

Après avoir remercié les membres d'avoir candidaté pour prendre place au Comité, M. Raifaud, président du SAVM, rappelle l'importance de l'existence du comité pour avoir un lieu privilégié d'échange direct avec les usagers. Il insiste sur l'importance d'avoir un service de qualité à la hauteur des attentes des abonnés.

Le Président précise qu'un compte-rendu de chaque séance est dressé et diffusé pour guider les actions à entreprendre.

Le Président indique l'ordre du jour de la réunion :

I. Tour de table : présentation des membres du comité des usagers (identité, attentes vis-à-vis du comité et du service)

II. Présentation de l'architecture du service : qui fait quoi et comment ?
Questions / réponses

III. Point à date sur l'évolution du service Vélib' Métropole
Questions / réponses

IV. Point d'étape de la démarche d'amélioration du parcours client : expérimentation Station +
Questions / réponses

Le Président cède ensuite la parole à M. Pattée, Vice-Président du Syndicat Autolib' Vélib' Métropole (SAVM), en rappelant que ce dernier faisait partie de la mandature précédente et qu'il a participé à initier le Comité des usagers en 2018.

M. Pattée rappelle que la gouvernance du SAVM est assurée par des élu.e.s représentant les 57 communes adhérentes à Vélib au sein du Syndicat. Il rappelle que le souhait de disposer de remontées directes du terrain par la voix des abonné.e.s du service est ce qui a motivé la création du Comité.

Le Vice-Président indique qu'il n'existe pas de service équivalent de cette dimension dans le monde, avec une flotte de 19 000 vélos sur un périmètre de 400 km², et avec ce type de gouvernance. Le SAVM regroupe des communes de toute sensibilité politique, mais tous les élu.e.s ont pour objectif de garantir le bon fonctionnement de ce service de vélos à l'échelle de la métropole, au bénéfice de toutes et tous.

Suite à ces précisions, chacun est invité à se présenter, tant les membres du comité que les représentants du SAVM et de l'opérateur Smovengo.

La directrice générale du SAVM apporte des compléments d'information sur le panel du Comité des usagers avant de présenter l'architecture de Vélib' et un point à date de l'activité du service. Elle rappelle que le CUVVM, dont les membres ont été tirés au sort et ont un mandat de 2 ans, est constitué de 30 membres représentatifs des différents types d'abonnements et des provenances géographiques (Paris/métropole). Le hasard veut que les présent.e.s à cette première instance soient majoritairement parisiens.e.s.

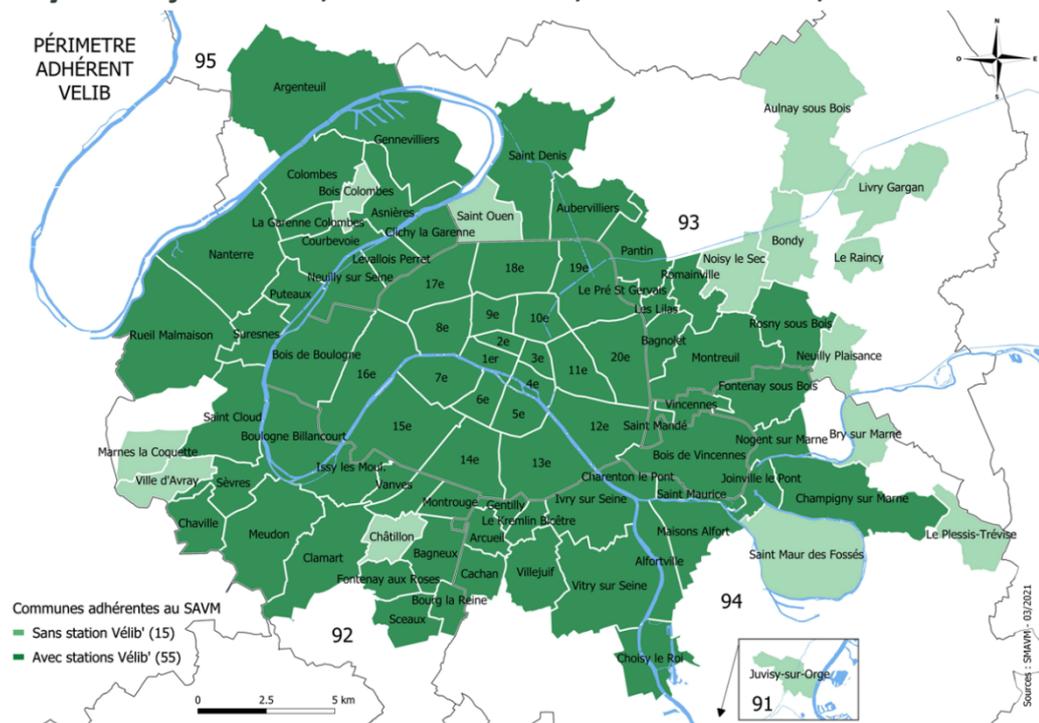
L'architecture du service Vélib' Métropole :

- ▮ **Vélib' Métropole est un service public** de vélo en libre-service.
- ▮ Ce service est proposé dans le cadre d'un **marché public** d'une durée de 15 ans. (2018 – 2032 inclus)
- ▮ **Le Syndicat Autolib' et Vélib' Métropole (SAVM), établissement public** dirigé par des élu.e.s, et qui regroupe 57 communes de la métropole du grand Paris, supervise l'exécution courante conforme du service confié à un **opérateur privé : la société Smovengo**.

Les missions du Syndicat mixte Autolib' et Vélib' Métropole sont :

- ▮ Déployer
- ▮ Contrôler
- ▮ Communiquer

! Déployer : aujourd'hui, 57 communes, 1400 stations, + de 400 km²



! Déployer :

- **Accompagnement stratégique** des communes pour le recueil des besoins et l'identification des emplacements potentiels des stations
- **Supervision des études techniques** préalables
- **Suivi du bon état d'avancement des travaux** et du respect des délais

! Contrôler :

Le SAVM dispose d'un **panel d'indicateurs de suivi** de performance, la conformité et la qualité de la prestation de service délivrée.

→ Permet d'indiquer à l'opérateur les points à améliorer

→ Permet d'accompagner les évolutions majeures durant la vie du marché (ex : révolution des usages en faveur de l'électrique)

Point sur le service Vélib' Métropole :

2020, année atypique et pourtant porteuse pour Vélib' :

- 118 M km parcourus, soit plus de 300 fois la distance de la Terre à la Lune
- 39 M de trajets réalisés, dont 59 % en VAE.
- 366 000 abonnés annuels au 31/12/2020
- La crise sanitaire a suscité un report très fort sur les mobilités douces, dont le vélo.
- Une révolution des usages s'est opérée, en faveur de l'électrique. Depuis novembre 2019, plus de trajets sont faits en vélo à assistance électrique qu'en vélo mécanique.

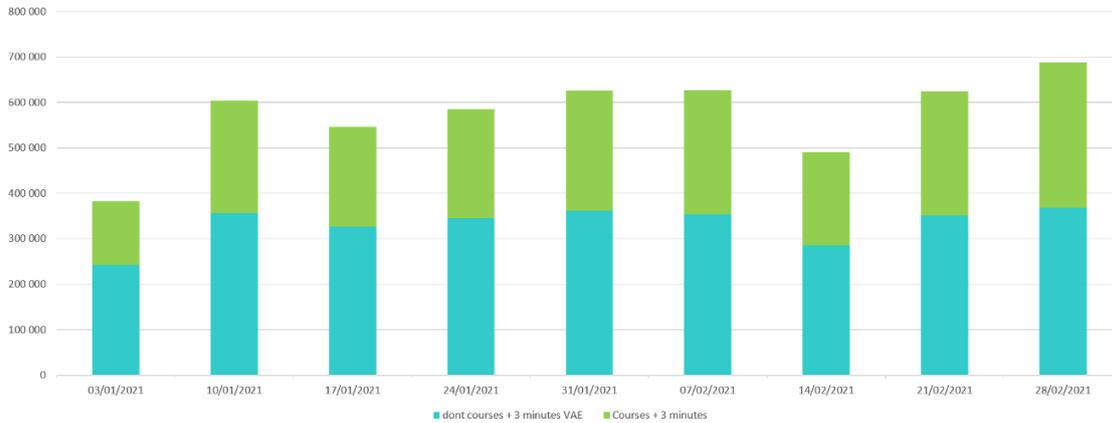
Les chiffres clés (au 28/02/2021)



Evolution hebdomadaire du nombre de courses

Après une année record, le nombre de courses s'est ralenti en ce début d'année entre saisonnalité et restrictions de déplacements

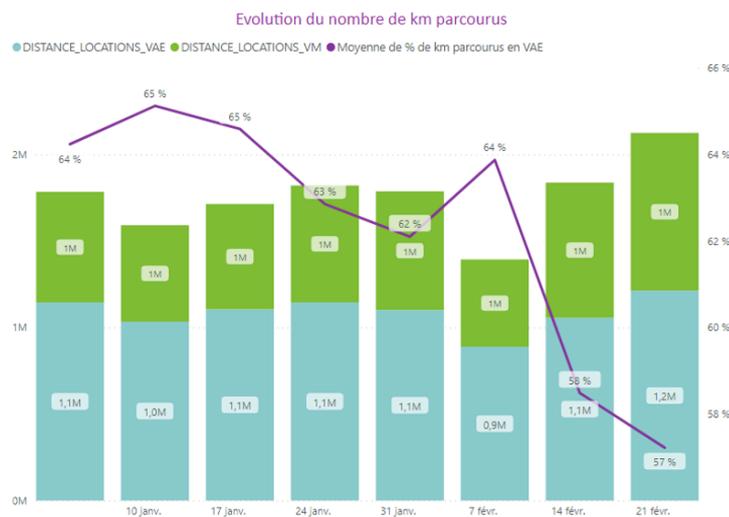
Evolution hebdomadaire du nombre total de courses dont celles réalisées en VAE



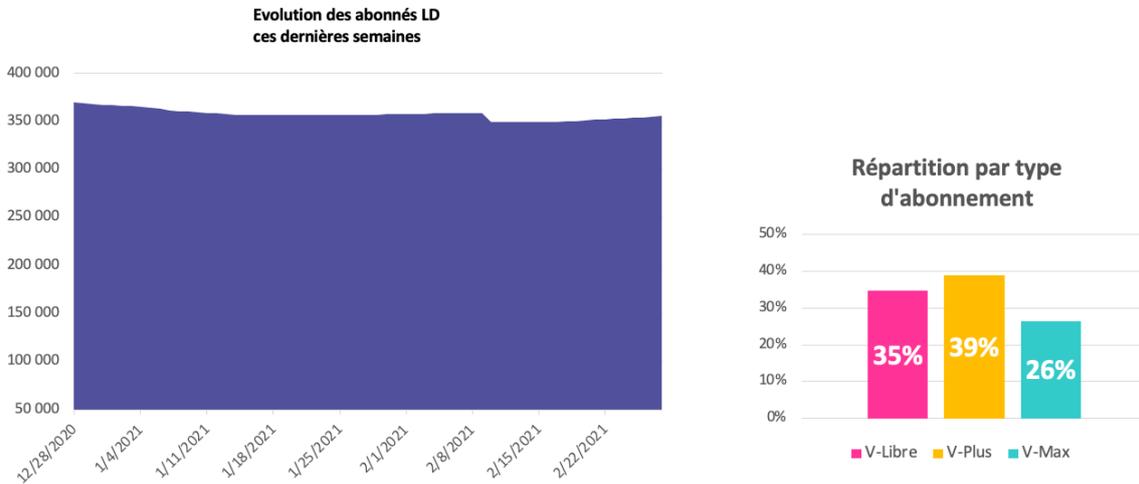
Evolution du nombre moyen de km parcouru

	2 dernières semaines	4 dernières semaines
Taux de rotation moyen des vélos		
Vélos	6,89	6,56
VLS	4,89	4,58
VAE	10,30	9,83
Nombre moyen de km parcourus		
Vélos	20,77	19,24
VLS	13,89	12,15
VAE	32,59	30,94

SMOVENGO



Les souscriptions repartent à la hausse après une baisse à l'échéance des souscriptions prises pendant les grèves des transports et à la saisonnalité



Le service client – le cœur du service challengé au quotidien



Le service client est **au cœur du service et de l'expérience utilisateur**.

A ce titre, il est directement impacté par l'actualité (saisonnalité, nombre de courses) ou encore par les événements exceptionnels qui rythment la vie des métropolitains (canicule, vague de froid, grève des transports, etc.).

1 400 appels présentés + 400 emails / jour

C'est la moyenne des sollicitations observées ces derniers temps au service client, pendant une période où les usages sont plus faibles, notamment en raison de la saisonnalité.

A cela s'ajoute également les sollicitations sur les réseaux sociaux, nombreuses.

La notation des appels va nous aider à améliorer le service

Afin **d'améliorer l'expérience utilisateur** et d'offrir une écoute au plus proche des attentes des usagers, **une enquête de satisfaction est désormais** proposée aux usagers qui ont contacté le service client par téléphone.

Ces derniers peuvent donc évaluer directement l'aide qui leur a été apporté en restant en ligne et en quelques questions rapides afin de noter **l'amabilité, la disponibilité du conseiller et la qualité de la réponse** apportée par ce dernier.

Point sur le service Vélib' Métropole

2021, nouvelle étape de développement pour Vélib' :

- 2 nouvelles collectivités adhérentes : Châtillon et Saint-Ouen**
- 5 % de VAE en plus dans le parc de vélos disponibles, passant ainsi à 40 % du total**
- 100 stations supplémentaires votées pour installation d'ici 2022**
- La poursuite de l'amélioration de la qualité de service**

A l'issue de cette présentation, un membre du comité demande comment les communes intéressées rejoignent le SAVM, et si des disparités entre communes membres existent en termes de disponibilité et d'utilisation des vélos.

Le Président du SAVM, M. Raifaud, indique que toutes les communes qui sont membres de la métropole du Grand Paris peuvent adhérer, et que le SAVM regroupe aujourd'hui 57 communes, avec l'adhésion récente de Saint-Ouen et Châtillon. L'adhésion se fait à l'initiative des villes. Ensuite, les services du syndicat avec les services de la commune concernée étudient les conditions d'implantation de stations.

Le directeur général de Smovengo complète en précisant que sur les 1400 stations au total sur le territoire, 1000 sont situées dans Paris, 400 en dehors de Paris. Par ailleurs, 80 % des trajets à Vélib' sont réalisés dans Paris. Les trajets proche couronne-Paris représentent environ 12 % et les trajets dans la proche couronne, environ 8 %. La densité de stations est plus forte à Paris, qui a historiquement développé le service sur son territoire. Il y a environ une station tous les 400 mètres et par conséquent, une surreprésentation des trajets parisiens.

Le Vice-Président souligne qu'introduire le service Vélib' sur le territoire d'une commune a une incidence financière réelle et durable, et que chaque commune ne dispose pas du même budget. L'implantation de stations en proche couronne a d'ailleurs été grandement facilitée par la subvention accordée par la Métropole du Grand Paris, réduisant ainsi la dépense à engager pour chaque commune. Développer une politique vélo reste un effort important pour certaines communes.

S'agissant de la densité du maillage, c'est-à-dire le nombre de stations présentes dans une commune, le Vice-Président Patrice Pattée prend l'exemple de la ville de Sceaux dont il est adjoint au Maire. Il explique que pour avoir la même densité qu'à Paris, il faudrait que Sceaux dispose d'une vingtaine de stations, or elle n'en compte que 3. Le réseau des stations est encore aujourd'hui moins dense hors de

Paris pour plusieurs raisons : pour des raisons économiques tout d'abord puisque chaque station constitue une vraie charge économique pour la collectivité, mais aussi parce que les usages sont proportionnels à la densité et l'intensité urbaine. Comme tous les services de mobilité, il doit y avoir adéquation entre dépense publique / bénéfice pour le public.

Un membre du comité fait part d'une étude sur les usages des coronapistes en 2020, qu'il a consultée, et qui mettait en évidence que les temps de trajet en vélo mécanique et en vélo à assistance électrique étaient assez similaires. Il précise avoir l'impression que pour les Vélib' c'est différent.

Smovengo explique que les trajets sont pratiquement similaires en termes de durée moyenne, autour de 17 minutes. En revanche, la distance parcourue est plus longue, les VAE permettant d'aller plus vite.

Le membre du comité intervenu précédemment demande si la différence dans le kilométrage quotidien tient au fait que les vélos à assistance électrique sont utilisés un plus grand nombre de fois. Le SAVM confirme que les VAE sont utilisés un plus grand nombre de fois pour des trajets légèrement plus longs, ce qui, de fait, amplifie le kilométrage par jour. Le SAVM rappelle également que Vélib' est un service métropolitain qui s'étend de Rueil-Malmaison à Champigny, avec un territoire couvert important aux configurations topographiques très variées, ce qui implique de nombreux profils de trajets, de temps de parcours et de distances effectuées.

Un membre du comité souhaite savoir comment Smovengo repère les vélos à réparer et quel rôle les usagers jouent. Le directeur général de Smovengo confirme que le délai de repérage d'un vélo en panne est un enjeu majeur à la fois pour les usagers et pour l'opérateur Smovengo. En effet, plus un vélo est détecté rapidement, plus vite il est remis en service, au bénéfice de tous les usagers. Par ailleurs, un vélo dégradé qui reste en station a tendance à subir des dégradations supplémentaires.

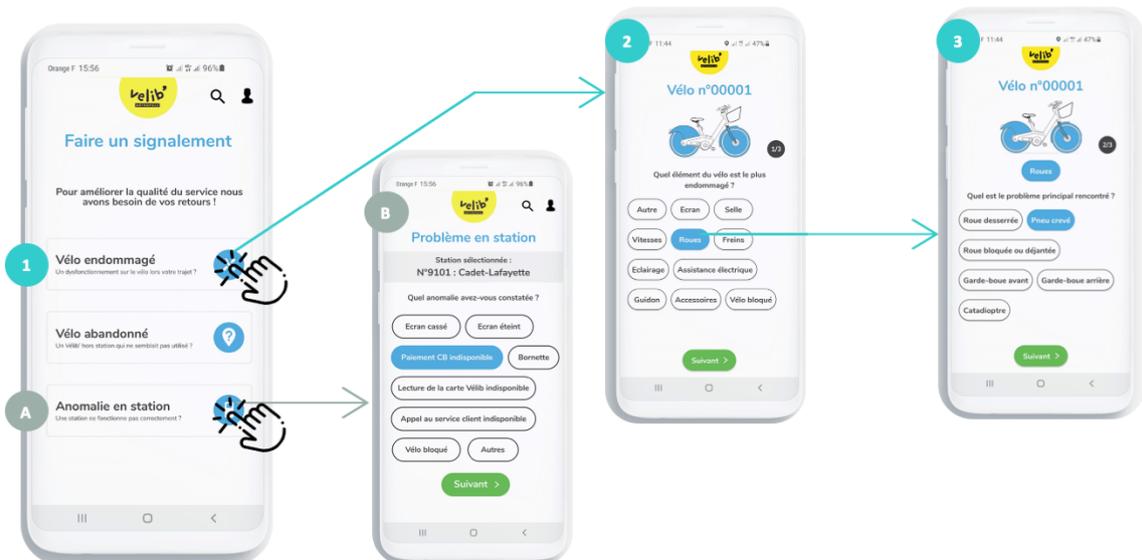
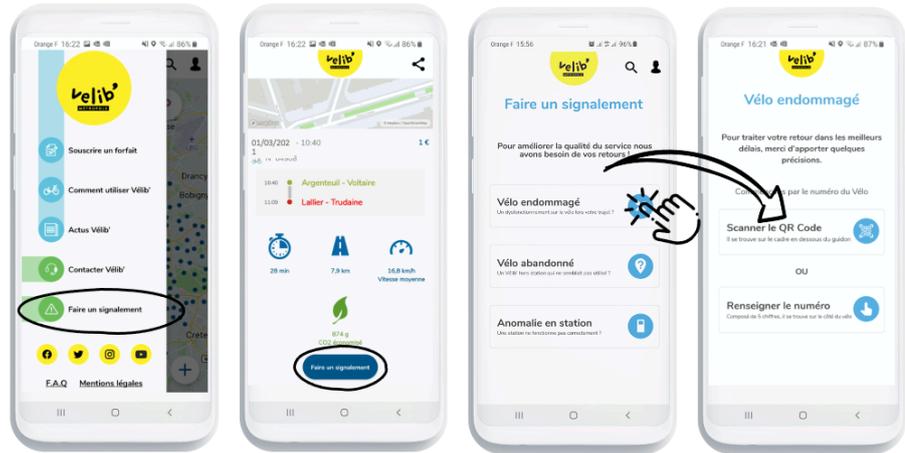
Le directeur communication et marketing de Smovengo indique que la fonctionnalité de signalement revue et corrigée est désormais disponible dans l'application embarquée sur les smartphones. Elle est présentée en avant-première aux membres du Comité et fera l'objet d'une campagne d'information dans les jours à venir. Smovengo indique aux présent.e.s. que la mise à jour de cette nouvelle fonctionnalité dans l'application Vélib' se fait sans intervention de sa part si l'utilisateur a activé la mise à jour automatique.

Expérience utilisateur : des signalements rapides et intuitifs

- Une demande des usagers
- Un lancement officiel auprès de tous les usagers en fin de semaine

Désormais signaler un vélo se fera :

- Directement depuis son compte via la rubrique signalement ou,
- Depuis l'historique des trajets,
- Sélectionner un élément du vélo à signaler qui se colore alors directement sur le schéma du vélo pour une meilleure compréhension



Smovengo précise que la fonctionnalité de signalement existait déjà sur l'application et qu'elle a été améliorée à la demande des usagers du service. Les signalements se font plus rapidement et intuitivement. La qualification des anomalies constatées par les usagers sur les vélos ou les stations a été retravaillée pour permettre aux services des opérations de Smovengo de disposer de l'information la plus précise possible. Cela permettra également d'améliorer le ramassage des vélos dysfonctionnels et le traitement des anomalies.

Un membre du comité intervient pour savoir si cette fonctionnalité est déjà opérationnelle ou s'il faut attendre la fin de la semaine.

A un membre du comité qui s'interroge sur la possibilité d'un signalement encore plus rapide, par exemple à partir du diapason ou en cochant simplement un + ou - car l'utilisateur n'a pas toujours le temps de s'attarder sur chaque vélo testé pour faire des signalements, notamment quand il se rend à son travail, Smovengo indique que les diapasons permettent de recharger les vélos mais ne permettent pas de communiquer, et qu'il leur faut donc trouver d'autres moyens pour envoyer l'information.

Le membre du comité intervenu précédemment demande si les utilisateurs vont être sensibilisés à cette fonctionnalité de signalement car sauf erreur de sa part, il n'a pas eu connaissance d'un message d'information.

Smovengo rappelle qu'ils attendaient ce comité des usagers pour présenter la nouvelle fonctionnalité et qu'une communication est bien prévue dans les jours à venir auprès des abonné.e.s. Le SAVM complète en indiquant que les usagers du Comité sont informés en avant-première des évolutions du service.

Un membre du comité partage que lors des 43 derniers trajets qu'il a réalisés, la moitié des vélos étaient défectueux. Il a effectué les signalements pour chaque vélo. Par ailleurs, il indique que la station Villejuif est souvent vide ou les vélos en mauvais état (selles retournées, pneus crevés).

Il ajoute gagner souvent des minutes bonus en restituant son vélo car la station près de son domicile est vide. Il a le sentiment qu'en bout de ligne, il n'y a pas beaucoup de vélos alors que lorsqu'il arrive à Paris, souvent il ne trouve pas de place en station pour rendre son vélo.

Un membre du comité indique que sur une station utilisée fréquemment près de son lieu de travail à Vitry-sur-Seine, des jeunes scolaires « squattent » les vélos situés à proximité de leur établissement entre leur heure de sortie des cours et le début du couvre-feu. Ce membre du comité explique que ces jeunes gens utilisent les vélos pendant 30 minutes puis se les passent entre eux, avec pour conséquence que la station est régulièrement indiquée pleine, vide, pleine etc.

Sur une autre station, située à St-Michel à Paris, les vélos sont mobilisés par des livreurs type Deliveroo, ce qui complique la recherche de vélo. Il demande si des solutions sont prévues pour ce genre de comportement.

M. Raifaud, Président du SAVM, confirme qu'il s'agit d'un sujet de préoccupation en cours de réflexion. M. Pattée, Vice-président du SAVM, demande si le « squat » cible les VAE ou les vélos mécaniques également. Le membre du comité indique que les VAE sont très sollicités mais que globalement tous les vélos disponibles en station sont concernés.

Le SAVM précise qu'il est très difficile de détecter et de prendre des mesures concernant les comportements de jeunes comme ceux rapportés à Vitry-sur-Seine. En effet, dans la mesure où ces jeunes gens prennent les vélos, font un tour et les reposent, ils respectent les conditions générales d'accès et d'utilisation du service. Il appartient davantage à la mairie concernée de voir comment faire évoluer ces comportements, à travers une action des intervenants sociaux auprès des jeunes.

Le SAVM indique par ailleurs que la privatisation d'un vélo, tel que rapportée sur la station à Saint-Michel à Paris, est effectivement interdite. Quant à l'usage commercial, le SAVM confirme que des solutions peuvent être trouvées à travers l'évolution de la grille tarifaire ou dans une négociation avec les sociétés de livraison. Le SAVM précise que plus généralement, une réflexion sur tous les usages inappropriés a commencé dans le cadre d'une évolution de la grille tarifaire.

Un membre du comité demande s'il serait possible d'instaurer, comme ce qui se pratique avec les vélos de JC Decaux à Lyon ou à Bruxelles, un système de notation des vélos à la fin d'une course : les réponses agglomérées permettraient à l'utilisateur de savoir s'il y a lieu de se diriger vers une station. A Lisbonne, où il a eu l'occasion d'utiliser des vélos électriques en libre-service, il indique que ces derniers ont un système d'indication de l'état de recharge de la batterie, une fonctionnalité très utile pour les usagers.

En réponse à ce membre du comité, le directeur communication et marketing de Smovengo annonce que la notation des vélos est dans les perspectives de l'année 2021, les développements sont déjà prévus dans les mois à venir ainsi que la mise au point de la meilleure exploitation de la notation faite. Concernant le niveau de charge des vélos électriques, Smovengo indique que cette information est effectivement techniquement exploitable. La tension des vélos est suivie à distance toutes les heures. Quand le vélo est en station, il envoie une indication sur son niveau de batterie, ce qui permet de retirer les vélos totalement déchargés pendant la nuit. Smovengo précise qu'il est prévu que les vélos qui n'auraient pas de tension suffisante apparaissent en maintenance sur l'application, pour éviter une expérience utilisateur dégradée.

Un membre du comité partage son expérience à Lyon où la notation des vélos est obligatoire à la fin de chaque course. Un simple push apparaît sur l'application, le signallement est facilité pour l'utilisateur. Il suggère pour Vélib' quelque chose de généralisé et d'intuitif qui augmenterait le nombre de signalements et fiabiliserait l'ensemble.

Smovengo explique que techniquement, il n'est pas possible de le faire immédiatement de cette façon, mais que rendre la notation obligatoire en fin de course fait partie des options étudiées. Cela demande quelques développements techniques qui n'étaient pas prévus par le système initialement. La notation des vélos en cours de développement prévoit une notation sur 3 étoiles : si l'utilisateur a donné 3 étoiles, il peut partir, en revanche quand la note est inférieure à 3 étoiles, il bascule automatiquement dans l'onglet des signalements pour, le cas échéant, faire son signalement.

Une présentation est ensuite faite du test de Station +, qui permet de rendre un vélo dans une station pleine lorsque la station est éligible à la fonctionnalité.

STATION + : restituer son Vélib' dans une station pleine

Station + : plus de places disponibles dans une station pleine

Station + sera disponible pour tous dans des stations clairement et facilement identifiables, et uniquement lorsque celles-ci seront déjà pleines.

L'abonné insèrera son vélo entre deux vélos déjà garés en bornette, puis à l'aide du câble accroché à la bornette de droite, sécurisera son vélo en station.



<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>
<p>Je vérifie que le système Station+ est activé : la borne est allumée avec une lumière jaune.</p>	<p>Je réveille l'écran du vélo puis j'appuie sur 2 pour activer Station+.</p>	<p>J'insère mon vélo entre deux vélos garés en bornette.</p>
<p>4</p>	<p>5</p>	<p>6</p>
<p>Je confirme que mon vélo est bien garé en appuyant sur ✓ : le guidon se bloque.</p>	<p>Je tire le câble antivol fixé à la bornette de droite.</p>	<p>J'insère le câble dans le point d'accroche de mon vélo.</p>
<p>7</p>	<p>8</p>	<p>9</p>
<p>Je confirme que mon vélo est bien accroché en appuyant sur ✓.</p>	<p>Je renseigne les 4 chiffres du câble puis je valide en appuyant sur ✓.</p>	<p>Le picto STOP s'affiche : mon vélo est bien restitué.</p>

A l'issue de cette présentation, le SAVM précise que l'expérimentation « Station+ » sera ouverte à tous les abonnés Vélib' et pas réservée à certains types d'abonnements comme dans la version de 2018.

Le Président du SAVM indique qu'une analyse des échanges de ce soir sera faite afin de servir de base pour la prochaine réunion du Comité.

Un membre du comité demande si les présentations de ce soir seront transmises aux participant.e.s. le SAVM lui confirme qu'elles seront intégrées au compte rendu.

Un membre du comité demande si les usagers seront informés des noms des stations concernées par le test. Le SAVM précise qu'à ce jour la liste n'est pas définitive, mais qu'une communication sera bien sûr faite aux usagers. Le Président du SAVM, M. Raifaud, confirme que la liste des « Station+ » test, pourra être communiquée aux membres du CUVM dès qu'elle sera arrêtée.

Le Président du SAVM lève la séance à 20H10, et rappelle que la prochaine réunion du comité des usagers se tiendra **le mercredi 9 juin 2021 à 18h30.**