

Comité des usagers Velib' Métropole
Contributions usagers reçues (courriel +Twitter) dans le cadre de la
réunion du comité des usagers du 29 juin 2022

Régulation

« Chaque jour des Stations remplies et aucun moyen de restituer le vélo car c'est le même cas pour toutes les stations alentours c'était mon cas hier soir en banlieue sud mais arrivé aussi dans Paris en pleine journée... Déplorable depuis quelque temps aucune navette pour vider les stations...

Alors que le système station+ pour un raccrochement par câble qui semble efficace répondrait au problème »

« Pourrait-on avoir les chiffres des stations qui sont 'déremplies' ? Car avec l'ancien velib' on n'avait pas ce problème aussi fréquemment et en plus dans ce cas on nous creditait du temps 10min gratuit pour trouver une station libre !!!! »

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



Raul Gastro
@RaulGastro

...

En réponse à [@lib_metropole](#) et [@Velib](#)

Il faudrait:

- arrêter de compter sur les clients pour faire la régulation. Toujours les mêmes stations vides et les mêmes stations pleines aux mêmes heures chaque jour (on voyait tout le temps les camions decaux avant)

12:31 PM · 31 mai 2022 · Twitter for iPhone



Clement @Clement_ici · 31 mai

...

En réponse à @lib_metropole et @Velib

Serait il possible d'avoir les statistiques de regulation
Quel #velib pris où et déposé où et à quelles heures.
Seul moyen pour vérifier qu'une régulation efficace est effectuée



1



4



Edgar204 @Edgar2044 · 7 juin

...

Oui on aimerait bien savoir... Bizarrement, ces 2 derniers jours j'ai aperçus des employés smoovento "déremplir" une station c'est tellement rare.....



1



Clement @Clement_ici · 7 juin

...

Pour moi la regulation #velib se limite à :

- récupérer les velib cassé
- les déposer le matin dans des bornes

Le soir, la nuit t'as plus rien au centre de Paris et en journée les bornes sont pleines



Florent Jaby 🚲🤔 @Floby · 31 mai

...

En réponse à @lib_metropole

- comment mesurez vous le délai entre le moment où un vélo devient inutilisable et sa réparation ?
- que faites vous pour améliorer ce délai ?
- pourquoi la plupart des stations sont vides ?



2



Edgar204 @Edgar2044 · 3 juin

...

En réponse à @lib_metropole

Station rempli et aucun moyen de restituer le vélo car c'est même cas pour toutes les stations les plus proche c'était mon cas hier soir en banlieue sud mais arrive aussi dans Paris en pleine journée... Déplorable depuis quelque temps aucune navette pour vider les stations...



Réponse de Smovengo, opérateur du service :

Vélib' est un service public qui aujourd'hui relie 1440 stations, sur un territoire de 450km².

- Il existe aujourd'hui une régulation naturelle des vélos sur cet espace, c'est-à-dire les prises et déposes de vélos par les utilisateurs dans des stations tout au long de la journée qui s'équilibrent (ex. vers les lieux de travail en début de journée, vers les endroits résidentiels en fin de journée).
- Et il existe une régulation opérationnelle sur des stations qui sont mal équilibrées (chroniquement excédentaires ou déficitaires en vélos).

Smovengo déclenche les interventions de ses équipes pour corriger ce flux naturel et assurer une meilleure répartition. Ces actions de régulation sont basées sur l'expérience terrain des régulateurs et d'un outil prédictif qui anticipe les mouvements des vélos sur les stations.

La régulation est effectuée principalement de nuit pour compenser les mouvements de jour qui viennent souvent « vider » l'extérieur et « remplir » le centre **car l'intensité des usages en journée est telle que l'intervention des équipes a un impact marginal** face aux volumes de vélos qui se déplacent au même moment. Lors des pics d'activités il peut y avoir chaque seconde jusqu'à 5 Vélib' pris en station. Les équipes sont par ailleurs soumises en journée à la circulation difficile en région parisienne et d'autant plus aux heures de pointes qui ralentissent les interventions et contraignent les mouvements des camions, c'est pourquoi la régulation est essentiellement faite la nuit.

Par exemple, prenons deux arrondissements parisiens entre 8h et 10h en semaine :

11^e arrondissement -> sur l'ensemble des mouvements 700 vélos sortent de cet arrondissement

8^e arrondissement -> 700 vélos en plus arrivent dans les stations du 8^{ème}

Pour réguler sur cet horaire il faudrait entre ces deux arrondissements 54 camions (13 places par camion). Sur Paris le déséquilibre est de 2000 à 3000 vélos en deux heures il faudrait 200 camions pour régulariser la situation.

Sur les 60 communes de Vélib' Métropole il en faut plus encore et il y a surtout un problème de temporalité : le temps de rapatrier les vélos depuis les stations excédentaires vers leur station d'origine, le pic est déjà passé...

De nouvelles pistes sont exploitées par les équipes afin de toujours améliorer la qualité de service sur cet aspect et notamment une nouvelle organisation comportant :

- Les zones d'intervention ont été redéfinies et redécoupées pour optimiser les déplacements des équipes, et harmoniser le travail de régulation et celui de maintenance vélos en station.
- Des interventions spécifiques de régulation sont mises en place dans les secteurs très excédentaires en vélos (par exemple comme le sud-est du territoire) pour remettre en circulation les vélos qui restent en station trop longtemps
- Un nouveau système sur certaines stations de type « gare SNCF » est mis en place pour les jours de forte affluence, avec la mise en place d'équipes dédiées sur place pour mieux accueillir les clients.

En moyenne ce sont plus de 45 000 opérations qui sont réalisées sur le mois, soit 1500/jour et 400 stations (parmi les plus fréquentées) sont visitées chaque jour par les équipes de régulation

Les 13^e, 14^e, 19^e et 18^e arrondissements font partie du top 5 des arrondissements où les équipes réalisent le plus d'intervention. De même les communes du sud de la proche couronne font partie des plus visitées (Villejuif, Boulogne, Ivry, etc.).

Maintenance

« Déficit crucial de maintenance

Avec le passage de 100.000 trajets jour à environ 130-150.000 trajets jour au printemps, la qualité, l'état général des Vélib' et l'entretien retombent en flèche avec de très nombreux Vélib' dégradés et dangereux. Comment Smovengo / Velib' renforce la maintenance spécifiquement pendant la saison haute (quelles actions spécifiques & concrètes mise en place ?) »

« 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 Vélib' rapidement ? »

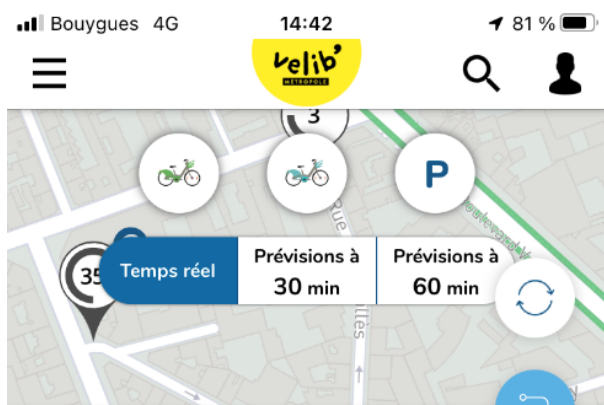
« Pourquoi les Velibs bloqués en station depuis 15 jours (ie. sans mouvement) ne sont pas récupérés automatiquement ? Pourquoi malgré des signalements nombreux les Vélib' restent bloqués en station pendant 15j ou + (voire beaucoup plus ! cf ci-dessous 26j, 63j...). Pourquoi des stations entières ne sont pas visitées pendant des semaines ? »

« Velib' annonce 6.000 réparations par semaine, pour un parc de moins de 20.000 vélib' => en 3 semaines tous les Vélib' doivent passer en maintenance : ça veut dire que la durée de vie des vélib' est de 3 semaines. Le sujet de la robustesse des vélib' pose clairement question ! »

« Problèmes techniques majeurs récurrents : Perte des pédales en pleine course

Le problème persiste même sur les dernières séries #60xxx

Point sur les ruptures de tiges de selles : idem le problème persiste... »



Faidherbe - Dahomey

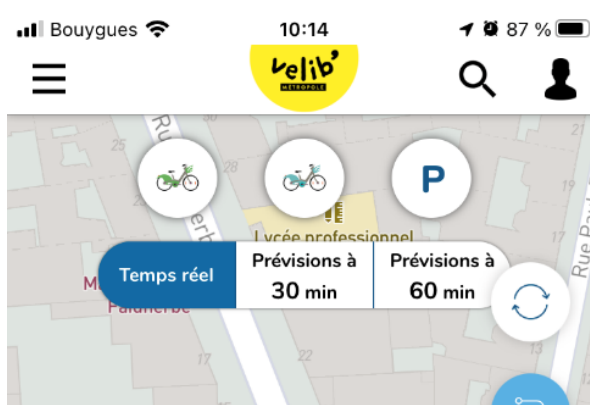
Station n° 11107

30 5 P 7

| | | | |
|----|-------|-------|-----------------------|
| 20 | 04333 | ★★★★ | dernier avis 26 jours |
| 21 | 20625 | ★★★★ | |
| 23 | 42984 | ★★★★ | dernier avis 18 jours |
| 24 | 44185 | ★★★☆☆ | dernier avis 4 jours |
| 25 | 18350 | ★★★★ | dernier avis |



Sans borne de paiement



Faidherbe - Dahomey

Station n° 11107

17 5 P 19

| | | | |
|----|-------|------|-----------------------|
| 41 | 14699 | ★★★★ | |
| 42 | 16350 | ★★★★ | dernier avis 1 heure |
| 43 | 03654 | ★★★★ | dernier avis 63 jours |
| 44 | 50628 | ★★★★ | dernier avis 1 heure |



Sans borne de paiement

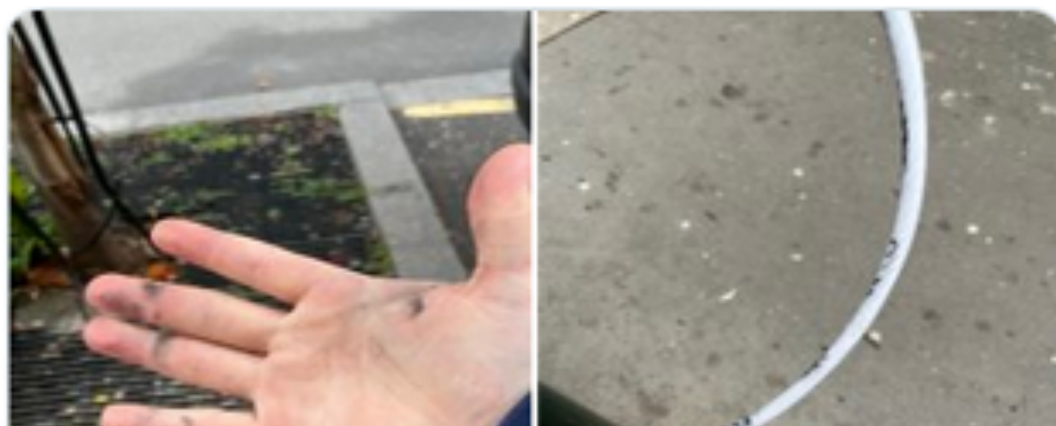


Grizzly @Grizzlydz93 · 3h

...

En réponse à @lib_metropole

Entre autres innombrables problèmes, le câble antivol des Vélib enduit de graisse, on s'en met plein les mains. Ceci dure depuis 4 ans, ça paraît incroyable un tel niveau d'incompétence.




✨ **Audrey** ✨ @audrey_by · 31 mai

...

En réponse à @lib_metropole et @Velib

Vélos en mauvais état / bloqués dans les potelets/ qui ne s'allument pas.... Parfois la station semble pleine mais pleine de vélos bloqués / en maintenance.... Le ramassage n'est jamais fait malgré signalement (ex, un vélo qui n'a pas bougé depuis 81 jours, toujours pas ramassé)

Pont de Suresnes

Station n° 21501 



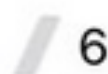
14



6



26



6



36547



dernier avis
47 jours



9



03725



dernier avis
10 jours



10



10829



11



00282



dernier avis
81 jours



Grizzly @Grizzlydz93 · 25 mai

...

En réponse à @lib_metropole

L'état général des Vélib est catastrophique. L'honteuse limite de 2 trajets par jour en électrique n'a absolument rien amélioré. Même les derniers exemplaires 60xxx sont frappés par des bugs à répétition. Jusqu'à quand le désastre ?



1



3



Alban GAZEAU @GazeauAlban · 25 mai

...

Correct ! Et toujours ce scandaleux problème de pédale gauche ... toujours pas résolu même sur les 60xxx ... 🤦🏻🔧🚧🚫🔴📶📶📶



1



2



Grizzly @Grizzlydz93 · 26 mai

...

7000 Vélib en panne sur 18000 ! 40% de vélos indisponibles, le tout pour 600 millions €. Fascinant.



Réponse Smovengo :

Smovengo a très largement augmenté sa capacité de réparation lors des 6 derniers mois, en particulier sur le terrain. Si on était en moyenne à 4500 réparations par semaine en 2021, c'est maintenant jusqu'à 7000 vélos sont réparés chaque semaine dont plus de la moitié directement sur le terrain, cela est dû entres autres, à une utilisation très forte des vélib' (à titre d'exemple, en ce moment, les vélos font en moyenne 9,5 courses par jour). Tout vélo est constitué de pièces mécaniques qui nécessitent un entretien et un remplacement régulier (pneus, chaînes, freins etc) et des réglages.

Les signalements sont essentiels afin de permettre aux équipes d'identifier des vélos en panne, d'établir un pré-diagnostic et de programmer la bonne intervention (sur le terrain ou enlèvement du vélo selon le niveau de gravité). Aujourd'hui ce sont plus de 2 000 signalements usagers /jour qui sont collectés, triés, analysés, dédoublonnés auxquels s'ajoutent près de 1000 signalements par nos équipes et celles du Syndicat (en tout 800 vélos sont concernés en moyenne par jour après dédoublonnage et déclenchent une intervention).

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. En moyenne 12% des signalements « fiabilisés » et qui déclenchent une intervention de la maintenance itinérante sont incorrects (le vélo nécessite une intervention en atelier plus lourde, pas de réparation nécessaire etc.).

On considère que le délai d'intervention est en moyenne de 2,5 jours (signalement avéré : 1 à 1,5 jours pour le ramassage maintenance atelier vs 2 à 3 jours pour la réparation sur le terrain).

Pour améliorer ces délais nous avons recruté de nouveaux collaborateurs pour la maintenance itinérante (20 mécaniciens supplémentaires), redéfini leur zone d'intervention et créé des postes d'ambassadeurs pour faire le lien entre les différents métiers du terrain.

Aujourd'hui ce sont en moyenne entre 200-250 stations qui sont visitées chaque jour par la maintenance itinérante, et 15 à 20 vélos réparés par jour par mécanicien.

En parallèle, nos équipes data développent un outil de détection à distance des vélos potentiellement en panne. Il s'agit de croiser un maximum de données afin d'identifier 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.

Ces techniques permettant d'identifier une partie des vélos qui restent « immobiles » sur le terrain sont en amélioration permanente car, en fonction du vélo et de la station où il se trouve, l'absence de mouvement n'est pas nécessairement le reflet d'une défaillance, c'est le cas pour de nombreux vélos mécaniques aujourd'hui. L'expérimentation a ainsi débuté avec les VAE, les plus sous tension actuellement, lorsque le système identifie un vélo sans mouvement depuis 48h, une équipe est envoyée systématiquement.

Enfin il existe des cas de vélos qui ne communiquent plus avec notre système, ce sont ces derniers qui sont le plus difficiles à identifier et à retrouver, car bien souvent, ils ont été déplacés depuis leur dernière communication avec le système et ne sont plus à l'endroit indiqué.

En bref, nos équipes restent mobilisées pour trouver des solutions permettant d'accélérer l'identification de vélos HS, et le type de panne, pour réduire les délais d'intervention, et d'intervenir à bon escient (vélo plus situé à cet endroit, mauvaise qualification de panne qui nécessite une autre intervention etc.).

Enfin s'agissant des éléments techniques :

- **les pédales** : une série de nouveaux VAE présentant un défaut de serrage avait été identifié pour résolution pendant l'hiver. La perte de la pédale gauche d'un vélo reste un événement courant, nos équipes renforcent le système de serrage lorsqu'un problème est identifié mais il n'y a pas de test permettant des interventions en anticipation.
- **les tiges de selle** : un nouveau modèle renforcé équipera certains des nouveaux modèles de VAE attendus dans les prochaines semaines avant d'être généralisé.
- **les câbles anti-vol graisseux** : nous n'avons pas encore eu de remontées à ce sujet, les équipes vont étudier le sujet pour comprendre si c'est un phénomène régulier.

Disponibilité des vélos/ nombre de vélo sur le terrain

« On nous avait annoncé qu'avec le plafonnement à 2 VAE par jour (limitation des livreurs) on allait avoir beaucoup plus de VAE disponibles... on ne constate que très peu d'amélioration ! »

« Nombre de Vélib' en circulation

Plafonnement structurel à environ 20.000 Vélib' en circulation en stations vs 24.000 vélib' prévus dans le contrat – avec une partie significative HS,

- Exemple station #11048 le 11 avril 2022 : 10 Velibs HS sur les 22 en station ...

| | | | | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|---|------------------|-------------------|-------|
| Boîte de réception 9 | • Vélib' Métropole : Prise en... | ★ | Smovengo support | Aujourd'hui 19:23 | 11 ko |
| sent-mail | • Vélib' Métropole : Prise en... | ★ | Smovengo support | Aujourd'hui 19:22 | 11 ko |
| sent-mail-07-2003 | • Vélib' Métropole : Prise en... | ★ | Smovengo support | Aujourd'hui 19:22 | 11 ko |
| Brouillons | • Vélib' Métropole : Prise en... | ★ | Smovengo support | Aujourd'hui 19:21 | 11 ko |
| Envoyés | • Vélib' Métropole : Prise en... | ★ | Smovengo support | Aujourd'hui 19:21 | 11 ko |
| Pourriels | • Vélib' Métropole : Prise en... | ★ | Smovengo support | Aujourd'hui 19:20 | 11 ko |
| Corbeille | • Vélib' Métropole : Prise en co... | ☆ | Smovengo support | Aujourd'hui 19:20 | 11 ko |
| Commercial | • Vélib' Métropole : Prise en... | ★ | Smovengo support | Aujourd'hui 19:19 | 11 ko |
| | • Vélib' Métropole : Prise en... | ★ | Smovengo support | Aujourd'hui 19:19 | 11 ko |
| | • Vélib' Métropole : Prise en... | ★ | Smovengo support | Aujourd'hui 19:19 | 11 ko |

Réponse Smovengo :

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 existant auquel se rajoute 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.

Par ailleurs, avec un nombre de vélos équivalent, le service connaît une fréquentation de plus en plus intense. En moyenne le nombre de courses augmente de 20% depuis avril par rapport aux usages recensés à la période l'année précédente et le nombre d'utilisateurs différents augmente encore plus vite on compte +26% d'utilisateurs uniques en mai cette année par rapport à l'année dernière. Les abonnés font plus de courses qu'auparavant : cela s'explique par une meilleure répartition des usages. Auparavant 10% des utilisateurs du service réalisait près de la moitié du nombre de courses (début 2021), aujourd'hui ils ne font plus que 38% des courses. Le résultat, un service mieux partagé.

Par ailleurs la distance moyenne des courses en VAE est passée de 3,2km à 3,6km entre 2021 et 2022, signe de ce changement. Cela évite à certains de restituer le vélo pour le reprendre juste après.

Application

« Dysfonctionnement de la communication Borne / VBox lors de la restitution : nombreux bugs lors de la restitution des vélib' MALGRE l'affichage du picto STOP ; la course n'est pas clôturée par le système Velib' et la course continue malgré la bonne restitution du Vélib' + 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 ! »

Réponse Smovengo :

S'agissant de délais dans la réception des notifications de fin de course, 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 avait néanmoins une erreur de facturation l'analyse sera réalisée par le CRC au cas par cas.

D'autre part, il y a encore parfois **des erreurs de restitution**. Des 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.

Limitation des trajets et qualité de service



Little_dream
@LittleDream66

...

En réponse à [@lib_metropole](#) et [@Velib](#)

Les trajets en vae ne devraient être comptés que s'il y a le choix entre différents types de vélo dans la borne de départ. J'habite en hauteur et il n'y a jamais de vélo verts dispo

12:10 PM · 31 mai 2022 · Twitter for iPhone

2 J'aime



Tweetez votre réponse.

Répondre



Gingko Biloba @Gingko_fr · 31 mai

...

En réponse à [@LittleDream66](#) [@lib_metropole](#) et [@Velib](#)

J'ai déjà (entre autres) suggéré ça, déjà pour la réunion de janvier dernier. Aucun compte ne semble en avoir été tenu.

Et ça ne concerne pas QUE les stations en hauteur, beaucoup de stations de banlieue ont ce problème aussi.

1



3



✨ **Audrey** ✨ @audrey_by · 31 mai

...

L'inverse également, je privilégie les bleus mais la plupart (parfois le seul vélo disponible) sont défectueux donc je suis obligée d'en changer, et ça me décompte 2 trajets (le délai de 3 minutes étant insuffisant pour aller chercher un vélo en bon état à la station suivante)

1



2





Raul Gastro
@RaulGastro

...

En réponse à [@RaulGastro](#) [@lib_metropole](#) et [@Velib](#)

- arrêter de limiter les électriques à 2 par jour (C'est inefficace les livreurs les utilisent toujours autant)
- réparer les vélos cassés
- arrêter l'engagement d'un an quand on voit l'état du parc
- changer d'opérateur

Réponse Smovengo :

Les conditions tarifaires et d'abonnement sont définies par le pouvoir adjudicateur.

S'agissant du niveau de qualité de service, plus de 4,2 millions de courses ont été effectuées sur le mois de mai, c'est 22% de plus que l'année dernière à la même période, cela ne concorde pas avec la vision d'un service proposant une offre dégradée qui justifierait un remboursement. Pas plus que les notes attribuées aux vélos dont la moyenne se situe à 2,6/3.

Le principe d'avoir une offre proposant deux modèles de vélos entraîne nécessairement une attente plus forte de la part des usagers avec une préférence pour l'un ou pour l'autre pour un parc équivalent donc autant de frustrations supplémentaires.

Les courses ne sont facturées qu'au-delà de 3 minutes d'utilisation, dans le but de permettre aux utilisateurs de s'assurer de l'état de leur vélo avant de poursuivre. Ce délai est un paramètre défini depuis le début du service Vélib'.

Station +

« 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 plus d'1 an !)

Réponse du SAVM :

Une cinquantaine de stations Velib' ont été identifiées par le Syndicat et Smovengo en raison de leur taux de remplissage important. L'installation du dispositif Station+ se fera progressivement au cours du 2e semestre 2022 afin de mesurer l'impact local de l'ajout de places supplémentaires sur les stations Velib' concernées

Minutes bonus

« Quand sont prévus les modifications annoncées ? »

« 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. »

Réponse du SAVM :

La mise en œuvre des évolutions du système de minutes bonus est prévue en janvier 2023.

Réunion du comité des usagers



Gingko Biloba @Gingko_fr · 25 mai

...

En réponse à [@lib_metropole](#)

À part ça, je trouve que le nombre de jours entre la date limite de dépôt des observations/questions et la date de la réunion elle-même est de plus en plus grand, est-ce que c'est normal ?

Réponse du SAVM :

Lors du précédent Comité des usagers, les membres ont émis le souhait de pouvoir recevoir en amont les questions et réponses de l'opérateur quant aux points relevant de la qualité de service, et ce, afin de traiter des sujets relatifs à l'évolution du service lors de la réunion. Afin de répondre à la demande des membres et leur communiquer l'ensemble des documents une semaine avant la réunion, l'appel à contribution est désormais lancé environ un mois avant, laissant à l'ensemble des usagers un délai de participation de 7 à 10 jours et une semaine à l'opérateur pour répondre aux questions soulevées.



Réponse du SAVM :

Afin de faciliter l'accès de la réunion à l'ensemble des participants et usagers métropolitains, chaque réunion se tient dans un arrondissement de Paris ou dans une commune de la Métropole du Grand Paris. La retransmission en direct sur les réseaux sociaux dépend du matériel mis à la disposition du SAVM par le lieu accueillant la réunion.