

M. Raifaud, Président du SAVM, ouvre la séance en remerciant les membres de leur intérêt pour le service public Velib' Métropole et de leur engagement au sein du Comité des usagers.

Il réaffirme que sa préoccupation constante, ainsi que celle des membres du Syndicat étant l'amélioration continue de la qualité de service, ces échanges directs avec les usagers au sein du comité sont des moments essentiels. Ils permettent de compléter la vision de là où doivent se porter les efforts de l'opérateur Smovengo pour délivrer une qualité de service à la hauteur des attentes de ses utilisateurs. M. Raifaud rappelle que les réunions du comité font l'objet de comptes rendus systématiques pour guider les actions à entreprendre.

Le Président propose de commencer la réunion par un rappel sur le fonctionnement du Comité des usagers, notamment pour les membres qui n'avaient pu être présents à la précédente et première réunion du 3 mars dernier.

Il rappelle également l'ensemble des points à l'ordre du jour proposé pour la réunion :

I. Fonctionnement du comité des usagers

II. Point à date sur l'évolution du service Vélib' Métropole

Questions/réponses

III. Nouvelle grille tarifaire

Questions / réponses

IV. Projets à venir : notation des vélo et minutes bonus

I. Fonctionnement du comité des usagers

Le Président insiste sur le rôle de relai et de force de proposition des membres de ce comité désignés pour 2 ans. Ceux-ci sont les vigies de terrain du fonctionnement du service, que ce soit pour en pointer des aspects qui doivent progresser ou pour témoigner de points positifs dans leur expérience utilisateur du service Velib'.

Le Président rappelle que c'est ainsi que les membres du comité sont par exemple invités à tester en avant-première des fonctionnalités qui sont en développement mais pas encore mises à disposition du plus grand nombre, ou à participer à des ateliers thématiques.

Conformément au règlement du comité, un membre du comité doit être désigné co-secrétaire de séance, afin de relire et valider le compte-rendu produit par le SAVM. Un usager se porte volontaire.

Le Président passe ensuite la parole à la Directrice Communication et Marketing du SAVM, pour un rapide rappel sur le fonctionnement du comité des usagers.

Le comité se réunit en moyenne une fois par trimestre, la présence des membres à chacune étant le gage du bon fonctionnement du comité. Toutes les suggestions des membres sont bienvenues pour alimenter l'ordre du jour des séances, et peuvent être formulées à tout moment entre les réunions, par mail au SAVM à l'adresse mail dédiée.

Tous les comptes rendus sont envoyés aux membres, et sont également consultables sur le site internet du SAVM autolibmetropole.fr dans la rubrique Comité des usagers.

Le SAVM invite les membres du comité à échanger entre eux et/ou avec les non-usagers du service par tout moyen qui leur semblera adapté pour faire remonter des sujets à aborder en réunion (mailing, fil de discussion, réseaux sociaux ...) A cette fin, un recueil des consentements de ceux et celles qui souhaitent partager aux autres leur adresse mail sera fait par le SAVM afin de faciliter les contacts entre membres.

Un usager s'interroge sur la nécessité pour les membres du comité de donner leur consentement pour la transmission de leur mail aux autres membres par écrit. La Directrice Communication et Marketing du SAVM indique que si les coordonnées personnelles de chacun des membres ont été communiquées au SAVM dans le cadre de l'appel à candidature, cela ne l'autorise pas automatiquement à les transmettre à des tiers sans l'accord des intéressé.e.s

Le Président du SAVM ajoute qu'il lui semble essentiel que les membres aient des contacts directs et en-dehors de Velib', afin de préparer les sessions du Comité. Un usager indique qu'il serait plus simple d'échanger en présentiel, ce qui sera peut-être possible pour la prochaine réunion prévue en septembre.

II. Nouvelle grille tarifaire

Le président reprend ensuite la parole pour revenir sur les objectifs de la nouvelle grille tarifaire Velib' qui entrera en vigueur à compter du 1^{er} août 2021.

Les objectifs :

/ Mieux réguler l'usage des vélos à assistance électrique pour qu'ils puissent être utilisés par le plus grand nombre. Cela passe par :

- l'allongement de la durée de la première course pour tous à 45 min (contre 30 min auparavant)
 - Favoriser les déplacements en métropole où le vélo électrique fait la différence
- la modulation à la hausse du tarif de cette première course de manière à inciter l'utilisateur à privilégier le vélo mécanique si sa course est courte
 - La course moyenne à Vélib' est courte en distance et durée, quel que soit le type de vélo
(VAE : 16 min pour 3,4 km // VM : 14 min pour 2,9 km)
- la limitation du nombre de courses gratuites quotidiennes à 2 pour les abonnés de l'offre V-Max
 - 83 % des abonnés V-Max font moins de 2 courses par jour
 - 1 % des abonnés V-Max réalisent 10 % des courses

- Renforcer les conditions d'accès au service pour tous et en particulier pour les seniors (personnes de plus de 60 ans) avec la création d'un tarif d'abonnement spécifique aligné sur le tarif jeune (personnes de moins de 27 ans)

- Améliorer l'offre Vélib' pour les visiteurs ou les séjours de courte durée en ajustant l'offre des abonnements de courte durée

ABONNEMENTS LONGUE DURÉE - GRILLE TARIFAIRE VÉLIB' MÉTROPOLÉ APPLICABLE À PARTIR DU 1^{er} AOÛT 2021

	Pour les usages occasionnels	Pour les usages réguliers en Vélib' mécanique	Pour les usages réguliers en Vélib' électrique
	V-LIBRE	V-PLUS	V-MAX
	0 € / mois	3,10 € / mois en tarif standard	8,30 € / mois en tarif standard
 MÉCANIQUE	0-30 min au-delà 1 € 1 € / 30 min	0-30 min au-delà gratuit 1 € / 30 min	0-60 min au-delà gratuit 1 € / 30 min
	0-45 min au-delà 3 € 2 € / 30 min	0-45 min au-delà 2 € 2 € / 30 min	0-45 min au-delà 2 premiers trajets gratuits par jour puis 16 ^e trajet à partir du 3 ^e trajet journalier (45 minutes) 1 € / 30 min
 ÉLECTRIQUE			
		TARIFS V-PLUS AVEC ENGAGEMENT 12 MOIS Paielement mensuel V-Plus 3,10 € V-Plus jeune ¹ 2,30 € V-Plus senior ² 2,30 € V-Plus solidaire ³ 1,55 € Paielement annuel V-Plus 37,20 € V-Plus jeune ¹ 27,60 € V-Plus senior ² 27,60 € V-Plus solidaire ³ 18,60 €	TARIFS V-MAX AVEC ENGAGEMENT 12 MOIS Paielement mensuel V-Max 8,30 € V-Max jeune ¹ 7,10 € V-Max senior ² 7,10 € V-Max solidaire ³ 4,15 € Paielement annuel V-Max 99,60 € V-Max jeune ¹ 85,20 € V-Max senior ² 85,20 € V-Max solidaire ³ 49,80 €

Grille tarifaire applicable pour tout abonnement souscrit, modifié ou renouvelé à partir du 24 avril 2021.

¹ Jeune : tarif réservé aux moins de 27 ans. ² Senior : tarif réservé aux 60 ans et plus. ³ Solidaire : boursiers, jeunes en insertion et bénéficiaires de la gratuité transport Ile-de-France Mobilité.

Le Vice-Président du SAVM, ajoute qu'il est important de rappeler que le prix des abonnements n'a pas été modifié. Le Président complète en indiquant que les élu.e.s du Comité syndical ont souhaité par ailleurs maintenir tels quels les tarifs d'usage du vélo mécanique.

Un usager indique son approbation de cette nouvelle grille tarifaire.

A un usager qui regrette que la mise en place de la nouvelle grille tarifaire se soit faite sans consultation préalable des membres du comité des usagers, le Président répond que la décision a été prise suite à plusieurs groupes de travail d'élus du comité syndical, donc en concertation avec les communes adhérentes au service.

Il précise que les modifications de la grille tarifaire sont soumises au vote du Comité syndical, qui a seul compétence pour le faire. Il indique qu'une fois la grille en place, des points de discussion pourront avoir lieu en fonction des évolutions constatées par rapport aux objectifs fixés, et ce, notamment, dans le cadre d'une évolution du système des *minutes bonus* qui font partie des leviers d'accompagnement de la grille tarifaire des usages.

Le président affirme que s'il s'avère que la grille devait être inadaptée pour une raison ou une autre, une discussion avec les membres du Comité sera opportune pour envisager une évolution de ce qui serait manifestement erroné dans la façon de fonctionner.

Pour un usager, la démarche n'est pas erronée, il est parfaitement justifié d'engager des évolutions tarifaires concernant le vélo électrique, compte tenu du « déplacement d'utilisation » fait par 1% des utilisateurs, consommateurs intenses du service qui réduit la disponibilité des vélos électriques.

Pour autant, cet usager demande ce qui est prévu pour les utilisateurs qui souhaitent utiliser un vélo mécanique mais qui n'auraient que des stations pleines de VAE à disposition car situées dans un

quartier en pente (par exemple autour de la rue de la Montagne Ste Geneviève) et qui, afin d'éviter de payer un supplément car ils auront déjà effectué leurs 2 trajets gratuits compris dans le forfait V-Max, souhaiteraient utiliser un vélo mécanique, sans pouvoir en trouver.

Enfin ce dernier, remarque « *sans vouloir faire de procès d'intention* » qu'il serait de l'intérêt de Smovengo, en termes économiques, de favoriser le vélo électrique au détriment du vélo mécanique.

Le Vice-Président du SAVM rappelle que 83 % des usagers V-Max ne font que 2 déplacements par jour. S'il comprend les propos de l'utilisateur, la situation décrite de « déplacement d'utilisation » ne concerne que 17% des abonnés V-Max puisque dans le cadre du vélotaf (1 aller /1 retour) les usagers ne seront pas impactés par la réforme de la grille.

Ce même usager rétorque qu'il est rare de ne faire que 2 déplacements dans la journée, qu'il suffit d'aller faire des courses pour passer rapidement à 3 courses voire plus notamment pour lui dans le cadre de ses déplacements professionnels.

Le Président souligne qu'un sujet important soulevé est la disponibilité des Vélib' mécaniques (verts). Ce même usager abonde que se pose moins la question de l'évolution des tarifs sur les VAE que la disponibilité des vélos verts concurremment.

Le Président du SAVM indique qu'aujourd'hui, le service dispose de 65 % de vélos mécaniques. Il se dit conscient de la problématique liée à la topographie et particulièrement aux collines (St Geneviève, 18^{ème}, 20^{ème} arrondissements etc.) ou à l'éloignement sur le réseau et indique qu'une réflexion a été initiée dans le cadre de la réflexion sur le système d'acquisition des minutes bonus pour encourager la restitution des vélos dans ces zones.

Pour compléter son propos, ce vélibeur ajoute que la nouvelle grille tarifaire va avoir l'effet escompté, à savoir un renoncement aux VAE par les livreurs de restaurations à domicile, car ces derniers ne seront pas prêts à payer un supplément. Il est probable cependant qu'ils se rabattront sur les vélos mécaniques. Plus de vélos bleus seront bien disponibles contrairement, selon lui, aux vélos verts. Il affirme être convaincu que lorsque cette mesure va être introduite, beaucoup moins de vélos mécaniques seront disponibles en stations.

En réponse à la remarque d'un usager, au sujet de l'intérêt économique qu'aurait Smovengo à favoriser sur le terrain la mise à disposition des Vélib' électriques plutôt que des Vélib' mécaniques, le directeur général de Smovengo, précise que le coût d'entretien d'un vélo électrique est bien supérieur à celui d'un vélo mécanique, les points de fragilité connus de tous sur les vélos électriques étant plus importants. Les vélos électriques ne seront pas favorisés au détriment des vélos mécaniques. Il confirme que l'effet sur la régulation des vélos entre les Vélib' bleus et les Vélib' verts est un enjeu, qui va être mesuré.

Il rajoute que la vraie mesure qui s'adapterait aux usages est l'évolution du système des minutes bonus, qui permettrait de corriger, si possible, les usages.

S'agissant enfin de la nouvelle tarification de l'usage à Vélib' électrique, il invite à replacer dans leur contexte sectoriel les tarifs de Velib' qui sont extrêmement raisonnables pour la course supplémentaire en vélo électrique (1 euro la course contre 4 euros chez Jump par exemple).

Le Vice-Président du SAVM confirme que les tarifs du Vélib' sont en effet parmi les moins chers au monde. Il serait intéressant, selon lui, de suivre l'impact de la nouvelle tarification sur les comportements autour de certaines stations (un avant/après nouvelle tarification). Il reprecise, comme l'a indiqué le président, que cette nouvelle tarification a fait l'objet de nombreuses réunions de travail mais qu'il est parfaitement envisageable de revoir cela dans 1 ou 2 ans. Le président propose,

dans ce sens, de disposer à la prochaine instance du CUVVM, d'indicateurs permettant le suivi précis de la mise en œuvre de la nouvelle grille, en plus d'écouter les membres du comité sur la réalité de leur vécu, et ce, pour l'ajuster si besoin.

S'agissant de l'introduction d'un tarif pour les personnes de + de 60 ans, un membre du Comité des usagers demande si des indicateurs sont disponibles, qui montrent que les + de 60 ans à Paris ou sur le territoire couvert par Velib' ont un revenu insuffisant voire inférieur aux autres, car il lui semble qu'à Paris les + de 60 ans ont un revenu qui n'est pas minime voire supérieur à celui des jeunes actifs. Cela pourrait être constitutif, selon cet usager, d'une discrimination liée à l'âge.

Le Vice-Président du SAVM indique que l'objectif recherché est avant tout d'envoyer un signal et de mettre les seniors au vélo, de les encourager à faire de l'exercice afin de les maintenir en bonne santé. Les + de 60 ans sont encore trop peu nombreux parmi les abonnés Velib'.

L'usager, s'il comprend que mettre les seniors au vélo est un enjeu de santé publique évident, pense que c'est davantage la sécurisation des voies qu'un tarif préférentiel qui les inciterait à monter en selle.

Le Président du SAVM renchérit : il est évident que la question de la sécurité est le premier enjeu pour favoriser l'usage du vélo et que les infrastructures mises en œuvre par les villes depuis le déconfinement facilitent le déclic à la pratique. Il indique d'ailleurs que les élu.e.s membres du comité syndical Autolib' Velib' Métropole sont très souvent en charge des mobilités dans leurs communes ou dans leurs établissements publics territoriaux, et que beaucoup d'actions sont entreprises pour créer des pistes cyclables sécurisées et faire en sorte que chacun se sente à l'aise, les personnes âgées mais aussi les parents de jeunes enfants pour circuler à vélo, et ce, afin d'en faire un moyen de transport quotidien.

Pour en revenir au tarif préférentiel pour les + de 60 ans, et à l'échelle de Velib', il s'agit d'un levier supplémentaire d'incitation qui peut déterminer les choix de mobilité. Le Vice-Président du SAVM abonde en prenant l'exemple du pass Navigo, à moitié prix pour les seniors. Selon lui, un tarif incitatif Velib' permettra aux seniors de prendre un Vélib' quand ils en auront besoin et de renoncer à la voiture au profit du vélo, comme pour le pass Navigo.

Pour une membre du comité, le tarif senior est un message d'inclusion des seniors : Velib' c'est aussi pour eux, au même titre que la carte Senior de la SNCF. Elle se félicite de ce tarif qui peut être un déclic.

Suite à ces échanges, le président donne la parole à La Directrice Communication et Marketing du SAVM pour une rapide présentation d'un point non listé à l'ordre du jour, le sujet étant appelé à être d'actualité dans les prochains jours pour Velib'.

L'objectif de la mobilité servicielle :

- La mobilité servicielle, permet de rassembler toute l'offre de mobilité présente sur un territoire sur une même interface pour proposer à l'utilisateur de planifier, organiser, combiner les modes de transports afin d'optimiser son voyage.
- Et concrètement ? Pour faire mon trajet de la gare SNCF de Strasbourg à la place Maurice Gunsberg à Clamart, je vais aller sur une seule application mobile (ou un site web) d'où :
 - je pourrai choisir en fonction de mon trajet et de mon horaire la meilleure combinaison de modes de transports : transports en commun, vélo, trottinette, covoiturage, autopartage, véhicule de transport en commun, taxis ...
 - je pourrai y acheter mes différents titres de transports de transport et y retrouver mes factures

Velib' bientôt présent dans la mobilité servicielle

- La loi sur les mobilités nous conduit à rejoindre des plateformes de ce type. Des discussions avec plusieurs opérateurs sont en cours.
- Il sera prochainement possible de souscrire à une offre Velib' ailleurs que sur l'application, le site internet ou le totem d'une station Velib' Métropole.

Le président complète la présentation en précisant que le SAVM collabore ainsi sur ce sujet avec plusieurs opérateurs désireux de développer leurs plateformes de mobilité servicielle. Il estime que ces plateformes sont une chance supplémentaire pour le service mais aussi pour les usagers de pouvoir accéder plus facilement à l'offre de Velib' et de l'intégrer dans leur parcours mobilité comme un des mode de transport dans leur trajet complet.

Un usager suggère de s'inspirer de l'ancien modèle d'application RATP qui permettait de calculer un itinéraire en proposant de compléter l'offre des transports par un Vélib' (ancien opérateur) ; et éventuellement de transmettre les données à Google afin qu'ils développent des applications de mobilité complète incluant par exemple le nombre de vélos disponibles en station.

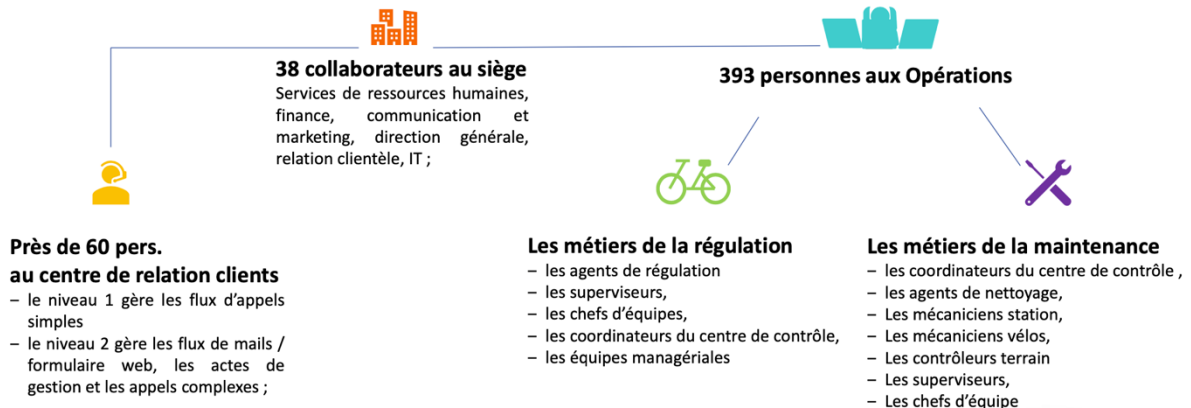
A cette dernière remarque, le directeur général de Smovengo indique que Google dispose déjà de toutes les informations nécessaires, puisque celles-ci sont toutes disponibles en *open-data* et permettent de construire n'importe quelle application, les algorithmes de calcul existant.

II. Point à date sur l'évolution du service Vélib' Métropole

Le président donne la parole au directeur général de Smovengo pour un rapide rappel concernant l'entreprise exploitante du service et un point à date du service Velib'.

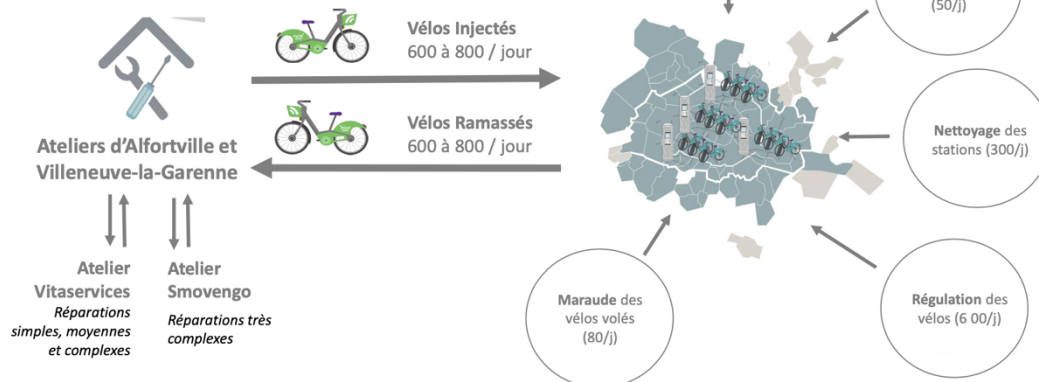
1 - Des équipes dédiées

Aujourd'hui, **486 personnes travaillent quotidiennement** au développement du service, de jour comme de nuit afin d'être aux côtés des usagers 24h/24 et 7j/7 soit :



2 - Fonctionnement des Opérations

7 Superviseurs
15 Managers opérations
5 Opérateurs/ Coordinateurs Centre de Contrôle
365 agents



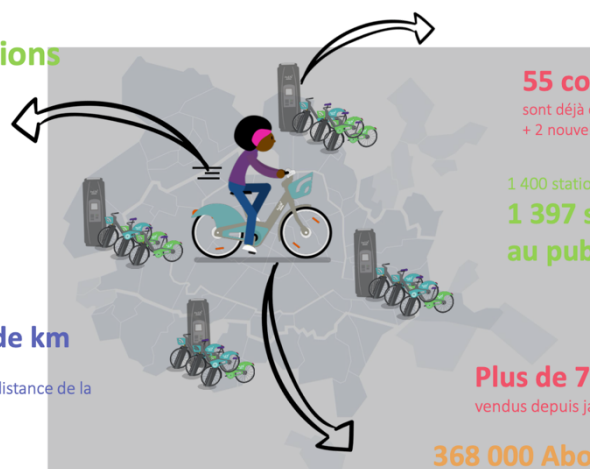
1 - Les chiffres clés depuis le 1er janvier 2021

**+ de 14 millions
de trajets**
ont été réalisés

dont 56% à VAE

**Plus de
424 millions de km**
ont été parcourus
soit plus de 100 fois la distance de la
Terre à la Lune

dont 60% à VAE



55 communes

sont déjà équipées de stations Vélib'
+ 2 nouvelles communes d'ici fin 2021

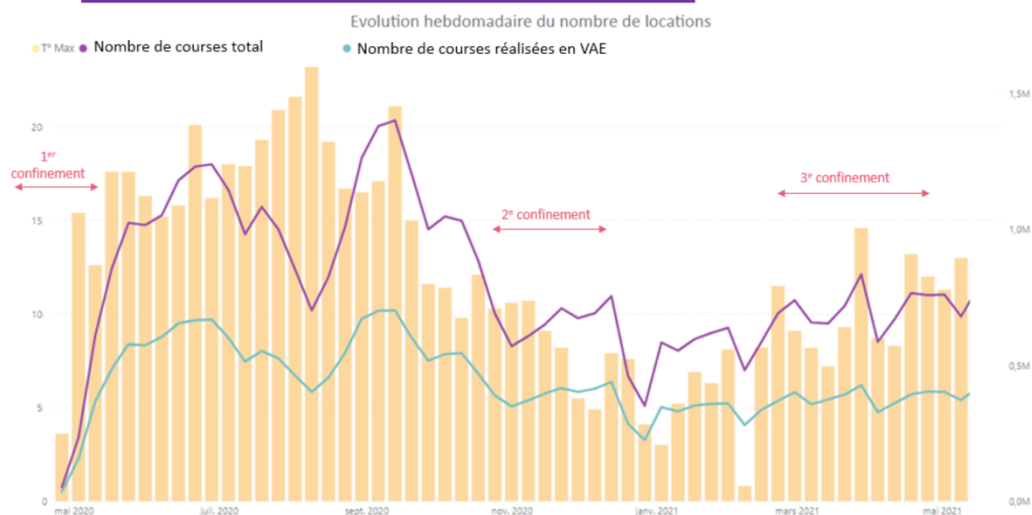
1 400 stations sont désormais installées dont
**1 397 stations sont ouvertes
au public**

Parmi lesquelles
391 en proche couronne

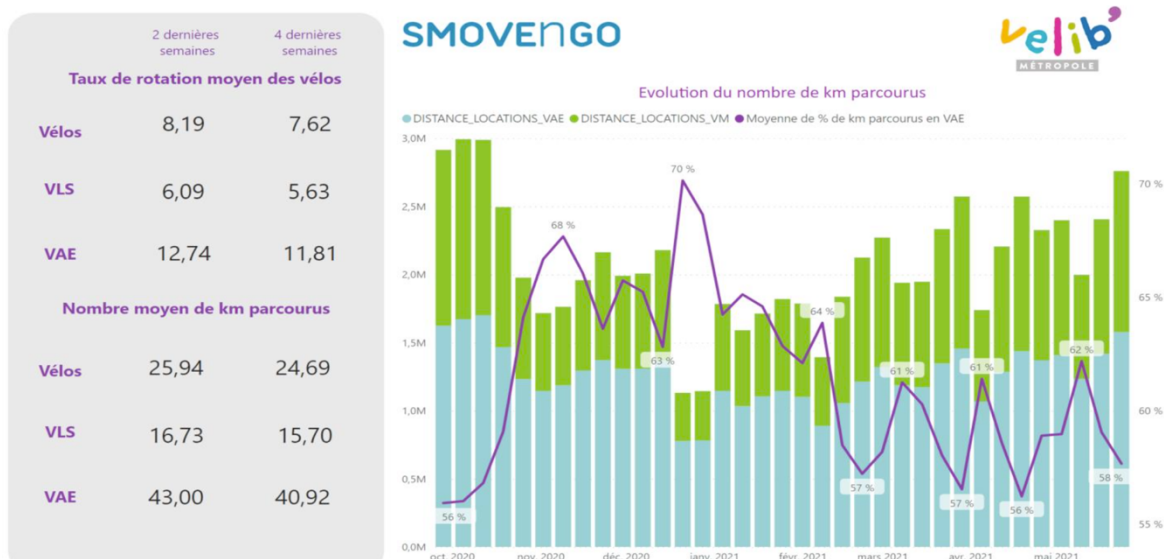
Plus de 77000 Pass courte durée
vendus depuis janvier

368 000 Abonnés annuels

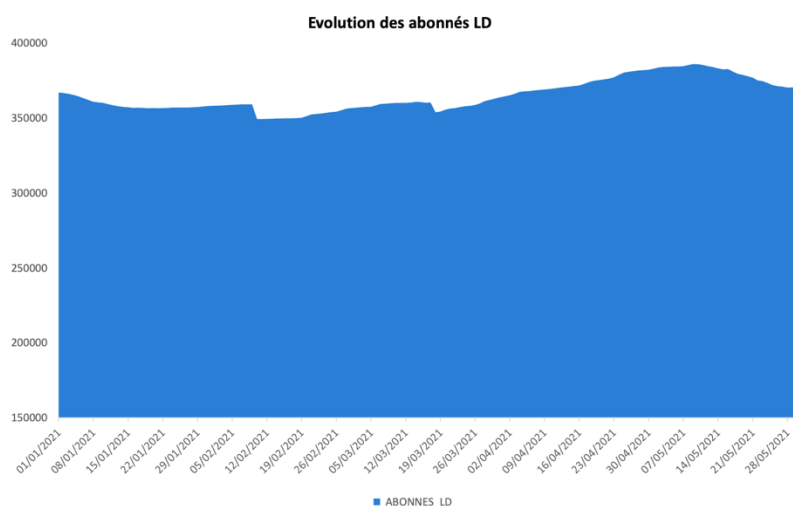
2 - Evolution du nombre de courses



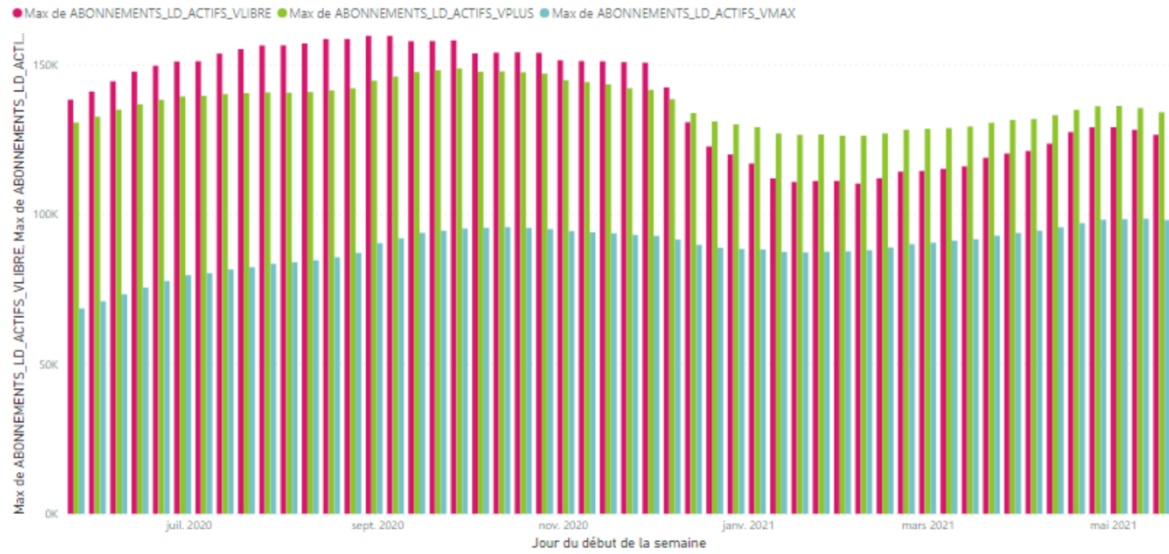
3 - Evolution du nombre de km parcourus



4 - Evolution du nombre d'abonnés annuels et par type d'abonnement 1/2



4 - Evolution du nombre d'abonnés annuels et par type d'abonnement 2/2



3.

POUR UNE
AMÉLIORATION DE
LA QUALITÉ DE
SERVICE

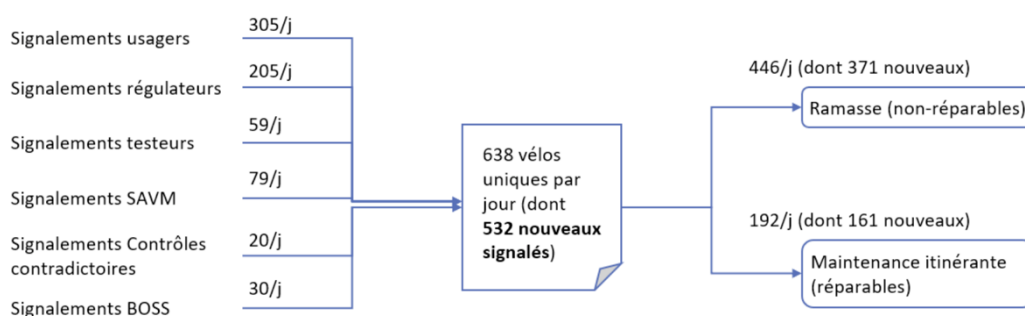
1 - Le formulaire de signalement – les premiers résultats 1/3

Le nouveau formulaire de signalement est un succès : le **nombre de signalements réalisés par les clients Vélib'** sur l'application a été **multiplié par 3**.

Avec les autres signalements faits par nos équipes (maintenance itinérante, régulation, testeurs, contrôles contradictoires), **environ 500 vélos sont signalés chaque jour**.

The screenshot shows the Vélib' app interface for reporting a bicycle issue. At the top, it says 'Vélo n°51499' and shows a bicycle icon. Below, it asks 'Quel élément du vélo est le plus endommagé ?' (Which part of the bicycle is the most damaged?). There are several buttons for different parts: Ecran, Selle, Vitesses et chaîne, Roues, **Freins** (highlighted), Eclairage, Assistance électrique, Guidon, Accessoires, Vélo bloqué, and Autre. At the bottom, there is a green 'Suivant >' button.

1 - Le formulaire de signalement : les premiers résultats 2/3



Chaque jour, le **centre de contrôle** compile l'ensemble des signalements reçus et effectue un prédiagnostic.

Les vélos sont alors bloqués en station pour :

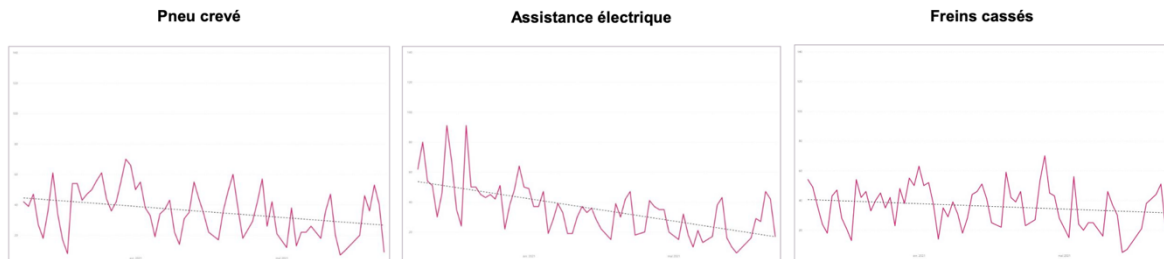
- Une **maintenance complète** avec passage à l'atelier (environ **60 %**)
- Une **réparation plus simple directement sur place (40%)**.

1 - Le formulaire de signalement – les premiers résultats 3/3

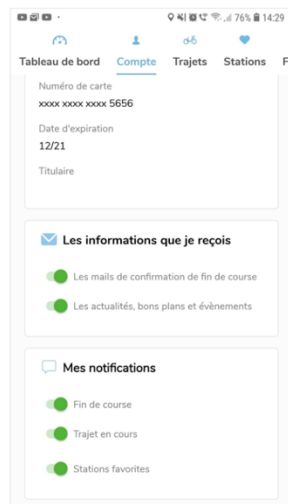
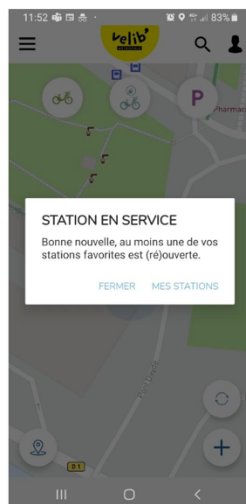
En moyenne, les vélos sont **pris en charge entre 2 et 4 jours après le signalement**, selon le type de signalement et la localisation géographique.

Le pré-diagnostic et la priorisation des actions permettent aux équipes d'intervenir de façon, plus pertinente avec pour conséquence une baisse significative des principaux signalements.

Les pneus crevés et le défaut d'assistance électrique sont les deux signalements les plus fréquents.



2 - Les notifications sur les stations favorites



Depuis quelques semaines, les utilisateurs qui ont renseigné une station favorite dans leur compte abonné (jusqu'à 10 stations favorites) sont informés en temps réel de son ouverture ou de sa fermeture en cas de travaux, de neutralisation pour manifestation...etc.

Pour recevoir cette information, il leur suffit d'accepter les notifications « stations favorites » dans leur espace abonné, sur leur compte Vélib'.

Les abonnés sont à la fois mieux informés et choisissent les informations qu'ils reçoivent en toute autonomie.

3 - Expérimentation Station+ : bilan 1/2

Stations éligibles au test de la fonctionnalité Station+

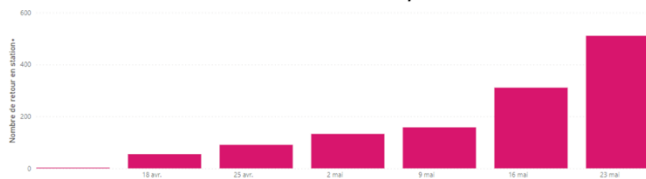


Cette nouvelle fonctionnalité permettant de rendre un vélo dans une station pleine a été mise en place sur 11 stations qui sont régulièrement pleines (8 dans Paris, 3 en proche-couronne)

L'expérimentation durera jusqu'à l'été car sur les premières semaines l'activation de la fonctionnalité est limitée en raison d'une fréquentation limitée (confinement, télétravail, vacances scolaires).

Au 30 mai, 1 132 personnes ont utilisé la restitution en Station+.

Nombre de retours en Station+ / semaine



3 - Expérimentation Station+ : bilan 2/2

Un questionnaire a été envoyé aux utilisateurs qui ont restitué un vélo en station pleine sur la période avec 10% de questionnaires finalisés

Le nombre total d'utilisateurs de Station+ reste limité pour l'instant, même si les tendances sont claires et en nette augmentation sur les dernières semaines.

Ce questionnaire sera envoyé régulièrement et un bilan plus complet sera réalisé fin juin.



70 % des répondants

trouvent la fonctionnalité facile d'utilisation

9/10 répondants

sont satisfaits du déploiement de Station+

dont 49 % « très satisfaits »

53 % des répondants

ont trouvé les informations accessibles

75 % des répondants

n'ont pas sollicité d'aide pour restituer leur vélo avec Station+

Dans les réponses ouvertes, cette fonctionnalité est saluée par les usagers qui demandent de l'étendre à d'autres stations.

Le DG de Smovengo demande aux membres du CUVM s'ils ont expérimenté *Station +*, notamment suite au message d'information spécial qui leur a été transmis en amont de la mise en œuvre de l'expérimentation.

Un usager partage son expérience positive de cette fonctionnalité qui à ce jour, selon lui, n'est pas connue du plus grand nombre, ce qui occasionne des places de stationnement davantage disponibles. Il indique avoir dû regarder le tuto pour être sûr de l'utiliser correctement, mais que l'utilisation reste très simple et très facile.

Le directeur général de Smovengo précise, comme indiqué à la précédente réunion, que Station+, compte tenu de la configuration de certaines stations (sur chaussée), ne pourra être déployé dans toutes les stations du réseau.

Il indique également aux membres du CUVM que suite aux premiers constats terrain, la communication a déjà été renforcée afin d'encourager les usagers à mettre la béquille sur leur Vélib' déposés en Station +, afin d'éviter leur chute et surtout, pour qu'ils puissent être pris par des usagers ultérieurs qui peuvent peut-être penser à tort qu'ils ne sont pas éligibles à la prise.

Le directeur du SAVM par intérim, ajoute qu'il s'agit bien là de l'objectif de l'expérimentation qui avait été lancée : en fonction des résultats à la fois quantitatifs et qualitatifs observés, cette fonctionnalité pourra effectivement être étendue en fonction de la configuration de l'espace public et là où elle est nécessaire.

4 - Déploiement de nouvelles stations

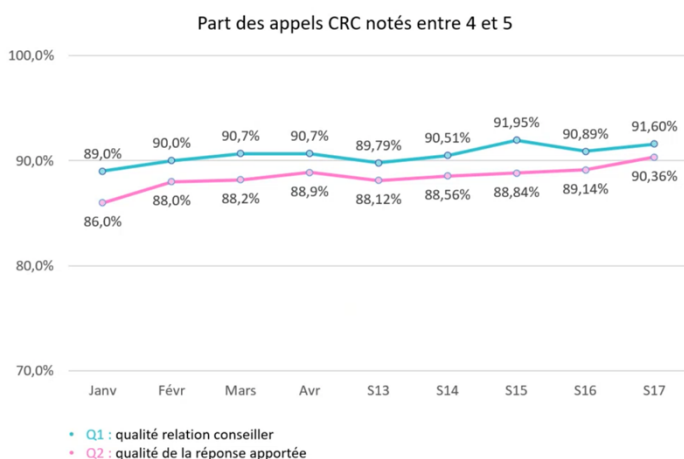


Le service Vélib' Métropole continue d'ouvrir de nouvelles stations et d'étendre son maillage. Ces dernières semaines comptent l'arrivée de plusieurs nouvelles stations mises en service comme par exemple à Puteaux, Pont de Bercy, à Vincennes au Parc Floral ou à côté du jardin du Luxembourg.

Les prochaines ouvertures de chantier concerneront les stations de Clichy, Boulogne-Billancourt et Saint-Ouen. Pour cette commune qui n'avait pas de station jusqu'alors, les travaux vont débuter sur 7 des 8 nouvelles stations

Le président complète en précisant que de nouvelles stations seront ouvertes prochainement à Chatillon, mais aussi que le comité syndical a voté l'adhésion de la commune de Bobigny dans le système Velib'.

5 - Notation des appels du centre relations client 1/2

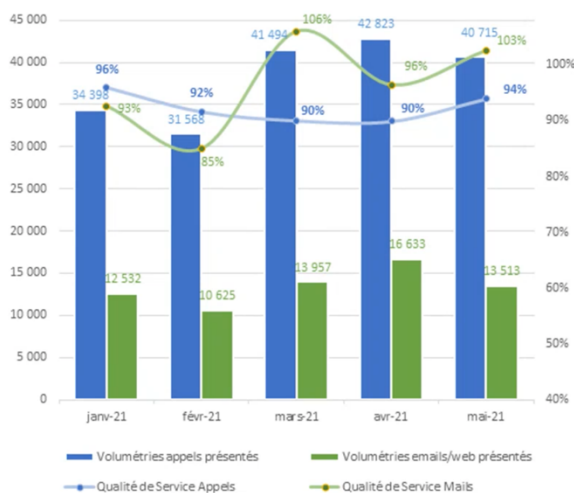


Depuis quelques mois, les abonnés Vélib' qui ont sollicité le CRC sont invités à noter, sur une échelle de 1 à 5, leur entretien avec le conseiller à l'issue de l'appel.

Ils sont à la fois interrogés sur la qualité de la relation avec le conseiller (Q1) et sur la qualité de la réponse fournie (Q2).

Cet outil permet d'identifier avec précision les sources de mécontentement des abonnés

5 - Notation des appels du centre relations client 2/2



Qualité de service = % de traitement des appels/mails

Les appels au service client sont en baisse depuis 2020 et portent davantage sur des sujets spécifiques, comme l'expiration du délai pour activer sa carte Vélib' Métropole ou Navigo, que sur des trajets en cours, ce qui témoigne d'une amélioration de la qualité de service.

Suite à cette présentation, un usager partage son expérience avec un conseiller du service client, suite à un vol de Vélib'. Le téléconseiller ne sachant pas répondre à sa demande et afin d'éviter une mauvaise notation de la part du client, n'a pas mis fin à l'appel. L'utilisateur déclare être resté en ligne plus de 25 minutes afin de pouvoir procéder à la notation du conseiller. Il indique que ce n'est pas la première fois qu'il s'aperçoit que le conseiller ne raccroche pas. Aussi s'interroge-t-il sur le télétravail et le management des conseillers.

La Directrice du Centre de relation Clients, indique que comme partout, compte tenu de la période traversée, il a fallu effectivement réorganiser les équipes et que l'ensemble des équipes du service clients est en télétravail, ce qui n'exclut pour autant pas un encadrement managérial. La volumétrie des réponses sur l'enquête satisfaction clients est très au-dessus des benchmarks du marché, entre 30% et 40% par mois des appels traités sont évalués. De ce fait, il lui semble que l'ensemble des conseillers joue le jeu, mais elle est d'accord que le cas avancé ici constitue clairement une déviance du système, regrettable, et qui va être investiguée.

6 - Mise en place de l'assistance vidéo avec un conseiller CRC



Depuis janvier, un pilote propose aux clients qui ont une problématique de restitution d'être accompagnés pas à pas par un téléconseiller grâce à une assistance vidéo, s'ils le souhaitent.

Cela permet :

- d'assurer la bonne restitution immédiate du vélo,
- de rassurer les utilisateurs,
- de diminuer les vélos bloqués en station,
- d'accélérer les traitements au CRC,

Grâce à cette fonctionnalité, le service client peut demander l'accès à l'appareil photo du smartphone de l'abonné, ce qui permet de partager son flux vidéo sur l'écran de travail du conseiller et d'échanger des photos.

Largement plébiscité par les abonnés qui en ont d'ores et déjà bénéficié, des formations sont en cours pour élargir l'équipe dédiée de 12 à 31 conseillers CRC dès cette semaine.



4. A VENIR

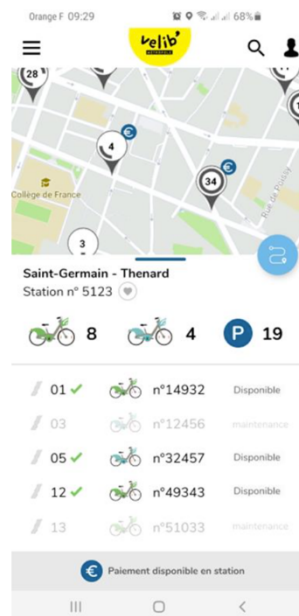
1 - La notation des vélos – Phase 1

D'ici quelques jours, la première phase de la notation des vélos sera disponible dans l'application Vélib' en avant première pour les membres du Comité des Usagers.

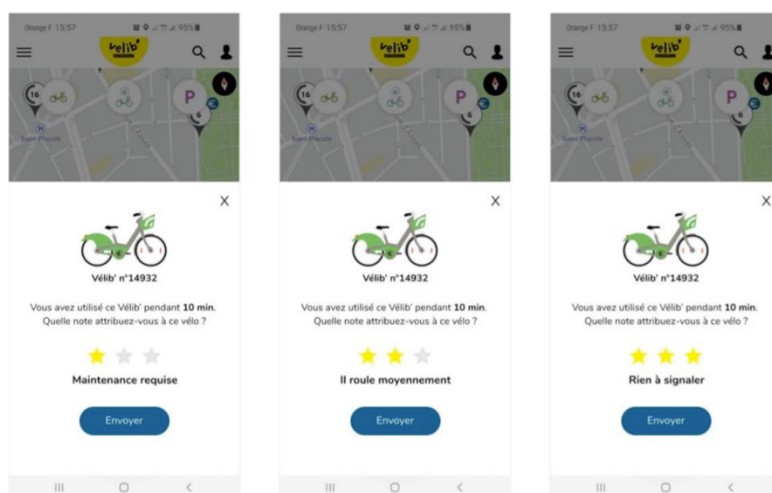
Désormais, le détail de chaque station affichera la liste des vélos qui seraient indisponibles.

Ils apparaîtront grisés avec indiqué « maintenance ».

En revanche la notation des vélos en station ne sera pas visible lors de cette phase 1



1 - La notation des vélos – Phase 1



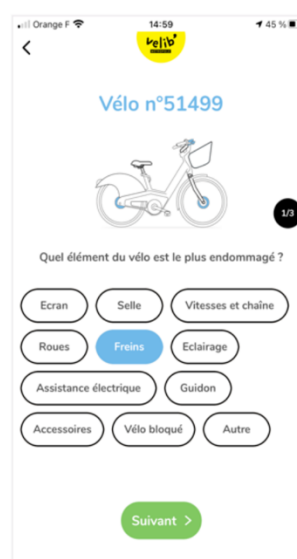
A la fin de chaque course et à la réouverture de l'application, les usagers Vélib' verront un pop-up leur proposant de noter le vélo utilisé pour leur dernière course :

- 1 étoile : maintenance requise
- 2 étoiles : le vélo roule moyennement
- 3 étoiles : rien à signaler

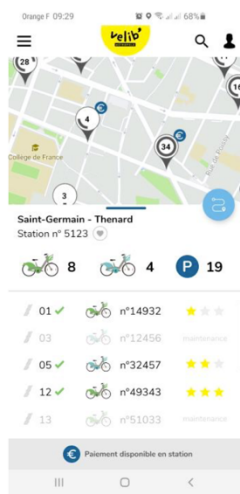
1 - La notation des vélos – Phase 1

En cas de faible note (1 étoile), l'utilisateur sera renvoyé vers le formulaire de signalement et invité à renseigner le type d'anomalie rencontré.

Ceci permettra aux équipes de maintenance d'intervenir plus rapidement.



1 - La notation des vélos – Phase 2



Phase 2

La phase 2, mise en place pendant l'été, ajoutera pour tous les utilisateurs l'affichage de la note de chaque vélo dans le détail de la station.

Chaque vélo sorti d'atelier et entièrement contrôlé sera noté 3 étoiles par défaut, puis sa note sera calculée au fur et à mesure des notes données par les utilisateurs.

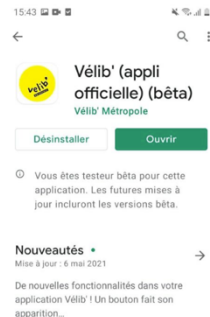
Cette évolution majeure et attendue permettra aux utilisateurs d'échanger entre eux sur leur appréciation des vélos, et d'inciter à effectuer des signalements lorsque nécessaire, donnée essentielle pour la maintenance du parc.

1 - La notation des vélos – Installez l'application

ANDROID

- Aller sur le Play Store
- Cherchez l'application Vélib'
- Téléchargez l'appli

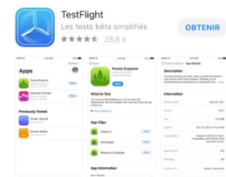
Un message « vous êtes testeur bêta pour cette application » s'affiche.



IOS

- Rendez-vous sur l'Apple Store
- Télécharger l'application TestFlight

En fonction de la date de mise à disposition sur IOS



- Ouvrir TestFlight
- L'appli Vélib' sera déjà présente sur l'interface
- Cliquez sur « Installer »
- L'appli Vélib' de TestFlight va écraser l'appli Vélib' déjà téléchargée sur votre téléphone.*



Vous êtes alors prêts pour tester la nouvelle fonctionnalité « Notations des vélos » en avant-première !

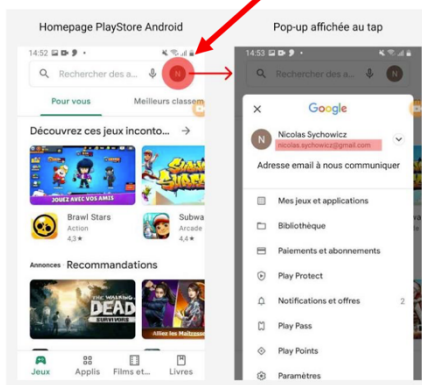
1 - La notation des vélos : beta testing

Vous pourrez bénéficier de l'application en avant-première !

Pour cela merci de vous munir de l'adresse email enregistrée dans le store de votre téléphone. Un certain délai est à prévoir pour nous permettre d'intégrer votre adresse email

Sur Android – Play Store

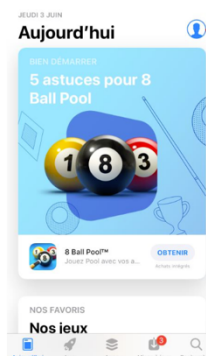
Cliquez ici



Sur IOS - Apple Store

En fonction de la date de mise à disposition sur IOS

Cliquez ici



Une usagère fait part de sa satisfaction de pouvoir noter et signaler des vélos de manière plus rapide et efficace.

L'avis des membres du CUVM est ensuite sollicité sur l'évolution de deux pictogrammes affichés sur la V-Box (écran) des Vélib', afin d'en améliorer la bonne compréhension par les utilisateurs. Le directeur communication et marketing de Smovengo, leur demande s'ils ont déjà vu le message « erreur 30 » affiché sur leur vélo et s'ils utilisent le mode Pause.

2 – Mises à jour du pictogramme « Maintenance »

- Le picto « Erreur 30 »



Pictogramme actuel

« Erreur 30 » = **vélo bloqué en station par le centre de contrôle.**

Il s'agit d'un vélo identifié en amont (via un signallement client ou repéré par les équipes)

Il est alors temporairement bloqué en station afin de le récupérer et le réparer.

Nous vous proposons de faire évoluer le picto afin de montrer que ce vélo est volontairement immobilisé en station et sera prochainement pris en charge par nos équipes de maintenance.

- Deux nouvelles propositions :



Sous réserve de la bonne lisibilité du pictogramme sur une V-box

Symbole + texte



Symbole

Le pictogramme « maintenance » recueille le plus d'avis favorables des présents et est donc acté. Pas de remarques formulées sur l'évolution du pictogramme Pause, qui est donc acté également.

2 – Mises à jour du pictogramme « Parcours pause » 1/4

Les remontées sur le terrain (testeurs) témoignent d'une **mauvaise compréhension des symboles** du parcours Pause, aussi bien par les franciliens que les touristes.

En particulier, le **symbole PAUSE, très proche du symbole STOP.**

Lorsque ce symbole apparaît, certains usagers pensent que le mode Pause est déjà activé alors que ce n'est pas le cas.

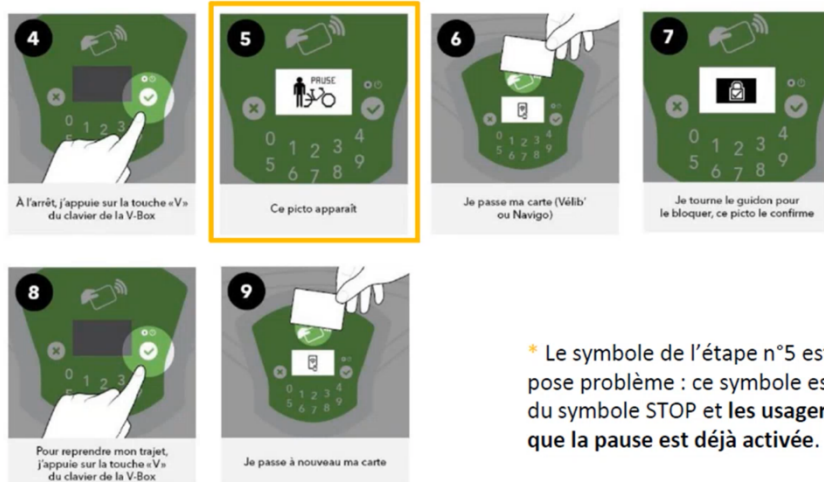
Les nouvelles propositions devront donc tenir compte des **enjeux** suivants :

- Intuitif pour les abonnés LD et les touristes de passage
- Compréhensible en français et en anglais



2 – Mises à jour du pictogramme « Parcours pause » 2/4

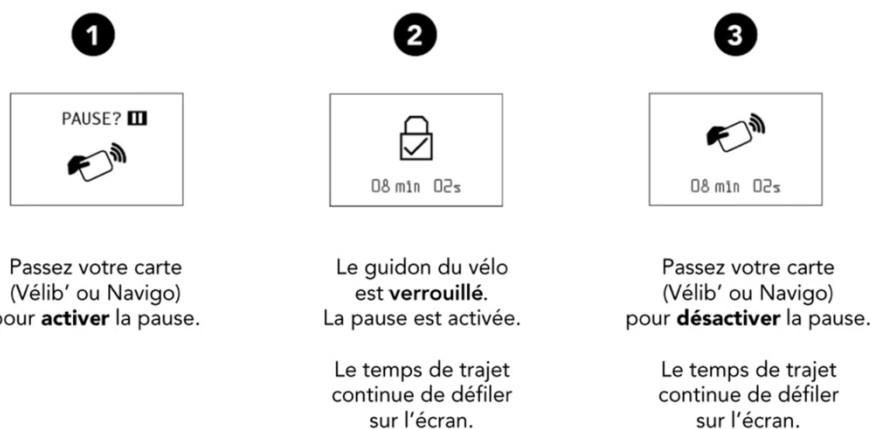
Parcours
actuel



* Le symbole de l'étape n°5 est celui qui pose problème : ce symbole est très proche du symbole STOP et les usagers pensent que la pause est déjà activée.

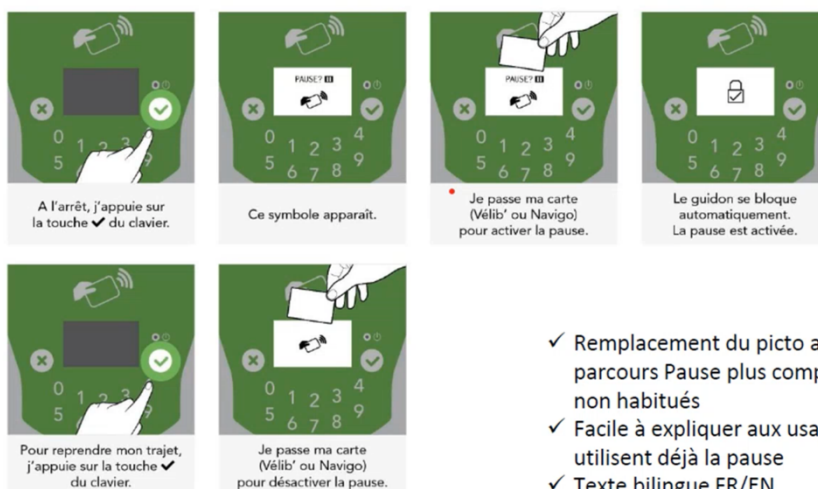
2 – Mises à jour du pictogramme « Parcours pause » 3/4

Résumé des pictos



2 – Mises à jour du pictogramme « Parcours pause » 4/4

Nouveau parcours



3 - Réflexion Minutes Bonus 2021 : la définition de nouveaux objectifs

A/ Le système actuel

Les minutes bonus sont actuellement gagnées par tranche de 3 min à condition de prendre un vélo dans une station pleine ou d'en restituer un dans une station vide et un gain de 10 min pour les deux actions cumulées. Ce système **est perçu parfois comme complexe et peu motivant aux yeux des usagers en raison de l'utilisation par tranche de 30 minutes.**

A l'heure où les usages changent et où une nouvelle grille tarifaire va être mise en application, nous pensons que la période est judicieuse pour faire évoluer le système.

B/ Retour aux sources : un système équitable, équilibré et pérenne

Le système Vélib' Métropole s'étend désormais sur un territoire vaste dont le maillage n'est pas toujours aussi dense. Il pourrait être envisagé de prioriser les stations trop souvent vides ou pleines 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.**

En particulier dans des **lieux géographiquement isolés**, le statut « vide » pourrait être défini avec un taux de remplissage plus important pour favoriser ces stations (reste à définir).

Le président du SAVM rappelle que la nouvelle grille tarifaire, votée par les élu.e.s du Syndicat, s'accompagnera d'une réflexion sur le système des *minutes bonus*, et que celle-ci sera nourrie des premières évaluations des impacts constatés de la grille tarifaire sur les usages. Le nouveau système devra soutenir les objectifs du SAVM de réorienter l'utilisation des Vélib' à assistance électrique sur des trajets plus longs, de favoriser la régulation par l'utilisateur des stations plus lointaines ou en hauteur, etc.

Il insiste sur l'importance des suggestions du Comité pour remanier le système actuel, sur quoi le directeur général de Smovengo renchérit. Toutes les idées sont les bienvenues pour co-construire un système plus efficace qu'actuellement.

4 – Visite du centre d'opérations Vélib' Métropole

**Invitation : le mercredi 7 Juillet
@Villeneuve La Garenne**

**Horaire à valider en séance :
10h le matin ou à 18H**

OBJECTIFS

- Comprendre l'organisation du service et le cycle de vie d'un vélo
- Visite de l'atelier et du centre de contrôle
- Point sur les actions mises en place pour améliorer la qualité de service : focus sur le contrôle qualité, le traitement des signalements... etc.

DÉROULEMENT DE LA VISITE



Une visite des ateliers de Smovengo à Villeneuve-la-Garenne le 7 juillet est enfin proposée aux membres du Comité des usagers, appelés à voter pour l'horaire par sondage.

En l'absence de souhait de prise de parole complémentaire de membres du comité, le Président rappelle que les équipes du SAVM sont à la disposition des membres entre les réunions pour toute suggestion ou remarque. Il rappelle aussi l'opportunité que les membres du CUVM aient une conversation fluide entre eux afin de faire remonter des sujets afin d'orienter les ordres du jour des réunions et permettre de poursuivre l'amélioration du service qui est l'objectif numéro un du SAVM et de l'opérateur Smovengo.

La séance est levée à 20h30. Prochaine réunion programmée le 15 septembre 2021 en présentiel (lieu à confirmer).