leurs retours sur les tests fermés de l'application sur Android et iOS. Le bêta testing sera prochainement lancé.

Il indique par ailleurs que l'upgrade est automatique depuis le 10/09 uniquement depuis son espace personnel sur le site internet.

Un membre du comité des usagers demande si les remboursements seront rétroactifs, entre la date de demande de l'upgrade et la date où l'upgrade est effectif. La responsable du centre de relation client de Smovengo le confirme.

Valoriser les engagements citoyens



Lancement d'un atelier de réflexion sur les minutes bonus

Vélib' Métropole est un service qui s'est construit autour de principes forts :

- Offrir un moyen de transport respectueux de notre environnement
- Ayant pour fondation le partage et le libre-service
- Accessible à tous de part son étendue géographique
- Accessible par des tarifs très peu élevés
- S'adressant à tous

Afin d'encourager les actes citoyens des usagers qui participent au bon fonctionnement du service, un atelier de réflexion sera mené avec le concours des membres du Comité des usagers souhaitant y participer. Cet atelier aura pour but de trouver des pistes de réflexion sur l'acquisition et la consommation de minutes bonus liées à l'engagement des usagers pour faire évoluer le service.

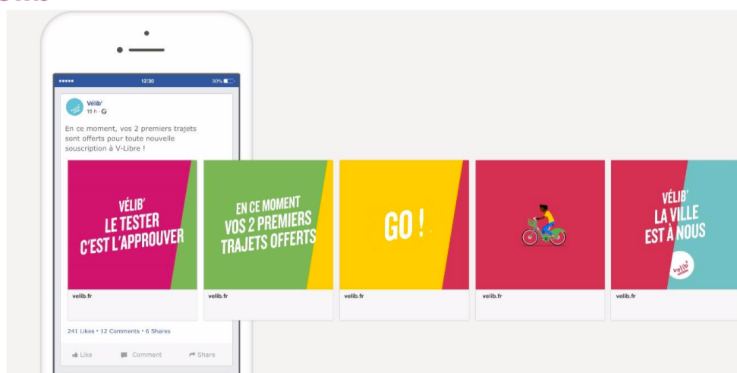


Le directeur communication et marketing de Smovengo indique que le sujet des minutes bonus pourrait notamment viser à remercier les usagers de leur implication dans le service.

La directrice du Syndicat précise que le Syndicat souhaite travailler avec le CUVM sur les modalités d'utilisation des minutes bonus. Plusieurs séances de travail seront organisées. Toutefois, ces éventuelles modifications nécessitent un vote en comité syndical qui ne peut être envisagé avant l'été 2020.

Le directeur communication et marketing de Smovengo présente ensuite les actions marketing et communication à venir.

Septembre – Lancement d'une campagne pour faire évoluer l'image de Vélib'



Le **22 septembre** a eu lieu la **journée mondiale sans voiture**, clôturant la semaine de la mobilité durable.



Vélib' s'engage en permettant à tous de découvrir ou redécouvrir gratuitement la métropole et **offre les 2 premiers trajets** pour toute souscription d'un abonnement **V-Libre du vendredi 20 septembre au samedi 6 octobre**.

Octobre – Inauguration de l'évènement « Vélib', La Nuit est à nous »



Le **5 octobre** a lieu l'évènement « **Nuit Blanche Métropole** ». Pour l'occasion, Vélib' a décidé de rejoindre la manifestation et de réaliser des animations :

- Avec un stand muni d'une **piste d'essai**
- **300 vélos** marqués avec un dispositif réfléchissant « Vélib', la Nuit est à nous »
- **Distribution de goodies** à tous ceux qui remettront leur Vélib' à la station située sur le périphérique.

Pour l'évènement un **vélodrome** sera installé sur une partie du périphérique avec un dispositif lumineux, permettant aux usagers de profiter d'une expérience unique.



Suite à la présentation, M. Pattée, vice-président du Syndicat, invite les membres du Comité des Usagers à faire part de leurs remarques et à poser leurs questions.

Concernant la disponibilité des vélos :

Un membre du comité déplore qu'il faille prévoir 15 mn de plus sur son temps de trajet pour prendre un Vélib'. Un autre surenchérit qu'il faut tester 2 ou 3 vélos avant de pouvoir en décrocher un fonctionnel.

Un autre encore indique que si pendant l'été, l'usage du VAE était fluide, depuis la rentrée, les dysfonctionnements ont repris. Il ressent une pénurie de vélos et a constaté à plusieurs occasions des VAE déchargés totalement le matin.

Il s'interroge également sur certaines stations dans l'Est parisien comme à porte de Vincennes, où une station est toujours en travaux, alors qu'on dirait qu'il n'y a pas d'autres travaux en cours qui pourraient interférer.

La directrice du Syndicat indique que le nombre de vélos déployés sur le terrain s'est amélioré mais les 19 000 véhicules attendus du parc ne sont pas encore réunis.

Concernant la maintenance :

Un membre du comité note encore beaucoup de dysfonctionnements au bout de 2 ans d'exploitation du service. Une usagère membre du comité interroge sur la maintenance des feux arrière, qui semblent particulièrement touchés, sur le revêtement des poignées qui se détériore et colle aux mains, et demande s'il est possible de procéder à un serrage plus conséquent des selles.

Un autre membre s'interroge sur la capacité de la maintenance itinérante à détecter les sauts de chaîne dans la mesure où une partie significative selon lui intervient en cours de courses. Dans le même ordre d'idée, l'usagère membre du comité regrette que lors de ses courses en VAE, des anomalies ont été détectées après plusieurs minutes de trajet.

Au sujet des freins, un autre membre du comité demande si un cache-frein est envisagé pour contrer le vandalisme qui touche souvent cette partie du vélo.

Concernant la régulation :

Un membre du comité estime que la régulation n'est pas du tout faite dans le 19^e et les communes adhérentes de l'Est (les Lilas, Vincennes etc.), ce qui n'est pas très loyal pour les communes adhérentes. Un autre membre renchérit pour le 14^e, un autre encore estime la régulation est encore insuffisante au global.

La directrice du Syndicat indique que la régulation doit encore s'améliorer, en particulier dans le croissant Est du territoire de couverture. Le Syndicat suit avec vigilance les pistes présentées par l'opérateur pour l'améliorer.

Elle rappelle par ailleurs que le Syndicat procède à des contrôles réguliers et aléatoires sur le terrain : un certain nombre de stations sur le territoire de couverture du service sont tirées au sort et font l'objet d'une inspection complète sur la base d'une série d'indicateurs suivis pour juger de l'atteinte de la qualité de service attendue.

Elle poursuit en disant que la régulation n'est pas encore satisfaisante aujourd'hui mais Smovengo travaille à l'améliorer. Des actions ciblées sont engagées pour assurer un taux et une fréquence de remplissage des stations au bon moment.

M. Greiveldinger, directeur général de Smovengo, renchérit en indiquant que les équipes de Smovengo mènent aussi des contrôles en complément des contrôles contradictoires réalisés avec le SAVM. Il reconnaît que les résultats se dégradent ces derniers temps du fait de la plus grande utilisation des vélos, et que l'enjeu est clairement d'assurer un plus grand nombre de vélos fiables en stations, gage d'une satisfaction client en hausse.

Le directeur des opérations de Smovengo indique concernant la problématique de la régulation dans le 19^e, que l'identification des stations vides le plus souvent a bien été faite. Les équipes de Smovengo mènent un travail humain en complément de l'intelligence artificielle de l'outil de prédiction.

M. Pattée, vice-président du Syndicat, estime que le service Vélib' Métropole va commencer à être victime de son succès.

Un membre du comité demande quand l'algorithme identifiant les vélos peu utilisés en stations, évoqué pendant la visite des ateliers de Smovengo, sera mis en place.

Concernant les signalements :

Un membre du comité demande où sont réceptionnés les signalements concernant des Vélib' défectueux.

Un autre regrette que les signalements de dysfonctionnements soient trop compliqués à effectuer sur les interfaces disponibles et qu'ils n'aient selon lui pas de suite. Un autre membre rapporte avoir appelé le service client, recouru à l'application Paris dans ma rue, et suggère de mettre en place un système d'incitation/gratification des usagers, pour aider à améliorer le service.

Un membre du comité s'étonne que suite à ses signalements via l'application, il ait réceptionné des accusés de réception systématique lui indiquant qu'une réponse lui serait apportée sous 48h, alors que ces signalements faits n'appelaient pas forcément réponse.

La directrice du Syndicat note une nette amélioration du taux de réponse. Un accusé de réception est en place depuis juillet. Il reste maintenant à les cibler plus finement.

La responsable du centre de relations clients de Smovengo, indique que les réclamations financières ne prennent pas 48h. 700 demandes sont en stock, qui demandent en moyenne 4 semaines de délai de traitement.

Elle rappelle par ailleurs que l'envoi d'un accusé de réception suite à signalement était un engagement pris lors du dernier CUVVM et qu'il a été honoré, malgré une erreur temporaire dans le wording, qui a été rectifiée depuis.

M. Greiveldinger, directeur général de Smovengo précise que notamment le 13/09 lors de la grève des transports en commun, de nombreux vélos n'ont pas été remis en station car celles-ci pouvaient être difficiles d'accès. Le centre de relations client traite les cas avec discernement.

Concernant l'application :

Un membre du comité demande quand les incohérences de la cartographie interactive vont être corrigées car elles persistent.

Concernant le CRC :

Un membre du comité regrette que certains mails envoyé au service client soient restés sans réponse à ce jour. Sa demande concernant le fonctionnement de l'upgrade a en revanche été traitée rapidement.

Un autre membre demande comment est résorbé le retard sur les usages, pendant le temps d'instruction d'une demande d'upgrade.

Un troisième s'étonne d'avoir dû patienter 4 semaines pour recevoir sa carte Vélib' (suite à changement de pass Navigo).

Concernant le vandalisme :

Un membre du comité déplore le vandalisme et la malveillance qui sévissent sur le système. Un deuxième estime que le vandalisme touche Paris mais pas plus qu'un autre territoire.

Un troisième trouve que le vandalisme intervient beaucoup en stations et demande si le système de vidéosurveillance en place sur la voie publique ne pourrait pas être exploité, dans le cadre d'une collaboration avec les services de la Préfecture de police de Paris. Il demande si Smovengo porte systématiquement plainte dans les cas de vandalisme.

La directrice du Syndicat indique concernant la vidéosurveillance que les caméras ne sont pas disponibles pour Vélib' (cf. CNIL) sauf sur commission rogatoire. Dans le cadre de plaintes, elles peuvent être exploitées. Un membre du comité demande pourquoi des modalités spécifiques ne sont pas négociées avec la Préfecture de police.

Vis-à-vis de la Préfecture de police, un travail est engagé au niveau central sur le territoire de Paris et à venir sur les communes avoisinantes. Un process a été défini. Smovengo porte systématiquement plainte, avec une procédure rapide.

M. Greiveldinger, directeur général de Smovengo, indique que l'opérateur porte plainte régulièrement mais qu'il faut savoir identifier les auteurs des dégradations, ce qui est compliqué sur un Vélib' en station ou abandonné sur la voie publique. Par ailleurs, Smovengo préfère se concentrer sur les enjeux majeurs, comme l'information et la sensibilisation aux bons usages. Une action est engagée avec les collèges/lycées.

A la question d'un autre membre du comité sur le nombre de classements sans suite enregistré après dépôt de plainte, M. Pattée, vice-président du Syndicat indique que souvent, les dossiers ne sont pas forcément instruits par le procureur car la justice a d'autres priorités.

Concernant la fraude :

Un membre du comité réitère sa question sur le nombre de cautions prélevées suite à des mésusages. La directrice du Syndicat lui rappelle que les cautions sont prélevées en cas de mauvaise utilisation du service selon les cas décrits dans les CGAU. Plusieurs dizaines de cautions ont été prélevées.

Un autre membre du comité s'interroge sur l'existence d'un code maître devant le phénomène de fraude actuel. Il relève avoir été témoin d'usagers de moins de 14 ans (âge minimal pour être abonné au service) sur la voie publique restant en possession de Vélib' pendant de longues périodes.

M. Greiveldinger, directeur général de Smovengo, rappelle qu'il y a deux types d'arnaques, l'arnaque à Vélib' et l'arnaque à l'utilisateur Vélib'. Des audits sont en cours sur le système, mais il n'existe pas de code maître secret. La vigilance est grande sur ces sujets.

La directrice du Syndicat informe le comité que les chiffres des multirisques sont suivis au jour le jour par le Syndicat et que le nombre de multirisques simultanées de Vélib' est passé proche de zéro suite aux mesures correctives récentes mise en œuvre.

Un membre du comité demande combien de vélos sont manquants depuis le début du service, car il y en a à son avis encore beaucoup qui se 'baladent', avec des conducteurs effectivement très jeunes. Il ajoute que ces mésusages alimentent une grande frustration pour les usagers réguliers de Vélib'.

Un autre membre rapporte que dans le cadre de son métier de policier, il a été témoin dans les 19^e et 20^e arrondissements parisiens, de bandes de jeunes prenant les Vélib' pour commettre des infractions. Communiquer avec la Préfecture de police lui semblerait judicieux au vu du nombre de Vélib' manquants. La responsable du centre de relations client confirme que les commissariats connaissent ses équipes car ils contactent souvent le CRC. Elle précise qu'un processus existe entre le centre de relations clients du service et le centre de contrôle. Tous les éléments sont fournis au commissariat et ensuite, Smovengo porte plainte.

Un membre du comité demande si le 3D Secure va être mis en œuvre pour des souscriptions se faisant depuis l'application en plus du site web Vélib'.

Concernant le parcours-client :

Une usagère membre du comité estime que les pictogrammes sont encore difficiles à appréhender, de même que la fonctionnalité de mise en pause. Un autre membre du comité regrette que les sujets évoqués par un membre du comité des usagers nouvellement arrivé soient encore d'actualité 18 mois plus tard.

Il demande ce qu'il en est de l'augmentation du volume des bips sonores pour la bonne restitution des vélos demandée dans le cadre des réunions du Comité des usagers. Le directeur communication et marketing de Smovengo indique qu'il n'est techniquement pas possible d'augmenter l'intensité du bip, mais qu'il est possible de le multiplier.

Un autre membre du comité indique que la visibilité de l'écran sur la V-Box, sujet également déjà abordé, est toujours en suspens.

Un troisième membre demande de ce qu'il en est du projet de notation des vélos et pourquoi le SAVM ne force pas Smovengo à le mettre en place. La directrice du Syndicat indique qu'une expression de besoin a été formulée pour une mise en œuvre prochaine.

Concernant le ressenti usager global sur la qualité du service :

Un membre du comité suggère une nouvelle fois qu'une enquête qualitative soit menée. Les chiffres sont une donnée, mais le ressenti usager est en décalage avec : actuellement selon lui, ce ressenti est qu'il n'y a pas suffisamment de sécurité/sérénité/confiance des usagers quand ils prennent les vélos.

Un autre membre renchérit en disant qu'il faut évaluer la qualité pour comprendre réellement le service. En termes d'expérience client, l'utilisateur s'attend maintenant à ce qu'on ait dépassé tous les problèmes de mise en place du système. Il y a des vagues d'amélioration, malheureusement suivies de

ressac, comme à la rentrée avec une baisse de qualité par rapport à l'été. Il se demande si finalement on peut compter sur le service.

Un troisième membre du comité estime dans le même sens que les 300 000 abonnés vont certes se maintenir, mais principalement parce que le tarif est très bas. Ce chiffre ne reflète pas pour autant le niveau de satisfaction des usagers. Les bons résultats sont à relativiser.

A titre personnel, il a rejoint l'association Paris en Selle car ni Smovengo ni le SAVM n'a conduit ce genre d'enquête qualitative. Plus de 600 questionnaires, remplis par des membres de l'association, ont été réalisés. Les résultats seront mis en open data. Ce membre du comité regrette d'avoir dû passer par une association indépendante pour obtenir un retour sur le ressenti usager.

La directrice générale du Syndicat prend note du souhait exprimé par le CUVM de disposer d'une appréciation des chiffres sur le service mise en regard avec le ressenti usager.

M. Greiveldinger, directeur général de Smovengo, assure les présents que les remontées du CUVM sont prises en compte pour l'amélioration de la qualité du service.

Un membre du comité fait part de son interrogation sur la fidélisation des nouveaux abonnés qui rejoindront le service en profitant des opérations promotionnelles sur l'offre V-Libre présentées : continueront-ils au-delà des 2 trajets offerts ?

Un autre membre demande si et quand la fonctionnalité Park + va être remise en place. La directrice du Syndicat indique qu'elle souhaite que cette fonctionnalité contractuelle soit remise en service de manière pérenne. Début 2018, la fonctionnalité n'était pas opérationnelle, le système pas suffisamment stabilisé. Il a été arbitré alors de traiter le fond en priorité avant de remettre en place l'*overflow*, pour éviter techniquement tout effet pervers.

M. Pattée, vice-président du Syndicat, remercie les membres du Comité des usagers pour leurs questions.

Il rappelle que le service s'est significativement amélioré ; il se dit également conscient de la frustration qui ressort des échanges concernant l'interaction avec le système (signalements via l'application, notation des vélos). Il existe une marge de progression pour assurer un service de qualité.

M. Pattée se réjouit par ailleurs de l'explosion du nombre de cyclistes dans la Métropole, particulièrement depuis la rentrée. Vélib' Métropole doit s'inscrire dans cette dynamique faste, en maintenant sa courbe d'amélioration continue du service. Vélib' Métropole est un système unique au monde : il faut que le taux de satisfaction usager soit au rendez-vous.

La directrice du Syndicat rappelle l'objectif de satisfaction du client, qui doit trouver un service fluide en termes de disponibilité. Le mode nominal n'a pas encore été atteint, en particulier en matière d'entretien (batterie, éclairage). L'équipe du Syndicat reste mobilisée au quotidien pour accompagner et contrôler.

M. Pattée rappelle l'engagement des élus, et du Comité des Usagers, à travers la solution Vélib', en faveur d'une évolution de fond de la mobilité en Métropole. Il s'agit non pas seulement d'une question d'équilibre économique mais aussi d'évolution des mentalités.

Il remercie l'ensemble des membres du Comité de son implication dans ce beau chantier de fond.

Une prochaine date est fixée le 2 décembre 2019. Séance levée à 20h30.