



Comité des usagers Vélib' Métropole

Réunion du 13 avril 2022

Ordre du jour

1. Fonctionnement du Comité des usagers suite aux souhaits émis lors de la dernière réunion du Comité des usagers

- Composition : 100 membres
- Réunions publiques : via retransmission en direct sur les réseaux sociaux

2. Échanges sur la qualité de service

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

3. Minutes Bonus : évolutions proposées

4. Point d'avancement sur l'avenir du dispositif Station +

5. Point à date sur le service Velib' Métropole

6. Dates proposées pour la visite des ateliers

1. Fonctionnement du Comité des usagers suite aux souhaits émis lors de la dernière réunion du Comité des usagers

1. Fonctionnement du Comité des usagers suite aux souhaits émis lors de la dernière réunion du Comité des usagers

- Composition : 100 membres tirés au sort
=> 26 réponses/100 au mail de notification : 21 nouveaux membres disponibles
- Réunions publiques : via retransmission en direct sur les réseaux sociaux
=> dans la mesure du possible

2. Echanges sur la qualité de service

Questions et réponses de l'opérateur du service, Smovengo, sur les sujets soumis par les usagères et les usagers dans le cadre de l'appel à contribution

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 Velib'** prévus dans le contrat, »

« Nous avons constaté la mise en circulation de VAE, à hauteur d'environ 40% du parc de Velib' (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).

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 syndical 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 Vélib 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 Velibs 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 Vélib' 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 dédoublonnage = 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.

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 limitée 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)

2. Echanges sur la qualité de service

RÉGULATION (QUESTIONS)

« Manque crucial de régulation avec présence de véritable désert Velib (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).

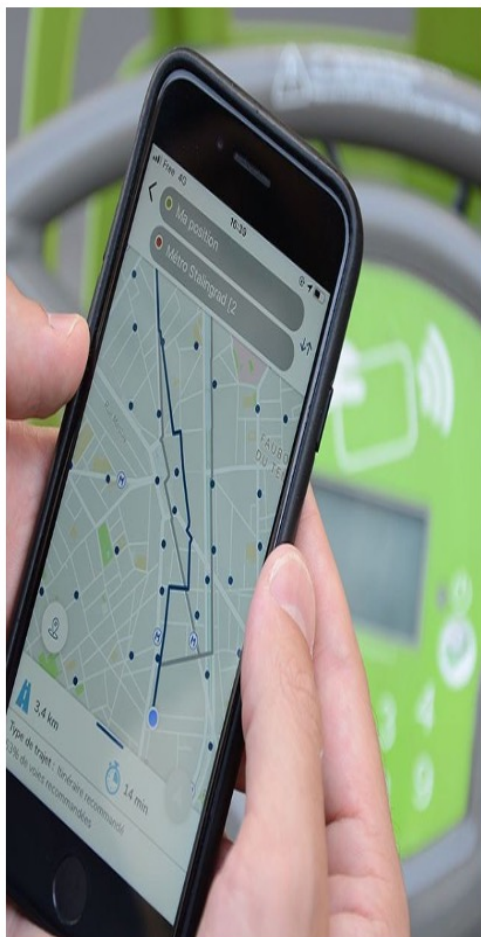
Sur Paris le déséquilibre est de 2000 à 3000 vélos en deux heures

⇒ 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'.

2. Echanges sur la qualité de service

APPLICATION / DONNÉES (QUESTIONS)



« **Dysfonctionnement de la communication Borne / VBox** lors de la restitution : nombreux bugs lors de la restitution des Velibs MALGRE l'affichage du picto STOP ; la course n'est pas clôturée par le système Vélib et la course continue malgré la bonne restitution du Velib + facturation ! Comment régler efficacement ce problème récurrent ? »

« Notification de fin de course : **délai parfois important pour recevoir la notif** ce qui ne permet pas à l'utilisateur de vérifier la bonne prise en compte de sa restitution ! »

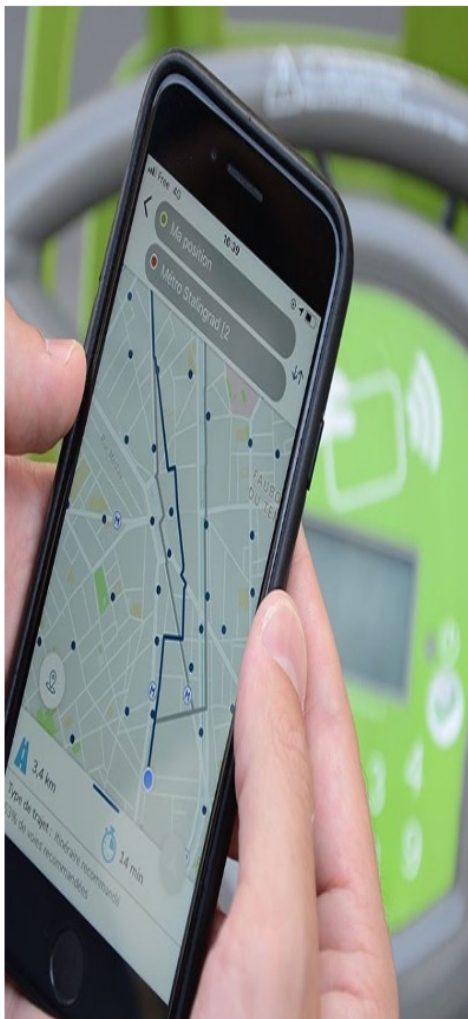
« Application : problème d'affichage / de rafraichissement du nb de Velib / Nb de place dispo qui se révèlent souvent incorrects ou en gros décalage ... »

« Est-ce que c'est prévu d'ajouter une fonctionnalité qui permet de voir le pourcentage de batterie des vélos électriques dans l'application ?

Est-ce que c'est prévu d'accéder au détail de pourquoi un vélo a une mauvaise note ? Certains problèmes sont plus pertinents que d'autres par exemple, mauvais état des freins > l'écran cassé. »

2. Echanges sur la qualité de service

APPLICATION / DONNÉES (RÉPONSES)



Les connexions de réseau sont parfois instables, notamment en centre-ville, les stations se déconnectent alors rallongeant l'envoi du message de fin de course (notification + mail), mais cela n'a pas d'impact sur la facturation : quand le pictogramme STOP apparaît, la course doit être valorisée, s'il y a néanmoins une erreur de facturation l'analyse est réalisée par le CRC au cas par cas. Enfin les erreurs de restitution, Vélib' en bornette dont la course n'est pas clôturée, faussent les informations de disponibilité : un vélo bloque la place, mais il n'est pas reconnu par le système.

Les fonctionnalités notation des vélos ainsi que l'information prédictive participent à une meilleure information de la disponibilité réelle du parc. Les équipes travaillent chaque jour à améliorer la qualité de cette information notamment en identifiant les vélos aux comportements anormaux.

Pour ajouter l'information « niveau de la batterie » du VAE sur l'application il faudrait que les vélos échangent quasiment en continu avec le système, ce qui n'est pas possible aujourd'hui notamment pour préserver la batterie de la V-Box. Le sujet est cependant à l'étude par nos équipes.

Aujourd'hui donner accès à la visibilité du détail des défauts signalés en rapport avec la note n'est pas techniquement possible. Notre priorité est de donner à l'utilisateur l'information pour savoir si le vélo est disponible ou pas.

2. Echanges sur la qualité de service

SERVICE CLIENT (QUESTIONS)



« Pourquoi Velib refuse systématiquement les demandes de médiation auprès du CNPA ? est-ce que les élus membres du Syndicat Velib Autolib cautionnent ce désengagement de la part d'une entreprise gestionnaire d'un service public ? »

« Le délai de réponse du Service Clients Velib' constaté par les usagers est de l'ordre de 6 semaines ! quel est le délai moyen constaté par Smovengo ? Quelles actions pour réduire ce délai ? »

« Pourquoi ne répond-on pas à tous les mails que j'envoie. »

2. Echanges sur la qualité de service

SERVICE CLIENT (RÉPONSES)

En 2021 plus de 192 000 mails reçus, un taux de réponse dans les 48h jours ouvrés de 85 à 90% sur le dernier semestre 2021, d'autres cas plus complexes nécessitent une expertise financière et juridique.

Des actions ont été mises en place pour réduire les délais :

- L'enquête de satisfaction suite à un appel (limitant les itérations appels/demandes écrites)
- La mise en place de l'assistance vidéo pour accompagner l'abonné dans la restitution de son vélo

D'autres actions sont à venir tout au long de l'année 2022 pour permettre au service clients d'avoir davantage d'informations et actions dès le 1er contact téléphonique. Également pour simplifier le parcours de réclamation suite à un problème de restitution et enfin pour donner les moyens à un pool de conseillers de réaliser certaines actions sans avoir à les basculer au service abonnement.

S'agissant des demandes de médiation, très peu de dossiers acceptés au sens strict. Ces demandes sont souvent liées en grande partie aux délais de traitement pour une part ou à des contestations d'application de process en place sur le projet. De fait, lorsque le médiateur entre en contact, soit, le dossier a déjà été traité soit il s'agit d'une contestation de la réponse apportée. Une prise de contact avec l'abonné a alors lieu pour lui proposer une nouvelle solution qui aboutit régulièrement à une clôture du litige sans qu'il soit besoin d'accepter la médiation. Ce process nous permet dès lors de réduire le temps de résolution pour l'abonné.

A l'inverse, quand la réclamation du client n'est soit clairement pas établie, soit requiert l'intervention d'un « 3^{ème} homme », le médiateur prend en charge la négociation et la médiation peut aller jusqu'à 3 mois.

2. Echanges sur la qualité de service

DIVERS

« Comment expliquer que la station 11201- Faubourg St Antoine Nation ne soit toujours pas en service près de 5 mois après la fin des travaux de pérennisation de la piste cyclable ? »

Smovengo : La station est installée depuis longtemps, le raccordement par le prestataire a tardé. Il y a eu un échec sur la mise sous tension fin mars par ce dernier, une nouvelle intervention doit être programmée. Par ailleurs le projet de réaménagement de la piste cyclable n'intégrait pas la station à l'origine, le phasage n'avait pas été anticipé.

2. Echanges sur la qualité de service

Questions / Réponses relevant des compétences du SAVM :

❖ Divers

« Pourquoi les stations sur les quais de Seine ont-elles toutes été supprimées ? »

5 stations avaient été implantées sur les quais de Seine, dans une zone sensible au regard des risques de crue du fleuve. A l'usage, leur neutralisation ou leur dépose ont été rendues nécessaires 3 fois, générant un coût significatif pour le service. Les services de la ville de Paris et le SAVM ont donc décidé leur suppression définitive, les usagers pouvant se reporter sur les stations positionnées sur les quais hauts.

Ces stations font l'objet d'études de réimplantation en lien avec les services de la ville de Paris de manière à préserver le nombre total de points d'attache à disposition de tous dans le réseau Velib' Métropole. Certaines études portent sur leur réimplantation en complément des stations existantes sur les quais hauts.

2. Echanges sur la qualité de service

Questions / Réponses relevant des compétences du SAVM :

❖ Divers

« Pourquoi pratiquer des prix si bas? À Montréal le service Bixi est 5 x plus cher. A Paris, je crois qu'il pourrait aisément être multiplié par 2. »

Comme BIXI, Velib' Métropole est un service public. A ce titre, il a pour mission de faciliter l'accès du plus grand nombre au service, ce qui passe notamment par une tarification accessible afin que celle-ci ne constitue pas un frein pour les revenus modestes.

Lors de la réforme tarifaire d'août 2021, les tarifs de tous les abonnements et les usages du vélo mécanique ont été maintenus, ce qui constitue un choix politique fort. Velib' Métropole doit rester très accessible, tel est l'engagement réaffirmé par les élus du SAVM pour favoriser la démocratisation de la pratique du vélo en ville et accompagner les métropolitain.e.s dans leur transition vers une mobilité douce durable. Le coût du service est ainsi en bonne partie supporté par les collectivités adhérentes au Syndicat.

2. Echanges sur la qualité de service

Questions / Réponses relevant des compétences du SAVM :

« Pourquoi ne pas nommer des ambassadeurs de station Velib' ? On a tous une station à côté de chez nous qui est celle qu'on utilise le plus. On aimerait qu'elle fonctionne bien et qu'il y ait toujours suffisamment de vélos disponibles et en état de marche. L'ambassadeur pourrait faire remonter les problèmes de façon efficace et faire le suivi des actions. Il pourrait aussi encourager d'autres personnes à utiliser le service et renseigner les usagers sur les actions en cours sur la station. »

Velib' Métropole a mis en place des outils permettant d'accompagner l'expérience utilisateur au quotidien et favorisant le partage d'informations au bénéfice des membres de la communauté. Cela passe notamment par la notation des vélos. Le signalement des avaries rencontrées ou des vélos abandonnés a également été facilité. Chacun à son niveau agit en ambassadeur du service en évaluant sa pratique.

Le comité des usagers est également un espace où il est possible de faire part des améliorations souhaitées.

Ce dispositif sera complété par un groupe de travail qui aura pour mission de travailler sur les données du service (déploiement probable au second semestre 2022).

2. Echanges sur la qualité de service

Questions / Réponses relevant des compétences du SAVM :

« Possibilité d'ajouter des casques avec les vélos à assistance électrique ? »

Le port du casque à vélo est une question de sécurité importante, comme la visibilité des cyclistes et l'équipement par tout temps du cycliste. Ces sujets font l'objet de prévention et de promotion via le blog et dans la newsletter.

A ce jour, la mise à disposition de casques pour les usagers pose des questions significatives d'organisation. L'infrastructure du service telle qu'elle existe actuellement (stations en plein air, absence de "guichet") rend la gestion d'une flotte de casques très compliquée. Les questions d'hygiène mais aussi de maintenance des casques (détection et remplacement des casques "accidentés") imposeraient des moyens logistiques et humains qui ne sont pas disponibles pour l'instant.

L'appétence de la majorité des usagers pour un casque partagé n'est par ailleurs pas objectivée par les consultations auprès des abonnés.

2. Echanges sur la qualité de service

Questions / Réponses relevant des compétences du SAVM :

« Ajout de stations en banlieue »

Les équipes du SAVM réalisent des études territorialisées pour accompagner les collectivités dans le choix des implantations de stations. C'est la collectivité qui arbitre sur l'opportunité de disposer d'une ou plusieurs stations supplémentaires, ce qui représentent un investissement financier significatif pour elle.

Pour inciter au déploiement de stations sur le territoire métropolitain hors Paris, la Métropole du Grand Paris subventionne le Syndicat à hauteur de 4 M€ par an, réduisant ainsi le coût pour les collectivités de la petite couronne.

2. Echanges sur la qualité de service

Questions / Réponses relevant des compétences du SAVM :

❖ *Station + : Bilan*

« Déploiement des Stations+Park+ (4ans après le gain du marché grâce cette fonctionnalité, à quand un déploiement à grande échelle par suite des tests effectués depuis l'été dernier !) »

« Quel est le plan prévu sur le déploiement Station+ qui permettra de mieux réguler le parc et le problématique de manque de places aux heures de pointes dans certaines stations »

❖ *Minutes Bonus*

« Absence de crédit de minutes Bonus lors du retrait d'un Vélib en station pleine pour une course de moins de 3 minutes (exclusion non présente dans les CGAU ...) »

*« **Faible rémunération des gains de minutes Bonus** pour régulation vs utilisation par période de 30 minutes : aucune motivation à une **auto-régulation** du service ... »*

2. Echanges sur la qualité de service

Questions / Réponses relevant des compétences du SAVM :

❖ *Minutes Bonus*

« Mise en place de « **station Bonus** » pour les Stations chroniquement vides (altitude, éloignement, ...) – cf. fonctionnement Velib1 de JCDecaux. »

« Donner des minutes Bonus pour un signalement qui permet de retrouver un **Velib abandonné** hors station / une épave qui pollue l'espace public et favorise la référence au #saccage ... »

« Octroyer 15 minutes additionnelles lorsque la station d'arrivée est pleine (par faute de l'opérateur : manque de régulation ou par absence de station +) cf. fonctionnement de Velib1 avec JCDecaux. »

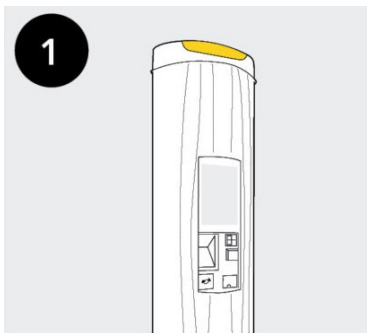
3. Point d'avancement sur l'avenir du dispositif Station +

Rappel du dispositif

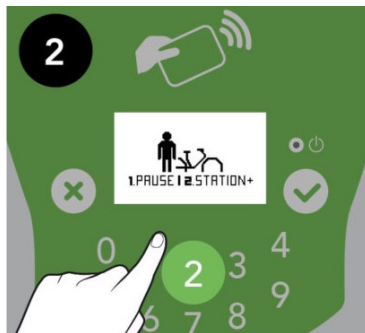


Source : [SMOVENGO](#)

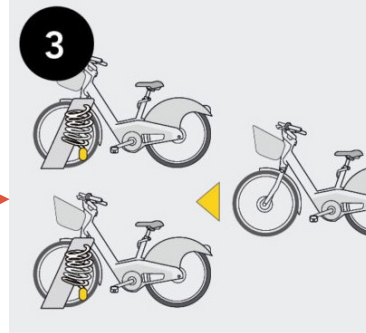
Rappel du dispositif



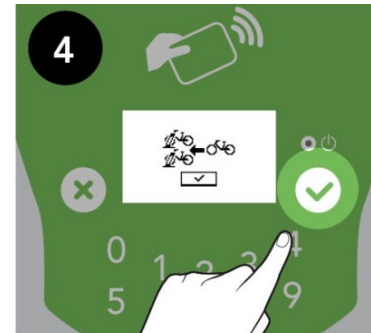
1 Je vérifie que Station+ est activé : la borne est allumée en jaune.



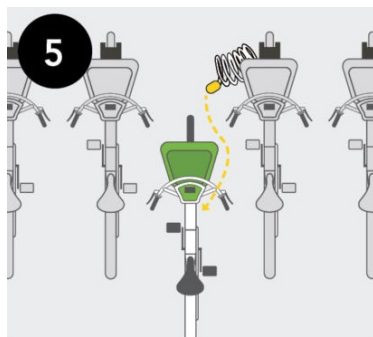
2 Je réveille l'écran du vélo puis j'appuie sur 2 pour activer Station+.



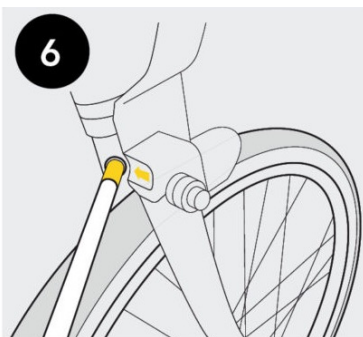
3 J'insère mon vélo entre deux vélos garés en bornette.



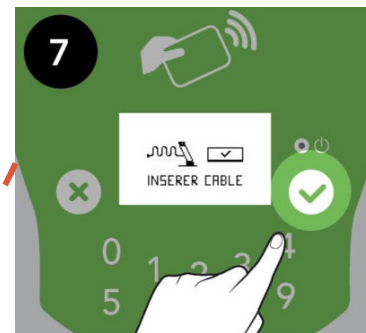
4 Je confirme que mon vélo est bien garé en appuyant sur ✓ : le guidon se bloque.



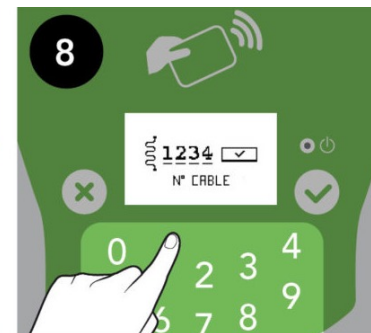
5 Je tire le câble antivol fixé à la bornette de droite.



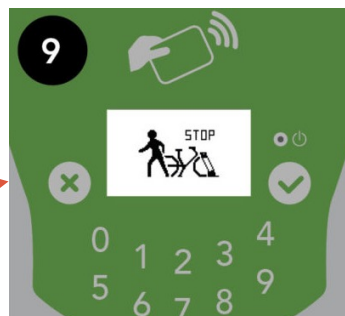
6 J'insère le câble dans le point d'accroche de mon vélo.



7 Je confirme que mon vélo est bien accroché en appuyant sur ✓.



8 Je renseigne les 4 chiffres du câble puis je valide en appuyant sur ✓.



9 Le picto STOP s'affiche : mon vélo est bien restitué.

**MON TRAJET
EST TERMINÉ !**

Station + : Carte des stations

Nom de la station

21302 - Aristide Briand - Place de la Résistance
92130 Issy-Les-Moulineaux

12105 - Bercy - Villot
75012 Paris

13123 - Bibliothèque Nationale de France
75013 Paris

32012 - Carrefour Pleyel
93000 Saint-Denis

9104 - Caumartin - Provence
75009 Paris

8002 - Gare Saint-Lazare - Cour du Havre
75008 Paris

8004 - Malesherbes - Place de la Madeleine
75008 Paris

15056 - Place Balard
75015 Paris

4005 - Quai des Célestins - Henri IV
75004 Paris

4104 - Sebastopol - Rambuteau
75004 Paris

42004 - Westermeyer - Paul Vaillant-Couturier
94200 Ivry-sur-Seine



Source : [SMOVENGO](#)

Moyens mis en œuvre pour suivre l'expérimentation

Observation

- 21 jours de présence sur le terrain à Paris, Issy-les-Moulineaux, Ivry-sur-Seine et Saint-Denis pour observer les comportements et expliquer la fonctionnalité Station+ aux usagers
- Le dispositif a permis d'assurer en moyenne 4 présences pour chaque Station+ avec une quarantaine de personnes mobilisées

Régulation

- 786 visites des stations la nuit entre le 19 avril 2021 et le 31 octobre 2021
- 36,7 vélos récupérés en moyenne chaque nuit par les équipes de régulation sur les stations + soit près de 24% des vélos déposés en overflow dans les stations +

Questionnaire

- Un questionnaire envoyé à 6120 usagers qui ont utilisé cette fonctionnalité le 17 mai, le 1^{er} juin, le 26 juin et le 6 novembre pour connaître leur niveau de satisfaction. Le taux de réponse est de 10%.

1. Vous vous êtes récemment rendu.e dans l'une des stations expérimentant la fonctionnalité Station+ (restituer son vélo lorsque la station est pleine). Quel est votre niveau de satisfaction suite à votre test de cette fonctionnalité ? *

- ☐ Très satisfait(e)
- ☐ Satisfait(e)
- ☐ Peu satisfait(e)
- ☐ Pas satisfait(e)

2. Avez-vous trouvé les informations accessibles pour prendre en main cette fonctionnalité ? (ex : tutoriel affiché sur le côté de la borne, mail Vélib') *

- ☐ Oui, plutôt
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Je ne sais pas

3. Avez-vous sollicité de l'aide pour comprendre la fonctionnalité ? (ex : service client Vélib', agent Vélib' sur place ou aide d'un autre usager) *

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

4. Après avoir restitué un vélo avec Station+, diriez-vous que la fonctionnalité est facile d'utilisation ? *

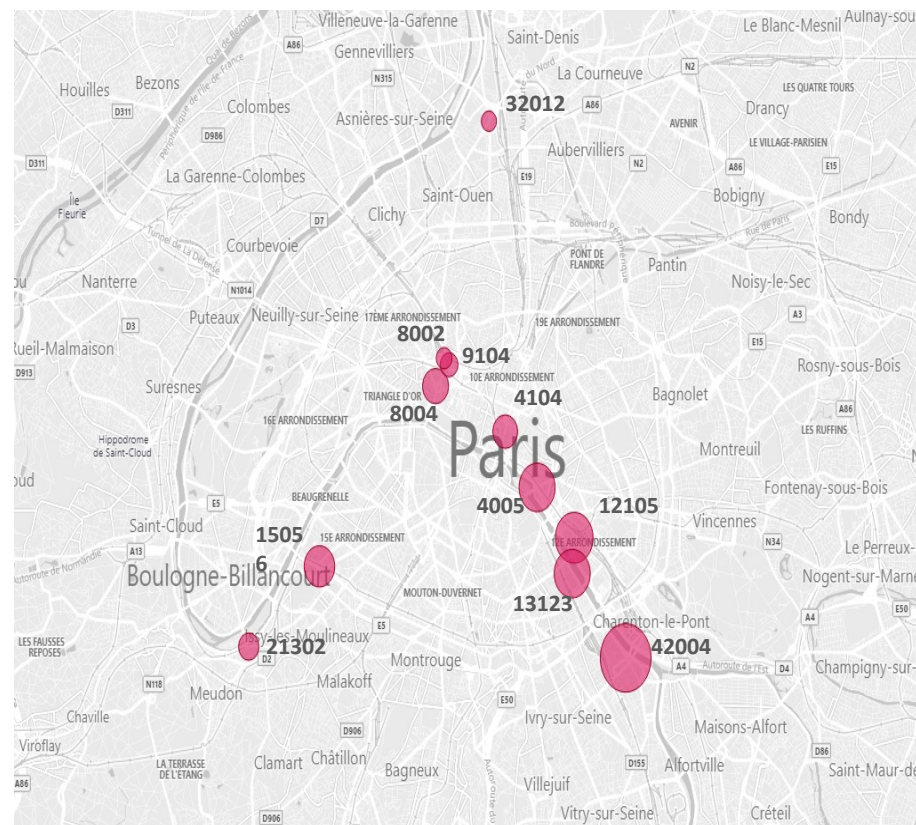
- ☐ Oui, plutôt
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Je ne sais pas

5. Avez-vous des suggestions afin d'améliorer Station+ ? (Optionnel)

Votre réponse

Utilisation du dispositif

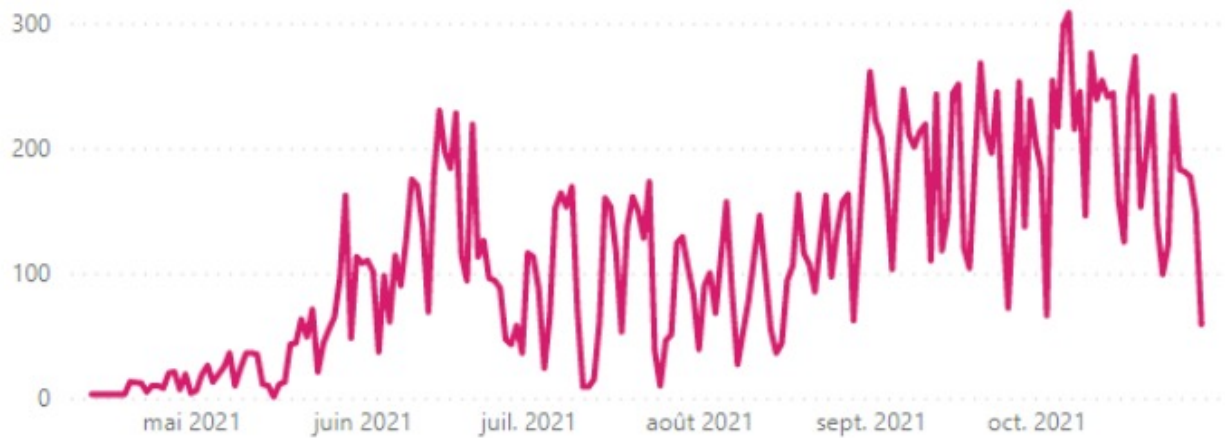
Nom de la station	Nombre de restitutions	Utilisation
Aristide Briand - Place de la Résistance 92130 Issy-Les-Moulineaux	1 242	++
Bercy - Villot 75012 Paris	2 875	+++
Bibliothèque Nationale de France 75013 Paris	3 151	+++
Carrefour Pleyel 93000 Saint-Denis	679	+
Caumartin - Provence 75008 Paris	394	+
Gare Saint-Lazare - Cour du Havre 75008 Paris	233	+
Malesherbes - Place de la Madeleine 75008 Paris	1 373	++
Place Balard 75015 Paris	2 130	+++
Quai des Célestins - Henri IV 75004 Paris	1 693	++
Sebastopol - Rambuteau 75004 Paris	1 036	++
Westermeyer - Paul Vaillant-Couturier 94200 Ivry-sur-Seine	3 935	+++



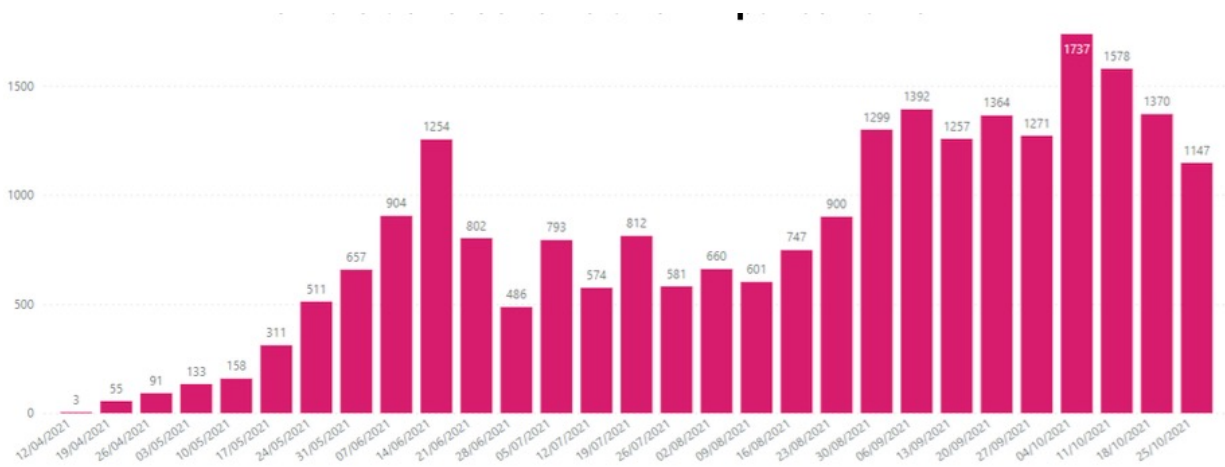
Source : [SMOVENGO](#)

Usages : 23000 restitutions en station + cumulées sur les 11 stations testées

Nombre de retours en Station + par jour sur l'ensemble des stations (au 31/10)



Nombre de retours en Station + par semaine



Observations du point de vue des usagers

Les réponses au questionnaire indiquent :

- Les usagers sont satisfaits de la mise en œuvre de cette fonctionnalité. Le processus est décrit comme intuitif et les pictos clairs par les usagers, même s'ils trouvent qu'il y a beaucoup d'étapes (par rapport à une restitution classique) et qu'une meilleure communication est nécessaire.
 - **84%** des usagers sont satisfaits du déploiement de Station+
 - **53%** des usagers ont trouvé les informations accessibles
 - **65%** des usagers n'ont pas sollicité d'aide pour restituer le vélo avec Station +
 - **70%** des usagers trouvent la fonctionnalité facile d'utilisation
- Tous les soirs, une quarantaine de vélos restent en Station+, soit environ 4 vélos/station en moyenne.
- La restitution du vélo est globalement OK. Quelques anomalies d'usages sont observées comme l'absence de mise en place de la béquille pour que le vélo ne tombe pas.
- Les usagers ont tendance à privilégier les vélos en diapason pour les départs. Il faudrait communiquer davantage sur la prise d'un Velib' attaché à un câble et encourager cette pratique (minutes bonus ?). En conséquence, Station+ demande un suivi important des équipes de régulation pour remettre la nuit les vélos en « overflow » dans des diapasons libres (5476 vélos sur les 23000).
- Certains numéros sont déjà manquants sur les câbles, mais pas d'absence sur les diapasons.
- Des actes de vandalisme sur les stations ont été constatés avec 128 câbles sectionnés sur 7 stations mais aucune disparition de vélos n'a été enregistrée.

Source : [SMOVENGO](#)

Synthèse et proposition

- Le test de la fonctionnalité Station+ a commencé la semaine du 19 avril (5 mois) sur 11 stations dont 3 hors Paris.
- Après des débuts calmes, notamment en raison du contexte sanitaire, nous avons noté jusqu'à 1 200 restitutions hebdomadaires avec Station+ mi juin et 1 700 restitutions par semaine en septembre. Au total, 23 000 restitutions ont eu lieu avec Station+ à la fin du mois d'octobre. 36% des places Station+ sont en moyenne utilisées par jour.
- Aucune des stations de l'expérimentation n'a été totalement remplie.
- En revanche les vélos déposés en Station+ restent souvent jusqu'au soir, les utilisateurs privilégiant plutôt les vélos en diapasen, ce qui limite les usages de ces vélos et nécessite l'intervention des équipes de régulation. Plusieurs cas de vandalisme sur 7 stations ont également été relevés.
- Les retours sont positifs : près de 9 utilisateurs sur 10 sont satisfaits par rapport à la fonctionnalité Station+ et 70 % trouvent la fonctionnalité intuitive à prendre en main.
- La fonctionnalité a fait ses preuves pour augmenter momentanément la capacité des stations pour la dépose des vélos. Toutefois :
 - Des efforts en terme de communication sont nécessaires pour bien faire connaître cette fonctionnalité et amener les usagers à bien suivre les instructions (câble, béquille ...)
 - Toutes les stations ne sont pas éligibles à Station+ (uniquement si l'environnement proche le permet et que cela est nécessaire) > nécessité de bien identifier dans l'application et sur le terrain les stations qui proposent cette fonctionnalité.

Source : [SMOVENGO](#)

Le contexte

Le SAVM en lien avec Smovengo a lancé une première phase d'étude du fonctionnement des stations permettant d'identifier les stations qui sont souvent ou toujours pleines n'offrant pas de solutions aux usagers pour le remisage des vélos.

Cette première phase d'étude constitue la suite de l'expérimentation lancée en 2021 sur la mise en place de Station + qui viendra se substituer à Park + stoppé quelques mois après son lancement en 2019.

Cette présentation expose les principes retenus pour cette première phase et ses résultats.

Les objectifs de cette étude et les moyens à disposition

Objectifs :

- se rapprocher du modèle idéal où chaque station disposerait à tout moment d'un vélo disponible et d'une place disponible ;
- optimiser le fonctionnement des stations pleines en évitant que les Velib' restent dans une même station pendant une longue période (« réservoir à vélos ») : le but du Velib' est que le vélo soit partagé pendant la journée.

Pour répondre à cet objectif, il est possible :

- d'installer des points d'accroches supplémentaires pour augmenter structurellement la taille de la station ;
- d'installer le dispositif Station + pour répondre à un pic d'utilisation ;
- de renforcer la régulation de Smovengo pour garantir un nombre de places libres sans investissement.

1- Typologie des stations

L'étude est fondée sur la mise en place d'une typologie des stations en fonction de leur remplissage et de l'environnement qu'elles desservent.

Cette analyse porte sur les taux moyens quotidiens de remplissage des stations au mois de juin et septembre 2021.

Le taux de remplissage ont été observés à quatre moments de chaque journée : 5h, 11h, 16h, 20h.

Les stations ont été classées en 7 catégories. La distinction entre les jours de la semaine et le week-end a été prise en compte.

Sur l'ensemble des stations considérées, 203 ont été identifiées comme particulièrement problématiques et devant être traitées en priorité.

1- Typologie des stations

catégorie des stations	nombre de stations concernées	remplissage des stations	5h	11h	16h	20h	actions à étudier
« les stations jamais pleines »	739	semaine					
		week-end					
"les réservoirs à vélos"	74	semaine					- assurer une meilleure régulation pour vider la station structurellement pleine
		week-end					- étudier l'augmentation du nombre de bornes pour les stations de petites tailles
"les lieux de bureaux"	129	semaine					- déployer station + en fonction de l'analyse du nombre de mouvements et du taux de remplissage des stations voisines
		week-end					
"les logements"	233	semaine					- combinaison des trois actions à étudier au cas par cas
		week-end					
"les zones touristiques ou commerciales"	76	semaine					- déployer station + en fonction de l'analyse du nombre de mouvements et du taux de remplissage des stations voisines
		week-end					- étudier l'augmentation du nombre de bornes pour les stations de petites tailles
"les lieux de sorties le soir"	53	semaine					- déployer station + en fonction de l'analyse du nombre de mouvements et du taux de remplissage des stations voisines
		week-end					
"les lieux de loisir de week-end"	18	semaine					- déployer station + en fonction de l'analyse du nombre de mouvements et du taux de remplissage des stations voisines
		week-end					

2. Une seconde phase d'étude à venir, des décisions à partir de juin prochain

Une deuxième phase d'étude plus fine, visant à proposer une action sur chaque station. Elle portera dans un premier temps sur les 200 premières stations identifiées comme prioritaires.

Les résultats de cette deuxième phase seront présentés au comité syndical du mois de juin 2022.

4. Minutes Bonus : évolutions proposées

Le dispositif actuel de minutes bonus

Conditions d'acquisition des minutes bonus

Critère	Conditions	Gain
Station pleine	<ul style="list-style-type: none">- Toutes les stations sont potentiellement concernées- Une station est pleine lorsqu'il reste zéro ou un dock de libre	3 minutes
Station vide	<ul style="list-style-type: none">- Toutes les stations sont potentiellement concernées- Une station est vide lorsqu'il reste zéro ou un vélo disponible dans la station	3 minutes
Prise dans une station pleine et dépose dans une station vide	<ul style="list-style-type: none">- Toutes les stations sont potentiellement concernées	10 minutes

Conditions de consommation des minutes bonus

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

A partir de l'analyse des données des courses en 2021, il a été possible d'identifier le nombre de courses ayant générées des minutes bonus et que celles qui en ont consommées :

- **Le stock de minutes bonus est de 12 millions** (octobre 2021). Cela revient à 400 000 courses. Sur ce stock, 8,3 millions de minutes bonus sont héritées de l'ancien opérateur.
- **1,7 millions de courses ont généré 5,2 millions des minutes bonus en 2021.**
- **153 000 courses ont permis de consommer 7,5 millions de minutes bonus en 2021.**

Pistes d'évolution pour l'acquisition et la consommation des minutes bonus

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

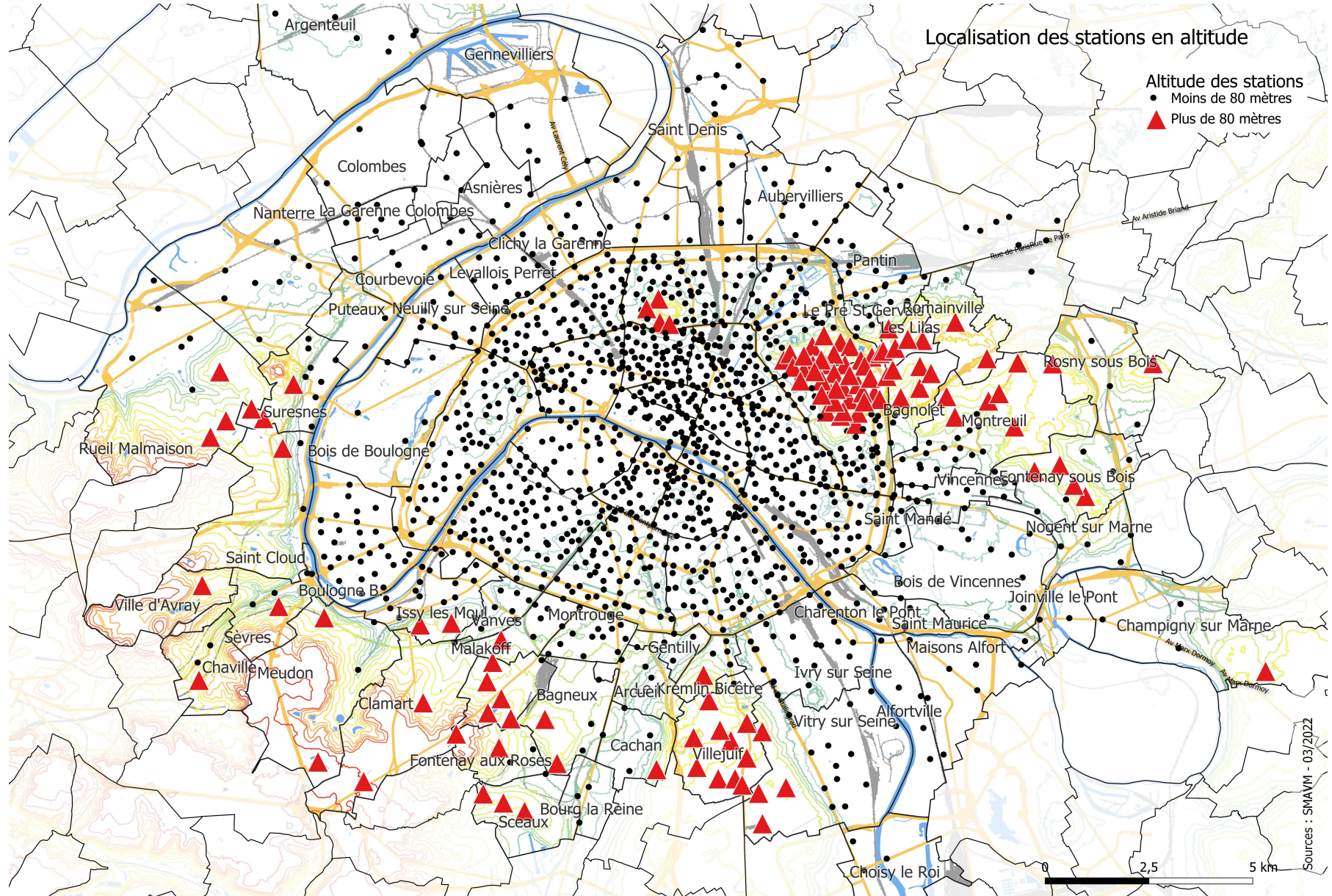
Lors des réunions du comité des usagers, plusieurs critiques du système de minutes bonus ont été formulées :

- Sur l'absence d'un critère station en altitude (qui existait avec l'ancien service) ;
- Sur le minimum de 30 minutes bonus consommées quel que soit le dépassement de la durée forfaitaire de course (exemple : 30 minutes consommées pour un dépassement de 5 minutes).

Dans ce cadre, les critères d'acquisition suivants ont été étudiés :

Critère	Conditions
Altitude	<ul style="list-style-type: none">- Station supérieure à 80 m d'altitude- Possible si course en VM uniquement- Impossible si départ et arrivée dans une station en altitude (idem ancien opérateur)
Station pleine	<ul style="list-style-type: none">- Toutes les stations sont potentiellement concernées- Une station est pleine lorsqu'il reste zéro ou un dock de libre
Station vide	<ul style="list-style-type: none">- Toutes les stations sont potentiellement concernées- Une station est vide lorsqu'il reste zéro ou un vélo disponible dans la station
Vélo garé en Station +	<ul style="list-style-type: none">- Prise d'un vélo garé en Station + préférentiellement à un vélo en bornette et ce quel que soit le statut de la station (pleine ou non)
Parrainage d'un abonné	<ul style="list-style-type: none">- Opération limitée dans le temps permettant de distribuer des MB au parrain et au filleul

Pistes d'évolution pour l'acquisition et la consommation des minutes bonus - les stations en altitude



L'étude des évolutions des modalités d'acquisition et de consommation a porté sur :

- **La prise en compte des stations dites en altitude pour améliorer le taux de remplissage et l'usage**
- **La pris en compte du développement de station + pour inciter la prise des vélos en *overflow***
- **L'abaissement du minimum de minutes bonus consommées ;**
- **L'utilisation des minutes bonus pour :**
 - Effectuer des courses non incluses dans l'abonnement (en VAE/VM) (décompte suivant la durée forfaitaire de la course réalisée)
 - Dépasser le temps de gratuité des courses incluses dans le forfait (par pas de 15 minutes bonus)
 - Se réabonner en upgrade (passage à l'offre supérieure) (reste à définir)

Pistes d'évolution pour l'acquisition et la consommation des minutes bonus

Sur la base des nouveaux critères d'acquisition proposés, des simulations ont été réalisées à partir de données 2021.

Les nouveaux critères accroîtraient naturellement le nombre de minutes bonus qui seraient acquises chaque année. L'augmentation resterait maîtrisée en l'absence d'évolution du barème d'acquisition :

Propositions (scénario 1) :

- **Maintenir le nombre de minutes bonus acquises par action à 3 (sauf pour le parrainage qui reste à déterminer) ;**
- **Supprimer la majoration qui permet d'obtenir 10 minutes bonus en cas de départ dans une station pleine et d'arrivée dans une station vide, mais permettre de cumuler les minutes bonus par action réalisée**
- **Consommer les minutes bonus par tranche de 15 minutes au lieu de 30.**

Pistes d'évolution pour l'acquisition et la consommation des minutes bonus

La mise en œuvre des propositions du scénario 1 générerait (toutes choses égales par ailleurs) :

- L'acquisition d'un montant annuel de minutes bonus de 7,4 millions de minutes bonus (au lieu de 5,2 millions) ;
- La consommation de l'ensemble des minutes bonus acquises dans l'année, ce qui évite de faire croître le stock de minutes bonus accumulé jusqu'alors, qui resterait stable.

Pour diminuer le stock, il pourrait être proposé en plus du scénario 1 de supprimer l'acquisition des minutes bonus dans le cas de prise d'un vélo dans une station pleine (scénario 2).

En effet :

- La mise en place de Station + compensera cette mesure et est plus favorable pour le service ;
- Une station pleine au départ ne présente pas un inconvénient pour le client (il a le choix de son vélo).

Selon ce scénario 2, le nombre de minutes bonus générées ne serait plus que 5,2 millions pour une année. Le stock de minutes bonus diminuerait progressivement.

4. Minutes Bonus : évolutions proposées

	tranche de décompte			
type d'abonnement longue durée	dépassement de la durée forfaitaire de la course		coursées payantes hors forfait	
	VM	VAE	VM	VAE
V LIBRE	15 minutes	15 minutes	30 minutes	45 minutes
V PLUS	15 minutes	15 minutes	-	45 minutes
V MAX	15 minutes	15 minutes	-	45 minutes

5. Point à date sur le service Velib' Métropole

5. Point à date sur le service Velib' Métropole



2

CHIFFRES CLES

5. Point à date sur le service Velib' Métropole

LES CHIFFRES CLÉS DU 1^{ER} TRIMESTRE 2022

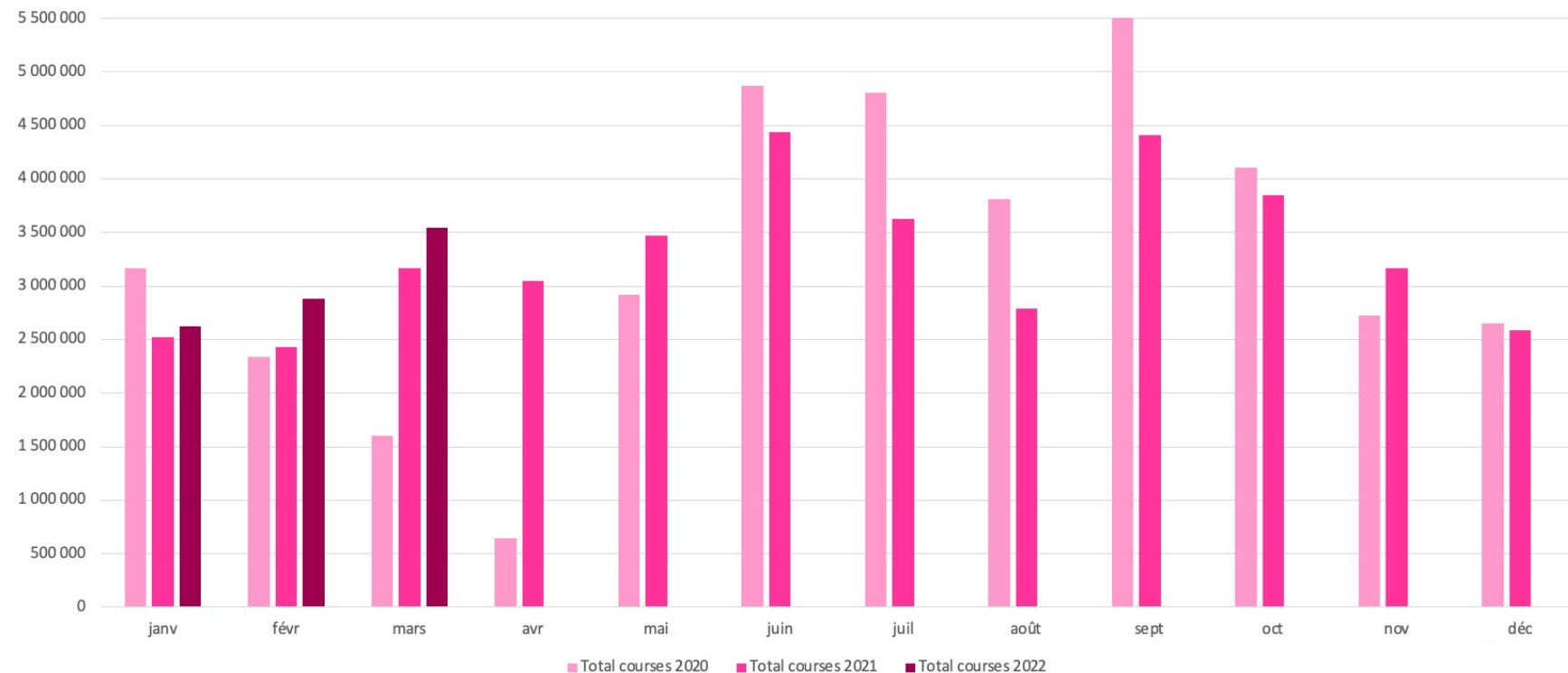


5. Point à date sur le service Velib' Métropole

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COURSES

27,9 millions de km parcouru au T1 2022 **dont 62% en VAE**

Evolution mensuelle nombre de courses (comparatif 2020-2021-2022)

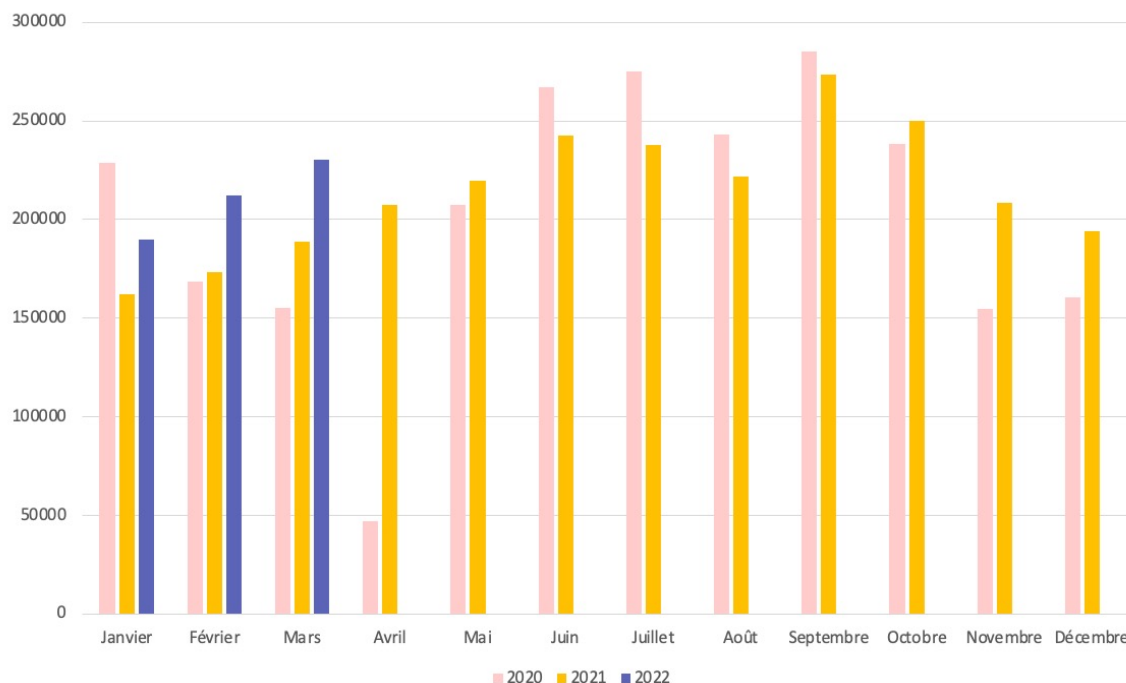


5. Point à date sur le service Velib' Métropole

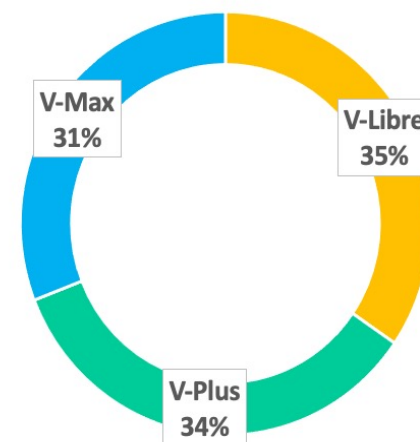
ÉVOLUTION DU NOMBRE D'USAGERS DIFFÉRENTS & D'ABONNÉS ANNUELS

Près de 360 000 abonnés annuels à fin mars

Evolution mensuelle du nombre d'usagers uniques différents par mois
(comparatif 2020-2021-2022)



Répartition des abonnés par type
d'abonnement au 31/03/22



5. Point à date sur le service Velib' Métropole



3

POUR UNE
AMÉLIORATION DE
LA QUALITÉ DE
SERVICE

5. Point à date sur le service Vélib' Métropole

INTÉGRATION DU MAAS IDFM : TOURNÉ VERS L'INTERMODALITÉ



Février a sonné l'entrée du service Vélib' dans une nouvelle ère 2.0 du transport : désormais, un accès au service Vélib' Métropole est disponible depuis l'application MaaS d'Île-de-France Mobilité.

Les utilisateurs de l'application peuvent acheter un forfait courte durée directement depuis leur application traditionnelle de transport et utiliser leur pass Navigo comme support.

5. Point à date sur le service Velib' Métropole

UNE APPLICATION PLUS LUDIQUE : LA GAMIFICATION

Depuis le mois de février des **badges** sont attribués sur la base de certains critères (nombre de trajets à Vélib', nombre de kilomètres parcourus, ancienneté...) pour récompenser les usagers les plus actifs.

Lorsqu'un niveau est franchi, les vélibeurs reçoivent une notification avec une description humoristique louant les prouesses réalisées !

L'objectif :

- **Mettre en avant** les améliorations du service et féliciter les utilisateurs pour les records réalisés en 2021
- **Récompenser les usagers** les plus actifs tout en **développant un esprit de communauté** autour d'éléments positifs et de manière ludique

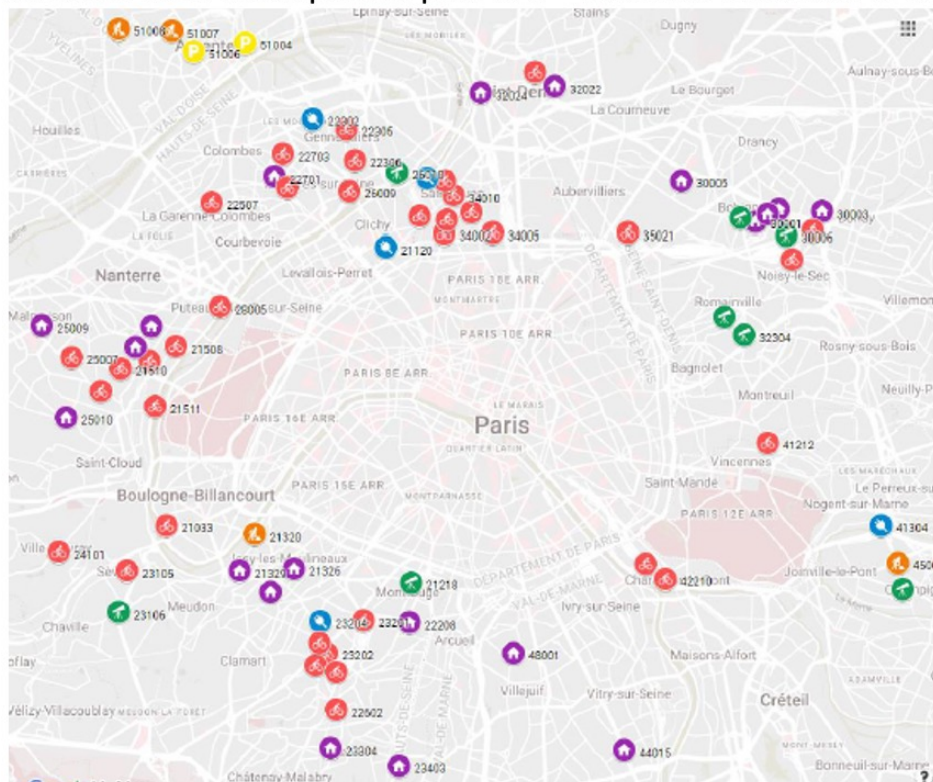
De nouveaux badges sont à l'étude pour déploiement en 2022.



5. Point à date sur le service Velib' Métropole

DÉPLOIEMENT DE NOUVELLES STATIONS

Le service Vélib' Métropole continue d'ouvrir de nouvelles stations et d'étendre son maillage. Depuis début janvier, plus d'une quinzaine de nouvelles stations ont été mises en services, avec deux nouvelles communes rejoignant ainsi le réseau Vélib' métropolitain pour la 1^{ère} fois : Bois-Colombes et Noisy-le-Sec.



Station mise en service depuis le 01/05/21



Station en attente de raccordement ENEDIS



Station en cours de travaux



Station en attente des dernières validation de la commune



**Station en attente de validation de l'implantation par la commune
(plan, adresse, validés)**



Station en recherche d'emplacement par la commune

6. Dates proposées pour la visite des ateliers

6. Dates proposées pour la visite des ateliers

VISITE DU CENTRE D'OPÉRATIONS VÉLIB' MÉTROPOLÉ



Invitation :

à 9h30 le mercredi 27 Avril ou 4 Mai
@Villeneuve-la-Garenne

OBJECTIFS

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

DÉROULEMENT DE LA VISITE



Merci !

**Rendez-vous pour la prochaine
réunion du Comité
le mercredi 29 juin 2022**