

COMITÉ DES USAGERS VÉLIB' METROPOLITAIN
Réunion du 13 avril 2022 à 18h30 – compte-rendu n° 5
Mairie du 17^{ème} arrondissement

Le Président du SAVM, Sylvain Raifaud ouvre la séance à 18h30.

Avant de céder la parole à Geoffroy Boulard maire du 17^{ème} arrondissement, le Président remercie l'ensemble des membres du comité présents ce jour et rappelle qu'il s'agit d'une première réunion pour nombre d'entre eux. Il remercie également vivement Geoffroy Boulard, ainsi qu'Alix Bougeret, la 1^{ère} adjointe au maire et Vice-Présidente du Syndicat, de leur accueil et de la mise à disposition d'une salle permettant une réunion en présentiel et une retransmission en direct sur les réseaux sociaux.

A son tour, Geoffroy Boulard remercie les administrateurs, les usagers et les associations.

Après avoir rappelé l'importance que la mairie du 17^{ème} arrondissement soit un lieu d'échange et de dialogue, monsieur Boulard témoigne de l'attachement du Président Raifaud à échanger avec les utilisateurs de Velib' au-delà de Paris intramuros puisque Velib' est « métropolisé ».

Le Maire poursuit en précisant que la question du vélo est centrale dans le 17^{ème} arrondissement. La mairie du 17^{ème} arrondissement prend part au développement des pistes cyclables à travers notamment le programme métropolitain « Vélopolitain ».

Les utilisateurs du service Velib' sont nombreux dans son arrondissement. La mairie dispose d'informations notamment sur les stations les plus utilisées. Ces chiffres sont partagés au sein d'un Comité vélo qui a été créée en juin 2019 réunissant des associations, des services techniques. Le Maire propose au Président Raifaud que le Comité des usagers Vélib' soit également représenté au sein du Comité vélo au même titre que les autres associations. Geoffroy Boulard insiste sur l'importance d'un dialogue direct avec les partenaires, les habitants.

Enfin il précise qu'il invitera Sylvain Raifaud lors de la tenue d'un prochain Comité vélo afin de partager un bilan du service Velib' (investissement, difficultés) afin de disposer ainsi d'un retour d'expérience efficace permettant d'adapter des dispositifs à mettre en place.

Le Président remercie monsieur Le Maire de son mot d'introduction : Sylvain Raifaud indique que les services du Syndicat lui transmettront une note bilan du service et de présentation des dernières évolutions du service Velib' Métropole dans le 17^{ème}. Enfin, le Président accepte l'invitation à participer au Comité vélo du 17^{ème} arrondissement.

Geoffroy Boulard reprend brièvement la parole pour remercier le SAVM qui a permis le déplacement rapide d'une station Velib', dans le cadre de la création d'une place devant la mairie.

Le Maire Geoffroy Boulard s'éclipse car attendu pour un autre évènement.

Le Président rappelle qu'il s'agit de la première réunion en version élargie, initialement le comité ne comptait que 30 membres. Il félicite les nouveaux membres tirés au sort.

Le Président fait un appel à candidatures pour la désignation d'un co-secrétaire de séance.

Le Président remercie les trois membres du Bureau syndical, Patrice Pattée, Sonia Airouche et Christophe Bernier, de leur présence.

Il rappelle que le Comité des usagers est une instance de dialogue direct.

Le Président indique avoir souhaité au sein du Comité des usagers, une représentation des associations cyclistes. Il remercie la MDB de sa présence et excuse les associations absentes mais qui ont participé la veille au Comité vélo de Paris.

Il remercie les retours d'expérience de chacun, en rappelant que la parole est libre.

Enfin, il remercie l'équipe de Smovengo de sa présence permettant ainsi de répondre aux questions soulevées par les usagers.

Le Président précise que comme pour les précédentes séances les questions qui n'auront pas pu être traitées feront l'objet d'une réponse écrite de la part du prestataire.

Le Président termine en indiquant que l'ordre du jour a été élaboré à partir des contributions partagées par les usagers sur les réseaux sociaux et envoyées par mail au SAVM.

Le Président propose de commencer par un tour de table afin que chacun puisse se présenter.


Après avoir annoncé l'ordre du jour, le Président rappelle que la réunion est retransmise en direct sur les réseaux sociaux afin de répondre à la demande de nombreux usagers.

Le Président propose de commencer par le sujet de la qualité de service.

Il précise que le support de présentation a été élaboré à partir des contributions soumises par les usagers, et invite les membres du comité à intervenir à tout moment pour faire part de leurs remarques.

Le Directeur général de Smovengo présente les réponses aux questions soumises sur la qualité de service : nombre de vélos sur le terrain.

2. Echanges sur la qualité de service



LE NOMBRE DE VÉLOS SUR LE TERRAIN

« Plafonnement structurel à environ 20.000 Vélib' en circulation en stations vs **24.000 Vélib'** prévus dans le contrat, »

« Nous avons constaté la mise en circulation de VAE, à hauteur d'environ 40% du parc de Vélib' (sur env. 20.000 - chiffre qui reste stable) en conséquence la hausse du nb de VAE s'est faite **au détriment du nombre de Vélib' mécaniques** – qui sont d'autant plus utilisés depuis le plafonnement du nombre de courses en VAE dans le forfait journalier (max. 2) »

24 000 vélos n'est pas un objectif du contrat : le nombre de vélos sur le terrain dépend du nombre de stations et de bornettes + un **fond de roulement** pour assurer l'entretien du parc. Il y a aujourd'hui environ 19 500 vélos sur le terrain et 3000 dans nos ateliers.

La part de VAE fixée en début de contrat à 30% a augmenté progressivement pour arriver à 40% aujourd'hui. Cette évolution du parc à la demande des élus est un ajustement pour mieux correspondre à la demande.

Sur le mois de mars les VAE ont réalisé 54% des courses et **63% des km**. Les VAE sont donc toujours beaucoup plus utilisés que les vélos mécaniques (50% des VAE font plus de 11 courses / jour et jusqu'à 22).

Des membres du comité souhaitent réagir, le Président leur donne la parole.

Deux usagères partagent leur expérience : elles indiquent être souvent contraintes d'utiliser un vélo à assistance électrique faute de disponibilité de vélo mécanique. De ce fait, elles sont facturées d'une course en VAE et n'obtiennent jamais de compensation financière sur leur forfait. Parfois l'assistance électrique s'arrête de fonctionner, alors que le niveau de batterie a été vérifié avant le départ de la course. Celle-ci est quand même facturée.

Pour répondre à ces remarques, Le Directeur général de Smovengo rappelle qu'en termes de nombre de vélos : les vélos mécaniques représentent 60% de la totalité des vélos. Il souligne que les obligations contractuelles de Smovengo sont relatives à la disponibilité du nombre de vélos électriques en station et ne concernent pas les vélos mécaniques.

Il confirme observer dans certains quartiers une attirance pour les VAE conduisant à une situation de surnombre de VAE au détriment des vélos mécaniques, précisant qu'il s'agit là d'un effet de l'usage et de la régulation, mais généralement dans Paris intra-muros, dans un rayon de 300 mètres des vélos mécaniques peuvent être disponibles en station. Cependant aux heures de pointes, il arrive parfois que les seuls vélos stationnés soient des vélos en maintenance.

Enfin, le Directeur général de Smovengo rappelle que les remontées clients concernent majoritairement un manque de VAE et non un manque de vélos mécaniques.

S'agissant de l'indemnisation à la suite de l'arrêt de l'assistance électrique, Le Directeur général de Smovengo indique que l'utilisateur dispose de 3 minutes pour vérifier le bon fonctionnement du vélo. Si l'assistance électrique n'a pas démarré, la course n'est pas facturée, elle est considérée comme une course à vélo mécanique.

Les vélos électriques ont une autonomie de 40 à 50km, et peuvent être vides en fin de journée, il arrive de ce fait que l'assistance électrique tombe en panne pendant une course ; la course dans ce cas est facturée comme une course en vélib' électrique. En cas de réclamation, il est très compliqué pour Smovengo d'avoir des éléments factuels pour évaluer la réalité de la situation s'agissant d'une panne en cours de courses, mais le Centre de Relation Clients gère les réclamations qui sont argumentées, et remboursent les clients quand aucun doute sur la panne du vélo persiste.

Enfin, le Directeur général de Smovengo tient à rappeler que le coût du service est très bas pour les usagers : le tarif d'une course moyenne des abonné.e.s V-Max est de 35 centimes.

Sur le nombre de vélos sur le terrain, le Président Raifaud précise qu'il s'agit d'un objet de discussion en cours entre le SAVM et Smovengo. Les vélos sont sur-sollicités, le Président insiste donc sur l'importance du renforcement de la flotte de vélos grâce aux efforts de Smovengo pour remettre en circulation rapidement les vélos, mais aussi grâce à un renforcement structurel du nombre de vélos. Le Président rappelle que l'augmentation du nombre de vélos est une des premières décisions de ce mandat : 3000 vélos électriques supplémentaires ont été commandés dès décembre 2020 mais n'ont été disponibles qu'en novembre 2021 du fait de la tension mondiale sur le marché du vélo. Le SAVM souhaite que le nombre de vélos soit encore renforcé, ce qui fait l'objet de discussion actuellement.

Les échanges se poursuivent s'agissant de l'assistance électrique.

A une question du Président au sujet de la possibilité pour le système de détecter ou pas une course faite à VAE faute de vélo mécanique disponible, Smovengo répond par l'affirmative. Cependant, Smovengo précise que l'impact sur la facturation ne sera pas gérable pour distinguer entre les usagers contraints à l'utilisation d'un VAE et les autres.

Sylvain Raifaud précise qu'il faut gérer l'équilibre économique du service, qui est de la responsabilité du SAVM mais demande s'il serait possible de disposer d'une volumétrie pour se rendre compte du nombre de fois où un vélo bleu a été pris comme dernier vélo dans une station, avoir une mesure de l'ampleur de ce que cela représente.

Le Directeur de Smovengo répond par l'affirmative, mais il sera difficilement calculable de savoir s'il s'agit d'un dernier VAE dont les usagers ne voulaient pas ...

Une usagère réagit en indiquant que le système informatique devrait être capable de mesurer pour les abonné.e.s V-Plus, le nombre de courses faites en vélo électrique ou mécanique, et de fait déterminer si la course à VAE est contrainte. « Il est relativement rare d'utiliser un vélo électrique et cela doit apparaître dans notre utilisation et usage du vélo ».

Le Directeur général de Smovengo rappelle d'abord que la politique tarifaire n'est pas de la responsabilité de Smovengo. Une des pistes, sous réserve d'acceptation du SAVM, pour contourner cette contrainte serait de permettre aux abonné.e.s V-Plus de disposer de quelques courses à VAE pour le mois.

Sylvain Raifaud serait favorable à ce type d'évolution, les tarifs étant de la responsabilité du syndicat. Il indique qu'après presque un an de l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs (1^{er} août 2021) une étude est en cours pour retravailler sur l'ensemble des données à partir de cet été, pour une modification de la grille tarifaire afin d'évoluer vers une limitation à 14 courses par semaine, et non plus 2 par jour. Mais tous les changements tarifaires doivent être regardés à l'aune de l'équilibre économique de Velib' qui est l'équilibre économique du syndicat, subventionné par les communes adhérentes, communes attentives à ce que l'équilibre économique soit sain.

Un membre intervient au sujet du niveau des batteries électriques. Il revient sur un point qu'il avait soulevé lors d'une précédente réunion du CUVM, quant à la possibilité de vérifier le niveau de batterie avant de prendre un vélo. Après avoir fait un test, il affirme que le niveau de batterie indiqué est faux.

Le Directeur général de Smovengo confirme que la gestion du BMS, Battery Management System, mélange d'informatique et d'électronique informant sur l'état de la batterie, est un « cauchemar » pour les utilisateurs de vélo électrique.

Le Directeur général de Smovengo indique être au début de l'apprentissage de ces outils, les ingénieurs de Smovengo y travaillent depuis 6 mois, car l'information transmise n'est pas satisfaisante.

Par ailleurs, il revient sur une demande soumise lors de la dernière réunion concernant l'indication du niveau de batterie sur l'application. Pour cela il faudrait d'une part que l'information soit juste, et d'autre part que l'information soit envoyée régulièrement, or aujourd'hui les Vélib' ne communiquent que toutes les heures avec le système d'information. Les réflexions sont en cours.

Le Directeur général de Smovengo poursuit sur la qualité de service : la maintenance

2. Echanges sur la qualité de service



MAINTENANCE : ÉTAT DES VÉLOS (QUESTIONS)

« 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 Velib' ? »

« 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 ? Est-ce que les élus du syndicat Velib'-Autolib' impose un délai maximum d'intervention ?

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

« Avec près de 100.000 utilisations par jour, les Velib' ne sont utilisés en moyenne « que » 5x/jour : comment expliquer une telle vétusté avec cette utilisation modérée autrement que par la fragilité et le manque d'entretien crucial ? »

Problèmes techniques majeurs récurrents :

- Point sur les ruptures de tiges de selles
- Perte des pédales en pleine course, est-ce normal autant de dysfonctionnements sur des Velib's neufs ?) :

2. Echanges sur la qualité de service

MAINTENANCE : ÉTAT DES VÉLOS (RÉPONSES 1/2)

Plus de 6000 vélos sont réparés chaque semaine dont au moins la moitié directement sur le terrain. **Un nouvel outil de détection** des vélos « à problème » a été mis en place depuis 2 mois en croisant un maximum de données.

Les signalements sont essentiels pour l'identification des pannes et la programmation des interventions. Un vélo est constitué de pièces mécaniques qui s'usent et nécessitent un remplacement régulier (pneus, chaînes, freins etc) et des réglages, d'autant que les Velib' sont soumis à rude épreuve sur les pavés parisiens et sont très utilisés, et ce particulièrement lors des pics d'utilisation.

Plus de 2 000 signalements usagers /jour mais après dédoublement = 600 vélos environ auxquels se rajoutent des vélos repérés par nos équipes ou par notre système.

Le croisement des signalements et d'autres données à notre disposition (par exemple un vélo qui aurait fait l'objet de plusieurs prises sans course réelle) permet un pré-diagnostic qui entraîne une priorisation d'intervention. Les items de sécurité (freins, etc) déclenchent une programmation d'intervention des équipes terrain + un blocage en bornette du vélo identifié (nouveau pictogramme V-Box « maintenance »). Le pré-diagnostic permet ensuite une intervention adaptée de nos équipes soit directement sur le terrain (ce qui permet une disponibilité immédiate), soit en atelier.

Le délai d'intervention est en moyenne de 2,5 jours (signalement avéré : 1 à 2 jours/maintenance terrain vs 3 jours ou plus /ramassage maintenance atelier). Pour plus d'efficacité nos outils analysent les comportements anormaux :

- pas de courses depuis un certain temps, plusieurs courses successives avec un temps inférieur à 3 min, une course de plus de 24h...
- Les erreurs d'assistance répétées, l'absence de charge, l'absence de communication des V-Box

2. Echanges sur la qualité de service



MAINTENANCE : ÉTAT DES VÉLOS (RÉPONSES 2/2)

Qualité des vélos:

Nos vélos correspondent aux normes les plus exigeantes. **Les résultats de tests sont largement supérieurs aux critères définis par les normes VTT** dans les cadre de tests de résistance effectués en laboratoire par TÜV, CRITT et POURQUERY.

Les pièces utilisées (freins, dérailleurs, assistance électrique) sont des modèles standards parmi les plus utilisés au monde en particulier sur les vélos en libre service car robustes.

Perte pédale:

Concernant les nouveaux VAE lors de la mise en service des vélos, **le contrôle des couples de serrage des pédales avec clés dynamométrique a altéré le frein filet qui évite le desserrage des manivelles. Une opération rétrofit a aussitôt été lancée** (en atelier et en maintenance itinérante), cela représente 1,5% des signalements).

Tige de selle :

Les nouvelles tiges de selles sont équipées de chariots fixes sur les nouveaux vélos ainsi que toutes les pièces de rechange.

Bien que le vélo réponde déjà aux normes les plus contraignantes, nous avons décidé de renforcer certaines parties. **Courant 2022, un nouveau cadre** équipera donc une **prochaine génération de VAE** permettant de renforcer leur résistance au niveau du tube de selle. Par ailleurs nous sommes en cours de tests concernant un nouveau système qui évite l'entortillement des câbles de selle qui limite l'amplitude de réglage des selles.

Le Président redonne la parole aux membres qui soulèvent à travers plusieurs interventions quelques points :

- L'impact écologique des réparations,
- Sensibilisation des usagers à rentrer les vélos délicatement dans le diapason
- Les signalements : rapidité, les faciliter sans avoir à recourir l'application

- Les freins : réglage, cause d'accident
- Nombre de vélos : « pourquoi le parc n'est qu'à 20 000 vélos et non 40 000 ... Si on est dans une politique publique dont le but est l'essor du vélo ... la solution ne serait-elle pas d'augmenter le parc ? »
- Batteries : les causes des pannes sont-elles identifiées ?

Le Directeur général de Smovengo répond à ces questions :

S'agissant de l'impact écologique des réparations, il indique que comme le prévoit le marché l'ensemble des techniciens-terrain utilisent des véhicules électriques, ou des véhicules roulant au gaz naturel. Pour le transport des vélos, il n'existe pas de camion électrique assez puissant.

Sur les retours de vélos en borne un peu trop violents, un sujet est en cours en ce moment : un nouveau design de garde-bout avant, est à l'étude afin qu'il se cogne moins au diapason.

Sur les signalements plus rapides, Smovengo indique qu'ils peuvent être faits bien après la course.

Il serait possible aussi pour Smovengo de faire encore évoluer l'application, mais Smovengo cherche plutôt à simplifier les signalements. L'enjeu pour Smovengo est d'identifier rapidement la nature exacte de la panne.

Sur les freins trop durs, Smovengo a identifié le problème et essaie pour cela de trouver des solutions. Des évolutions ont été lancées depuis deux mois : Smovengo a fabriqué à l'aide d'imprimantes 3D un gabarit afin de régler la distance entre les deux points d'accroche, permettant ainsi de standardiser les réglages.

« La difficulté sur le freinage c'est que c'est assez relatif, on a essayé de dérelativiser les différents réglages »

Sur le nombre de vélos : la décision du nombre de vélo est une décision collective avec le Syndicat et Smovengo. Des discussions sont en cours concernant le parc actuel.

Le nombre de vélos ne peut être augmenté que si le nombre de diapasons augmente en parallèle afin d'éviter des stations saturées.

S'agissant du nombre de vélos idéal à Paris, de système idéal entre locations longue durée, courte durée, c'est un vrai débat d'aménagement qui relève plus de la responsabilité du SAVM.

Sur les batteries, à la suite des difficultés rencontrées à l'hiver 2020-2021 de décharges assez massives des batteries, des outils de suivi à distance ont été mis au point : un travail de monitoring des batteries est mis en place pour s'assurer qu'elles rechargent. Comme indiqué précédemment, une difficulté persiste s'agissant du BMS qui ne permet pas de communiquer une information réelle aux usagers.

Mais globalement les batteries s'usent assez peu car toutes les stations sont chargeantes, les batteries se rechargent chaque fois ; quand les vélos ne chargent pas ils sont bloqués.

Pour la maintenance des batteries, un autre outil est utilisé : le contrôleur, *« une sorte de tour de contrôle »*. Depuis le 1^{er} janvier 2021, une nouvelle norme s'est imposée à toutes les livraisons de vélo, obligeant le fournisseur à développer un nouveau contrôleur. Cette nouvelle version comporte un bug se traduisant sur le terrain par un arrêt de 7 à 10 secondes de l'assistance électrique en cours de trajet, sans explication.

Le Directeur de Smovengo conclut en précisant que l'assistance électrique est un sujet de surveillance, d'autant que les fabricants ne les maîtrisent pas totalement avec les intensités d'usage des Velib'.

Mais des progrès sont en cours pour améliorer le système.

Le président rappelle qu'il est 19h30, que la réunion est censée se terminer dans les 30 minutes qui suivent mais souhaite avancer sur les sujets liés à Smovengo quitte à compléter par des notes par la suite afin que chacun puisse s'exprimer.

Le Directeur de la Communication et du Marketing poursuit sur la qualité de service : la notation des vélos

2. Echanges sur la qualité de service

NOTATION DES VÉLOS

« La note sur l'app est une note moyenne depuis le début de notation du Vélib' et qui n'est donc pas le reflet d'une dégradation rapide au bout de quelques utilisations (si un vélib' est inutilisable avec une dernière note à 1, il conserve sa note 3 étoiles malgré tout ...) => demande de limiter la moyenne des notes aux 4-5 dernières utilisations pour avoir une vraie note reflétant l'état actuel et non un état moyen sur 15 jours ... Cette situation permet également de justifier un parc en bon état alors que c'est complètement faux ... »

« Proposition de désactiver automatiquement un Vélib' dangereux à la suite d'un signalement spécifique pour ne plus remettre en danger un prochain utilisateur de ce Vélib' dangereux, non conforme ou non réglementaire. »

| | | | |
|--|--|---|--|
| + de 3,1 millions de notes ont été attribuées depuis juin, sur plus de 28 000 vélos différents |  Depuis novembre la note moyenne donnée par les usagers est de 2,6 sur 3 étoiles | 12% des courses font l'objet d'une notation | 78 % des vélos sont notés 3 étoiles - 2 étoiles : 11% - 1 étoile : 11% |
|--|--|---|--|

Une méthode de calcul révisée pour être toujours aussi fiable et au plus proche de la réalité du terrain :

- 2 notes nécessaires au minimum (au lieu de 3 notes)
- 5 derniers jours glissants (au lieu de 15 jours)

Il précise que la note moyenne est de 2,6 sur 3 étoiles, il ne s'agit pas de la note moyenne du vélo, mais de l'ensemble des notes qui ont été distribuées.

Le choix a été de donner une note à l'issue d'une course parce que c'est ce qui est noté.

Le système de notation fait une moyenne des dernières notes allouées au vélo. Le calcul de cette moyenne a été revu en accord avec le SAVM.

Initialement, la moyenne se faisait à partir de 3 notes sur les 15 derniers jours glissants. Dorénavant, 2 notes suffisent sur les 5 derniers jours glissants.

Le Directeur général du SAVM confirme que la notation des vélos n'est pas une évaluation du parc de vélos mais une évaluation des courses, car plusieurs biais existent : la note 0 n'existe pas et seuls les vélos qui fonctionnent sont notés. L'utilisateur privilégie les vélos notés 3. Par conséquent, le vélo utilisé sera bien noté à l'issue de la course.

Des membres demandent la parole pour revenir sur la question soulevée précédemment par un autre membre s'agissant de faciliter les signalements : n'ayant pas toujours son téléphone sous la main serait-il envisageable de faire remonter l'information via la borne ou la V-Box?

Après avoir rappelé qu'un signalement peut être fait plus tard, le Directeur général de Smovengo indique qu'un système similaire aux sanitaires des stations-services : « pas content, moyennement content, très content » serait envisageable, mais ce type d'information ou de note seule sans signalement n'ont pas d'intérêt.

Ce qui importe c'est de pouvoir traiter les informations remontées, rapidement, et intervenir sur le terrain.

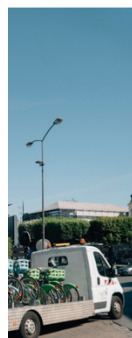
Le Directeur général de Smovengo indique que des évolutions de la nouvelle V-Box sont en cours de réflexion.

Pour le Président du SAVM le type de signalement pourrait donner un poids à la note, la notation du vélo c'est l'indication que ça donne sur l'état du vélo et de l'expérience qu'on en aura pendant la course.

Le Président indique par ailleurs être attentif aux réflexions des membres sur cette question.

Le Directeur général de Smovengo poursuit sur la qualité de service : la régulation

2. Echanges sur la qualité de service



RÉGULATION (QUESTIONS)

« Manque crucial de régulation avec présence de véritable désert Vélib' (les arrondissements périphériques 18e 19e 20e 14e sont complètement abandonnés + quartiers en hauteur) »

« Défaut de régulation : quartiers résidentiels vides en semaine ; Business Districts : complets en semaine ; gares prises d'assaut le vendredi soir et le dimanche soir ... »

« Quel plan d'action est prévu par l'opérateur afin de mieux réguler les stations? Est-il prévu d'effectuer plus de rotations des équipes de régulation ? »

2. Echanges sur la qualité de service

RÉGULATION (RÉPONSES)

L'équilibre entre offre et demande

Vélib' est un service public qui aujourd'hui relie 60 communes, sur un territoire de 450km².

Une **régulation naturelle**, prises et déposes de vélos par les utilisateurs dans les stations tout au long de la journée (ex. vers les lieux de travail en début de journée, vers les endroits résidentiels en fin de journée) et **déclenchée** intervention équipes Smovengo pour assurer la meilleure répartition :

- **fonctionnement jour/nuit** sur base de l'expérience terrain des régulateurs et d'un **outil prédictif** qui anticipe les mouvements des vélos sur les stations.
- **régulation ++ la nuit** pour compenser les mouvements de jours qui viennent « vider » l'extérieur et « remplir » le centre.
- **intensité des usages** en journée est telle que l'intervention des équipes a un impact marginal compte tenu **des volumes de vélos qui se déplacent sur une fenêtre de temps de 2h** et des difficultés de circulation.

Par exemple, à Paris, pendant les **pics d'activités = + 5 vélib'/sec** en station, en **semaine entre 8 h et 10h** :

11^e arrondissement -> 700 vélos sortent

8^e arrondissement <- + 700 vélos dans les stations

=> Pour réguler sur cette période il faudrait entre ces arrondissements 54 camions (13 places par camion).

Sur Paris le déséquilibre est de 2000 à 3000 vélos en deux heures

=> il faudrait 230 camions pour régulariser la situation

Il y a de plus un problème de temporalité car le temps de rapatrier les vélos depuis les stations excédentaires vers leur station d'origine, le pic est déjà passé et il y a 58 autres communes qui sont desservies par le service public **vélib'**.

La régulation est une difficulté majeure : 160 000 courses par jour, il est difficile de satisfaire tous les usagers à 8h du matin, et de compenser les 2000 déficits des arrondissements.

Smovengo a conscience que les difficultés touchent toujours les mêmes arrondissements (18^{ème}, 19^{ème}, 20^{ème}) qui sont des arrondissements d'habitation et les arrondissements du centre de Paris - stations vides / stations pleines- mais les flux sont beaucoup trop importants. Lors des dernières grèves des solutions ont été apportées ponctuellement sur certaines stations.

Sur le sujet des stations pleines, des travaux sont en cours avec le Syndicat pour développer à la fois le nombre de diapasos et le système Station+ afin d'augmenter la capacité de certaines stations. Ce sont toujours les mêmes stations qui sont vides ou pleines, c'est inhérent au système.

Enfin, depuis 2 mois la régulation est sectorisée sur des zones précises permettant une meilleure compréhension des spécificités de certaines zones et éviter aux agents des trajets trop longs.

Le Président du SAVM apporte quelques informations concernant la régulation :

- La question de Station + est à l'agenda du Syndicat. A ce jour 11 stations, sont en test sur le sujet depuis 1 an. Le test est concluant. Une étude est en cours pour identifier les stations à équiper de ce système, en tenant compte des contraintes d'emplacement (centre de Paris déjà saturé), et de voirie (risque de vélos jonchés au sol).
- La question de Minutes Bonus : 2^{ème} axe de travail et relevant de la tarification.
Au précédent comité des usagers, les évolutions possibles du dispositif ont été présentées.
Une des pistes de travail serait que le dispositif des Minutes bonus puisse être un modeste appui à la régulation, et notamment à la régulation des vélos garés en Station+, voire des vélos garés dans des stations en altitude.
Une autre piste concerne le rythme de déchargement des Minutes bonus, que ce soit de passer de 30 à 15 minutes.
Le Président indique que si le temps de réunion le permet, on pourra y revenir plus en détail par la suite.

Une usagère fait remarquer qu'« avant les minutes bonus étaient de « vraies minutes » » alors qu'aujourd'hui pour de faibles dépassements de course, 1 ou 2 minutes, le retrait de minutes bonus est plus important.

Un usager habitant de Fontenay-sous-Bois, prend la parole pour faire part de son mécontentement quant au non-traitement des demandes du Centre de relation clients : suite à la construction d'un immeuble, la station Velib' qu'il utilise a été mobilisée le temps des travaux. Pendant 6 mois ses demandes courriel et téléphone sont restées sans réponse.

La Directrice du Centre de relation clients de Smovengo se charge de la réponse. Elle reconnaît dans le cas cité, une erreur manifeste du service client qui n'a pas transféré aux services internes compétents de Smovengo pour répondre. Le service client ne disposant pas de ce type d'information.

La Directrice du Centre de relation clients fait un point global sur le CRC :

192 000 mails ont été reçus au service client en 2021. 85 à 90% d'entre eux ont été traités dans les 48 heures jours ouvrés.

Depuis plusieurs mois Smovengo travaille sur les réclamations liées aux problématiques de restitution de vélos, de fin de courses non clôturées. Après avoir accusé réception de la réclamation de l'utilisateur, le service client va transférer cette demande au service abonnement qui est seul aujourd'hui légitime, à pouvoir analyser la réclamation et y répondre. Ce choix de fonctionnement avait été fait compte tenu des outils à disposition et compte tenu de la responsabilité que cela représente : le service Velib' Métropole est un service public, engagé donc sur des deniers publics ; lorsqu'un remboursement est fait il doit être légitime.

Sylvain Raifaud, informe l'utilisateur que sa demande aurait pu être gérée également au niveau du SAVM, puisque c'est ce dernier qui est en lien avec la mairie de Fontenay-sous-Bois pour la désinstallation de la station le temps des travaux.

Il rappelle qu'il tient à ce que toutes les réclamations soient traitées et que le SAVM est un recours face à Smovengo, et que lui-même répond à toutes les interpellations via les réseaux sociaux ou autre en ce qui concerne Velib'.

Pour répondre aux propositions d'un usager sur le système Minute Bonus - utilisation de minutes pour des stations en altitude, monétisation des minutes pour réduire le coût d'abonnement de certains usagers et éviter le déplacement de camions de régulation - le Président cède la parole à Le Directeur technique du SAVM, à la tête de plusieurs études sur ces questions.

Sur Station+, il confirme qu'une importante étude à partir de données de taux de remplissage des stations sur 2 mois complets sur l'ensemble du réseau, a permis de classer 7 grandes typologies de stations parmi lesquelles entre autres : stations de logements, stations de zones d'attractions touristiques et de sorties nocturnes.

L'intérêt de cette étude est de déterminer si la station sera renforcée de manière structurelle, et donc ajout de diapasos (stations de logements) ou de manière conjoncturelle avec la mise en place de Station + (stations de tourisme / vie nocturne).

Sur les Minutes Bonus, seuls 2 systèmes aujourd'hui permettent d'acquérir des minutes bonus : un vélo pris dans une station pleine ou un vélo rendu dans une station vide, ces 2 systèmes sont aléatoires. Une fois que Station+ sera déployé, seront privilégiés et donc acquerrons des Minutes Bonus, les usagers qui opteront pour un vélo accroché en Station+ (avec le câble, pas en diapason). L'expérimentation menée depuis 1 an a démontré que les usagers sur une Station+ décrochent en priorité un vélo en diapason et non le vélo qui est en overflow (attaché avec le câble).

A ce jour sur l'ensemble du réseau, 115 stations dites en altitude sont dénombrées.

Pour ce qui est de faire faire la régulation à l'utilisateur à la place de Smovengo, compte tenu du volume de stations et de l'étendue du territoire 450 km², il n'est pas certain que nombreux usagers soient volontaires.

Le Directeur technique du SAVM conclut en rappelant comme l'a indiqué le Président que des avancées majeures ont été faites sur les Minutes bonus à ce jour.

Le Président redonne la parole aux membres

Un usager s'adressant au SAVM, fait part de son mécontentement quant aux communications des élus du Syndicat sur l'insuffisance de qualité de service, parues dans la presse en début d'année, et auxquelles les membres du comité n'ont pas été associés.

Cet usager souligne son étonnement car lors des réunions du Comité des usagers ces questions n'auraient pas été soulevées. Ainsi, il souhaite que les membres du comité prennent part aux décisions majeures telles que la fixation des nouveaux tarifs ou l'attribution d'une partie de la régulation aux usagers comme évoqué précédemment.

Par ailleurs, il se dit insatisfait du déroulement des réunions : support de présentation trop long, des questions (aux auteurs inconnus) préparées. Il aimerait que le fonctionnement du comité évolue, il fera des propositions en ce sens.

Le Président remercie l'utilisateur de la sincérité de ses propos car sa volonté première est que tous les problèmes soient soulevés lors des séances du comité.

Il rappelle que la question de la qualité de service a été abordée à la réunion du comité du 12 janvier préalablement aux annonces parues dans la presse.

Sur le niveau du service les 2 principaux points en cours de discussion avec Smovengo ont été pointés lors de la réunion de ce jour : le nombre de vélos sur le terrain et la régulation.

La qualité de service s'apprécie globalement et par l'expérience des usagers, d'où le traitement de sujets tels que « les pédales » ou « les selles » etc..

S'agissant des auteurs des questions : suite à la première réunion du comité qu'il a présidée, Sylvain Raifaud, afin de permettre une participation plus large, a décidé de recenser l'ensemble des questions des utilisateurs du service à travers un appel à contributions lancé sur les réseaux sociaux.

Tous les sujets doivent être abordés et un suivi d'une réunion à l'autre, assuré.

Toutes les questions soumises par les usagers sont consignées sur le support de présentation.

Dans sa volonté de rester à l'écoute des usagers, le Président a par ailleurs souhaité augmenter le nombre de membres du comité et la retransmission en direct de la réunion.

Le Président est ouvert à toutes propositions d'évolution du fonctionnement du comité qui seront appréciées.

Il rappelle que le SAVM en tant que maître d'ouvrage, est dans un dialogue exigeant, le service doit fonctionner le mieux possible dans le respect du contrat.

Le Président annonce la date de la prochaine réunion : le 29 juin à 18h30

Une visite de 2h des ateliers de maintenance de Smovengo présentant les différentes étapes - arrivée du vélo en atelier, le diagnostic, le contrôle des vélos, et la visite du centre de contrôle- est proposée aux membres du comité les 27 avril ou 4 mai à 9h30. Smovengo a conscience que l'horaire proposé ne pourra satisfaire le plus grand nombre, mais ce sont les horaires travail des agents chargés de la maintenance.

Enfin, avant la clôture de la réunion par le Président, un usager suggère un temps de réunion un peu plus long (2h au lieu d'1h30) compte tenu du nombre de sujets à traiter et de prévoir un espace de temps où débattre d'une thématique ou d'un sujet en particulier.

Le Président lui indique que la réunion a duré 1h55, mais est favorable à 2 heures.

Le Président remercie les membres de leur participation et les invite à faire part de leurs suggestions.

Le Président lève la séance, il est 20h25.