

COMITÉ DES USAGERS VÉLIB' METROPOLITAIN

Réunion du 21 octobre 2021 à 18h30 – compte-rendu n° 3

Il s'agit de la première rencontre en présentiel de ce comité des usagers après deux premières réunions tenues en visioconférence.

Le Président du SAVM, Sylvain Raifaud propose de démarrer par un tour de table afin que chacun puisse se présenter. A cette occasion, le Directeur Général du SAVM depuis le 1^{er} septembre reprécise le rôle du SAVM : autorité compétente pour la gestion du service Velib, et qui a passé un marché public avec l'opérateur Smovengo.

Sylvain Raifaud présente l'ordre du jour

I. Évolution du fonctionnement du comité des usagers

II. Point à date sur le service Velib' Métropole et ses évolutions (nouvelle grille tarifaire, expérimentation du dispositif Station+,...)
Questions et réponses

III. Échanges sur la qualité de service

Questions et réponses sur les thèmes ci-dessous.

Sylvain Raifaud précise qu'il s'agit ici des thèmes qui ont été soumis au syndicat suite aux communications publiques sur cette réunion

1. Disponibilité des vélos et des stations,
2. État et fonctionnement des vélos,
3. Service client et facturation,
4. Autres sujets.

IV. Visite des ateliers : nouvelle proposition de date

Le Président rappelle qu'une première date avait été fixée mais qu'en raison du faible nombre de retours, la visite n'a pu se faire. Il précise également que les associations de cyclistes sont les bienvenues dans les ateliers de Smovengo

Une communication plus large a été faite sur cette réunion. L'ensemble des documents a été transmis en amont aux participants à la réunion. En particulier, le prestataire avait pu prendre connaissance des retours usagers reçus.

De même, la réunion a été ouverte aux associations cyclistes, tel que prévu au règlement.

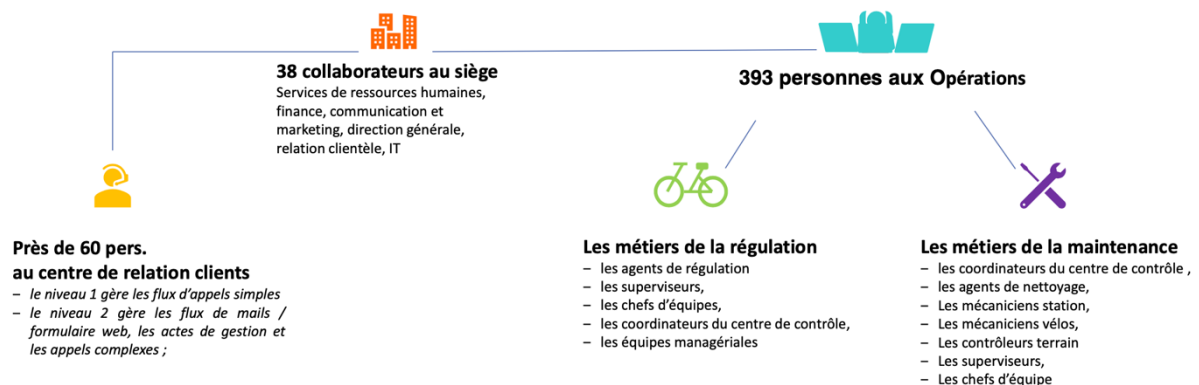
Le Président propose l'ouverture des débats à un plus large public notamment via une diffusion en direct. Une discussion préalable s'impose mais le Président y est très favorable. Il est important que le comité puisse avoir des échanges plus ouverts, transparents et directs avec les usagers du service afin de pouvoir traiter l'ensemble des problématiques.

Le compte-rendu publié tardivement suite au dernier comité sera rapidement disponible. Un membre du comité des usagers se propose au rôle de co-secrétaire et s'engage à une relecture rapide.

Le Directeur général de Smovengo fait un point à date sur le service.

Des équipes dédiées

Aujourd'hui, 486 personnes travaillent quotidiennement au développement du service, de jour comme de nuit afin d'être aux côtés des usagers 24h/24 et 7j/7 soit :

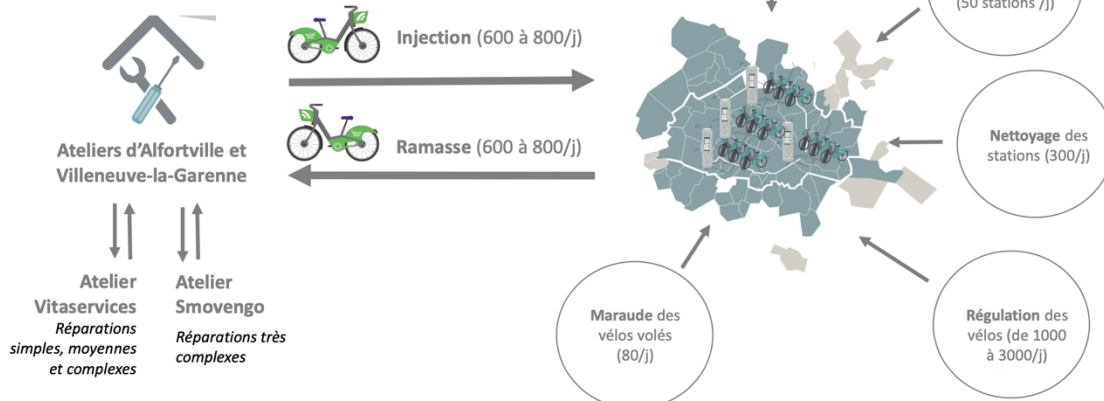


Précisions du Directeur général de Smovengo:

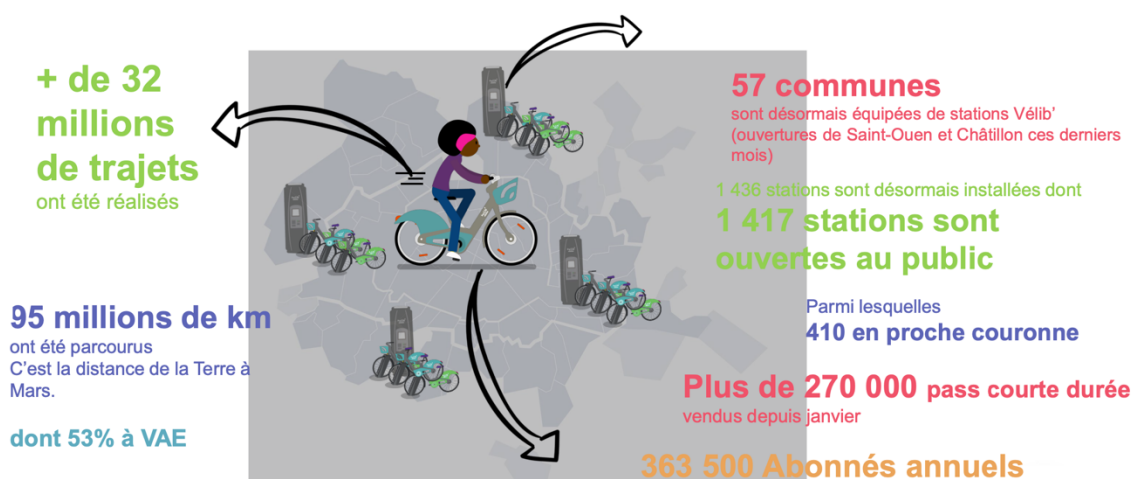
Le centre de la Relation clients est constitué de 60 téléconseillers environ, le nombre exact dépendant de l'utilisation des vélos. Il y a plus de téléconseillers en juin-juillet qu'en novembre-décembre, sauf par exemple en décembre 2019 en raison des grèves. 1200-1300 appels par jour et ce nombre peut monter jusqu'à 2000.

Fonctionnement des Opérations

7 Superviseurs
15 Managers opérations
5 Opérateurs/ Coordinateurs Centre de Contrôle
181 Agents



Les chiffres clés depuis le 1er janvier 2021



Précisions du Directeur général de Smovengo :

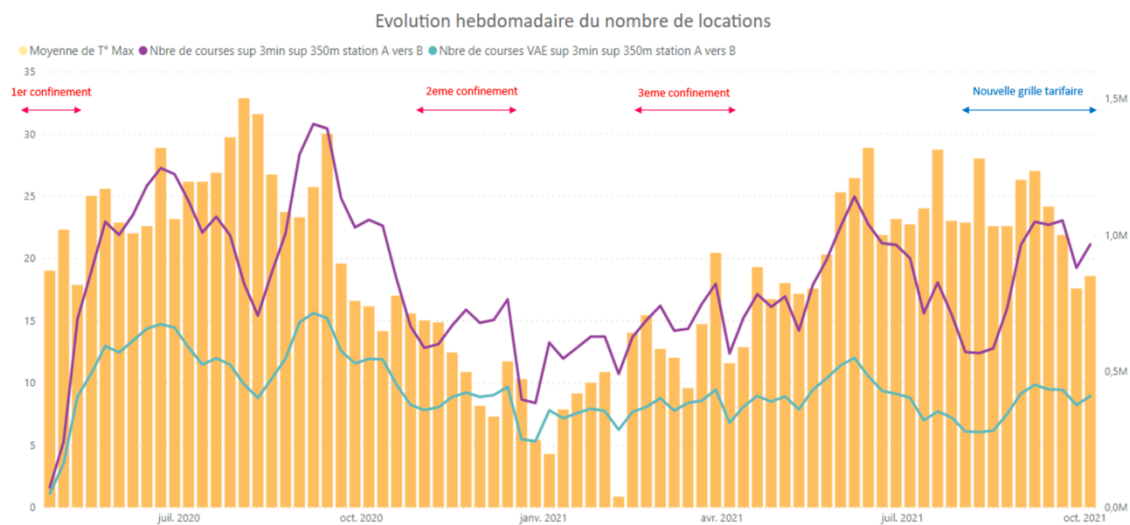
Sur les 1400 stations du lancement initial, d'ici la fin de l'année 2021, seules 2 stations (dans le 19^{ème} arrondissement) ne seront pas électrifiées en raison de problèmes au niveau d'Enedis.

Le premier déploiement sera terminé d'ici la fin de l'année.

Actuellement : + de 1400 stations ouvertes car un déploiement est en cours de 75 stations supplémentaires commandées par le SAVM. A la fin décembre 2021, 1430 stations devraient être ouvertes.

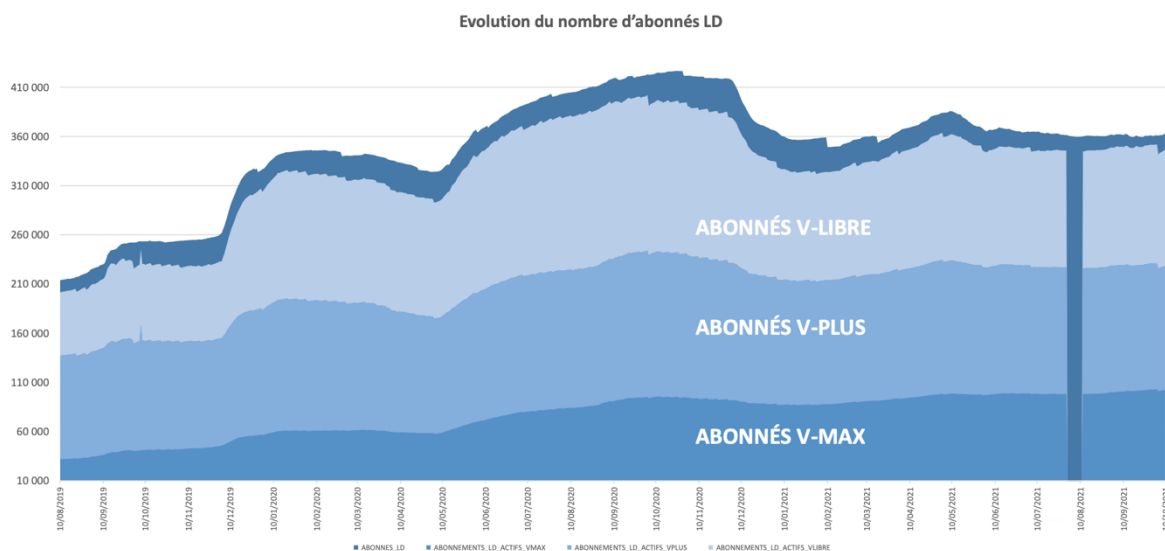
Les stations qui seront ouvertes d'ici fin de l'année se situent exclusivement en dehors de Paris, dans une politique de densification du réseau, conformément aux instructions du SAVM.

Evolution du nombre de courses

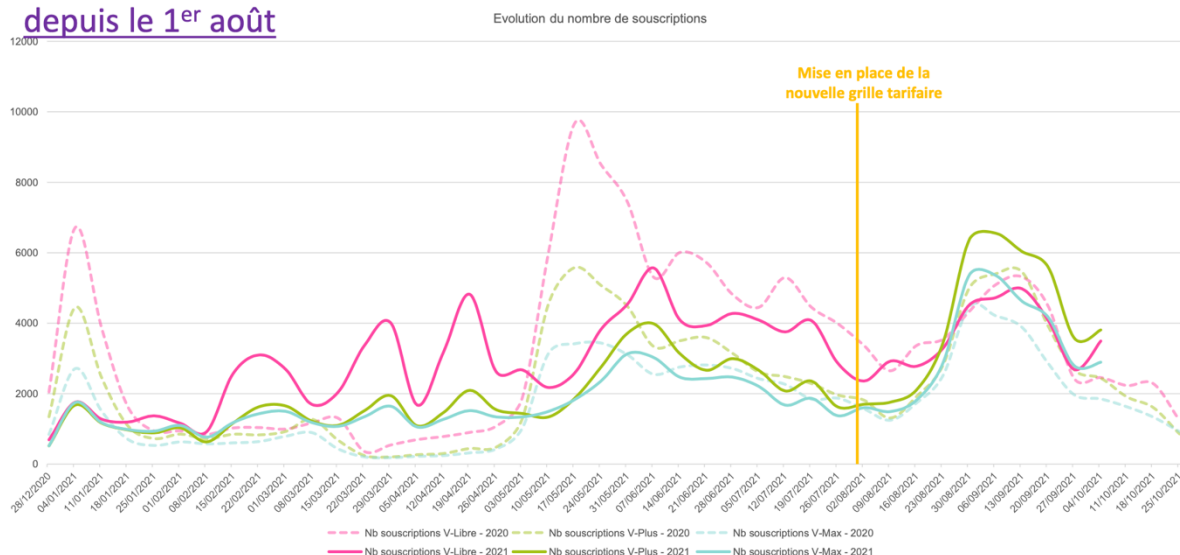


Evolution du nombre d'abonnés annuels et par type d'abonnement

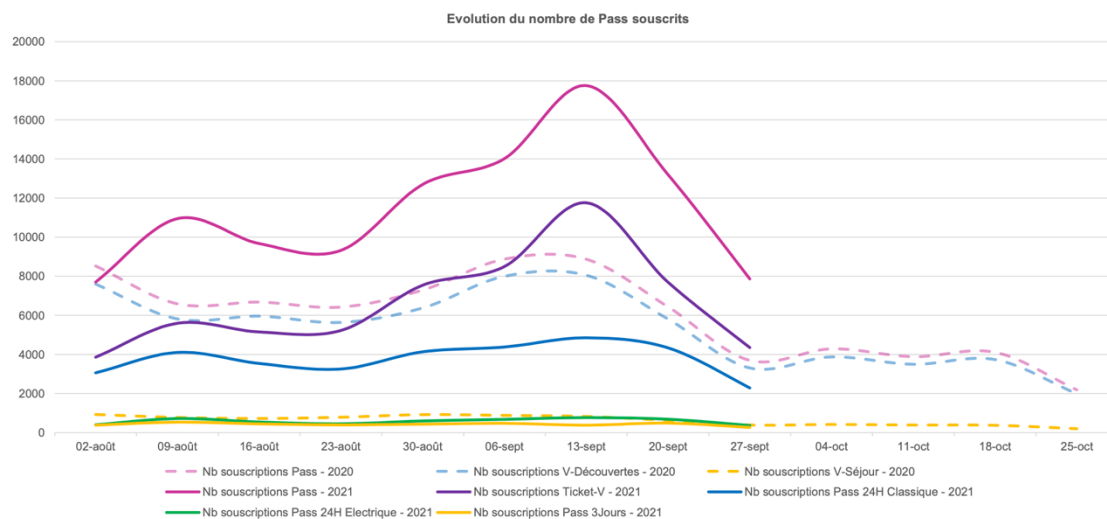
363 000 abonnés annuels à mi-octobre



Des souscriptions aux abonnements payants (V-Plus et V-Max) en hausse depuis le 1^{er} août



De nouvelles formules pour les utilisateurs occasionnels : le succès du Ticket V

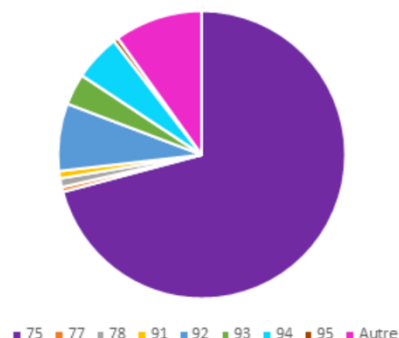


Zoom sur le nouveau tarif préférentiel Senior

- **1 113 abonnements au tarif Senior** depuis le 1er août soit **42%** des souscriptions des plus de 60 ans (hors V-Libre)
- Cela représente **1% du total des souscriptions longue durée** et **27 % du total** des ventes d'abonnement à **des 60 et +** (V-Libre inclus)
- A date 7% des abonnés LD actifs de 60 et + ont un abonnement tarif Senior

Abonnement vendus	
V-Plus	663
V-Max	450
Total général	1 113

Répartition par département



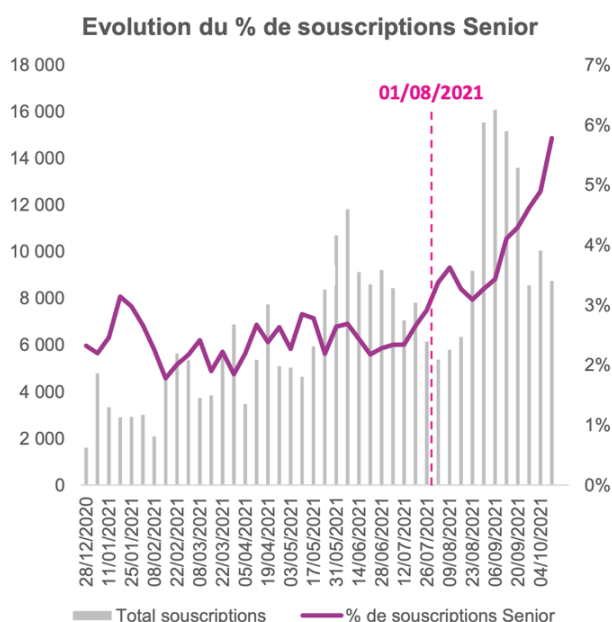
Précisions du Directeur général de Smovengo :

La nouvelle grille tarifaire n'a eu que peu d'impact sur la dynamique des abonnements. Elle semble avoir été bien comprise par les usagers.

Zoom sur les seniors : la nouvelle grille tarifaire a permis d'ouvrir une réduction pour les abonnés de plus de 60 ans. La part des souscriptions des seniors (ceux qui déclaraient avoir plus de 60 ans) était de 2 à 3% d'abonnés avant la mise en place de la nouvelle grille. Aujourd'hui ils sont en hausse continue (actuellement 6%) à bénéficier de cette réduction.

Cet abonnement senior semble donc commencer à produire ses effets auprès des abonnés plus âgés.

Le graphique ci-dessous, ajouté après le comité, illustre cette évolution



Questions :

Un membre du comité demande si la tarification senior et la tarification jeune sont identiques. Jeunes et seniors sont-ils différenciés dans les chiffres présentés ici ou s'agit-il juste des seniors ?

Réponse :

Le Directeur général de Smovengo :

D'un point de vue tarif c'est le même tarif mais ce ne sont pas les mêmes justificatifs à présenter : - de 27 ans et + de 60 ans. Les chiffres avancés ci-dessus sont ceux des seuls bénéficiaires du tarif senior.

Questions :

Une représentante de l'association Paris en Selle :

Peut-on déjà voir la variation du nombre d'abonnés avec la modification du tarif ? L'association Paris en Selle s'en étonne car le choix du renouvellement de l'abonnement ne se fait qu'à l'échéance de celui-ci. C'est donc au fil des mois que l'on va s'en doute voir les effets.

Réponse :

Le Directeur général de Smovengo :

Au moment de la mise en place de la nouvelle grille tarifaire, seuls les usagers arrivant à échéance de leur abonnement pouvaient choisir de le renouveler ou pas.

Les usagers ayant souscrit un abonnement avant le 24 avril (date du vote de la nouvelle grille tarifaire) restent soumis à l'ancienne grille jusqu'à la date d'échéance de l'abonnement en cours.

Les usagers ayant souscrit un abonnement entre le 24 avril et le 1^{er} août (date d'entrée en vigueur de la nouvelle grille tarifaire), ont été soumis à l'ancienne grille jusqu'au 1^{er} août. Depuis cette date, ils sont soumis à la nouvelle grille.

Enfin, les usagers ayant souscrit un abonnement après le 1^{er} août se voient appliquer immédiatement la nouvelle grille tarifaire.

A ce jour, 55 % des abonnés sont sur les nouveaux tarifs.

Questions/Remarques :

La représentante de l'association Paris en Selle qui s'est précédemment exprimée, ajoute :

L'onglet qui permettait de choisir le renouvellement automatique a été supprimé.

Réponse :

Le Directeur général de Smovengo :

La tacite reconduction a été supprimée car elle ne permettait pas de valider les nouvelles CGAU. Afin de protéger les usagers et d'éviter qu'ils ne soient abonnés

dans un nouveau tarif qu'ils n'auraient pas choisi, il a été décidé par le SAVM que les abonnés devront choisir volontairement de reconduire leur abonnement. A ce jour, 55% des abonnés sont sous la nouvelle grille tarifaire.

Le Directeur Communication et Marketing de Smovengo :

Les nouveaux tarifs ont été annoncés le 23 avril et dès le 24 avril toutes les nouvelles souscriptions étaient à l'ancien tarif jusqu'au 1^{er} août. Cela a été précisé dans le parcours de souscription.

Un membre du comité, précise avoir renouvelé son abonnement et avoir utilisé la réduction senior.

Questions/remarques :

Un autre membre du comité :

Ce qui incitera les personnes âgées à utiliser le service, c'est la sécurisation des parcours et non la diminution du tarif.

Celui-ci propose, de nouveau, un tarif social sur critères sociaux pour les personnes âgées qui ne seraient pas en capacité d'acheter un vélo, plutôt qu'une discrimination liée à l'âge.

Réponses :

Sylvain Raifaud :

Les nouveaux tarifs sont de la responsabilité exclusive du SAVM. Le syndicat est garant des tarifs ; le choix d'un tarif senior est également une logique d'incitation des plus âgés à la pratique du vélo, volonté commune de toutes les villes adhérentes au SAVM et de la métropole. Cette réflexion s'est vite imposée à l'ensemble des élus lors des groupes de travail sur la nouvelle grille tarifaire.

Un élu du comité syndical :

Le nouveau tarif pour les personnes âgées a été un plus. Il permet de faciliter l'adhésion à la pratique du vélo sans avoir les contraintes de l'acquisition et la gestion d'un véhicule.

Une représentante de l'association Paris en Selle :

Il est important d'inciter les seniors à une mobilité active, pour les maintenir en bonne santé.

Patrice Pattée, Vice-Président du SAVM :

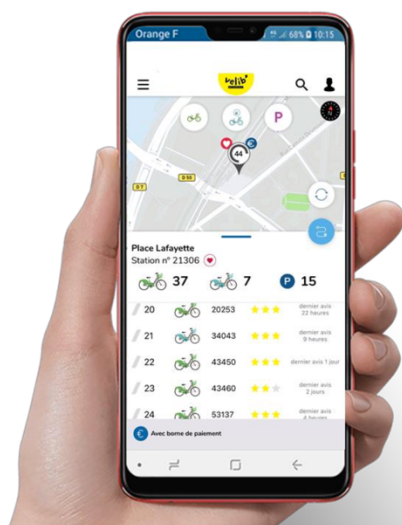
Ce tarif permet aux seniors de découvrir l'assistance électrique à moindre coût, comme pour l'abonnement à Autolib qui a permis de découvrir les voitures électriques alors qu'elles étaient très chères à l'achat à l'époque.



POUR UNE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

La notation des vélos bilan

Plus de 1 000 000 notes ont été attribuées depuis le lancement de la fonctionnalité



485 000 notes

ont été attribuées
en septembre,
pour 20 000 vélos
différents



La note moyenne
donnée par les
usagers est de 2,5
sur 3 étoiles

**10% des
courses**

font l'objet d'une
notation

67 % des vélos

sont notés 3 étoiles

- 2 étoiles : 16%
- 1 étoile : 17%

Le Directeur général de Smovengo :

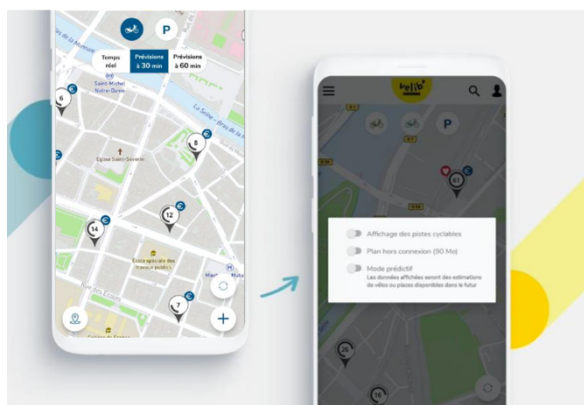
Les signalements ont augmenté : ils se sont multipliés par 6.

Constat : la notation motive les usagers à signaler l'état des vélos dégradés, la note s'affichant sur l'application au bénéfice des autres utilisateurs. La notation est également très utile à Smovengo.

L'enjeu pour le service et Smovengo en particulier est désormais de détecter plus vite les vélos en panne.

En moyenne, 2500 vélos signalés par jour.

La nouvelle fonctionnalité « mode prédictif »



Disponible depuis la semaine dernière sur les stores, cette nouvelle option, le « mode prédictif » permet aux utilisateurs d'anticiper le **nombre de places et vélos disponibles dans 30 ou 60 minutes**.

Par exemple, cette fonctionnalité peut être utilisée pour :

- **Anticiper le nombre de places disponibles** dans votre station d'arrivée, lorsque vous démarrez un trajet à Vélib'.
- **Anticiper le nombre de vélos disponibles** dans les stations autour de l'utilisateur, s'il a prévu de prendre un Vélib' dans la demi-heure ou l'heure qui suit.

Les estimations sont calculées grâce à l'intelligence artificielle, qui s'appuie sur 3 ans de statistiques et d'usages à Vélib'. Les résultats dépendent de plusieurs facteurs comme l'historique de fréquentation de la station, le jour et l'heure, la saison ou encore la météo du jour.

Expérimentation Station+ : bilan 1/2

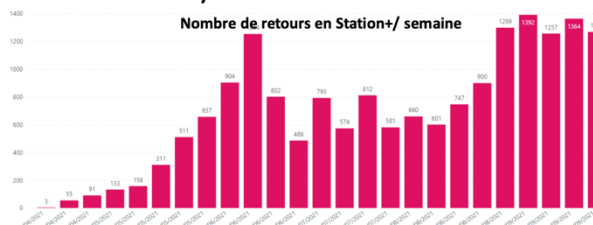
Stations éligibles au test de la fonctionnalité Station+



Cette fonctionnalité permettant de rendre un vélo dans une station pleine, est **en test depuis la semaine du 19 avril sur 11 stations** définies comme régulièrement pleines (8 dans Paris, 3 en proche-couronne).

Après des débuts calmes (contexte sanitaire, congés d'été, météo peu favorable) le système est à son pic avec **1400 restitutions / semaine** sur les stations concernées.

Au 3 octobre, 7 801 personnes ont utilisé la restitution en Station+ (soit + de 17 000 restitutions).



Expérimentation Station+ : bilan 2/2

Le + : la fonctionnalité a fait ses preuves pour augmenter momentanément la capacité des stations pour la dépose des vélos.

Le - : les usagers sont encore frileux pour prendre en priorité les vélos en station+, privilégiant les vélos en bornette ce qui limite les usages de ces vélos et nécessite l'intervention des équipes de régulation.



73 % des répondants
trouvent la fonctionnalité facile
d'utilisation

9/10 répondants
sont satisfaits du déploiement de Station+
dont 46 % « très satisfaits »

51 % des répondants
ont trouvé les informations accessibles

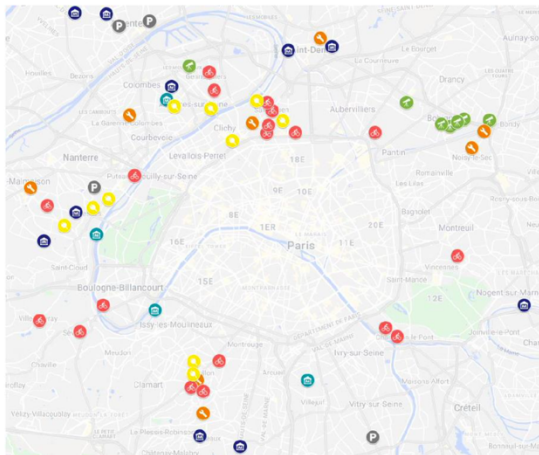


68 % des répondants
n'ont pas sollicité d'aide pour restituer
leur vélo avec Station+

Dans les réponses ouvertes, cette fonctionnalité est saluée par les usagers qui demandent de l'étendre à d'autres stations.

Déploiement de nouvelles stations

Le service Vélib' Métropole continue d'ouvrir de nouvelles stations et d'étendre son maillage. Depuis le début de l'année, une vingtaine de stations a ouvert en proche couronne essentiellement, dont à Saint-Ouen et Ville d'Avray par exemple, qui accueillent le service pour la première fois ou encore à Châtillon.



- Station mise en service depuis le 01/01/21
- 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 cours d'étude pour la réalisation des plans
- Station en recherche d'emplacement par la commune

Le Directeur général de Smovengo :

Le dispositif Station + ne pourra pas être étendu à toutes les stations, ces dernières n'étant pas toujours adaptées. Par exemple, dans certains cas, les vélos dépasseraient sur la voirie, notamment pour certaines stations des 7^{ème} et 8^{ème} arrondissement.

Questions/Remarques :

Une représentante de l'association Paris en Selle :

1/ Notation des vélos : Les associations sont satisfaites de la mise en place de la notation des vélos qui était une des demandes de longue date.

Avez-vous assez de recul par rapport à ce supplément à l'application pour voir s'il y a une incidence sur la réparation des vélos ? Est-ce que ça vous a permis d'apporter des améliorations à la qualité du service ?

2/ Station + : Les associations étaient sceptiques sur le re-déploiement de cette fonctionnalité tant que la qualité de service n'était pas au rendez-vous.

Nous avons vu tourner certaines photos avec des stations qui débordaient et qui avaient l'air assez impraticables : est-ce que vous avez un constat plus détaillé de ces problématiques-là ?

Réponses :

Le Directeur des opérations de Smovengo :

De 400/500 signalements par jour nous sommes passés à 2500 signalements en pic d'activité. Ces données entrantes permettent d'activer tout le processus de traitement de vélo en panne.

Initialement les signalements étaient traités tous de manière indifférenciée, mais la fiabilité était variable selon les signalements. Il faut « inventer » des processus de filtrage des signalements, de priorisation de certains signalements (recouper les signalements entre eux ou coupler ces informations remontant des usagers avec des informations provenant du système Smovengo).

Aujourd'hui, le dispositif permet d'identifier 600 à 800 vélos par jour, récupérés sur le terrain puis réparés en atelier ou de traiter 300 à 400 vélos directement sur le terrain.

Malgré cette masse de données, Smovengo a encore des progrès à faire sur le délai d'intervention : entre 2 et 2,5 jours en moyenne aujourd'hui pour intervenir sur un vélo identifié.

Le Directeur général de Smovengo:

Station+ n'a pas occasionné de retour négatif des clients.

Cependant, si les vélos sont censés être posés sur béquille, parfois cette dernière n'est pas mise et ils tombent. Cela peut générer une image négative. De plus, les usagers prennent rarement les vélos accrochés en Station+. Cela génère des contraintes supplémentaires.

La représentante de Paris en Selle intervenue précédemment, précise :

Cela fait peser des contraintes supplémentaires sur la régulation ?

Sylvain Raifaud :

Des pistes de réflexion sont en cours d'examen. Il faut trouver un moyen pour inciter les utilisateurs à prendre en priorité les vélos qui sont en station +. Une piste pourrait être l'utilisation des minutes bonus : l'utilisateur pourrait gagner des minutes bonus s'il prend un vélo garé en station + (les propositions sur les minutes bonus seront abordées au prochain CUVVM).

Proposition est faite d'envoyer au SAVM les photos de vélos posant problème en station + avec précisions des dates et heures, numéro de station et numéro de vélo.

Questions/remarques :

Un membre du comité des usagers :

Notation :

Les signalements sont extrêmement faciles à faire, intuitifs. C'est une très bonne contribution à l'amélioration de la qualité du service.

Question :

Quand on fait un signalement, le vélo est-il bloqué systématiquement ? Exemple un problème sur les poignées ? Blocage du vélo alors qu'il fonctionne très bien par ailleurs ?

Ce membre du comité attribue 2 étoiles puis fait un signalement. Mais c'est plus contraignant car la proposition de notation se referme après la notation si 2 ou 3 étoiles sont attribuées. Il faut donc retourner dans le compte, prendre la liste des trajets et faire un signalement pour le vélo concerné : c'est plus long et moins intuitif.

Les vélos non pris : pour les vélos que nous n'arrivons pas à dégager, il est impossible de faire un signalement sur la liste à l'écran. Nous sommes contraints de sortir de la liste et de faire un signalement isolé : c'est là aussi moins intuitif.

Réponses :

Le Directeur général de Smovengo:

Pour ces vélos imprenables, il est possible de flasher simplement le vélo sur l'application et de préciser « vélo bloqué ».

Sylvain Raifaud :

Proposition : imaginer un système où lorsque le vélo a 2 étoiles, on considère qu'il a un problème et on affiche les composants du vélo.

Le Directeur général de Smovengo:

C'est un sujet intéressant qui a donné lieu à de nombreux débats avec les équipes du SAVM. Techniquement cela ne pose pas de souci.

Initialement, il était prévu d'attendre les premiers retours. Aujourd'hui, le process est le suivant :

- 2 et 3 étoiles : signalement non nécessaire
- 1 étoile : signalement obligatoire.

Pour les 2 étoiles, une modification est techniquement envisageable.

Le Directeur des opérations de Smovengo :

Le vélo se bloque- t- il quand je signale une poignée manquante ? Non.

Le traitement interne est basé sur une priorisation des signalements. Priorité absolue est donnée aux signalements concernant les organes de sécurité : ils sont rapidement traités et les vélos sont alors bloqués.

Pour un signalement de poignée manquante, 2 étoiles conviennent.

A 19h40, le Président rappelle que la réunion devrait prendre fin à 20h.

Remarques/Questions :

Un représentant de l'association MDB :

10% des courses sont notées.

Sur l'application, après plusieurs vélos testés, le vélo proposé à la notation est le dernier utilisé, donc le vélo avec lequel un trajet a été effectué. Le seul vélo noté est alors généralement noté 3 étoiles car on ne prend pas le temps de revenir sur tous les vélos essayés avant celui-ci.

Ne faudrait-il pas utiliser cette notation par défaut ? C'est à dire les vélos qui n'ont pas été notés ne sont-ils pas susceptibles d'avoir des pannes ?

Réponse :

Le Directeur général de Smovengo :

Les vélos non notés, les vélos qui ne bougent pas dans une station, les vélos pris à 3 reprises qui n'ont pas donné lieu à une course effective... ces données mériteraient d'être exploitées profondément et ne le sont pas, effectivement.

Les prestations rendues par Smovengo ne sont pas encore parfaites, il reste un important travail à réaliser sur les données afin de comprendre chaque signal émis.

La fonctionnalité est jeune, elle a 3 mois et est toujours en cours d'apprentissage.

Question :

Un membre du comité des usagers :

Est-il possible lors des signalements d'envoyer des photos ? Est-ce une donnée traitable par le système et qui ferait sens ?

Le Directeur général de Smovengo:

Aujourd'hui, c'est impossible dans l'application : cela poserait notamment un problème de stockage de données. Le Centre de Relation Clients propose la vidéo qui permet d'explicitier un problème.

La Directrice de la relation clients de Smovengo :

La proposition d'assister l'abonné via la vidéo de son téléphone permet d'augmenter le nombre de dépannages.

Question :

Une représentante de l'association Paris en Selle :

Serait-il possible d'avoir un peu plus de station + en expérimentation pour que les usagers puissent se familiariser avec le système, notamment dans des endroits très fréquentés comme la rue de Rivoli ? Le système est probablement méconnu, ce qui explique que les usagers l'utilisent peu.

Réponse :

Sylvain Raifaud :

Park+ est un souvenir très douloureux pour Velib', raison pour laquelle l'expérimentation ne s'est faite que sur 11 stations.

Après la phase d'expérimentation, le dispositif pourra être pérennisé et des emplacements supplémentaires pourront être étudiés.

Ce sujet pourra être mis à l'ordre du jour d'une prochaine réunion.

Sylvain Raifaud invite les associations MDB et Paris en selle à des propositions de stations à intégrer au dispositif.

Question :

Un membre du comité des usagers :

Est-il possible de parler des stations où il n'y a pas de vélo ?

Réponse :

Sylvain Raifaud :

Évidemment, ce sujet d'importance va être abordé à cette réunion.



A VENIR

Mises à jour des nouveaux pictogrammes

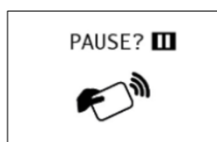
L'ensemble des pictogrammes présentés la fois précédente ainsi que le picto « vélo bloqué en station batterie faible » vont commencer à être déployés à partir de la semaine prochaine.

Erreur 30



Ils seront visibles sur l'ensemble des vélos du parc d'ici les prochaines semaines.

Parcours Pause



Pictos VAE



En station

Vélos à assistance électrique en cours de recharge car capacité batterie trop faible pour permettre course



En course

Trajet en cours batterie assistance électrique bientôt vide

Question :

Un membre du comité des usagers :

Quel est le temps de recharge d'un vélo ?

Réponse :

Le Directeur général de Smovengo :

Il faut environ 7 heures pour recharger un vélo de 0 à 100%. Précision : un vélo n'est jamais à 0%.

Prendre son vélo avec son smartphone Android : la technologie NFC



D'ici quelques semaines, la technologie NFC sera disponible sur les smartphones Android dans un premier temps.

Pour tous les téléphones éligibles à cette technologie, il sera possible d'utiliser son smartphone comme support de son abonnement.

Une fois le téléphone synchronisé, il suffira à l'abonné de passer son téléphone (écran allumé) sur la V-Box pour débloquer un vélo, comme lorsque vous utilisiez votre carte d'abonnement.



Précision du Directeur général de Smovengo :
Apple n'a pas permis l'ouverture du NFC à tous.

*Heure avancée : proposition du président de passer en revue les questions de qualité de service pour en avoir une vision d'ensemble et répondre aux questions des membres du comité. **Les explications suivantes devront être apportées par écrit par Smovengo compte tenu de l'heure avancée. Elles seront diffusées au comité et publiées le 10 novembre 2021.***

Echanges sur la qualité de service

Contributions usagers faites par mail et sur les RS

- I Disponibilité des vélos et des stations :** vélos bloqués en station, régulation, erreur 30 « *Très régulièrement, à 4h du matin, en pleine semaine (c'est à dire -contrairement au we- ou le service est moins sollicité), des vélos sont hors d'usage en station, bloqués depuis des jours* »
- I Etat dégradé et fonctionnement des vélos :**
 - Vitesses qui sautent, assistance électrique insuffisamment chargée
« *Les problèmes de vitesses, d'assistance électrique, de freins stridents perdurent encore et encore. Pourquoi ne pas revoir la conception du vélo ?* »
 - Freins stridents, difficulté de roulage : « *freins trop serrés sur les VM série 50* »
 - Système de décrochage et raccrochage des vélos pas toujours fiable

Echanges sur la qualité de service

Contributions usagers faites par mail et sur les RS

- selles inclinées, vélos sans pédales, roues tordues, garde-boue tordus, « *Il y a quelque mois, en plein trajet, le garde-boue avant de mon velib à sauté, et il c'est coincé dans la roue avant.* », fragilités du cadre et des tiges de selles

Je souhaite ici mettre en avant le fait qu'on constate de plus en plus souvent, sur les Vélib's défectueux laissés en station, des défaillances de ce type-là :



Echanges sur la qualité de service

Contributions usagers faites par mail et sur les RS

I Autres sujets:

- **Application** : décalage d'affichage application et réalité « *Serait-il possible d'améliorer la réactivité de l'application et la clarté des informations qu'elle donne (elle indique par exemple régulièrement qu'elle a des vélos quand en fait, ils sont tous hors d'état d'usage) ?* » « c'est la galère ce matin. Pas la peine de regarder dans l'application, elle n'est pas fiable. »*
- **Notation des vélos** : indiquer la dernière note attribuée au vélo et non la note moyenne «*Serait-il possible d'indiquer uniquement la dernière note qui permettrait de voir de suite un vélo hors d'état de marche ?* »
- **Refonte Minutes bonus** : « *A quand une refonte des minutes bonus pour un dispositif plus juste et incitatif ? Actuellement on gagne 3 minutes pour 30 de perdues en cas de dépassement du temps inclus dans l'abonnement. C'est insensé.* »

* Le Figaro – Martin Couturié 18 octobre

Réponses :

Erreur 30 :

Le Directeur général de Smovengo :

C'est une décision de Smovengo de bloquer le vélo car il a un problème de maintenance. L'objectif est d'intervenir rapidement afin d'éviter que les usagers prennent un vélo présentant des problèmes de sécurité.

Les pictogrammes vont être modifiés pour une meilleure compréhension.

Question :

Un membre du comité des usagers :

Bien souvent les stations sont vides près de chez lui, banlieue sud, aux environs de Villejuif, tout le long de la RN7.

Réponses :

Le Directeur général de Smovengo :

La question de la régulation est un vaste sujet. Les études faites sur quelques arrondissements parisiens montrent un flux de vidage toujours dans le même sens.

Il est difficile de compenser ces flux car tout le monde fait la même chose au même moment : 2000 vélos partent d'un coup entre 8 et 10 h du matin et 2500 vélos entrent dans les arrondissements centraux entre 8 et 10 h.

La régulation est là pour compenser en partie ces déficits structurels de mouvement pendulaire.

Smovengo ne peut pas déplacer 2000 vélos entre 8 et 10 h matin pour les remettre aux stations de départ. C'est une difficulté structurelle.

Des moyens doivent être trouvés pour améliorer ce phénomène, lutter contre le mouvement pendulaire est compliqué.

La régulation doit lutter contre un phénomène massif de transhumance

Sylvain Raifaud propose de conduire une étude sur l'approvisionnement des stations sur le territoire évoqué par le membre du comité précédemment intervenu. Une étude du même type avait été réalisée pour le 20^{ème} arrondissement par le SAVM.

D'autres pistes de réflexion sont évoquées par le Président :

Quelle analyse fait-on de l'approvisionnement des stations : combien de temps par jour, par semaine, les stations disposent-elles de vélos fonctionnels mécaniques, électriques ? Et à quel moment de la journée ?

Que peut-on faire pour favoriser un meilleur fonctionnement structurel ?

Le membre du comité des usagers qui s'est précédemment exprimé :

Il y a beaucoup de vandalisme dans son secteur, les vélos sont régulièrement arrachés. Un point qui est à analyser également pour le Président Raifaud.

Questions :

Une représentante de l'association Paris en Selle :

Régulation :

Smovengo ne ferait plus de régulation en journée ? Cette information est-elle confirmée ? Quel impact cela a sur ces phénomènes pendulaires ?

Que peut-on mettre en place pour favoriser la meilleure répartition des vélos ?

Les associations sont favorables au retour des « minutes bonus » qui existaient précédemment avec des bonus importants pour les stations en altitude.

Réponses :***Le Directeur général de Smovengo :***

La régulation se fait 24h sur 24. Il est cependant plus facile de réguler la nuit en raison de la circulation difficile dans Paris en journée. La régulation se fait donc majoritairement la nuit.

Sur les minutes bonus : le sujet est en effet à relancer.

Sylvain Raifaud :

La relance des « minutes bonus » a déjà fait l'objet de plusieurs réunions au niveau du SAVM. Une proposition sera faite à la prochaine réunion du comité.

Question :***Un membre du comité des usagers :***

Est-il prévu que l'information du niveau de charge des VAE remonte sur l'application ?

Réponse :***Le Directeur général de Smovengo :***

Les vélos échangent avec le système quand ils arrivent en station puis toutes les heures. Il n'y a pas d'échange continu.

Le niveau de charge n'est donc pas remonté en continu mais toutes les heures, ce qui ne permet pas l'intégration de l'information sur l'application.

Le président rappelle l'horaire, il est 20h05

Réponses de Smovengo sur :**Selles inclinées :*****Le Directeur des opérations de Smovengo :***

C'est un problème connu depuis longtemps.

Les vélos neufs, en cours de livraison, auront une selle fixée à l'horizontale. Initialement les selles étaient inclinables pour une personnalisation de l'inclinaison de la selle.

Vélo sans pédale :***Le Directeur des opérations de Smovengo :***

Il y a « très peu de retours » sur ce point. Statistiquement c'est 3% des problèmes qui remontent. C'est un problème qui est traité dans le cadre de la maintenance.

Roue tordue :

Le Directeur des opérations de Smovengo :

C'est le principal organe touché par les pannes.

Un atelier de fabrication de roues a dû être créé dans les ateliers de Smovengo pour devenir autonome sur ce sujet. Aujourd'hui 2000 roues sont fabriquées toutes les semaines.

Meilleure réactivité sur ce problème : les équipes de maintenance itinérante sont désormais en capacité de réparer des pneus directement sur le terrain, de changer des pneus endommagés. En revanche, en cas de changement de roue, le vélo est ramené en atelier de manière à faire le démontage sur un pied d'atelier et surtout d'assurer le réglage du frein et de la chaîne.

Garde boue tordu :

Le Directeur des opérations de Smovengo :

Une évolution du garde boue a conduit à supprimer la bavette noire (zone qui venait parfois au contact du pneu qui pouvait créer des torsions au niveau du garde boue).

Un test a été mené sur le terrain pour un garde boue avec un design différent, avec deux pattes de fixation sur le côté. Il permet une meilleure tenue du garde boue.

Est également étudiée la possibilité d'un garde boue monocoque, une seule pièce moulée en plastique. Cela pourrait offrir une meilleure tenue sur le terrain.

Fragilité du cadre et tige de selle

Le Directeur des opérations de Smovengo :

Une amélioration de la tige de selle est en cours de proposition au SAVM. Elle consiste en un renforcement du cadre. Des fissures apparaissent en particulier sur les VAE qui sont plus sollicités que les vélos mécaniques. Cette amélioration empêcherait également la rotation de la tige de selle afin d'éviter le blocage de la tige en position basse : quand la selle est tournée, le câble antivol de la selle, qui se situe à l'intérieur du cadre s'entortille et se rétracte, ne permettant plus de monter correctement la selle.

Remarque :

Un membre du comité des usagers :

Les tiges de selle des VAE ne peuvent pas être remontées.

Réponse :

Le Directeur général de Smovengo:

Précisément, la tige de selle est accrochée par un câble antivol au fond du vélo. Le câble a été changé car il était trop fin mais à chaque rotation il se rétracte et

empêche la remontée de la selle. Donc le fait de bloquer la rotation évitera le problème.

Précision : la sécurité des usagers est la priorité numéro un. Le vélo a passé tous les tests des VTT dans des conditions de fortes sollicitations.

Sur les freins stridents

Le Directeur des opérations de Smovengo :

Les freins utilisés sont des freins « *roller brake* ».

Pour éviter le bruit, ils sont régulièrement graissés et nettoyés.

Le président revient sur le point relatif à l'ouverture au public (virtuel) du comité des usagers.

Sur ce point, les membres du comité usagers souhaitent se concerter. Les adresses mails respectives seront échangées. Le président propose la création d'une adresse-mail du comité des usagers.

Le président est favorable à l'indépendance du comité. Il propose au comité l'appui des services du SAVM pour avancer le plus efficacement possible.

Le président rappelle la date de la prochaine réunion, le 12 janvier 2022, et lève la séance à 20h15.