

## **COMITÉ DES USAGERS VÉLIB' METROPOLITAIN**

### **Réunion du 12 janvier 2022 à 18h30 – compte-rendu n° 4**

#### **Visioconférence-Teams**

Avant d'accueillir le prestataire du service, la société Smovengo, Sylvain Raifaud, Président du SAVM, a souhaité s'entretenir préalablement avec les membres du comité des usager.e.s au sujet du fonctionnement de cette instance.

Le Président rappelle d'abord qu'à la précédente réunion, il a proposé l'ouverture des débats à un plus large public notamment via une retransmission en direct. Il précise qu'il s'agit d'une demande qui lui est fréquemment faite, et qu'il y est favorable. Il est important pour lui que les usager.e.s puissent partager leur expérience. Le Président rappelle ensuite l'importance de la parole des associations cyclistes et les remercie de leur présence.

Il poursuit en partageant le constat d'un absentéisme important des membres du comité lors des précédentes réunions.

### **1. Retour sur la précédente réunion : évolution du fonctionnement du comité**

#### **❖ Constat**

- 30 membres permanents,
- 23 membres absents à la réunion du 09/06,
- 25 membres absents le 21/10.

Conformément au règlement du comité, les membres absents à deux réunions successives ont perdu leur qualité de membre.

#### **❖ Propositions pour redynamiser le comité :**

- Solliciter les usagers qui ont participé à l'appel à candidature du 29/01/21 : parmi les usagers qui maintiendraient leur intérêt, 100 abonnés pourraient être sélectionnés au lieu de 30 ;
- Ouvrir les réunions au public (présentiel ou virtuel).

Il soumet aux membres présents 2 propositions :

1/ Augmenter le nombre de personnes siégeant au Comité (30 actuellement), à partir d'un tirage au sort issu de la première liste des candidats qui avaient manifesté leur intérêt pour le Comité des usager.e.s. Cela permettrait de former un panel plus important à solliciter pour participer aux réunions et d'assurer ainsi un plus grand nombre de présents.

2/ Ouvrir les réunions au public en présentiel ou via une retransmission

*Le Président recense l'avis des membres présents sur ces 2 propositions :*

Les membres du comité sont favorables aux propositions soumises par le Président, sous réserve, d'une part, s'agissant du panel, de garder sa représentativité originelle (hommes/femmes/lieu de résidence et types d'abonnement), et d'autre part, s'agissant de l'ouverture au public, de maintenir une séparation entre les membres du comité et le public.

Par ailleurs, les membres ajoutent que décaler l'horaire de la réunion permettrait probablement à un plus grand nombre de participer. L'un des membres du comité propose de garder un format hybride (visioconférence et présentiel).

*Le Président indique qu'il est envisageable de démarrer la réunion à 19h au lieu de 18h30 sous réserve de l'avis des autres personnes présentes.*

*Le Président souligne qu'un équilibre est à trouver, entre le présentiel qui permet quand même d'avoir des échanges un peu plus riches, et le distanciel qui permet plus de souplesse dans les contraintes de chacun.*

Patrice Pattée, vice-président, confirme que le panel est en effet structuré, équilibré. Selon lui, l'autre force du comité est le suivi qui est assuré pendant tout le mandat.

Patrice Pattée poursuit en indiquant qu'il est favorable à l'ouverture à un plus grand nombre à condition que le comité ait une vraie force.

Sylvain Raifaud partage l'avis de Patrice Pattée et rappelle que ce dernier était à l'origine de la création de ce comité.

Le Président assure que l'équilibre du panel sera maintenu si un plus grand nombre d'abonnés doit être tiré au sort, pour garder la représentativité.

Sylvain Raifaud conclut ce point en proposant une retransmission en direct au public. Ce dernier n'aura pas la possibilité de prendre la parole pendant la réunion mais la transparence vis-à-vis des usagers s'en trouvera améliorée et le comité renforcé. Comme ils le font déjà, les usagers pourront contribuer aux discussions via d'autres canaux, notamment les réseaux sociaux (twitter etc..) et pourront désormais réagir aux informations communiquées au cours du comité. Le Président insiste sur sa volonté de permettre à l'ensemble des abonnés de s'exprimer sur le service, que les avis de chacun puissent être repris dans le comité dans le cadre d'une discussion organisée et structurée.

\*\*\*\*\*

Après cette brève réunion en comité restreint, le Président accueille l'équipe de Smovengo à 18h45.

Sylvain Raifaud rappelle que l'ordre du jour est très chargé.

Après avoir indiqué qu'une communication plus large a été réalisée comme en octobre dernier sur le site du syndicat et via les réseaux sociaux, il précise que toutes les contributions des usagers sur la qualité de service ont été transmises en amont au prestataire afin qu'il puisse en prendre connaissance et présenter des éléments de réponse ce soir.

Le Président invite donc Smovengo à répondre point par point.

## 2. Echanges sur la qualité de service

---

### ❖ Questions et réponses sur les nouveaux VAE

#### ✓ Assistance électrique défectueuse

« VAE neufs mis en service en novembre tombe en panne ou cassé facilement »

#### ✓ Qualité des vélos : pédales se décrochent en cours de trajet

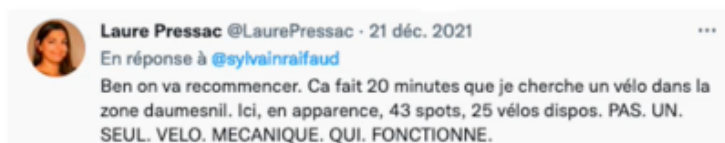
#### ✓ Conception vélos : pédalier (nouvelles pédales accrochent les bas de pantalons)

### ❖ Questions et réponses sur les sujets soumis par les usagères et les usagers dans le cadre de l'appel à contribution

#### ✓ Maintenance

- **Vélos bloqués** en station (parfois de longues semaines)

« maintenance n'est pas à la hauteur des velib bloqué ou en maintenance restent des semaines en stations sans intervention »



## ✓ Maintenance

- **Etat dégradé des vélos** : Pédale se décroche en pleine course  
Rupture des tiges de selles/  
Câbles de frein abîmés par élastique pour Smartphone

« Etat déplorable des Velib qui rend leur utilisation souvent dangereuse ou non conforme à la réglementation (2 freins opérationnels, feux avant ET arrière fonctionnels, sonnette entendue à 50m ...) – comment Smovengo compte améliorer drastiquement l'entretien des Velibs ? »

« 2.500 signalements / jour soit 17.500 signalements / semaine (même si existence de doublons) vs 5.000 réparations / semaine ... quelles actions concrètes pour réduire cet écart qui se traduit par un délabrement rapide du parc »

« Quel est le délai moyen de récupération d'un Velib' après un signalement ? »

« Quel est le délai moyen de remise en circulation d'un Velib après maintenance en atelier ? »

### Propositions/demandes usagers :

Equiper les stations d'un gonfleur

## ✓ Centre de la Relation Clients

- Pas de suites aux réclamations usagers malgré relance.

« Le service client ne répond pas au sollicitation par mail ( demande de correction de mes stat jamais faite) »

- Demandes de médiation systématiquement refusées, pourquoi ?
- Délai de réponse du CRC : 6 semaines. Délai constaté par SMVG?

## ✓ Notation des vélos

- Manque de transparence dans mode de calcul
- Mode de calcul de la notation à revoir : vélo noté 3 alors que l'utilisateur vient de faire un signalement

« Je signale systématiquement les velib défaillant 2\* si utilisation possible et 1\* si défaillance majeure. Aucun suivi des actions. Les stat visible en station ne sont pas transparente ( le mode de calcul des \*) je retrouve des \*\*\*sur des velib que ce vient de signaler »

### Propositions/demandes usagers :

Limitier la moyenne des notes aux 2-3 dernières utilisations pour avoir une vraie note reflétant l'état actuel du vélo

Bloquer systématiquement un vélo dangereux suite à un signalement sur un élément pouvant mettre en danger l'utilisateur

## ✓ Nombre de vélos sur le terrain

Contrat prévoit 24 000 alors que sur le terrain plafonnement à environ 20 000 vélos ?  
Hausse du nb de VAE au détriment du nombre de vélos mécaniques qui de fait sont plus utilisés depuis la nouvelle grille tarifaire.

## ✓ Course non clôturée (bug, message de fin de course non reçu) et facturation usager



Grizzly @Grizzlydz93 · 21 déc. 2021

...

En réponse à @sylvainraifaud

1/ Non prises en compte de la restitution malgré l'affichage du STOP, résultat nous sommes facturés des heures abusivement

## ✓ Résiliation abonnement :

Possibilité de résiliation d'abonnement pour faute de qualité de service

« Le service vélib étant totalement défaillant, il est plus que temps d'interroger la société de gestion sur la possibilité pour ses utilisateurs de résilier leur abonnement. Nous sommes pris en otage par cette société alors qu'il est impossible d'utiliser le service proposé. »

## ✓ Station +

Déploiement de Station + à plus grande échelle ? suite des tests de l'été ?

## ✓ Minute Bonus

- Application des Minutes Bonus : délai : bonus non accordé quand velib' pris en station pleine et immédiatement remplacé par le velib' d'un autre usager
- Retrait d'un velib' en station pleine pour une course de moins de 3 minutes : pas de bonus (exclusion non présente dans les CGAU ...)
- Faible rémunération des gains de minute bonus pour régulation alors qu'utilisation par période de 30 minutes
- Prise de vélo dans station pleine : pas d'attribution systématique de minutes bonus par ex : station Cossonnerie-Sébastopol (attribution : 1/4)

« Système trompeur et mensonger » : attribution de 3 minutes ridicules, non incitatives à la régulation / 30 minutes utilisées VS 3 gagnées

« Système actuel ne sert qu'à compenser le temps perdu à trouver une place dans stations saturées du centre de Paris ».

« Minute Bonus inutiles »

## ✓ Minute Bonus

### Propositions/demandes usagers :

Revoir les règles : 3 minutes attribuées, 30 minutes utilisées dès dépassement de quelques secondes

Minutes bonus plus incitatives à la régulation par les usagers

"Station Bonus" (en altitude ou éloignées) = modèle Vélib'1 JCD

Attribuer des minutes bonus pour signalement de Velib' abandonné/épave

Consommation par tranche de 3 minutes comme acquisition et non 30min

Bonus station pleine

## ✓ Nouvelle grille tarifaire

- **Limitation à 2 trajets/ jour : abusif**, compte tenu de l'état dégradé des vélos (VAE HS etc..), obligation pour l'utilisateur de changer plusieurs fois de vélo pour un seul trajet.
- **Tarif senior non appliqué**

« perte d'alimentation électrique en pleine course après seulement quelques minutes. La hausse des tarifs du mois d'août est du coup incompréhensible et inacceptable car une fois plus le service n'est pas au rendez-vous alors que nous payons les suppléments, que le service clients est injoignable et inflexible, la limite à 2 VAE/jour est dépassée avec la prise de ces Velibs hors service ... »

« la nouvelle tarification 2 VAE par jour est très pénalisante surtout avec les défaillances nombreuses des vélos mis à notre dispo ( y compris les neufs qui sont très défaillant au point que je les évite) il faut rapidement trouver une autre solution. Je propose une durée totale VAE quotidienne 2 h ou un nombre d'utilisation mensuel »



rayan @rayan75o15 · 21 déc. 2021

En réponse à @lib\_metropole

La limitation à 2 trajets gratuits en velib électrique, c'est clairement mauvais, la faute aux livreurs qui l'utilisaient. Et c'est les utilisateurs lambda qui en pâtissent



rayan @rayan75o15 · 22 déc. 2021

En réponse à @rayan75o15 et @lib\_metropole

Et dès qu'on change plus de fois on passe à la caisse même si ils ne fonctionnent pas



## ✓ Nouvelle grille tarifaire

### Réponse SAVM :

- ⇒ Les **tarifs sont de la compétence exclusive des élus du SAVM** : Seuls les élus peuvent décider dans le cadre d'un vote de l'évolution de la grille tarifaire.
- ⇒ Les propositions/demandes des abonnés seront **soumises à la prochaine réunion du comité syndical de février 2022**

### Nouveaux VAE

#### **Assistance électrique défectueuse :**

Le Directeur général de Smovengo confirme qu'une panne a affecté les nouveaux VAE. La panne a été identifiée. Suite à un changement de norme, les nouveaux VAE sont équipés d'un nouveau contrôleur de batterie.

Le nouveau modèle de contrôleur génère un problème dont la cause originelle reste encore floue et la manifestation aléatoire. Si la totalité des nouveaux VAE est a priori concernée, seules 12 à 13% des courses avec les nouveaux VAE présentent une interruption de l'assistance. Au total, le problème concerne donc seulement 2,5 % du total des courses, ce qui, du point de vue du prestataire, n'était pas catastrophique, même si la gêne est bien reconnue.

Depuis fin décembre, une nouvelle version du logiciel de la V-Box a été déployée via les totems permettant, d'après le prestataire, de rendre ce problème quasiment invisible pour les usagers.

Les investigations avec le fournisseur des contrôleurs, au Canada, se poursuivent afin de trouver une solution plus pérenne.

Les usagers concernés par ce sujet et qui ont pris attache du centre de relations clients se sont vu rembourser leur course après vérification de la légitimité de la demande.

#### **Qualité des vélos : pédales qui se décrochent**

Le Directeur général de Smovengo confirme qu'un problème de serrage a concerné les premières livraisons des nouveaux vélos. Selon le prestataire, le fabricant français du vélo aurait oublié une des exigences sur le serrage de la pédale gauche. Cela a été corrigé pour les vélos qui ont suivi et les premiers vélos sont repris un par un pour remettre un système de serrage plus important et appliquer du frein filet sur la pédale.

#### **Conception vélos : Pédalier**

##### **(Nouvelles pédales accrochent les bas de pantalons)**

Les équipes du CRC sont informées pour qu'elles soient plus à l'écoute d'éventuels appels sur ce thème. Le Directeur général de Smovengo précise qu'il s'agit d'un modèle de pédales tout à fait standard.

Sylvain Raifaud demande aux membres s'ils ont des réactions ou questions au sujet de l'assistance électrique et des pédales.

Deux membres du comité partagent leur expérience et précisent avoir été confrontés à la panne de l'assistance électrique, ponctuellement. L'un d'eux ajoute être assez satisfait des nouvelles séries de vélos.

S'agissant des pédales, ils confirment avoir constaté des pédales manquantes sur des vélos.

*L'équipe de Smovengo poursuit sur les thématiques suivantes.*

### **Maintenance :** **Vélos bloqués en station**

S'agissant du fonctionnement des signalements, du blocage des vélos, etc., le Directeur général de Smovengo indique que le centre de contrôle collecte toutes les informations qui viennent des clients, des opérateurs, des agents du SAVM, du système d'information de Smovengo et du CRC.

Une synthèse est faite de toutes ces informations pour décider du plan de maintenance pour une intervention sur le terrain.

En priorité, les équipes interviennent sur les signalements ou les pannes générant un risque de sécurité. Les vélos concernés sont bloqués (logo maintenance sur la V-Box).

Les équipes interviennent sur le terrain : suivant la nature de la panne, le vélo est ramené en atelier ou réparé sur place. Ce processus est répété toutes les 12h.

Le Directeur des opérations de Smovengo, complète s'agissant des délais d'intervention. Les équipes terrain interviennent dans un délai de 2 jours en moyenne.

Les vélos à réparer en atelier sont ramassés tous les 1,7 jours.

Ce sont des taux qui varient en fonction de l'encours, mais une fois le vélo identifié et bloqué, les délais sont de 1,5 à 3 jours.

Le Directeur général de Smovengo précise que des vélos dépassent ces délais d'intervention qui ne sont que des moyennes.

La difficulté est de qualifier correctement l'information transmise au SI et de croiser les informations reçues.

Au moment de la mise en place des signalements, le blocage des vélos se faisait automatiquement, ce qui a eu pour conséquence un nombre important de vélos bloqués.

Il n'est pas possible de bloquer un vélo dès qu'un signalement est fait. Le problème de la fiabilité de l'information est à résoudre.

Aujourd'hui, le blocage se fait manuellement après recoupement des informations.

Dans l'important flux de signalements reçus quotidiennement, qui ne sont pas tous de même nature, il peut arriver que certains signalements ne soient pas traités.

Des progrès restent à faire en matière d'analyse des données pour mieux qualifier les informations.

Ce sont cependant 5 000 vélos qui sont réparés par semaine en ce moment et 6 500 pendant les pics de saison.

Le Directeur du marketing et de la communication de Smovengo illustre le propos du directeur général de Smovengo : un vélo électrique en fin de journée peut avoir une batterie qui est juste vide, de fait, il ne fonctionne plus. On peut avoir des signalements qui identifient le vélo électrique comme étant HS, alors qu'il faut seulement que la batterie se recharge.

Le Directeur des opérations de Smovengo complète. Deux indicateurs sont suivis dorénavant :

- le délai moyen d'intervention : 2 jours
- le délai maximum d'intervention : 15 jours.

Sylvain Raifaud indique qu'il est souvent interpellé concernant le délai de prise en charge des vélos bloqués en station. Il confirme qu'il s'agit d'un axe de progrès important et que les améliorations devront être mises en place avant le prochain pic saisonnier.

Le Directeur général de Smovengo rappelle qu'un important progrès a été opéré cette année avec l'affichage des vélos en grisé dans l'application.

Une réflexion est en cours pour représenter visuellement les vélos HS.

Le prestataire concède qu'il peut exister parfois des incohérences entre l'affichage sur l'application et la réalité sur le terrain. En général, ces incohérences ne durent pas plus d'une minute.

S'agissant des vélos qui ne sont pas en état de fonctionnement, ils restent prenables tant que le système ne les a pas identifiés. La rapidité de la détection est donc un axe de progrès important : si le vélo crevé n'est pas détecté, tant qu'il n'est pas signalé il reste prenable pour le système informatique.

Le Directeur du marketing et de la communication de Smovengo précise qu'une station peut être pleine alors qu'elle n'est pas affichée pleine dans l'application : un ou deux vélos peuvent être en panne et ne plus communiquer avec la station. De fait, l'information n'est pas transmise à la station, et aucune place n'est disponible.

S'agissant plus globalement de la cohérence des données, le Directeur général de Smovengo estime que le système est désormais fiabilisé mais que des bugs peuvent toujours advenir. Par exemple, des vélos apparaissent de temps en temps en Station + dans des stations qui ne sont pas Station +.

Selon le prestataire, la fiabilisation de la donnée n'est pas toujours évidente, Velib' reste un système industriel dans un environnement urbain.

Beaucoup de problèmes de station « off line » ont été rencontrés par le passé.

Quand une station est « off line », par exemple en raison d'un problème réseau GSM dans la zone, le totem n'arrive plus à communiquer avec le système. La discordance est résolue au rétablissement du réseau.

Dans ce cas, la prise et la dépose de vélos restent possibles mais les informations ne sont plus mises à jour vis-à-vis du système. De nombreux problèmes de réseau ont impacté l'utilisation des stations au cours de l'année dernière.

Une rencontre avec le prestataire est programmée dans les semaines à venir afin de fiabiliser encore mieux le transfert d'information du totem vers le système d'information.



### *Question d'un membre du CUVM:*

Un membre décrit son expérience avec certains VAE.

A la prise d'un VAE, le niveau de batterie qui s'affiche d'abord ne correspond pas au niveau de batterie réel. Ce n'est qu'une fois la course démarrée que le niveau réel apparaît, et est souvent plus bas que le niveau initial.

Le Directeur des opérations de Smovengo répond qu'il s'agit d'un phénomène lié au fonctionnement technique des VAE.

Le Directeur des opérations de Smovengo développe : le contrôleur de batterie est la pièce chargée de donner l'état de charge de la batterie. Le contrôleur met cependant entre 5 et 8 secondes à mettre à jour cette information. Au moment du départ d'une course (quand on allume une V-box), la dernière information connue s'affiche. Il ne s'agit pas forcément de l'information en temps réel. Cette dernière apparaît après les premiers coups de pédale.

C'est un sujet étudié en ce moment afin de revoir les paliers, sachant que deux paliers sont importants pour les VAE :

- le palier qui coupe l'assistance : ce palier est rencontré en course, le vélo coupe alors l'assistance électrique et la course se termine sans batterie.
- le niveau de batterie minimum autorisé pour décrocher le vélo et pour lancer une course.

Le niveau minimum de batterie nécessaire pour autoriser la prise du vélo pourrait être augmenté. C'est un calcul à faire par rapport à la capacité des batteries et aux courses moyennes pour garantir que 90% des vélos pris auront suffisamment de batterie pour réaliser leurs courses.

Le membre du comité complète sa question en demandant si le délai indiqué plus haut pour disposer de la valeur de batterie en temps réel du niveau de charge ne va pas poser problème. Cette situation se produit souvent le concernant, notamment quand il est pressé : après avoir validé son pass, il prend le temps de vérifier rapidement le niveau de batterie, mais si l'information sur le niveau de charge n'est pas disponible avant le déverrouillage du vélo, la situation restera inchangée.

Le Directeur des opérations de Smovengo précise disposer de données qui permettront de contourner cette difficulté au moment de la prise du vélo.

Le Directeur général de Smovengo rajoute. Une réflexion sur les seuils est en cours, mais cette réflexion concerne également la façon de lire le niveau de charge de la batterie.

Les sujets relatifs à la quantité d'énergie restant dans une batterie dépendent de la façon dont les batteries sont conçues, de la façon dont elles consomment, de la façon dont elles sont rechargées. Il s'agit d'un sujet en évolution permanente aujourd'hui, c'est d'ailleurs le sujet principal des fabricants de batteries, au cœur duquel se trouve le Battery management system (BMS), un petit logiciel qui pilote la batterie et qui communique une information insuffisamment fiable pour les utilisateurs.

*Le Président poursuit la revue des contributions usagers.*

**Etat dégradé des vélos :  
Pédale se décroche en pleine course/Les tiges de selles/  
Câbles de freins abimés par l'élastique de la pochette smartphone  
Mise à disposition de gonfleurs en station**

Le Directeur général de Smovengo répond.

S'agissant du sujet pédale, une réponse a été faite précédemment.

Concernant les tiges de selles, c'est le principal sujet de fragilité qui met les vélos au rebut. Et ce, alors que les Vélib' ont passé tous les tests VTT les plus compliqués. Cette partie du vélo est probablement fragilisée par les usages atypiques constatés. Une nouvelle version du cadre renforcée pour les vélos électriques au niveau de la tige de selle est à l'étude. De nouveaux cadres devraient arriver au mois de mars si les fournisseurs honorent les délais convenus.

Sylvain Raifaud demande si le problème du câble bloquant la selle, et l'empêchant de monter complètement, sera résolu. Le Directeur général de Smovengo répond que les deux sujets ne seront pas forcément traités en même temps car un travail est en cours sur le design de la selle.

S'agissant ensuite des câbles de frein, les usagers ont pris l'habitude d'accrocher le support smartphone autour du guidon en utilisant les tendeurs du panier. Une nouvelle version du support smartphone est actuellement à l'étude avec les équipes du SAVM.

Sylvain Raifaud donne la parole aux membres.

La représentante de l'association Paris en Selle, se réjouit du changement du support de smartphone et explique que si les usagers utilisent les tendeurs du panier c'est pour faire tenir le smartphone en position verticale.

Par ailleurs, la représentante de l'association Paris en Selle revient sur une question soulevée à la dernière réunion s'agissant de l'affichage du niveau de batterie sur l'application.

Le Directeur général de Smovengo répond que sur ce point, à ce jour, aucune solution technique n'a été trouvée.

Le Directeur général de Smovengo poursuit l'examen des questions transmises par les usagers.

La mise à disposition de gonfleurs pourrait être envisagée à condition que ces derniers ne soient réservés qu'aux usagers Vélib'. Mais l'entretien, la maintenance et le budget sont des paramètres à prendre en compte. De plus, les compresseurs ne sont pas très fiables et consomment beaucoup d'énergie. Certaines villes ont effectivement mis en place des stations de gonflage en libre-service mais, le coût étant élevé, le financement de ces gonfleurs devra faire l'objet d'une discussion avec le SAVM.

Sylvain Raifaud et Patrice Pattée confirment que certaines communes ont mis à disposition des gonfleurs, parmi lesquelles Sceaux, dont monsieur Pattée est élu. Ce dernier indique qu'après un premier essai décevant, Sceaux a changé de fournisseur et aujourd'hui, l'expérience est concluante.

Un membre du comité des usagers précise que les abris sécurisés pour vélos mis en place par la ville de Paris, sont tous équipés d'un gonfleur. Ce sont des gonfleurs à pompe à pied, ne se pose donc pas de problème d'énergie et de consommation d'électricité. Cependant, les embouts sont souvent détériorés.

### **Régulation**

Le Président introduit cette partie en annonçant qu'une analyse sur le secteur de Villejuif a été faite suite à la dernière réunion du comité, et sera présentée.

Sylvain Raifaud, rappelle que le sujet de la régulation dans certains arrondissements de Paris (19<sup>ème</sup> et 20<sup>ème</sup>) et dans certaines extrémités du réseau, revient régulièrement et qu'il s'agit là d'un sujet très préoccupant.

Le Directeur général de Smovengo confirme qu'il s'agit pour l'utilisateur d'un sujet majeur. Par exemple, dans le 19<sup>ème</sup>, à 9h, les stations sont souvent vides.

Toutes les nuits, des vélos des stations pleines du centre de Paris sont déplacés dans les arrondissements limitrophes ou villes de proche banlieue. Les 20 000 vélos sont répartis sur les 1 430 stations.

Il s'agit d'un mouvement pendulaire systématique qui est inhérent au système en libre-service, le matin, de l'extérieur vers l'intérieur de Paris et le soir dans l'autre sens.

Le Directeur général de Smovengo ajoute quelques chiffres.

Entre 8h et 10h du matin, 700 vélos quittent le 11<sup>ème</sup> arrondissement ; 700 vélos arrivent dans le 8<sup>ème</sup> arrondissement. Pour la seule ville de Paris, le déséquilibre est entre 2 000 et 3 000 vélos. 2 000 vélos équivalent à 230 camions de régulation. Sachant que la régulation doit intervenir entre 8h et 10h, moment de circulation dense dans Paris, il est difficile de compenser le mouvement pendulaire. En préparant les stations la nuit, le prestataire estime anticiper au maximum, mais il est difficile de compenser la totalité du déficit.

Il s'agit toujours d'un déficit à certains endroits et d'un excédent à d'autres. Le dispositif Station + a d'ailleurs vocation à agir sur l'excédent.

Sylvain Raifaud précise qu'il s'agit en effet d'un sujet majeur, à considérer dans la globalité et sur lequel la présentation sur Villejuif permettra de revenir.

Le Directeur général de Smovengo indique que le 19<sup>ème</sup> et Villejuif sont proportionnellement les deux lieux qui sont les plus régulés.

Sylvain Raifaud rappelle que malgré cela, les besoins demeurent importants sur ces territoires. Il invite à une discussion plus globale sur l'effort de régulation afin de bien mesurer ce qui est fait et l'adéquation des moyens consacrés aux objectifs fixés.

### **Centre de Relation Clients :**

**Pas de suite aux réclamations usagers malgré relance**

**Demandes de médiation systématiquement refusées**

**Délai de réponse du CRC**

Le Directeur général de Smovengo passe la parole à la Directrice de la Relation clients.

Concernant le délai de réponse au service client, pour l'année 2021, 192 000 courriels ont été reçus au dernier semestre et, chaque mois, 85 à 90 % des courriels ont reçu une réponse dans les 48 h ouvrées.

Cependant des difficultés ont été rencontrées et ne sont pas niées.

Ainsi, au premier semestre 2021, un surplus de courriels de 20% lié aux évolutions du service n'a pas été anticipé. Des effectifs complémentaires au sein des équipes du service client ont été mis en place.

De nombreuses demandes sont des contestations de facturation d'une course suite à un problème de restitution. Or, le service client ne peut, au vu des informations et des outils dont il dispose aujourd'hui, faire une analyse poussée des informations relatives à ces demandes. Le service client transmet donc les premiers éléments recueillis à un service expert qui est outillé pour analyser le problème technique rencontré et décider du remboursement de la course.

Une autre source de difficultés concerne les demandes très complexes (environ 5 % du nombre de demandes totales).

Ainsi, au 3<sup>ème</sup> trimestre 2021, un problème technique du partenaire de paiement Ingenico a créé un pic de réclamations. De nombreux abonnés ont été bloqués pour non-paiement sans raison. Le temps de diagnostic avec le partenaire a été long, rallongeant de fait les délais de traitement.

Aujourd'hui, des actions continuent d'être menées afin de réduire les délais :

- le lancement en 2021 de l'enquête satisfaction post appels, lorsqu'un appel est noté défavorablement, permet aux abonnés d'être systématiquement recontactés par un encadrant du service client.
- la mise en place en 2021 de l'assistance vidéo au service client pour un problème de restitution a favorisé :
  - 1/ la diminution de la contestation : à la fin de l'appel, l'appel est complètement résolu, aucune réclamation financière ne sera demandée à l'issue ;
  - 2/ la baisse de près de 8% du flux de courriels liés aux contestations de facturation sur des appels en station.

Les abonnés sont donc fortement incités à contacter le CRC depuis une station et non plus une fois rentrés chez eux, lorsque la course a déjà été fermée.

En 2022, ces actions vont se poursuivre et seront accompagnées d'autres progrès.

Ainsi, les délais de transmission entre le service client et le service abonnement pourraient être raccourcis.

Des développements sont également en cours pour la mise en place d'un pool de conseillers au sein du service client afin de permettre au service interne de Smovengo de se concentrer sur les cas complexes, avec une composante juridique.

Sylvain Raifaud remercie la Directrice de la Relation clients, pour ce point très détaillé et lui demande de restituer au Syndicat par écrit les engagements pris, afin de suivre l'avancement de ces projets qui sont importants dans la relation avec les usagers du service Velib' Métropole. Ces éléments seront ajoutés au compte-rendu de la séance sur le site internet du Syndicat.

## **Les médiations : pourquoi sont-elles systématiquement refusées ?**

La Directrice de la Relation clients poursuit :

D'après Smovengo, les médiations ne sont pas systématiquement refusées.

La Directrice de la Relation clients rappelle le process d'une médiation : le médiateur analyse les demandes et sur la base de critères d'éligibilité, sollicite Smovengo pour lui proposer une médiation.

Un délai de 10 jours est alors nécessaire pour accepter ou refuser cette médiation. Pendant ce délai, Smovengo contacte l'abonné pour comprendre la raison de la sollicitation du médiateur. Souvent, le délai de traitement de la réclamation en est la cause. Le médiateur est informé de l'action du Smovengo.

La majeure partie du temps, les demandes concernées sont tout simplement dans le processus de traitement du service.

Sylvain Raifaud indique que toutes les réclamations qui lui sont adressées sont transmises au Syndicat qui assure un suivi très précis.

La Directrice de la Relation clients confirme être en lien avec les services du Syndicat auxquels le service client apporte les éléments de réponses nécessaires.

Patrice Pattée interroge la Directrice de la Relation clients sur les montants des réclamations qui, selon lui, doivent être élevés dans un contexte de médiation.

La Directrice de la Relation clients répond que les montants ne sont pas du tout élevés. Certaines demandes concernent des remboursements d'1 €. Elle précise qu'il ne s'agit plus de demandes comme celles du début du service, les demandes sont sur des sommes faibles et mobilisent beaucoup de ressources. La Directrice de la Relation clients rappelle qu'en 2018, beaucoup de dossiers de médiation avaient été acceptés.

Enfin, la Directrice de la Relation clients rappelle ce qu'implique l'acceptation d'une médiation pour l'abonné : 3 mois de négociations, des processus extrêmement longs.

La représentante de l'association Paris en Selle demande pourquoi ne pas donner satisfaction à l'utilisateur si cela ne paraît pas abusif, dans le cas de contentieux relevant de très faibles sommes, évitant ainsi les coûts de traitement de la demande.

La Directrice de la Relation clients explique que parfois le CRC peut faire preuve de souplesse tout en restant dans le cadre des CGAU. Mais compte tenu du volume de demande, ce n'est pas systématique.

*Le Président rappelle l'horaire, 19h50 et précise que nombreux points doivent encore être traités.*

### **Notation des vélos**

Le Directeur général de Smovengo explique que la note affichée sur l'application correspond à la moyenne des 15 derniers jours.

Le Directeur du marketing et de la communication de Smovengo précise qu'il n'est pas possible de faire une moyenne sur un nombre de courses. Le calcul ne peut se faire que sur un nombre de jours.

Des discussions sont en cours avec les équipes du SAVM pour réduire cette période.

### **Nombres de vélos sur le terrain**

Sylvain Raifaud invite Smovengo à répondre sur ce sujet important.

Le Directeur général de Smovengo réfute l'affirmation selon laquelle le contrat prévoit 24 000 vélos et précise qu'il y a sur le terrain un peu plus de 20 000 vélos.

Il rappelle que Smovengo œuvre à l'amélioration de l'activité. L'objectif est une disponibilité des vélos plus importante, les garder en atelier n'a pas d'intérêt. Mais il a conscience qu'il n'y aura jamais assez de vélos pour satisfaire le plus grand nombre.

Sylvain Raifaud confirme que le sujet du nombre de vélos disponibles est préoccupant et qu'il y a une forte attente du Syndicat sur ce sujet important.

### **Hausse du nombre de VAE au détriment du nombre de vélos mécaniques**

Le Directeur général de Smovengo explique que la hausse du nombre de VAE est prévue au contrat.

Les vélos électriques font toujours 60% des kilomètres et 55% des courses. La demande de vélos électriques reste surdimensionnée par rapport à l'offre à ce jour.

### **Courses non clôturées**

Le Directeur général de Smovengo explique que ce problème peut se produire dans le cas de stations « off line » qui ne peuvent pas envoyer le message de fin de course au système. Dans ce cas, un message est adressé avec un temps de retard à l'utilisateur et, la plupart du temps, la facturation est corrigée. Si ce n'est pas le cas, le CRC prend le relai et rembourse le surcoût.

Sylvain Raifaud demande si ce processus est automatisé, l'utilisateur n'ayant pas à contacter le CRC puisque le problème vient de la station.

Le Directeur général de Smovengo confirme que le problème est la plupart du temps corrigé automatiquement : au moment où la station se reconnecte au réseau, elle envoie l'information sur les restitutions et le système corrige le besoin de paiement. Il peut arriver que cette correction arrive trop tard par rapport à la facturation mais c'est extrêmement rare.

La Directrice de la Relation clients indique qu'une information a été faite auprès des usagers, les incitant à patienter quand la situation se présente, car il peut y avoir des micro coupures allant parfois jusqu'à 1h.

Sylvain Raifaud demande à Smovengo de transmettre au Syndicat un suivi des stations qui se retrouvent dans cette situation.

Le Directeur général de Smovengo confirme qu'il s'agit d'un sujet qui est suivi et en 2021 l'information a été partagée avec les équipes du centre de la relation clients.

### **Possibilité de résiliation d'abonnement pour faute de qualité de service**

Le Directeur général de Smovengo n'a aucune réponse à donner.

### **Station +**

Le Directeur général de Smovengo explique que les tests sont terminés. Les retours des usagers sont extrêmement positifs sur cette fonctionnalité. Quelques côtés un peu gênants ont été identifiés : les vélos garés en Station + (avec le câble) ne sont pas pris en priorité et les usagers préfèrent prendre les vélos en bornettes. Une réflexion dans le cadre des minutes bonus pour limiter ce phénomène, est à envisager.

L'analyse des stations les plus pertinentes à recevoir le dispositif Station+, faite conjointement avec le SAVM et les municipalités, a démarré.

### **Minutes Bonus**

Sylvain Raifaud précise que le sujet des Minutes Bonus concerne la politique tarifaire et donc relève du SAVM. Il indique qu'une présentation sur des pistes d'évolution des Minutes Bonus sera proposée dans les minutes qui suivent et propose donc de réserver l'examen de ces questions au moment de la présentation.

### **Nouvelle Grille tarifaire**

Le Directeur général de Smovengo rappelle que la nouvelle grille tarifaire relève des décisions du SAVM. Cependant, s'agissant du tarif senior, il confirme qu'il est appliqué sur présentation des justificatifs et n'est pas appliqué automatiquement.

Sylvain Raifaud précise qu'une évaluation de la nouvelle grille est en cours.



## Minutes Bonus

La Directrice Communication et Marketing du SAVM, présente une analyse des minutes bonus et les propositions d'évolution.

### 1. L'héritage d'un solde massif de minutes bonus Velib' 1 en 2018

---

**Au 11 octobre 2021, sur 362 581 abonnés LD, 60 % ont des minutes bonus (217 562 abonnés).**

**Le nombre total de minutes bonus (MB) à date est de 12 109 768.**

**Parmi les abonnés ayant des minutes bonus :**

- Plus de 183 000 abonnés ont des MB < 30 min et ne peuvent par conséquent pas les utiliser (2,32 M de MB au total),
- Plus de 34 000 abonnés ont des stocks de MB >= à 30 min (9,83 M de MB au total).

La répartition des minutes bonus est concentrée sur un faible nombre d'abonnés : 17 751 abonnés ex-Velib'1 possèdent près de 75 % de l'ensemble des MB (au 30/09).

Au lancement du service Velib' Métropole (Smovengo), **8,3 M de MB** ont été hérités de Velib' 1. Il s'agit de la somme des MB et des crédits euros que les abonnés Velib' 1 ont souhaité faire convertir en MB lors de la migration de leur abonnement.

### 1. L'héritage d'un solde massif de minutes bonus Velib' 1 en 2018

---

**Sans surprise, les abonnés longue durée V-Plus et V-Max concentrent le plus de détenteurs de minutes bonus.**

	% d'abonnés détenant des MB sur nombre total d'abonnés	% avec < 30 MB	% avec >= 30 MB
V -Libre	7,29 %	6,60 %	0,69 %
V-Plus	84 %	73 %	11 %
V-Max	94 %	76 %	18 %

Pour mémoire, la ventilation de la base abonnés par type d'abonnement annuel est de l'ordre de 35 % de V-Libre, 35 % de V-Plus et 30 % de V-Max.

### 2. Le système actuel des minutes bonus

---

▮ **Le stock massif, hérité du précédent marché, s'érode faiblement malgré :**

- le palier de décompte par tranche de 30 minutes
- la perte sous 30 jours après date anniversaire de l'abonnement en l'absence de nouvelle souscription (quelle que soit l'offre).

▮ **Répartition des MB par levier de gain :**

- 40% des minutes bonus sont acquises en prenant un vélo dans une station pleine (gain de 3 MB par action)
- 60% en déposant un vélo dans une station vide (gain de 3 MB par action)

La combinaison des 2 = gain de 10 MB

## 2. Le système actuel des minutes bonus

Aujourd'hui, la consommation des minutes bonus se fait selon le barème suivant :

	VM	VAE	Unité de décompte
V Plus / V Libre	Course > 30 min	Course > 30 min	30 min
V Max	Course > 60 min	Course > 45 min	30 min
		3 <sup>ème</sup> course quotidienne et + (de 45 min)	60 min

La consommation des tranches de 30 minutes bonus est cumulative.

## 2. Le système actuel des minutes bonus

Abonnement pris	conditions	Consommation / acquisition
V-Libre	Uniquement si ancien abonnement V-Plus et V-Max et réabonnement à échéance ou dans les 30 jours. (renouvelable à chaque opération)	Oui / non
V-Plus / V-Max	Uniquement si réabonnement à échéance ou dans les 30 jours	Oui / oui
Pass CD	Si achat de pass dans un délai de 30 jours après l'échéance d'une offre éligible aux MB, alors gel des MB pendant la validité du pass et nouveau délai de 30 jours pour se réabonner à partir de la fin de validité du pass (renouvelable à chaque opération)	Non / non

## 3. Pistes d'évolution pour l'acquisition des minutes bonus

L'objectif du système de minutes bonus est de récompenser les usagers dont l'action favorise la gestion du service.

Les critères suivants pourraient être ajoutés au système existant :

Critère	Conditions
Altitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Station supérieure à 70m d'altitude</li> <li>- Possible si course en VM uniquement</li> <li>- Impossible si départ et arrivée dans une station en altitude (idem ancien opérateur)</li> </ul>
Station pleine	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les stations sont potentiellement concernées</li> <li>- Une station est pleine lorsqu'il reste zéro ou un dock de libre</li> </ul>
Station vide	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les stations sont potentiellement concernées</li> <li>- Une station est vide lorsqu'il reste zéro ou un vélo disponible dans la station</li> </ul>
Vélo en <b>park+</b> dans une station +	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise d'un vélo en <b>park+</b> (overflow) préférentiellement à un vélo en dock et ce quel que soit le statut de la station (pleine ou non)</li> </ul>
Parrainage d'un abonné (en cours d'étude de faisabilité)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opération limitée dans le temps permettant de distribuer des MB au parrain et au filleul</li> </ul>

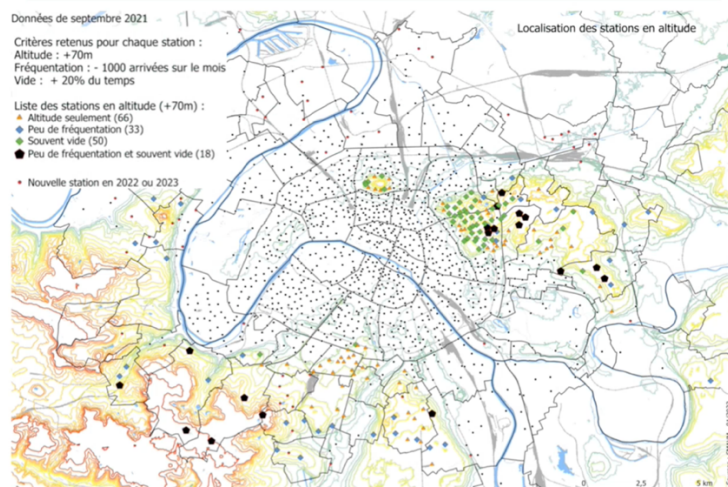
### 3. Pistes d'évolution pour l'acquisition des minutes bonus

S'agissant du critère d'altitude, les services du syndicat ont procédé à une analyse du fonctionnement des stations en fonction de l'altitude avec des indicateurs de fréquentation et de remplissage de station (% du temps durant lequel la station ne propose pas de vélos).

Cela a permis de faire émerger des stations qui présentent un fort dénivelé et qui sont fréquemment vides ou peu utilisées.

Pour mémoire, Vélib 1 proposait un dispositif de minutes bonus pour les stations qui présentaient un dénivelé important afin d'aider à la régulation de ces stations déficitaires en nombre de vélos.

### 3. Pistes d'évolution pour l'acquisition des minutes bonus



### 4. Pistes d'évolution pour la consommation des minutes bonus

**La revue du dispositif pourrait s'accompagner d'évolutions des modalités de consommation.**

Les minutes bonus pourraient être utilisées pour :

- Effectuer des courses non incluses dans l'abonnement (en VAE/VM)
- Dépasser le temps de gratuité des courses incluses dans le forfait
- Se réabonner en upgrade
- Des opérations « éphémères » via des partenariats limités dans le temps permettant d'acquérir à tarif préférentiel :
  - Des équipements cyclistes (casques connectés, brassards réfléchissants, cape de pluie, pincettes à vélo, autres)
  - Partenariats réservés exclusivement aux usagers Velib'
- Une consommation par unité de 15 minutes au lieu de 30 minutes actuellement.

Question : limitation dans le temps de la validité des minutes bonus ou plafonnement ?

Sylvain Raifaud précise qu'il s'agit là de pistes de réflexions à partager avec les membres du Comité des usager.e.s. A ce jour, aucune décision n'est arrêtée.

La parole est donnée aux membres du comité afin de réagir à la présentation et aux propositions.

La représentante de l'association Paris en Selle se réjouit en son nom et au nom des membres de son association du retour du critère de l'altitude pour l'obtention de minutes bonus.

Les propositions présentées ont suscité l'intérêt d'un membre du comité qui indique ignorer, à ce jour, son solde de minutes bonus, ce dispositif n'ayant jamais retenu son attention. La possibilité envisagée d'échanger des minutes bonus contre des équipements lui semble intéressante, de même que l'objectif de récompenser par ce dispositif les comportements favorables à la régulation.

Le Président précise qu'en effet, l'idée est de pouvoir utiliser les minutes bonus comme un levier pour améliorer les efforts de régulation.

La représentante de l'association Paris en Selle s'interroge sur l'intérêt de plafonner le nombre de minutes bonus. L'absence de délai limite d'utilisation serait, selon elle, une incitation au réabonnement pour ne pas les perdre.

Elle ajoute être favorable au remplacement de l'unité de temps de 30 mn par 15 mn.

La représentante de l'association Paris en Selle demande si le nouveau système sera basé sur l'ancien : le choix sera-t-il laissé à l'utilisateur de régler la somme de 1 € ou de dépenser des minutes bonus ?

Enfin, elle se renseigne sur la notion de « station vide » : est-ce vide en nombre de vélos disponibles ou de diapasons ? En effet, quand il y a quelques vélos en panne, la station peut être vide sans que tous les diapasons soient libres.

Sylvain Raifaud souligne l'importance de la question soulevée par la représentante de Paris en Selle, et donne la parole à Smovengo.

Le Directeur général de Smovengo répond que, s'agissant de la facturation, dans le système actuel, les minutes bonus sont consommées par défaut afin d'éviter la constitution de stocks inutilisés.

La représentante de Paris en Selle précise que l'utilisateur peut souhaiter thésauriser ses minutes bonus afin de les échanger contre un équipement ce qui n'était pas le cas dans le précédent système.

Le Directeur général de Smovengo indique qu'il n'y pas d'impossibilité technique à permettre aux usagers de thésauriser les minutes bonus.

S'agissant ensuite de la question du comptage des vélos, Le Directeur général de Smovengo indique que ce sont les vélos disponibles qui sont pris en compte.

Sylvain Raifaud approuve les propos de la représentante de l'association Paris en Selle et rappelle qu'il est important de ne pas être pénalisé par la présence dans une station d'un vélo bloqué.

Sur la question des limitations, Sylvain Raifaud précise que la limitation pourrait être utile en fonction du modèle économique du dispositif. Des modélisations seront réalisées par Smovengo avant décision du Comité syndical.

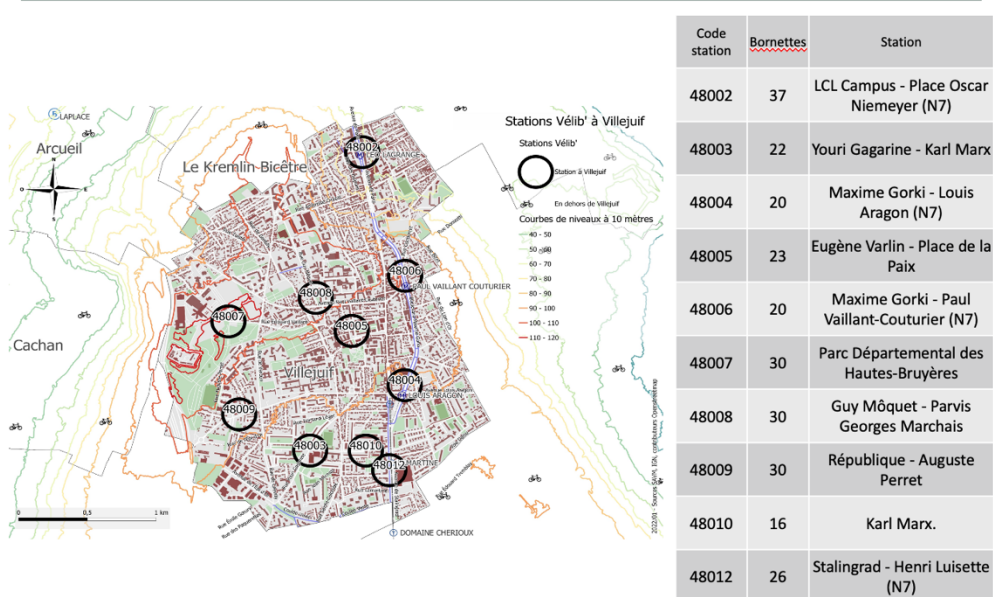
Sylvain Raifaud indique que toutes ces dispositions vont faire l'objet d'analyses plus approfondies. Il souhaite qu'on puisse mettre en place le nouveau dispositif au plus vite pour améliorer le service et aider à la régulation.

Le Président rappelle l'horaire, 20h20, et demande compte tenu de l'heure avancée, si les présents souhaitent prolonger la réunion qui devait se terminer à 20h.

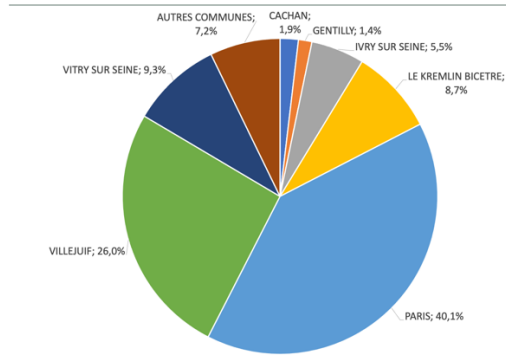
La réunion se poursuit, le Président annonce la présentation d'une étude sur la disponibilité effective des vélos à Villejuif. Il s'agit de donner suite à une question posée lors de la précédente réunion.

## Etude des stations à Villejuif

### Cartographie des stations velib'

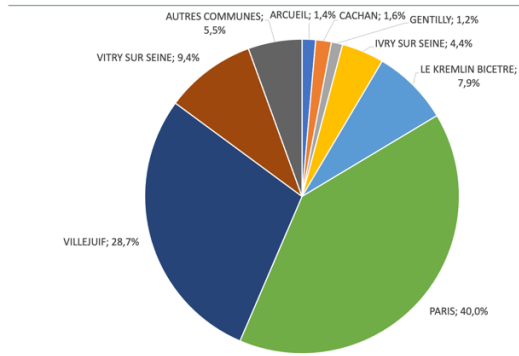


## Principales destinations depuis Villejuif



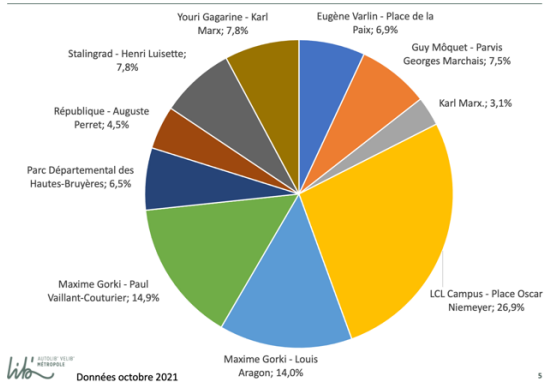
Données octobre 2021 : 9771 départs

## Principaux retours vers Villejuif



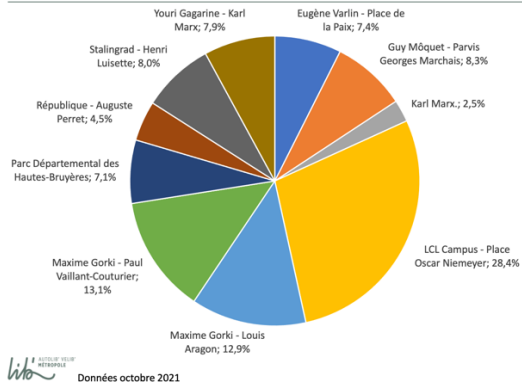
Données octobre 2021 : 8850 arrivées

## Répartition par station des départs Vélib'



Données octobre 2021

## Répartition par station des arrivées Vélib'

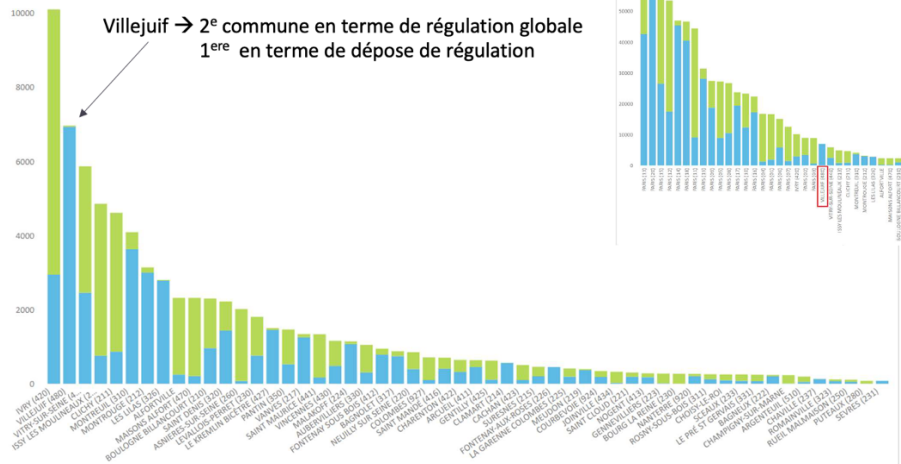


Données octobre 2021

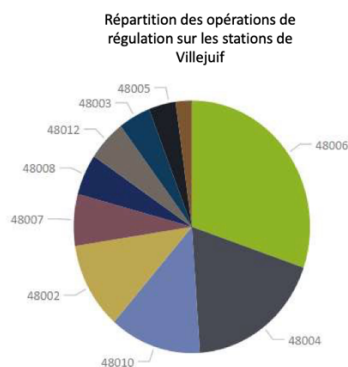
## Régulation globale sur la période janvier-octobre 2021

Prise/Dépose ● Dépose ● Prise

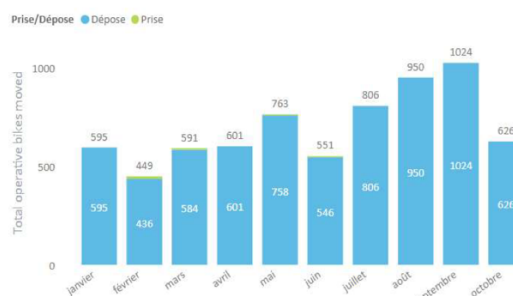
Villejuif → 2<sup>e</sup> commune en terme de régulation globale  
1<sup>ère</sup> en terme de dépose de régulation



## Quelques chiffres de régulation sur la période janvier-octobre 2021



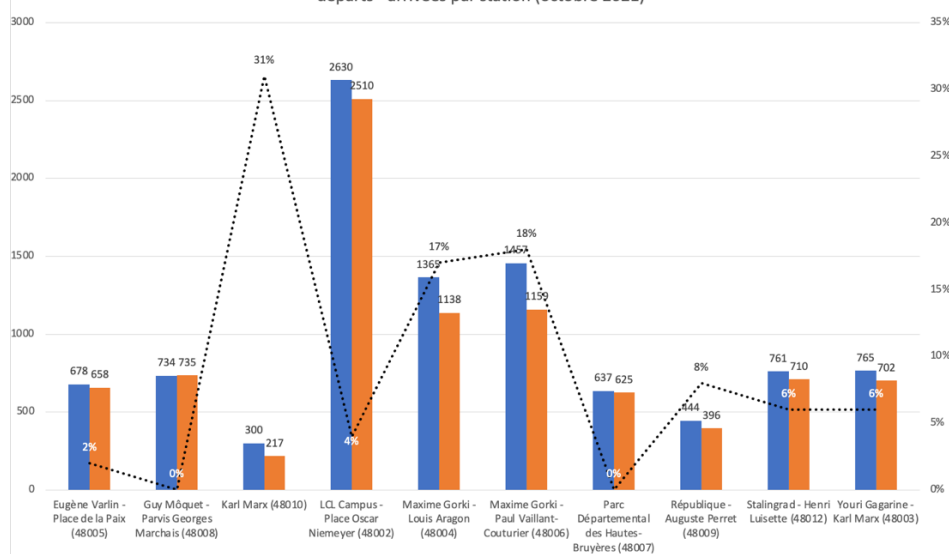
Nombre de Prises	Vélos Pris
8	30
Nombre de Déposes	Vélos Déposés
675	6926



lib' AUTOLIB' VELIB' METROPOLE

## Part des opérations de régulation dans les départs

départs - arrivées par station (octobre 2021)



lib' AUTOLIB' VELIB' METROPOLE

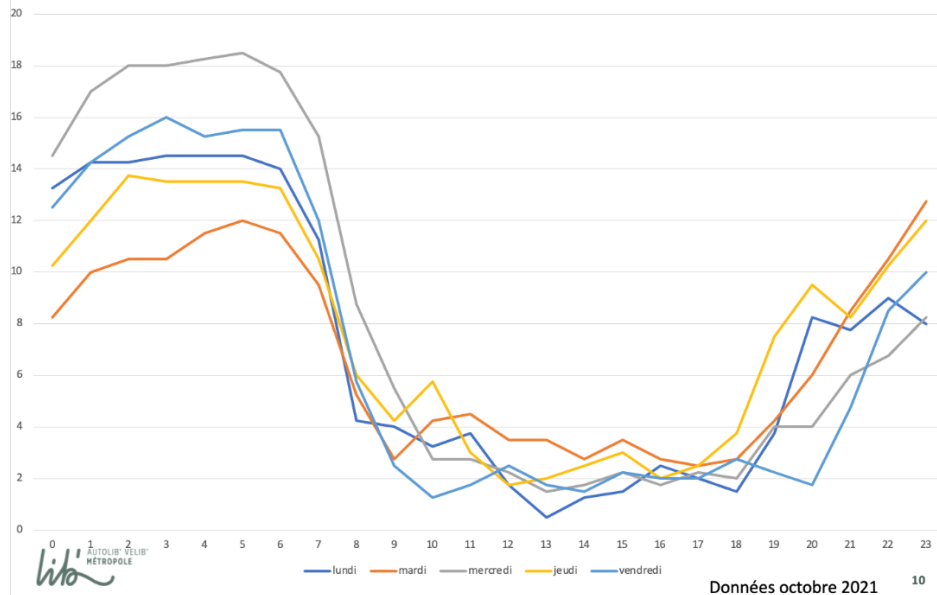
Données octobre 2021

9



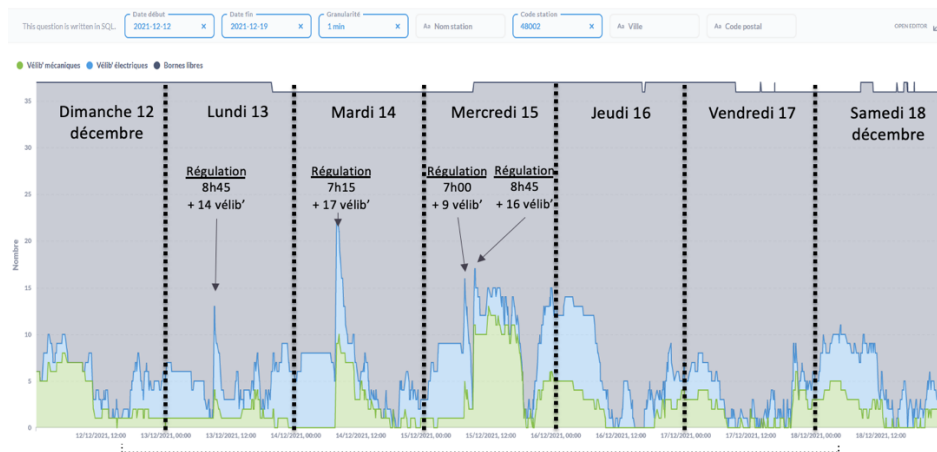
## Evolution horaire du nombre de vélos de la station 48002

moyenne du nombre de vélos par jour ouvré pour la station 48002 sur le mois d'octobre 2021



## Opérations de régulation sur la station 48002

Station 48002 – LCL Campus – Place Oscar Niemeyer – 37 bornettes



## Conclusion

---

Les stations Velib' de Villejuif font partie des stations qui reçoivent le plus de vélos en régulation sur le territoire.

Sur la période janvier-octobre 2021, 6 des 10 stations ne sont pas équilibrées, c'est-à-dire que le nombre de départ le matin n'est que peu ou pas compensé par des retours dans la journée ou le soir. 3 stations affichent particulièrement ce déficit en vélos (48004, 48006 et 48010).

Faute de vélos suffisants après les départs du matin, on ne peut véritablement apprécier la demande de vélos en journée.

L'altitude des stations est peut-être un frein à l'usage d'un vélo le soir, ce qui implique une forte régulation de la part de l'opérateur.

### Proposition :

Dans un premier temps, augmenter le nombre cible de vélos dans les trois stations fortement déficitaires lors des régulations de nuit pour observer la situation et mieux apprécier la demande en journée.

A la lecture des résultats, revoir avec la commune si l'augmentation de la taille des 3 stations permettrait d'offrir plus de vélos aux usagers.



12

Après avoir remercié les équipes du SAVM pour la réalisation de cette étude, le Président, donne la parole à Samuel Besnard élu de la ville de Cachan, ville mitoyenne de Villejuif.

Samuel Besnard se félicite de la forte utilisation observée du service Velib' Métropole sur ce territoire et partage quelques pistes de réflexion.

En premier lieu, il propose de s'interroger sur la taille des stations. Le nombre de bornettes pourrait être revu. Ce sujet doit être abordé avec le délégué de la ville de Villejuif voire avec le maire de Villejuif.

Ensuite, s'agissant de l'utilisation atypique – non pendulaire, contrairement aux autres stations de la ville – constatée sur la station des Hauts de Bruyères, il pourrait s'agir d'une utilisation liée à la proximité de l'Institut Gustave Roussy (IGR), très fréquenté en journée. Samuel Besnard pense qu'une mise en perspective avec le développement à venir du Grand Paris Express, et l'ouverture des futures stations à l'IGR et à la station Louis Aragon, est nécessaire.

Enfin, un dialogue avec les élus de Villejuif doit être conduit afin d'évaluer les améliorations à apporter et les éléments de réponse qui sont attendus de Velib' Métropole puisqu'une forte utilisation du service est constatée.

Un membre du comité travaillant dans ce secteur (Vitry), partage son expérience personnelle au sujet de la station 48 006, Paul Vaillant Couturier. Selon lui, cette station est défavorisée car elle se trouve sur un plateau.

La représentante de l'association Paris en Selle demande s'il serait possible d'expérimenter une Station + pour voir si cela peut résoudre les problèmes et améliorer la régulation. Elle précise que Smovengo pourrait alors y déposer plus de vélos. Cela permettrait d'éviter le coût de l'achat de nouvelles bornettes.

Le Président propose à Smovengo de réagir à la présentation et aux remarques des membres du comité.

S'agissant de la proposition de mieux achalander les stations le matin, Le Directeur des opérations de Smovengo précise que la capacité d'embarquement de chaque camion est de 12 ou 13 vélos. Pour augmenter le nombre de vélos déposés en station il faudrait effectuer 2 trajets ou utiliser 2 véhicules. Ce sont des seuils qui ne sont pas simples à franchir. Le passage d'un deuxième véhicule détournerait des moyens d'autres missions.

Une évolution de la flotte de véhicules est en projet, qui permettra de transporter 15 vélos par véhicule.

En matière de régulation, les problèmes doivent être examinés au global pour éviter les effets collatéraux qui pourraient être induits sur d'autres stations.

Sylvain Raifaud remercie l'équipe du SAVM pour cette étude qui permet de disposer de données précises, éclairant l'ensemble des enjeux de régulation.

Le Directeur général de Smovengo ajoute que si une analyse semblable était réalisée pour le 19<sup>ème</sup> arrondissement, les résultats seraient à peu près identiques.

Sylvain Raifaud conclut en indiquant qu'afin d'améliorer le service sur ce territoire, ces analyses devront être prolongées. Un nouveau retour sur ce sujet est prévu dans le cadre des prochaines séances du Comité des usagers.

Il est 20h39, le Président lève la séance.

Il rappelle la date de la prochaine réunion qui se tiendra le 13 avril et précise le nouvel horaire, 19h, qui a été proposé et approuvé par tous les présents.

Le Président indique que la séance se tiendra en présentiel en fonction de la situation sanitaire. Il précise que celle-ci sera retransmise en direct dans la mesure du possible, tout en rappelant que la participation au débat sera réservée exclusivement aux membres du Comité et aux associations vélos invitées.