

COMITÉ DES USAGERS VELIB' METROPOLE

RÉUNION DU 13 AVRIL 2018 A 18H30 – COMPTE-RENDU N°1

Mme Catherine Baratti-Elbaz, présidente du Syndicat Autolib' Vélib' Métropole remercie les membres du comité, les équipes du SAVM et de Smovengo de leur présence et rappelle l'ordre du jour de la réunion :

I. Tour de table

- a. **Présentation du Syndicat Autolib' Vélib' Métropole et de ses missions**
- b. **Présentation du nouvel opérateur de Vélib' Métropole Smovengo et de ses missions**

II. Point général sur le déploiement du nouveau service

- a. **Chiffres clés**
- b. **Avancée des travaux**
- c. **Résolution des problèmes techniques**
- d. **Communication avec les abonnés**
- e. **Mesures en faveur des abonnés**

III. Echanges

I. Tour de table

Mme Catherine Baratti-Elbaz, présidente du syndicat Autolib' Vélib' Métropole, ouvre la séance et propose d'effectuer un tour de table afin que chacun.e puisse se présenter.

Elle rappelle ensuite la volonté du Syndicat que le comité des usagers Vélib' Métropole soit paritaire et représentatif des différents types d'abonnements ainsi que de la diversité géographique du territoire couvert par Vélib' Métropole.

Conformément au règlement, la présidente fait un appel à candidatures pour la désignation d'un-e rapporteur-se de séance.

Suite à une question du comité sur la diffusion du compte-rendu, la présidente propose que le sujet soit discuté et que toute communication publique au nom du comité soit actée collectivement.

La présidente indique au comité que des éléments factuels à date vont maintenant lui être présentés dans le but d'introduire un dialogue et de donner la possibilité aux usagers de faire part de leurs remarques.

a. Présentation du Syndicat Autolib' Vélib' Métropole et de ses missions

La directrice du Syndicat Autolib' Vélib' Métropole présente, en premier lieu, le SAVM et ses missions.

Le syndicat Autolib' Vélib' Métropole (SAVM) est une structure publique, regroupant des collectivités et des établissements publics. Il a pour compétence la mise en place du service public Autolib' et Vélib' à l'échelle de la région parisienne ;

Présidé par Madame Catherine Baratti-Elbaz, il compte parmi ses adhérents 101 communes, 6 Établissements Publics Territoriaux, le département des Hauts-de-Seine, la Région Île-de-France et la Métropole du Grand Paris ;

Il veille au respect des engagements pris par les prestataires dans le cadre des contrats signés, et travaille conjointement avec eux, à l'amélioration régulière des services ;

Le SAVM partage également son expertise dans le champ des mobilités durables avec de nombreuses délégations étrangères ainsi que des chercheurs et professionnels du secteur.

b. Présentation du nouvel opérateur de Vélib' Métropole Smovengo et de ses missions

Smovengo présente ensuite le consortium Smovengo ainsi que ses missions en tant qu'opérateur du service Vélib' Métropole.

- SMOVENGO est une entreprise créée par 4 sociétés internationales expertes en mobilités urbaines et complémentaires : Indigo, Moventia, Mobivia et Smoove ;
- INDIGO, entreprise française qui est leader mondial du stationnement et de la mobilité individuelle ;

- MOVENTIA, entreprise de transport public espagnole, dont les dirigeants ont l'expérience de l'installation et de la gestion de grands projets de vélos en libre-service à l'international (Barcelone, Milan, Mexico, etc);
- MOBIVIA, entreprise française qui est leader européen des services automobiles et des nouvelles mobilités, et premier vendeur de vélos à assistance électrique en France ;
- SMOOVE, entreprise française qui apporte l'expertise produit et conçoit tous les équipements : les Vélib' électriques et mécaniques, les bornettes et les bornes. En avril 2017, Smovengo remporte l'appel d'offre du Syndicat Autolib' Vélib' Métropole pour le marché des vélos en libre-service, pour une durée de quinze ans.

Smovengo est l'opérateur du nouveau service Vélib' Métropole depuis le 1er janvier 2018.

Ses missions :

- Mettre en œuvre la stratégie de déploiement des stations : établir le planning et piloter les travaux d'installation d'une station
- Assurer la maintenance et la régulation du parc des Vélib' et des stations
- Gérer le service client de Vélib' Métropole : comptes abonnés, centre d'appel
- Assurer la communication avec les usagers (mails, application, site internet, blog et réseaux sociaux Vélib')

Suite à cette présentation et en réponse à une interrogation sur les raisons ayant entraîné le changement d'opérateur, la présidente rappelle que le contrat avec JC Decaux arrivant à son terme, il était obligatoire de lancer un nouvel appel d'offres. Elle ajoute que, par ailleurs, le montage de Vélib' 1 « vélos contre publicité » est juridiquement incompatible avec l'élargissement du service aux villes de la Métropole. Un ambitieux cahier des charges a donc été rédigé, avec deux éléments nouveaux, l'extension du territoire à plus de soixante communes et l'introduction de vélos à assistance électrique. La Présidente souligne qu'un service de ce type et à une telle échelle est unique au monde et s'avère donc exceptionnellement complexe à mettre en œuvre sur un calendrier resserré.

Elle précise que le code des marchés publics interdisant de superposer deux marchés publics, un planning de transition en 6 mois a été projeté, avec un démontage des stations Vélib' 1 à partir du dernier trimestre 2017 et un déploiement parallèle progressif des nouvelles stations au premier trimestre 2018. Elle reconnaît que ce calendrier apparaît aujourd'hui avoir été établi de manière très optimiste.

A un membre du comité demandant pourquoi les usagers n'ont pas été impliqués dans l'élaboration du cahier des charges, le SAVM indique que différentes rencontres ont été organisées avec des panels d'usagers de différents âges, catégories professionnelles et territoires lors de la réflexion sur Vélib' 2.

En réponse à une question sur le rôle d'Indigo au sein du consortium, Smovengo indique qu'Indigo est un investisseur important et fait également bénéficier le consortium de sa connaissance du territoire parisien.

II. Point général sur le déploiement du nouveau service – Smovengo

a. Chiffres clés

Au 9 avril 607 stations en service, dont 212 électrifiées ; 8 488 Vélib' en circulation.

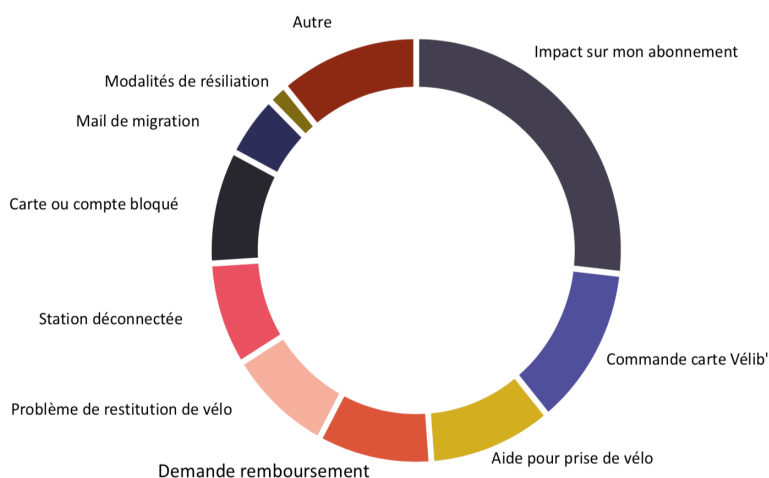
Du 2 au 8 avril, une moyenne de 21846 trajets par jour.

Au 9 avril, 167 199 abonnements mis à jour.

Concernant le Centre de Relations Clients (CRC) :

Du 2 au 8 avril, une moyenne de 5 194 appels et 5345 mails ou formulaires

Typologie des motifs d'appels (au 21 mars) :



c. Avancée des travaux

Rythme de déploiement

- L'objectif de déploiement est d'au moins 55 nouvelles stations par semaine dont 5 dans des villes n'ayant pas Vélib' et 10 hors de Paris ;
- Ces trois dernières semaines, une soixantaine nouvelles stations ont ouvert par semaine ;
- Au 5 avril, 50 % des stations parisiennes sont en service et le service est présent dans 26 villes métropolitaines avec 76 stations ouvertes ;
- Le déploiement s'intensifie de plus en plus rapidement.

d. Résolution des problèmes techniques

Identification des difficultés

- **Impossibilité de prendre ou de restituer un Vélib'** (problème mécanique ou lié à un niveau faible de batterie dans le totem qui engendre des problèmes de communication entre V-Box/Totem/SI) : chaque station, vélo et bornette est contrôlé actuellement par les équipes de maintenance afin de corriger les défauts. Parallèlement, les équipes informatiques de Smovengo ont été renforcées afin d'identifier et de résoudre les bugs informatiques et l'électrification des stations s'est accélérée ;

- **Comptes bloqués** en raison de trajets mal clôturés par l'utilisateur ou de problèmes mécaniques ou techniques : intervention du CRC avec les équipes techniques et informatiques ;
- Mauvaise utilisation de **Park + qui bloque les vélos** : les efforts d'information des utilisateurs sont renforcés et les équipes de régulation sont attentives à cette question ;
- **Fiabilité de la carte interactive** : des travaux sur le système d'information sont en cours pour améliorer les informations en temps réel.

e. Communication avec les abonnés

Des ambassadeurs sur le terrain

- Depuis janvier, près de **1 000 points info Vélib'** se sont tenus sur les stations ouvertes, à Paris et dans des villes de la petite couronne ;
- Les ambassadeurs **répondent aux questions** des usagers et des riverains, les aident à **réaliser la mise à jour** de leur abonnement, **facilitent** le retrait et la restitution des vélos et **présentent les nouvelles fonctionnalités** ;
- Une tournée d'**inauguration** des stations en banlieue est prévue à partir du mois de septembre.

Réseaux sociaux

- 7 posts ou tweets en moyenne par semaine sur **l'ouverture des stations**, les **Points info Vélib'** et les **informations sur le fonctionnement du service** (tutos – question de la semaine ;
- En moyenne 400 interpellations par jour sur twitter et 80 commentaires sur facebook ;
- Environ 60 réponses par jour des community managers Vélib'
- Les principaux sujets abordés par les internautes : déploiement des stations, difficulté à la prise et à la dépose, comptes bloqués, demande de remboursement, limite de l'action du CRC, électrification des stations, Park +, calendrier des travaux...

Outils digitaux

- Une nouvelle version de la home page du **site internet** est en ligne depuis le 9 avril, prenant en compte le nouvel univers graphique et intégrant le formulaire de remboursement. Des améliorations sur le reste du site sont en cours, afin d'avoir un site internet plus souple et plus réactif ;
- Des mises à jour régulières sont effectuées sur les **applications** (android et ios). Les prochaines viseront à homogénéiser graphiquement les applications avec le site internet, à améliorer la présentation des informations et du compte client ;
- La **carte interactive** a évolué la semaine dernière et permet à présent de mettre en favoris des stations. Des travaux sont en cours pour améliorer la fiabilité des informations délivrées en temps réel et permettre la recherche des stations par adresse ;
- Les **totems** vont également faire l'objet de mises à jour afin d'intégrer le nouvel univers graphique et permettre d'accéder à une information plus riche.

Pictos

Suite aux remontées des abonnés sur leur compréhension des pictos de la V-box, les principaux ont été modifiés. Des travaux sont en cours pour simplifier le parcours client et modifier les pictos qui posent encore des problèmes de compréhension (pictos d'erreur par exemple).

Tutos

- Des **tutos** photos et vidéos ont été réalisés et sont accessibles sur le site et les réseaux sociaux. L'objectif est leur disponibilité plus directe sur tous les supports, dont l'application et les totems ;
- Des **pancartes** / tutos commencent à être déployées dans les paniers de 50 % de la flotte afin d'explicitier la prise, la dépose et le système Park +. Une version en anglais a été réalisée afin de toucher un maximum d'utilisateurs ;
- Les sujets faisant l'objet de remontées terrain ou réseaux sociaux sont traités dans les **questions de la semaine**, publiées une à deux fois par semaine sur les réseaux sociaux ;
- L'envoi de **mails aux abonnés** a été systématisé sur un rythme bihebdomadaire afin de pouvoir délivrer des informations sur l'état du service mais également sur l'utilisation des fonctionnalités, comme le système Park +.

f. Mesures en faveur des abonnés

- Les abonnés peuvent demander le remboursement pour les mois de janvier, février et mars par l'intermédiaire d'un formulaire accessible sur le site internet jusqu'au 30 juin ;
- Les trajets au-delà de 30 minutes n'ont pas été facturés pour les mois de janvier, février et mars ;
- Au 1^{er} janvier 3h gratuites ont été offertes aux abonnés utilisables jusqu'à la fin de l'année.

Suite à une question sur la localisation du Centre d'appels, Smovengo rappelle qu'il s'agit d'un centre multicanal relations clients qui gère, en plus des appels, les réponses aux mails et formulaires. Le CRC sera amené également dans l'avenir à prendre en charge le tchat et les réponses aux messages reçus par le biais des réseaux sociaux. Compte-tenu de l'importance du flux en période de mise en service et de migration des abonnés, le CRC localisé à Asnières a été renforcé par la mobilisation d'un deuxième centre, situé à Orléans. Les salariés de ce second centre ont suivi les mêmes formations que les opérateurs de région parisienne.

Face aux inquiétudes exprimées quant aux conséquences que les pénalités pourraient avoir sur la viabilité du projet, Smovengo indique que des discussions sont en cours avec le SAVM au sujet de ces pénalités, prévues au contrat, mais qu'en aucun cas elles ne représentent un risque pour la pérennité du projet qui est assurée. Le comité des usagers demande si ces millions pourront être investis dans une amélioration du service.

Le comité des usagers s'étonnant de l'indisponibilité de téléconseillers au CRC après 22 h, Smovengo rappelle que les horaires sont ceux prévus au contrat. A titre exceptionnel, le centre de relation clients a cependant été ouvert toute la nuit du 1^{er} janvier. Les équipes sont fortement mobilisées depuis.

Smovengo précise que les conseillers sont très sollicités sur les sujets d'accompagnement à la mise à jour des abonnements et sur les notions de trajets en cours.

Smovengo est interrogé sur le lien entre les dysfonctionnements et la mise sous batterie des stations. Les problèmes identifiés sont en cours de résolution. Ces dysfonctionnements sont en grande partie la conséquence de problèmes de décharge des batteries des stations et par conséquent de celles des V-box, provoquant une mauvaise prise en compte des restitutions des Vélib' 1 par le système informatique. La cadence de branchement au réseau électrique des stations est plus lente que le déploiement, mais tous les efforts sont fournis pour limiter les impacts de cette situation.

La présidente rappelle au comité les différentes étapes de certification et de contrôle nécessaires dans le cadre de l'électrification ainsi que les difficultés techniques spécifiques à une alimentation avec du 220 volts, ce qui est une nouveauté par rapport à Vélib' 1. Elle précise que la décision de mettre les stations sur batterie a été prise pour pallier cette difficulté et a engendré des problèmes de communications informatiques partiellement responsables des problèmes rencontrés par les usagers. Elle confirme que les solutions techniques sont aujourd'hui en partie identifiées et en cours de mise en œuvre. Le SAVM accompagne Smovengo sur ce point.

Suite à une question sur la manière dont a été déterminé l'ordre de démontage et d'ouverture des stations, la Présidente indique que la stratégie de déploiement est d'intervenir en priorité sur le territoire Vélib' 1 afin d'assurer une certaine continuité de service pour les usagers, tout en assurant un maillage pertinent. Cette stratégie est discutée avec l'opérateur.

Le comité des usagers fait part de ses interrogations sur la fiabilité des stations électrifiées. Par ailleurs, concernant les compensations, une prolongation des abonnements pour la durée de perturbation du service semblerait plus pertinente que les remboursements annoncés. Enfin, il estime nécessaire de faire évoluer l'application afin d'y faire figurer les trajets en cours.

La complexité des pictos est également pointée ; une simplification de l'expérience client, intégrant une réduction du nombre de symboles, serait bienvenue. Par ailleurs, la robustesse des vélos pose question.

Il est suggéré que la flotte de VAE pourrait être réduite dans l'attente de la résolution des différents problèmes techniques.

Des précisions sont par ailleurs demandées sur le niveau de perte d'abonnés à date et les actions prévues pour y faire face.

Tout en notant les progrès en termes de nombre de stations déployées et de stabilité du système, le comité des usagers relève des dysfonctionnements y compris dans les stations raccordées. Le manque de communication avant le 31 décembre, le défaut de stations au 1^{er} janvier ainsi que le déficit d'informations des clients durant le mois de janvier est pointé. Il semblerait opportun par ailleurs de donner le pouvoir au CRC de débloquent les comptes.

Suite à une question du comité des usagers sur les stations, le SAVM confirme, qu'à l'échéance du marché public, elles pourront être sa propriété.

Des compléments d'informations sont demandés quant aux raisons pour lesquelles des stations ont été ouvertes sur batterie et, de manière plus générale, sur la dépendance du service à l'électrification.

La difficulté de transporter un gros sac dans le panier sans appuyer sur les freins est évoquée de même que la fiabilité du cadenas.

Le comité des usagers indique reconnaître la complexité du déploiement du nouveau système mais souligne que les usagers doivent être en capacité de pouvoir utiliser le service pour lequel ils ont payé. Il demande des informations sur les actions prévues afin de pallier les difficultés liées à l'utilisation du système Park+. Par ailleurs il s'interroge sur l'éventuel manque d'anticipation des difficultés rencontrées par Smovengo.

Concernant Park +, le comité des usagers ajoute que le tuto est sorti trop tard et que de mauvaises habitudes d'utilisation ont par conséquent été prises par les usagers. Concernant les dysfonctionnements, au regard des problèmes rencontrés également dans les stations électrifiées, il s'interroge sur un éventuel défaut de conception des vélos.

M. Patrice Pattée, vice-président du SAVM souscrit aux remarques émises par les membres du Comité et se réjouit de sa création. Il rappelle qu'il est lui-même un fervent militant de la mobilité vélo au quotidien, et ajoute que l'ambition de la Métropole est de faire progresser la part modale du vélo, y compris pour les longs trajets, afin de pousser les automobilistes à passer au vélo.

La parole est ensuite donnée aux représentants de Smovengo afin de donner des éléments de réponses aux membres du comité.

Smovengo indique, en premier lieu, que les difficultés rencontrées étaient difficiles à anticiper, au vu du planning ambitieux du projet, et de sa mise en œuvre différée de trois mois suite à un recours de l'opérateur précédent.

Smovengo ajoute que, comme dans tout projet complexe, certaines choses n'ont pas été anticipées. Le problème de confiance exprimé par les usagers est entendu. Les difficultés actuelles sont réelles et des efforts considérables sont fournis pour améliorer la situation.

En ce qui concerne l'ouverture de stations sur batteries, Smovengo indique que ce choix a été fait afin de pouvoir ouvrir plus de stations le fonctionnement du service en a été effectivement dégradé, des problèmes de communication intervenant quand les batteries se déchargent. Cette situation impacte également les stations électrifiées. Les équipes techniques sont concentrées sur l'amélioration du système et en parallèle, des tournées spécifiques ont été mises en place pour remplacer les batteries, en plus des opérations de régulation, visant notamment à replacer les VAE en priorité sur des stations électrifiées. Afin de mener toutes ces actions, des recrutements sont en cours pour renforcer les équipes actuelles.

La question des vélos bloqués en station est également liée à cette phase transitoire et dégradée. En effet, quand la V-Box se décharge, le vélo se bloque et ne peut être retiré par les usagers. Il confirme que des moyens importants sont en train d'être mis en œuvre pour la résolution de ce bug majeur. Des évolutions de logiciel sont d'ores et déjà intervenues afin de stabiliser les stations sur batterie.

Concernant les comptes bloqués, Smovengo précise que la difficulté réside dans la nécessité de localiser les vélos avant de pouvoir les débloquer car ils ne communiquent plus avec le totem à cause du manque de batterie. Une équipe est désormais dédiée à la clôture des courses quotidiennement. L'effectif du CRC va être plus que doublé pour atteindre 160 personnes mais ces nouveaux conseillers devront être formés afin d'assurer une bonne qualité de service. La priorité est actuellement donnée aux mails et formulaires avec un taux de 80 % de réponses en 48 h.

Le SAVM remercie Smovengo d'avoir entendu les demandes des élus sur ces points. Il informe les membres du Comité que les courses de plus de 15 mn à proximité d'une station seront à présent automatiquement clôturées afin de limiter les comptes bloqués.

La présidente du syndicat Mme Baratti-Elbaz revient sur les dédommagements et mesures prises en faveur des abonnés par les élus. Ce dédommagement est normal, dans la mesure où les usagers ont subi les conséquences de l'interruption d'un service public. Cependant, ce sujet soulève des questions juridiques complexes, notamment en raison du changement de collectivité compétente, à savoir Paris jusqu'au 31 décembre 2017 et le Syndicat depuis le 1^{er} janvier 2018. Les élus parisiens ont fait le choix, en fin d'année 2017, d'offrir trois heures d'usage pour dédommager des désagréments rencontrés au dernier trimestre 2017. Les élus membres du SAVM ont quant à eux pris la décision de rembourser les abonnements pour le premier trimestre 2018, la possibilité de prolonger tous les abonnements sans distinction ayant été écartée à ce stade en raison principalement d'un coût trop élevé.

La présidente précise que des discussions d'ordre juridique et financier sont en cours entre Smovengo et le SAVM, concernant, d'une part, les pénalités appliquées à l'opérateur selon le contrat et, d'autre part, le règlement des factures émises par Smovengo. Une fois cette discussion aboutie, les élus seront en mesure de décider d'éventuelles nouvelles formes de dédommagement.

La présidente tient également à saluer l'augmentation des effectifs et de l'accompagnement des usagers par Smovengo.

Pour la réunion suivante, elle invite le comité à réfléchir aux actions de pédagogie à mettre en œuvre pour favoriser la bonne utilisation de Park + ainsi qu'aux améliorations pouvant être apportées à l'application (en plus de la mention des trajets en cours qui sera travaillée en priorité). Elle propose que les sujets des cadenas et du vandalisme soient traités lors de la prochaine réunion, durant laquelle seront également présentées des propositions de simplification des pictogrammes et du parcours client.

En conclusion, Mme Baratti-Elbaz espère que les membres du comité ont le sentiment d'avoir reçu des réponses à leurs questions, malgré la frustration de ne pas pouvoir aborder, lors de cette première réunion, tous les sujets. Elle propose aux membres une prochaine réunion, le 26 juin à 18h30, afin de poursuivre ces échanges.

La réunion est levée à 21 heures.