

COMITÉ DES USAGERS VÉLIB' MÉTROPOLE

Réunion du 24 février 2020 à 18h30 – compte-rendu n° 9

Mme Catherine Baratti-Elbaz, présidente du SAVM, ouvre la séance à 18h35. Elle indique que c'est la dernière réunion du comité des usagers avant les échéances électorales et remercie l'ensemble des participants pour leur engagement et pour la richesse des échanges francs et constructifs lors de ces comités des usagers qu'elle préside pour la dernière fois.

L'ordre du jour de la réunion est ensuite proposé :

- I. Approbation du compte rendu de la réunion du 02 décembre 2019**
- II. Point à date sur l'évolution du service (présentation par Smovengo)
Questions / réponses**
- III. Actions de communication et de marketing**
- IV. Questions / réponses**

I. Approbation du compte-rendu de la réunion du 02 décembre 2019

Le compte-rendu précédent n'ayant appelé aucune remarque, il est donc approuvé à l'unanimité.

II et III. Point à date sur l'évolution du service et actions communication et marketing

Mme Baratti-Elbaz Présidente du SAVM, donne la parole au directeur général de Smovengo

.

CHIFFRES CLÉS



4 714 831
de trajets réalisés depuis
le 01/01/20

55 communes
équipées

1 392
stations déployées

1 364 stations
sont en service

374 stations
en proche couronne

990 stations à Paris

2 408 396 trajets à VAE
depuis le 01/01/20

PIC DE 174 827
trajets le 18/12/19



12 774 655
km parcourus depuis
le 01/01/20

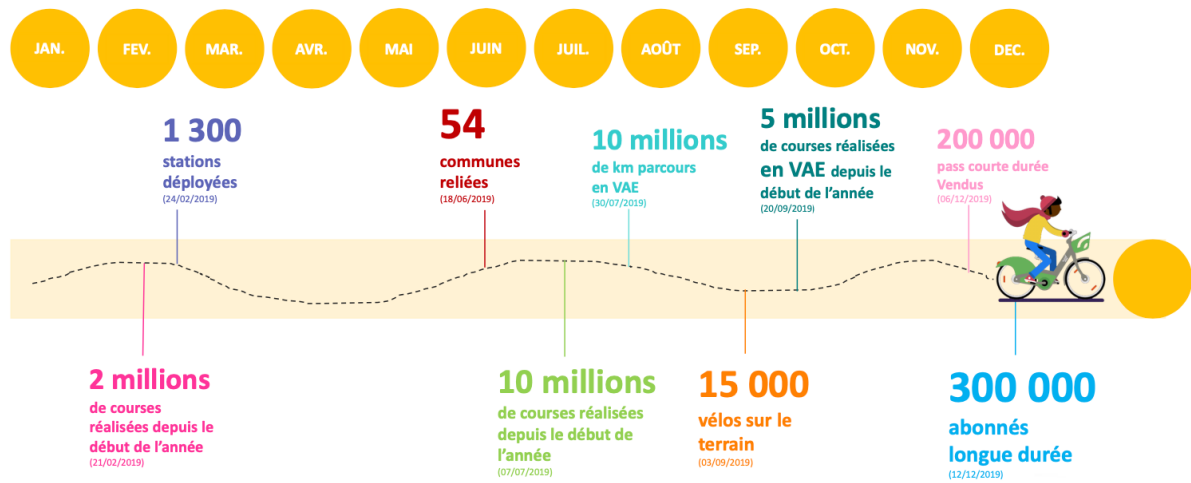
Plus de 340 000
abonnés au 24/02

34 688 pass vendus
depuis le 01/01/20

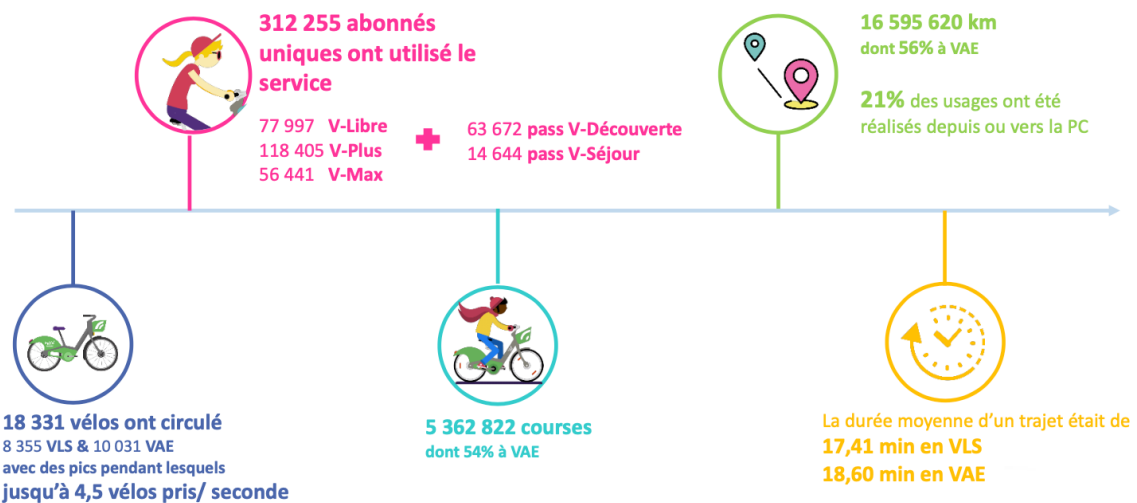
Evolution des indicateurs clés

	Juin. 2018	Jan. 2019	Fév. 2020
 Nombre de stations en service	790	1 122	1 392
 Nombre de locations mensuelles	251 129	1 002 592	2 400 000
 Nombre de locations mensuelles VAE	573	243 822	1 224 000
 Nombre d'usagers uniques par mois	20 900	84 863	174 268
 Nombre d'abonnés	136 000	150 000	340 000
 Nombre de vélos ayant circulé	5 887	12 300	15 380
 Taux de rotation VLS	8,22	4,6	6,1
 Taux de rotation VAE	0	6,4	9,5

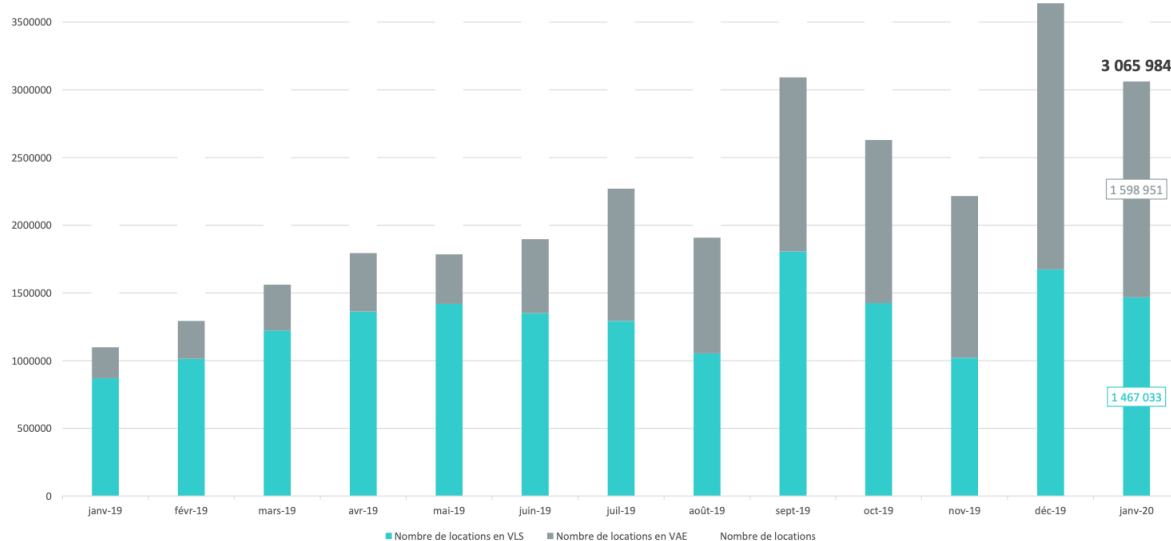
Les moments forts de l'année 2019



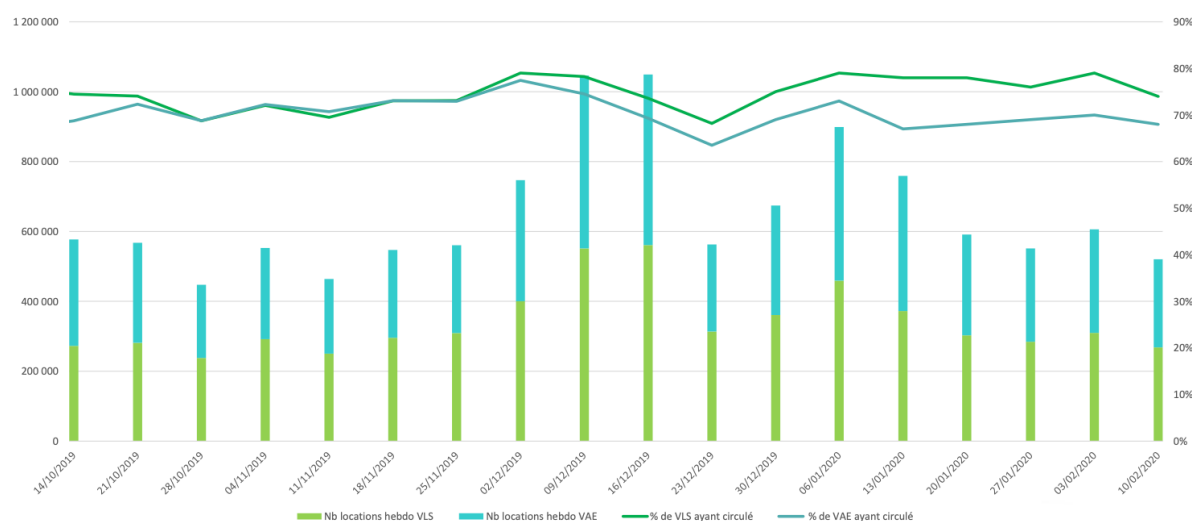
Grève du 05/12 au 19/01 – Chiffres clés



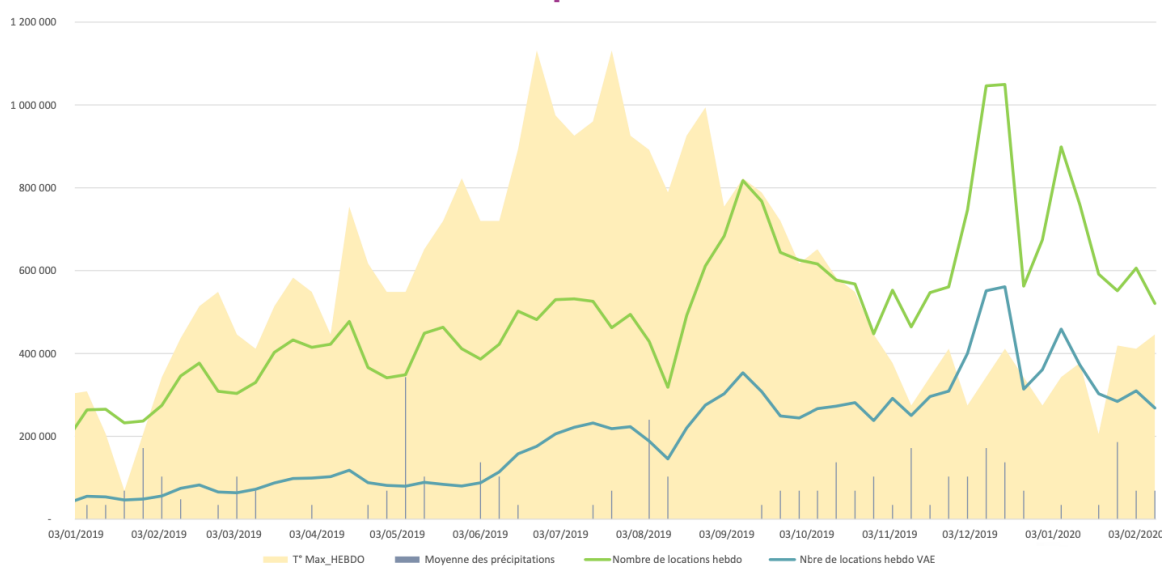
Evolution mensuelle du nombre de locations



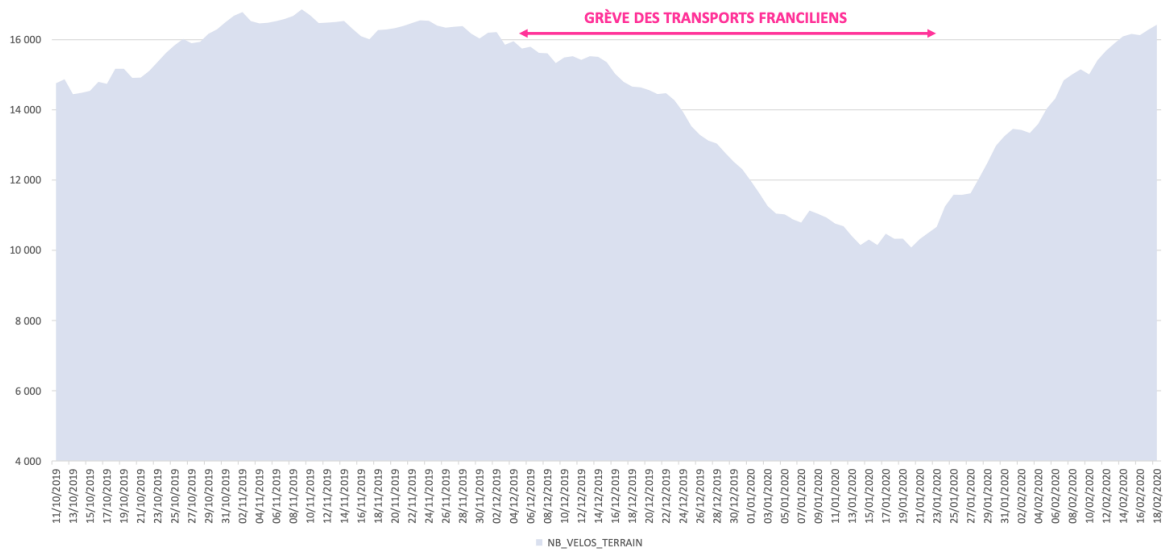
Evolution hebdomadaire du nombre de locations et du % de vélos ayant circulé



Evolution du nombre de locations par semaine



Evolution quotidienne du nombre de vélos sur le terrain

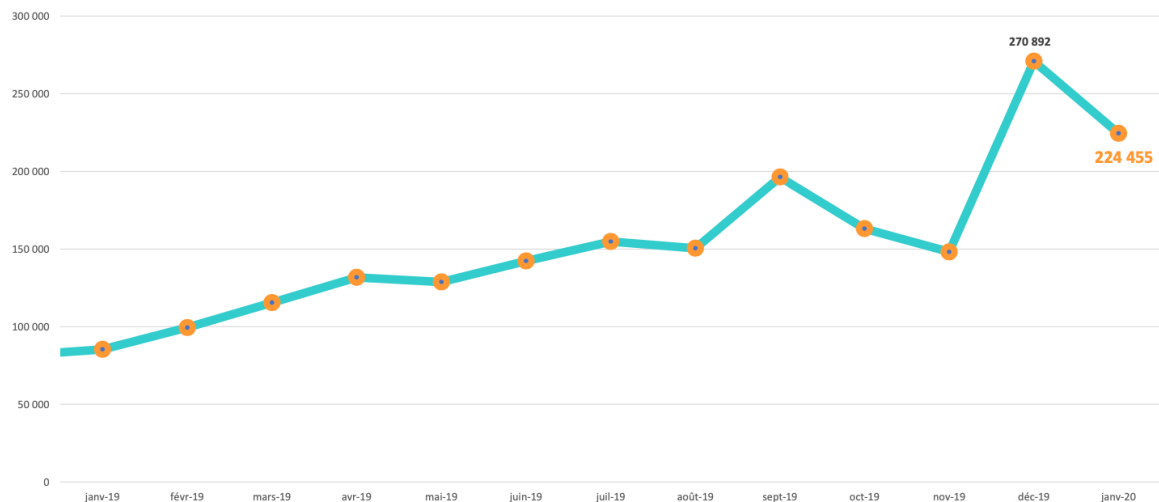


Evolution mensuelle du nombre d'abonnés

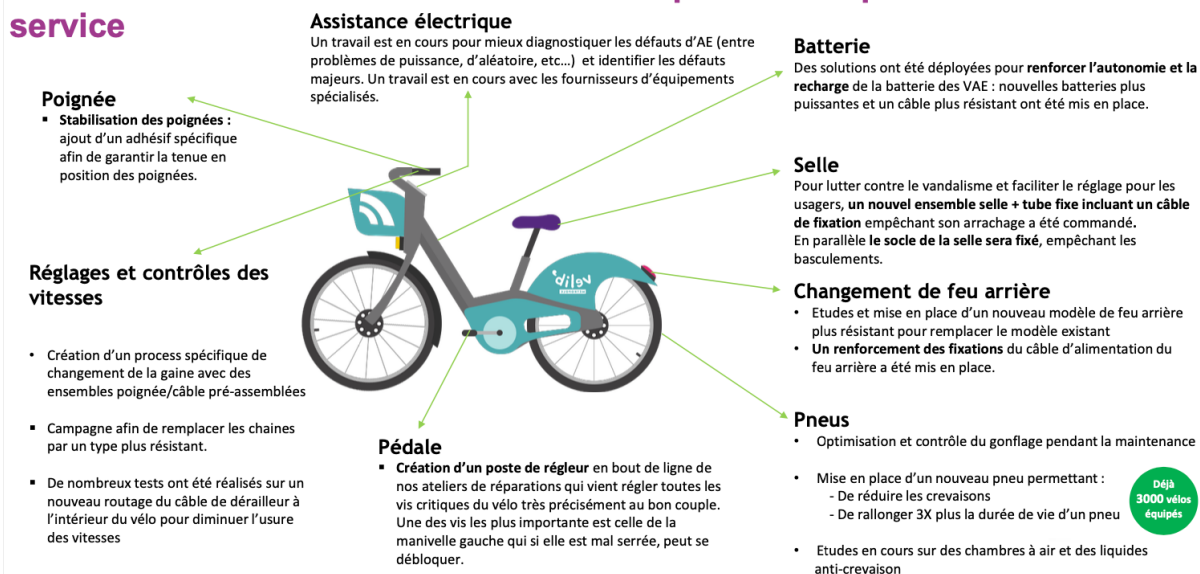


En moyenne sur le dernier mois, **55 482 abonnés** ont utilisé le vélib' chaque jour.
Chaque semaine, ils étaient en moyenne **130 000**.

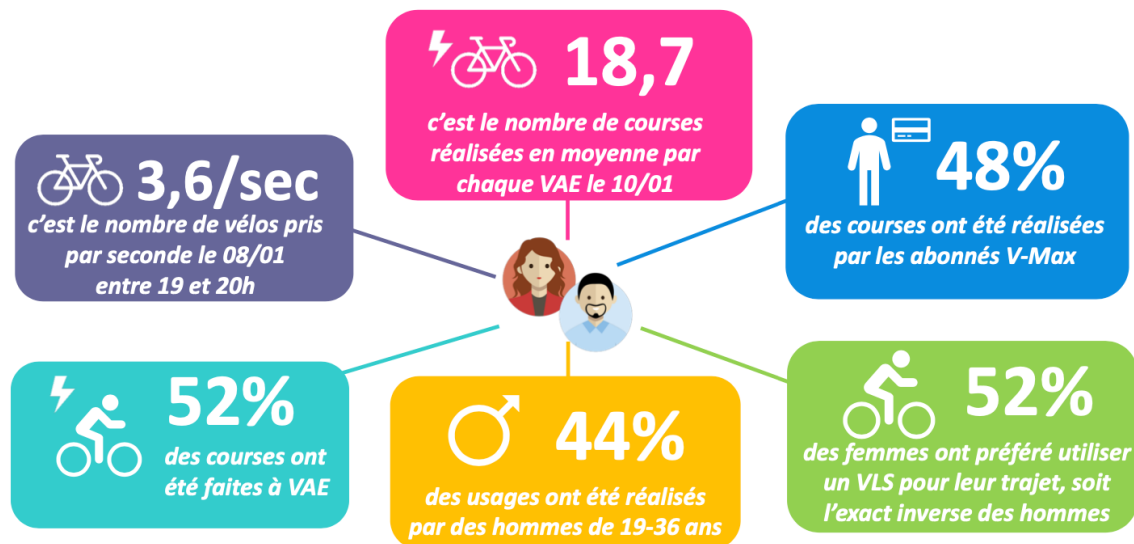
Evolution mensuelle du nombre d'usagers différents ayant utilisé le service



Maintenance : un travail d'innovation au quotidien depuis le début du service



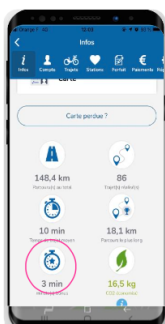
Les usagers actifs du mois de janvier



Atelier réflexion Minutes Bonus n°2 : l'élaboration de nouvelles règles

• Retour aux sources : un système équitable, équilibré et pérenne

Conscient que le système Vélib' Métropole s'étend désormais sur un territoire vaste dont le maillage n'est pas toujours aussi dense, il a été convenu de prioriser les stations vides afin de revenir à l'essence même d'un service de vélo en libre-service pour **donner à tous les usagers la possibilité d'utiliser Vélib', où qu'ils soient.**



• Une nouvelle définition des stations vides permettant l'attribution de Minute-Bonus

Une liste de stations sera définie afin de permettre aux usagers de gagner des minutes bonus en toute clarté sur deux typologies de stations :

- **des stations sur l'ensemble du territoire** qui sont **structurellement** des stations à tendance vide pour lesquelles un taux de remplissage « presque vide » sera défini.
- **des stations souvent « presque vides » dans des lieux géographiquement isolés** offrant peu ou pas d'alternatives (maillage moins dense, haut d'une côte, limite de territoire etc.) Pour ces stations, le statut « vide » pourrait être défini avec un taux de remplissage plus important pour favoriser ces stations (reste à définir).

PLAFONNEMENT & PÉREMPTION



Le changement d'opérateur et le déploiement progressif du système, ont entraîné une suspension de la notion de **plafonnement des minutes bonus**, prévu aux CGAU.

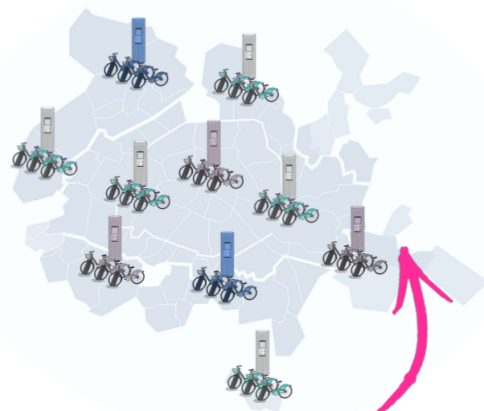
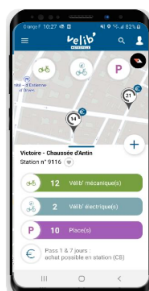
L'évolution des règles du programme minute bonus et le système ayant désormais atteint un mode nominal : il est envisagé de faire évoluer le **plafond et/ou** donner une notion de **péremption** aux minutes bonus.

Atelier réflexion Minutes Bonus n°2 : des règles accessibles à tous

• Une communication simple et accessible à tous

Pour permettre à chacun de comprendre en un clin d'œil

- **un code couleur « bonus » a été suggéré** présent sur la carte des stations (application et site web) et en station, via la lumière des bornes, permettant de visualiser d'un coup d'œil si la station permet d'acquiescer ou non des minutes bonus
- **une légende pourrait aussi être affichée directement** sur les bornes et sur la carte
- **une FAQ dédiée** pourrait également être envisagée
- **un article sur le blog** pourrait détailler le système ainsi que la liste des stations concernées

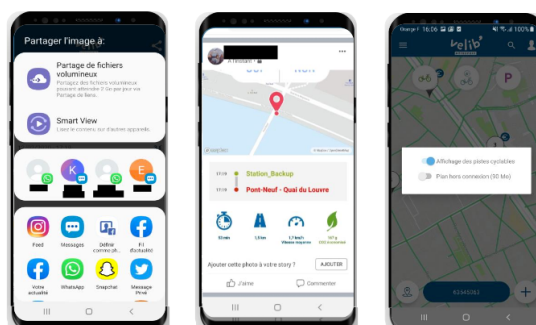


Un code couleur sur la carte des stations et affiché grâce à la lumière des bornes a été suggéré afin de visualiser d'un coup d'œil les stations permettant de gagner les minutes.

Expérience utilisateur : les évolutions en cours

LES NOUVEAUTÉS

- ✓ **Compteurs de minute bonus** sur le justificatif de paiement
- ✓ **Possibilité d'upgrade** directement depuis l'application
- le **détail de chaque trajet** disponible dans l'historique avec la carte reprenant la station d'arrivée et la station de départ
- la possibilité de **partager ses trajets** sur toutes ses applications favorites
- Le **téléchargement de la carte** afin de pouvoir l'utiliser en mode hors-ligne



LES CHANTIERS À VENIR

- la **notation des vélos** qui permettra de signaler les défauts des vélos qu'on ne voit qu'à l'utilisation
- les **signalements via QR code** avec pré-remplissage du No de vélo
- **Itinéraire et navigation** sur l'application mobile

2020: une année centrée sur l'épanouissement de la communauté Vélib'



(Re)découvrir la métropole

Lancement cette année des « Balades à Vélib' », où chaque mois, des intervenants différents proposeront une visite inédite de la métropole à Vélib' à retrouver avec carte et video
→ ces itinéraires seront ajoutés au blog afin que chacun puisse se réapproprier ses lieux secrets ou oubliés



De nouveaux rendez-vous

Fort d'une **communauté active et engagée**, des moments d'échanges et de partages sont prévus tout au long de l'année sur nos différents réseaux sociaux.

Depuis février, chaque semaine des quizz sont lancés depuis notre compte Instagram sur des thématiques qui tiennent à cœur au service.

Des semaines de challenge sont également prévues notamment pour mettre en avant **les valeurs citoyennes de Vélib'** : un service public qui appartient à tous et dont on prend soin, un moyen de transport respectueux de l'environnement et bon pour la santé, une communauté solidaire et tournée vers les autres.

Suite à la présentation, Mme Catherine Baratti-Elbaz, invite les membres du comité des Usagers à faire part de leurs remarques et à poser leurs questions :

Concernant la maintenance :

Le raccourcissement des câbles de freins est considéré comme un point positif.

Le problème du blocage des tiges de selle est toujours présent, certains usagers n'arrivent pas à bloquer les tiges, le serrage de la bague étant insuffisant et parfois cette dernière est totalement « décrochée » de la tige. Smovengo indique que ce point fait l'objet d'un suivi constant lorsque les vélos repassent en atelier.

Les écrans de certaines V-Box sont parfois illisibles en raison de la faiblesse de l'affichage (contraste) et de nombreuses rayures.

Concernant la pochette pour le téléphone (panier) :

Les problèmes de condensation dans la pochette voire la présence d'humidité rend l'écran illisible et peut être dommageable pour le terminal. La position de cette pochette qui propose « naturellement » une lecture horizontale de l'écran est inadaptée pour de nombreuses applications qui demandent un affichage sur un téléphone en position verticale. Le système Véligo est cité en exemple.

Concernant l'utilisation des codes erreurs :

De nouveaux codes erreurs sont apparus sur les V-Box, ce qui reste peu compréhensible pour l'utilisateur.

Concernant l'application :

Il existe encore de nombreuses différences entre le nombre de vélos affichés dans la carte de l'application et la réalité du terrain.

Les nouvelles données trajets consultables sur l'application en mode connectées sont intéressantes. Néanmoins les stations de départ et d'arrivée pour chacun des trajets effectués sont inversées. A modifier.

Concernant la prise en compte des signalements sur les vélos depuis l'application ou le terrain :

Les usagers attendent que les formulaires de signalements de dysfonctionnement des vélos soit en station (via le QR code par exemple) soit après un trajet (via l'application) soient améliorés par la remontée systématique du numéro du vélo flashé ou utilisé, mais également avec une interface plus intuitive et plus simple. Ils souhaitent aussi savoir quelles sont les suites données par l'opérateur. Ce point est en cours de développement et devrait très prochainement évoluer.

Concernant l'usage privatif des vélib :

On constate que certains usagers privatisent des vélos en mettant un antivol dessus. Quelles sont les actions alors menées par Smovengo ? Par ailleurs, le temps de prise en compte et de réaction suite à un signalement de ce type est beaucoup trop long. Il est demandé que les interventions de l'opérateur soit beaucoup plus rapides alors qu'il est constaté qu'il peut se passer plus de 48 h entre le signalement et l'intervention.

Divers :

L'ensemble des participants s'accorde à constater les efforts importants qui ont été mis en œuvre pour proposer un service de location de vélos aujourd'hui opérationnel. Les avis sur la qualité du service sont néanmoins divergents selon les participants.

Concernant le comité des usagers :

Les représentants des usagers souhaitent que les ordres du jours soient transmis en amont des réunions afin de pouvoir participer à leur élaboration permettant de mieux préparer ces comités.