



Comité des usagers Vélib' Métropole

Réunion du 29 juin 2022

Ordre du jour

1. Propositions d'évolution du service :

- Station + : pérennisation et extension du dispositif
- Minutes Bonus : présentation du dispositif visé

2. Point à date sur le service Velib' Métropole

3. Échanges sur la qualité du service

4. Dates proposées pour la visite des ateliers de Vélib' Métropole

1. Propositions d'évolution du service :

- **Station + :**
pérennisation et extension du dispositif
- **Minutes Bonus :**
présentation du dispositif visé

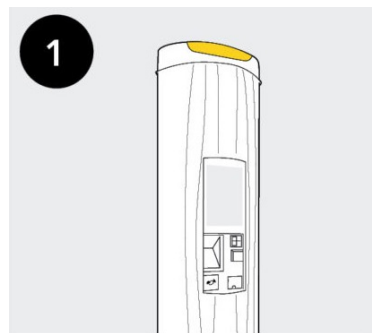
Point d'avancement sur l'avenir du dispositif Station +

Rappel du dispositif

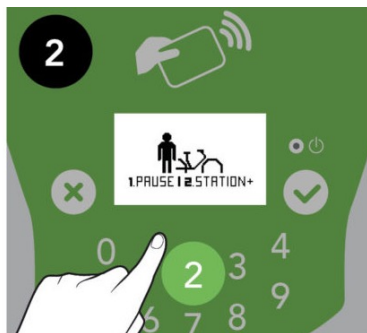


Source : [SMOVENGO](#)

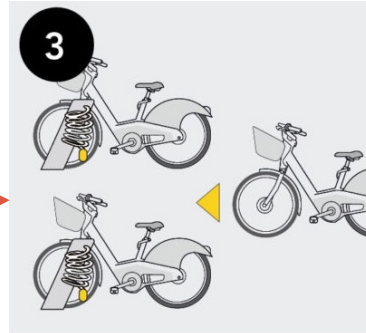
Rappel du dispositif



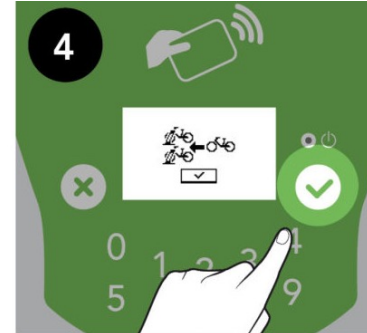
1 Je vérifie que Station+ est activé : la borne est allumée en jaune.



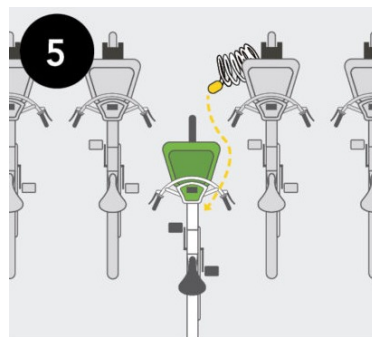
2 Je réveille l'écran du vélo puis j'appuie sur 2 pour activer Station+.



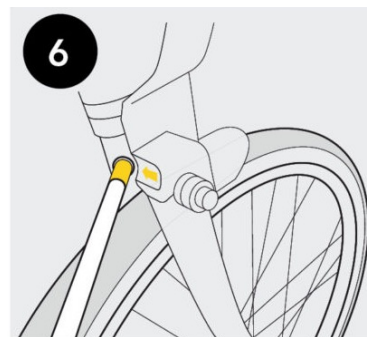
3 J'insère mon vélo entre deux vélos garés en bornette.



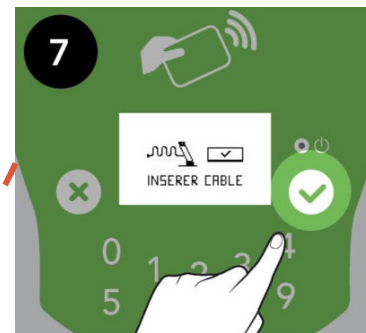
4 Je confirme que mon vélo est bien garé en appuyant sur ✓ : le guidon se bloque.



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



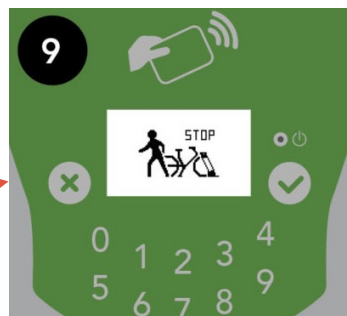
6 J'insère le câble dans le point d'accroche de mon vélo.



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 ✓.

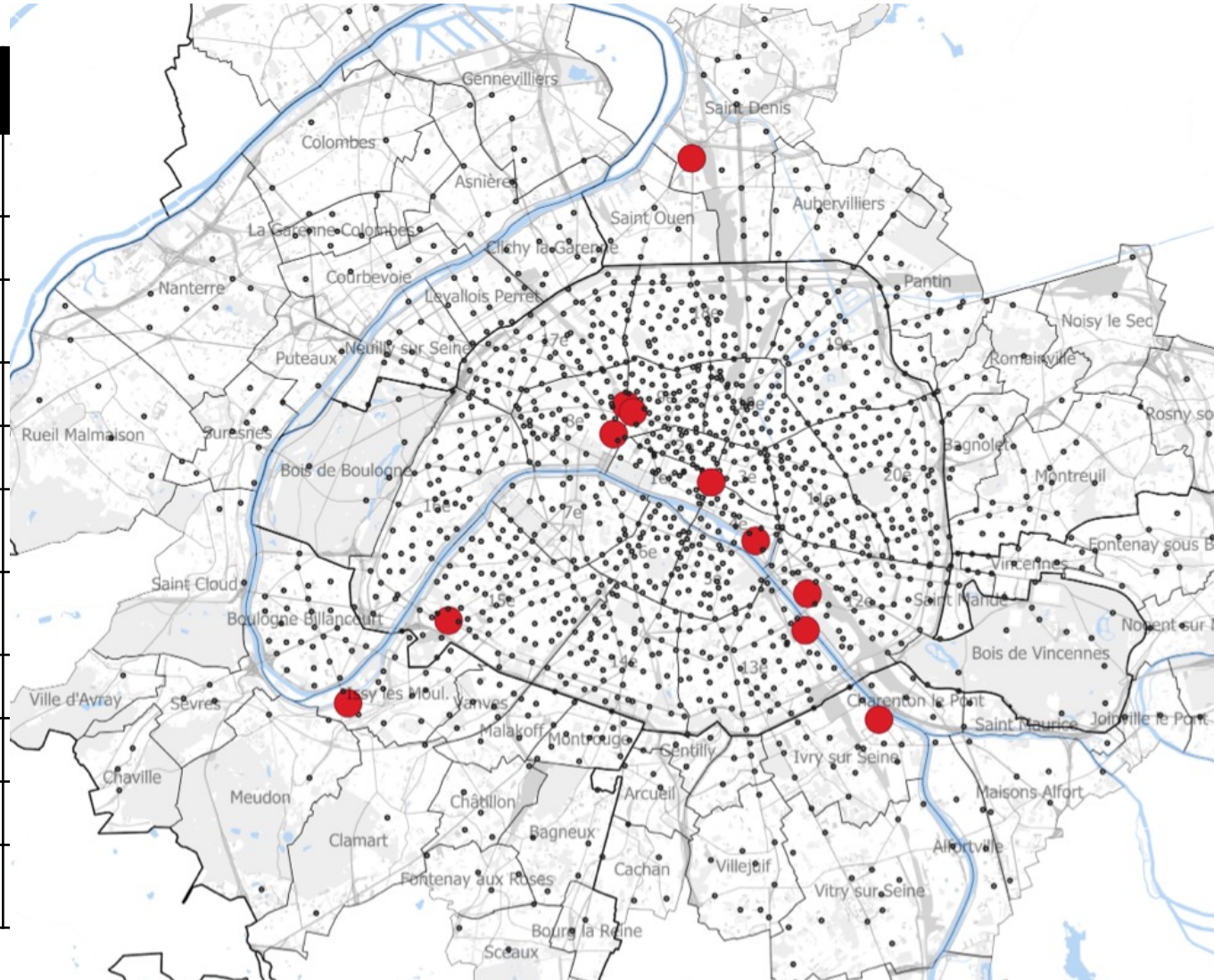


9 Le picto STOP s'affiche : mon vélo est bien restitué.

**MON TRAJET
EST TERMINÉ !**

Station + : carte des stations concernées par l'expérimentation

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



Moyens mis en œuvre pour suivre l'expérimentation

Observations

- 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 ? *

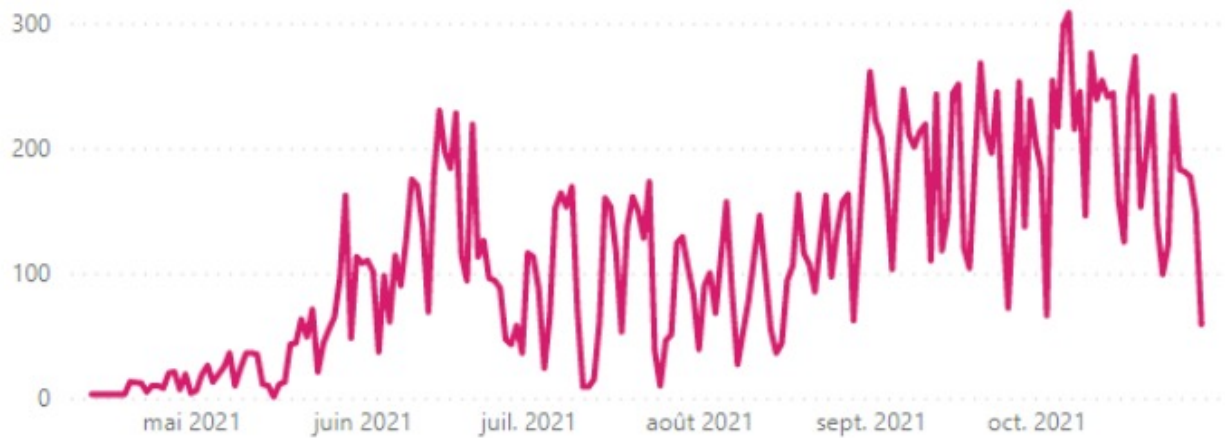
- ☐ Oui, plutôt
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Je ne sais pas

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

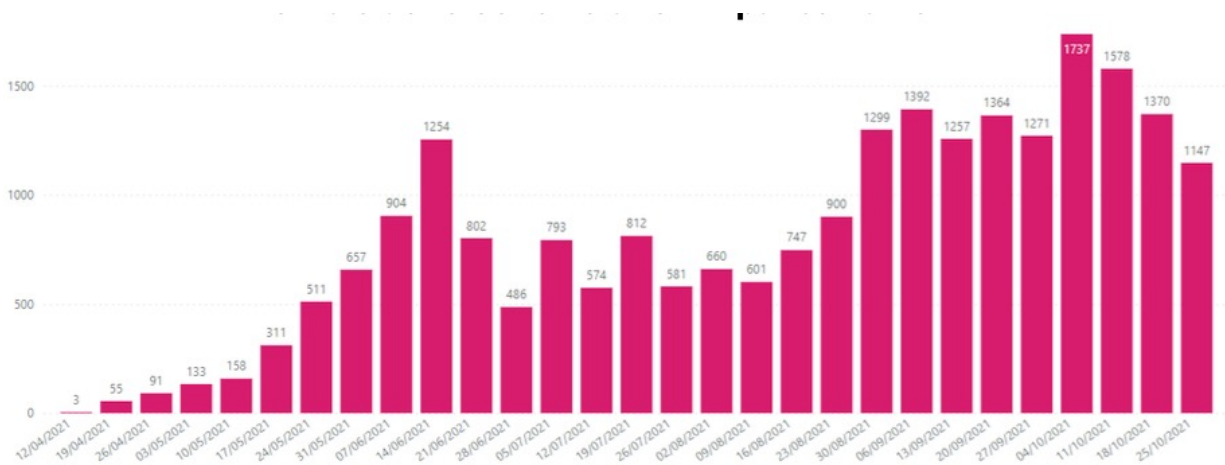
Votre réponse

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 pictogrammes clairs par les usagers, même s'ils trouvent qu'il y a beaucoup d'étapes (par rapport à une restitution classique) et qu'une communication renforcée est nécessaire.
 - **84% des usagers sont satisfaits du déploiement de Station+**
 - **70% des usagers trouvent la fonctionnalité facile d'utilisation**
 - **65% des usagers n'ont pas sollicité d'aide pour restituer le vélo avec Station +**
 - **53% des usagers ont trouvé les informations accessibles**
- 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.

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 diapason, 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 termes 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.

L'extension de Station +

- Le SAVM en lien avec Smovengo a lancé une 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.
- Le système Station+ doit permettre d'ajouter des places supplémentaires sur des stations qui sont régulièrement pleines. En plus de cela, il faut également éviter de créer un « réservoir à vélo », c'est-à-dire des stations où les vélos arrivés ne repartent pas et ne permettent pas aux utilisateurs d'utiliser le service Velib'.
- Des visites techniques ont permis d'analyser l'éligibilité des stations au système Station+, ce qui a permis de déterminer une liste d'une cinquantaine de stations pouvant prévoir ce dispositif. Néanmoins, ces stations se retrouvent dans les mêmes secteurs géographiques :
 - Centre de Paris (autour des Halles)
 - Secteur Issy-les-Moulineaux / Balard,
 - Secteur Gare de Lyon - BNF
- L'installation de Station+ se fera progressivement afin de mesurer, à chaque phase d'installation, l'impact de l'ajout de ces places supplémentaires sur le fonctionnement du quartier. Cela permettra de voir s'il est nécessaire de poursuivre l'installation du dispositif Station+ sur d'autres stations autour.

L'extension de Station +

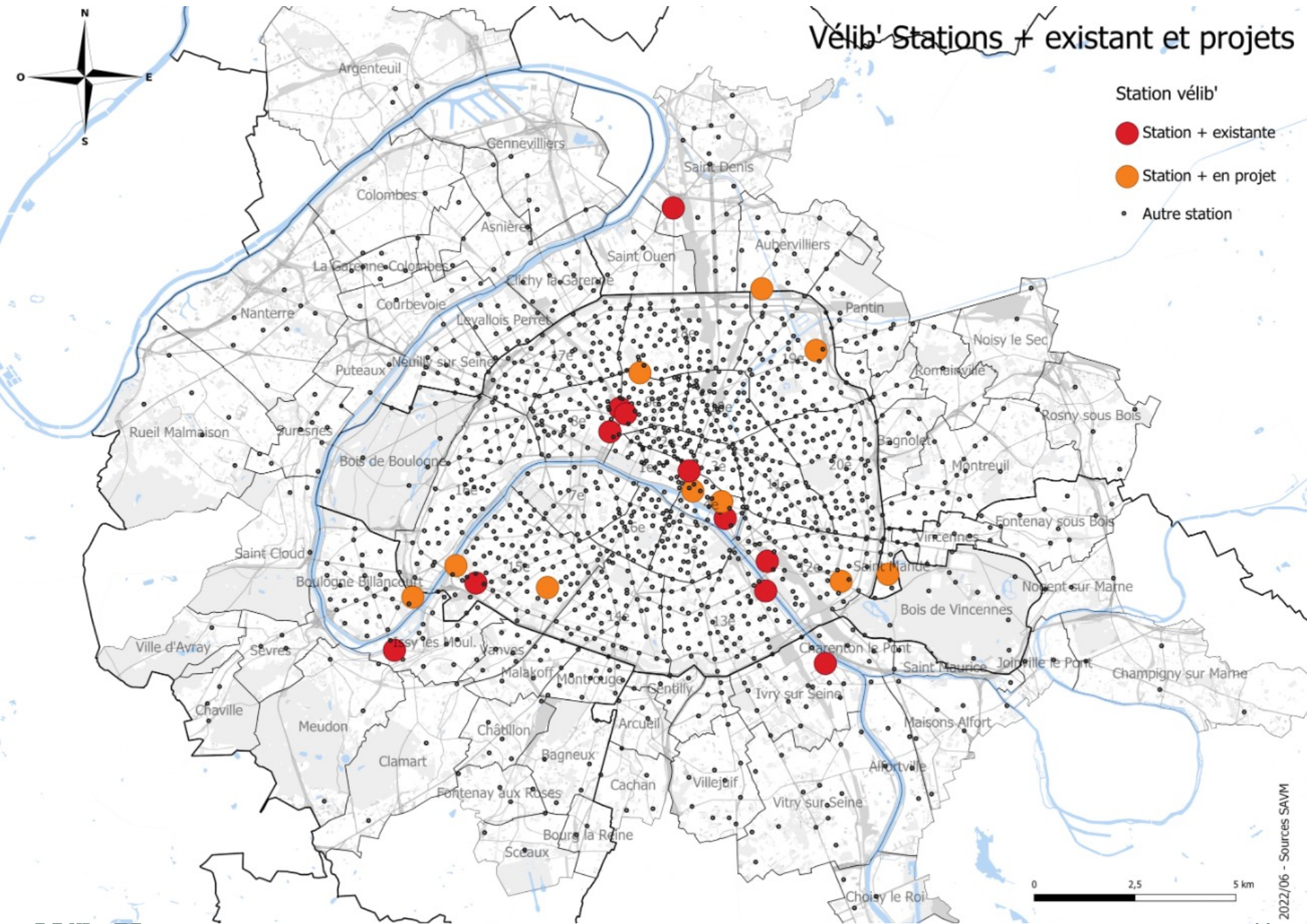
- Une première phase d'installation aura lieu cet été sur 10 nouvelles stations. L'impact de cette installation dans le fonctionnement du service Velib' dans le quartier concerné sera mesurée
- Concernant le planning de déploiement, il est prévu une installation d'une dizaine de stations par mois en juillet, octobre, novembre, décembre.
- A chaque installation, les stations nouvellement installées seront régulièrement visitées par Smovengo pour nous assurer de la bonne compréhension du dispositif Station+.
- *Remarque : Il n'est pas prévu d'installation supplémentaire au mois de septembre en raison des interventions importantes de Smovengo pour la régulation du service*
- En parallèle, le Syndicat poursuit l'étude du comportement des stations pour proposer d'autres solutions d'amélioration du fonctionnement pour les stations non compatibles avec le dispositif Station+
- Il pourrait être possible d'agrandir certaines stations en ajoutant des bornes. Cela demande néanmoins l'accord des communes concernées car il faudra accorder plus de place au service Velib' dans l'espace public, à la place d'autres fonctionnalités
- L'objectif est de déterminer la liste des stations concernées en 2022 afin d'engager les travaux en 2023.

L'extension de Station +

- Les stations suivantes seront équipées du dispositif Station+ cet été

4010	105-109 RUE SAINT ANTOINE - 75004 PARIS
4017	11 PLACE DE L'HOTEL DE VILLE - 75004 PARIS
12010	251 AVENUE DAUMESNIL - 75012 PARIS
15058	4 PLACE DU MOULIN DE JAVEL - 75015 PARIS
15122	PLACE CHARLES VALLIN - 75015 PARIS
18043	55 BOULEVARD DE CLICHY - 75018 PARIS
19018	FACE 210 AVENUE JEAN JAURES - 75019 PARIS
21021	FACE AU 128 RUE DES ENFANTS DU PARADIS - 92100 BOULOGNE BILLANCOURT
33019	23 RUE MADELEINE VIONNET - 93300 AUBERVILLIERS
41601	86 AVENUE DU GENERAL DE GAULLE - 94160 SAINT MANDE

Vélib' Stations + existant et projets



**Minute bonus : présentation du dispositif visé,
questions soumises au comité des usagers**

1. Propositions d'évolution du service : Minutes Bonus

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

1. Propositions d'évolution du service : Minutes Bonus

Principaux chiffres en 2021

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

- **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 de minutes bonus en 2021.**
- **153 000 courses ont permis de consommer 7,5 millions de minutes bonus en 2021.**

1. Propositions d'évolution du service : Minutes Bonus

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

L'objectif du système de minutes bonus est d'inciter les usagers à modifier leurs comportements en faveur de 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, consommé quel que soit le dépassement de la durée forfaitaire de course (exemple : 30 minutes consommées pour un dépassement de 5 minutes).

Dans ce cadre, de nouveaux critères d'acquisition 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)
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

1. Propositions d'évolution du service : Minutes Bonus

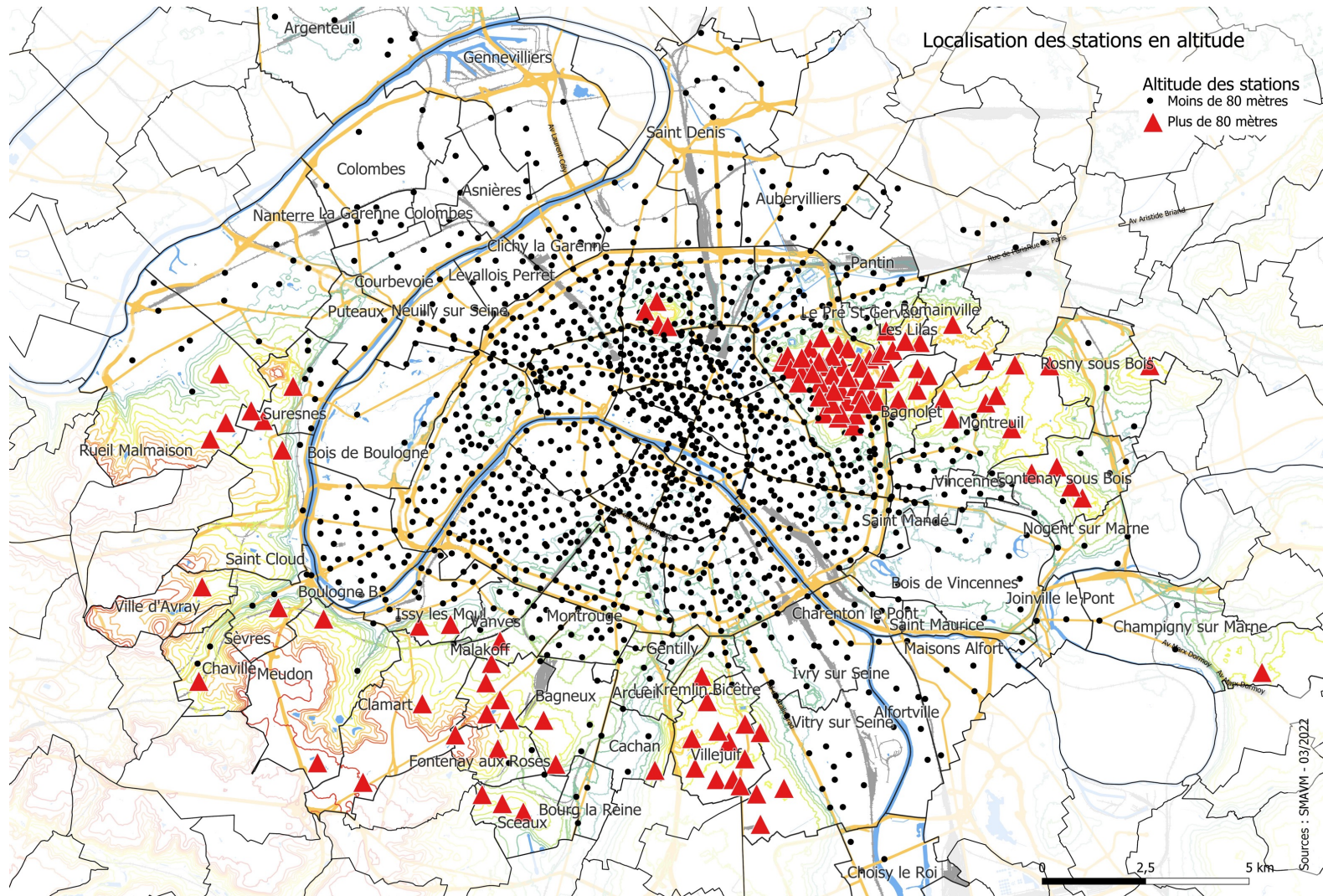
Pistes d'évolution pour l'acquisition et la consommation des minutes bonus

En matière de consommation, les réflexions ont porté sur :

- 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)

1. Propositions d'évolution du service : Minutes Bonus

Emplacement des stations « en altitude » (+ de 80 m)



1. Propositions d'évolution du service : Minutes Bonus

Ainsi, la proposition d'évolution consiste à :

- Permettre l'acquisition de minutes bonus pour les courses arrivant dans une station en altitude (sous réserve que la station de départ ne soit pas une station en altitude)
Point mis au débat : cette disposition doit-elle concerner uniquement les VM ou les VM et les VAE ?
- Améliorer la régulation dans les Stations + en octroyant des minutes bonus pour toute prise d'un vélo en *overflow*
- Consommer les minutes bonus par tranche de 15 minutes au lieu de 30.
- **Point mis au débat : supprimer l'acquisition de minutes bonus en cas de départ dans une station pleine car cela ne récompense pas un changement du comportement des usagers favorable au service**
- 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
- Maintenir le nombre de minutes bonus acquises par action à 3 (sauf pour le parrainage qui reste à déterminer) et maintenir l'acquisition de minutes bonus pour une remise en station vide

La mise en œuvre des propositions 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.

1. Propositions d'évolution du service : Minutes Bonus

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

Minutes Bonus : évolutions proposées pour la consommation

type d'abonnement longue durée	tranche de décompte			
	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

1. Propositions d'évolution du service : Minutes Bonus

■ Le calendrier de mise en œuvre de ces évolutions du système de minutes bonus est janvier 2023.

2. Point à date sur le service Velib' Métropole

2. Point à date sur le service Velib' Métropole



1

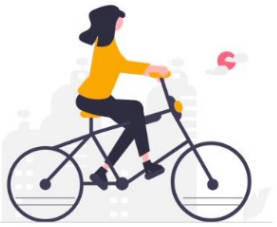
CHIFFRES CLES

SMOVENGO



2. Point à date sur le service Velib' Métropole

LES CHIFFRES CLÉS DE JANVIER À MAI 2022 VS 2021



**1 440 stations
ouvertes**

Dont 430 en PC
Sur une 60 de communes



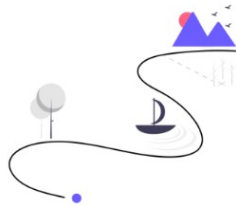
**16,9 millions
de trajets
(+16%)**

Dont 54% en VAE



Sur la même période
: janv-mai

2021 : 14,6 millions
2020 : 10,6 millions



**53 millions de
Km (+19%)**
Dont 62% à VAE



Sur la même période
: janv-mai

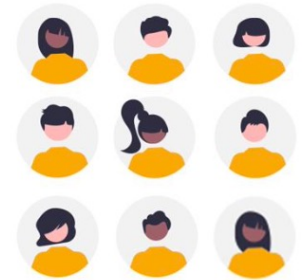
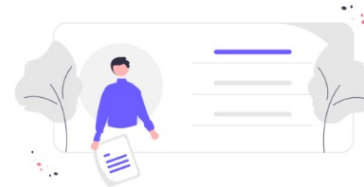
2021 : 44,45 millions
2020 : 31,8 millions

31/05/2021 :
369 030

31/05/2020 :
362 172



**364 523 abonnés LD
au 31.05**



**434 000
Usagers (+27%)**

Usagers différents de
janvier à mai



Sur la même
période : janv-mai

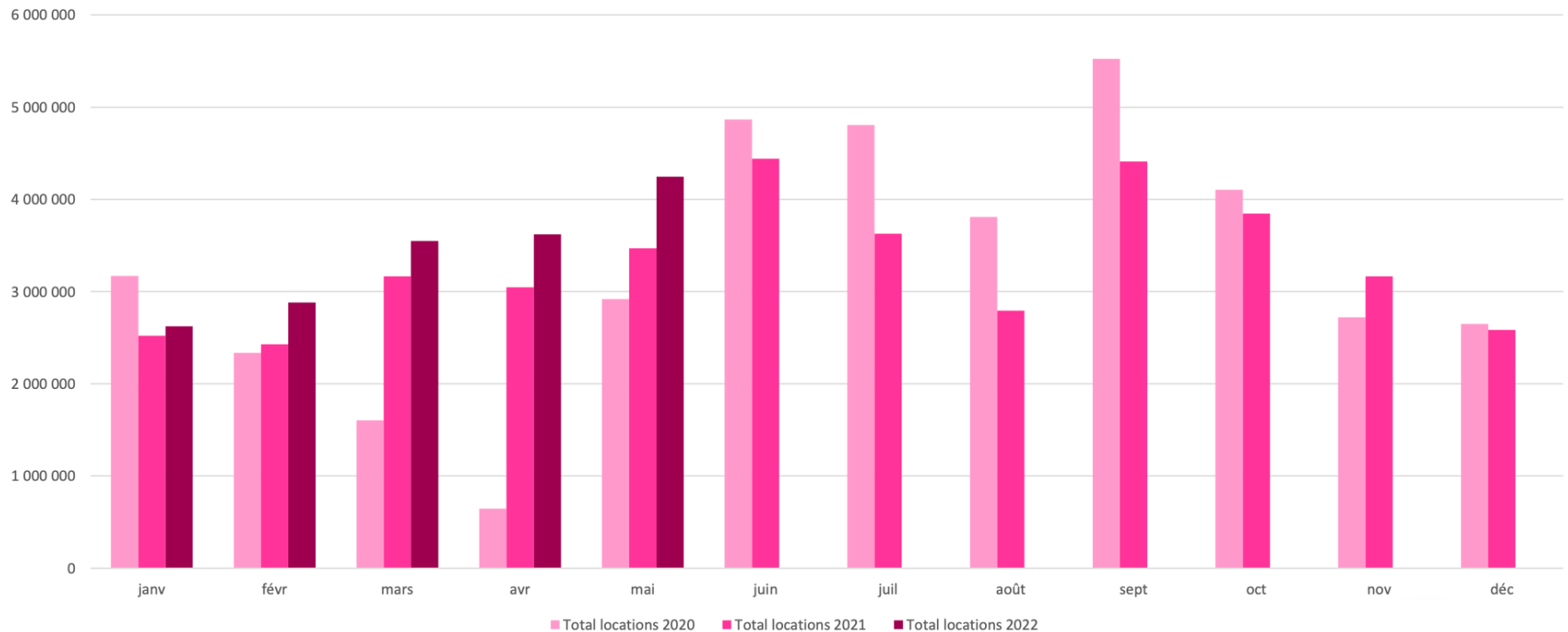
2021 : 341 575
2020 : 355 664

2. Point à date sur le service Velib' Métropole

ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE COURSES

Et **53 millions** de km parcouru de janvier à mai 2022 **dont 62% en VAE**

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

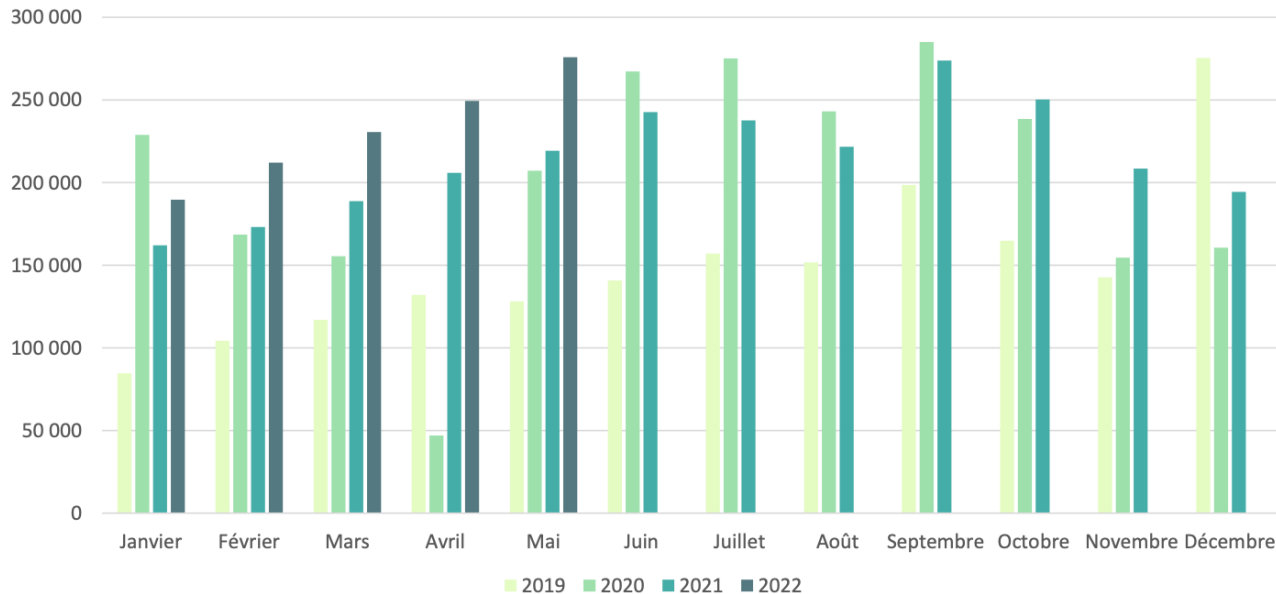


2. Point à date sur le service Velib' Métropole

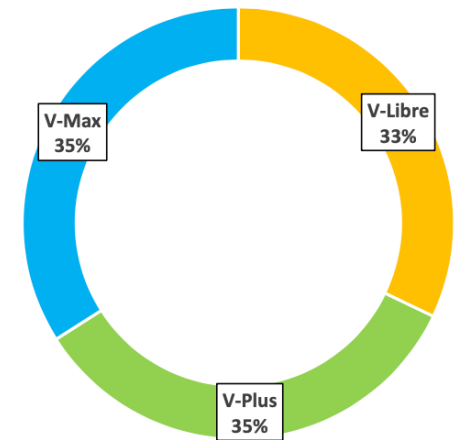
ÉVOLUTION DU NOMBRE D'USAGERS DIFFÉRENTS

Et près de 360 000 abonnés annuels à fin mars

Evolution mensuelle du nombre d'utilisateurs uniques différents par mois (comparatif 2019-2020-2021-2022)



Répartition des abonnés actifs par type d'abonnement au 31/05/22



2. Point à date sur le service Velib' Métropole



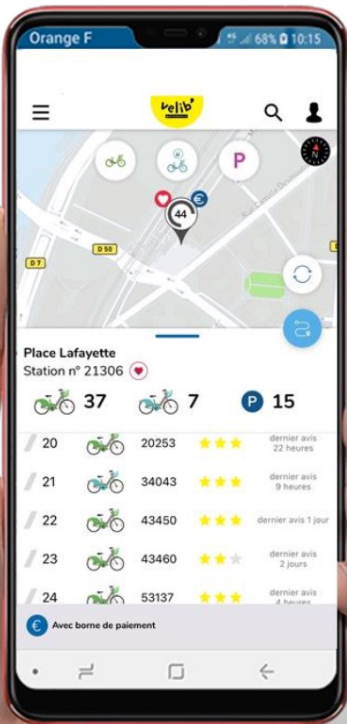
2

POUR UNE
AMÉLIORATION DE
LA QUALITÉ DE
SERVICE



2. Point à date sur le service Velib' Métropole

NOTATION DES VÉLOS : POINT À DATE



4,5 millions de notes

ont été attribuées depuis le lancement, pour 29 321 vélos différents



La note moyenne donnée par les usagers est de 2,6 sur 3 étoiles

14% des courses

font l'objet d'une notation

72 % des vélos

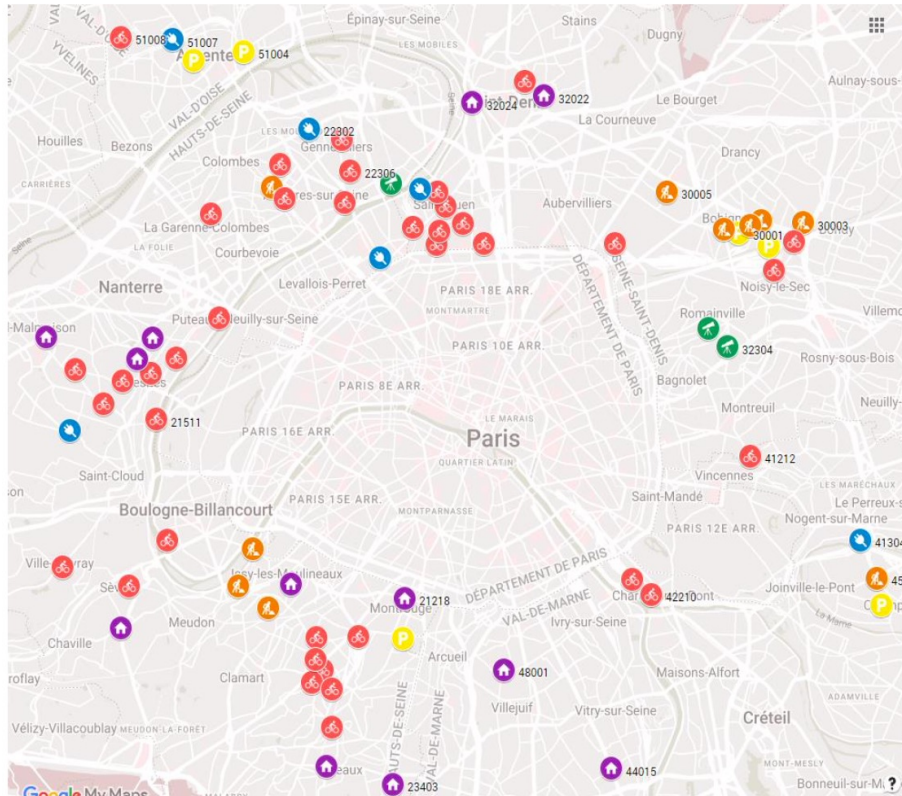
sont notés 3 étoiles

- 2 étoiles : 24%
- 1 étoile : 4%

2. 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



Démarches administratives en cours pour l'installation de cette station



Etude en cours



Station en recherche d'emplacement par la commune

2. Point à date sur le service Velib' Métropole

EVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES : UN NOUVEAU SUPPORT DE TÉLÉPHONE



Face à l'utilisation régulière de la pochette de smartphone en position verticale sur le guidon, **un test a été lancé au mois de mai sur 50 vélib'.** Ces derniers sont équipés d'un nouveau support de téléphone fixé directement sur le guidon, permettant de positionner son téléphone de manière verticale.

Un sondage est régulièrement envoyé aux personnes ayant réalisé une course sur l'un de ces vélib'.

Chiffres clés :

- 50 vélos équipés
- 12 000 personnes sollicitées
- 4,6% de répondants
- 86% préfèrent le support vertical fixé au guidon

De nouveaux vélib' (150 au total) seront équipés dans les prochaines semaines pour consolider les résultats.

2. Point à date sur le service Velib' Métropole

EVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES **Nouvelle accroche : 11 stations équipées en test**



Test d'une nouvelle mâchoire pour les bornettes de certaines stations très sollicitées afin de faciliter la restitution des vélos

Objectif : une plus grande tolérance à la restitution avec plus de degrés de liberté

2. Point à date sur le service Velib' Métropole

EVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Nouvelle tringle en V pour consolider les garde-boues

Test sur 800 VAE en cours de production

Vis avec locktite pré-imprégnée

Tringle en « V » sans « U »
autour de la roue



3. Echanges sur la qualité de service

3. Echanges sur la qualité de service

L'ensemble des contributions usagers sur la qualité de service ont fait l'objet d'une réponse de l'opérateur du service, Smovengo. Celles-ci ont été publiées sur le site du SAVM et transmises aux membres du comité en amont de la réunion. Si des questions persistent, nous pouvons les aborder ici.

4. Dates proposées pour la visite des ateliers de Vélib' Métropole

4. Dates proposées pour la visite des ateliers de Vélib' Métropole

VISITE DU CENTRE D'OPÉRATIONS VÉLIB' MÉTROPOLE



Invitation :

à 9h30 le mercredi 14 ou 21 septembre 2022 à Alfortville

OBJECTIFS

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

DÉROULÉ DE LA VISITE



Merci !

**Rendez-vous pour la prochaine
réunion du Comité
le mercredi 5 octobre 2022**