

COMITÉ DES USAGERS VÉLIB' MÉTROPOLE

RÉUNION DU 12 MARS 2019 A 18h30 – COMPTE-RENDU N°5

La Présidente du Syndicat Autolib' Vélib' Métropole, ouvre la séance à 18h 40. Elle indique que c'est la première fois que le comité des usagers se réunit en 2019 et la cinquième depuis la création du comité. Le déploiement des 1 400 stations sera réalisé à la fin du printemps selon les engagements de la société Smovengo. Certaines communes, qui ont des nouvelles stations, communiquent à ce sujet. Le nombre d'abonnés est en progression constante, plus de 160 000 abonnés à l'heure actuelle et la qualité du service s'est nettement améliorée.

La société Smovengo, avec le soutien des élus métropolitains, concentre désormais ses meilleurs efforts sur la régulation du parc, le nombre de vélos disponibles sur le terrain, la maintenance et la disponibilité des vélos électriques.

La Présidente du Syndicat, rappelle ensuite l'ordre du jour de la réunion :

- I. **Approbation du compte rendu de la réunion du 17 décembre 2018**

- II. **Point à date sur l'évolution du service (présentation par Smovengo)
Questions / réponses**

- III. **Point d'étape de la démarche d'amélioration du parcours client
Questions / réponses**

- I. **Approbation du compte-rendu de la réunion du 17 décembre 2018**

Le compte-rendu est approuvé à l'unanimité sans remarque.

II. Point à date sur l'évolution du service (Smovengo)

27 millions de km
parcourus depuis le
1er janvier 2018

12 700 vélos

10 millions
de trajets réalisés
depuis le 1er janvier 2018

2 millions
de trajets en VAE
depuis le 1er janvier 2018

2 400 VAE

85 %
disponibilité
des vélos

15%
de trajets incluent
la proche couronne

1 340 stations installées
1 184 stations mises en
service commercial

50 communes
de proche couronne équipées



01/06/2018



453 Stations en service électrifiées
(Périmètre : 104 km²)

→ Paris : 412
→ Proche couronne : 41

275 Stations en service batterie
(Périmètre : 180 km²)

→ Paris : 218
→ Proche couronne : 57

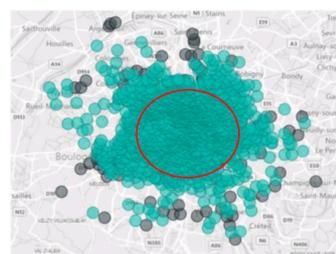
01/10/2018



831 Stations en service électrifiées
(Périmètre : 180 km²)

→ Paris : 701
→ Proche couronne : 130

11/03/2019



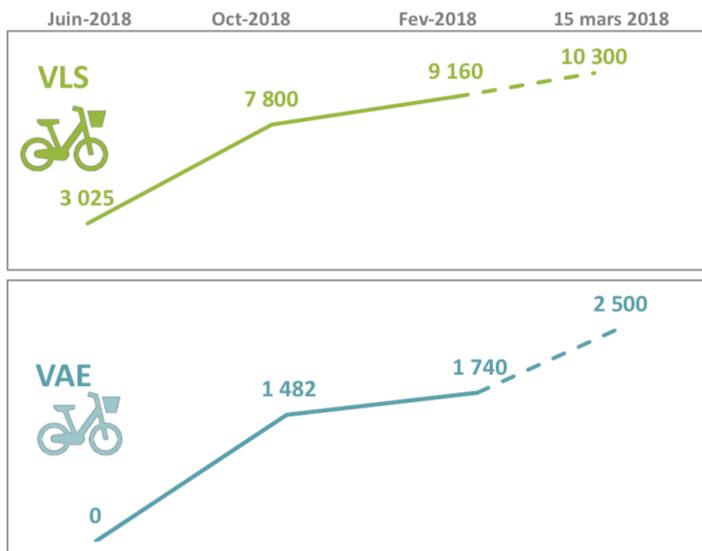
1 341 Stations déployées
(Périmètre : 390 km²)

→ Paris : 982
→ Proche couronne : 359

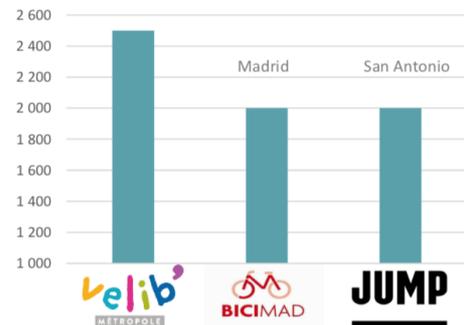
Soit 51 communes desservies

1 187 Stations en service électrifiées
(Périmètre : 300 km²)

Evolution du nombre de vélos sur le terrain

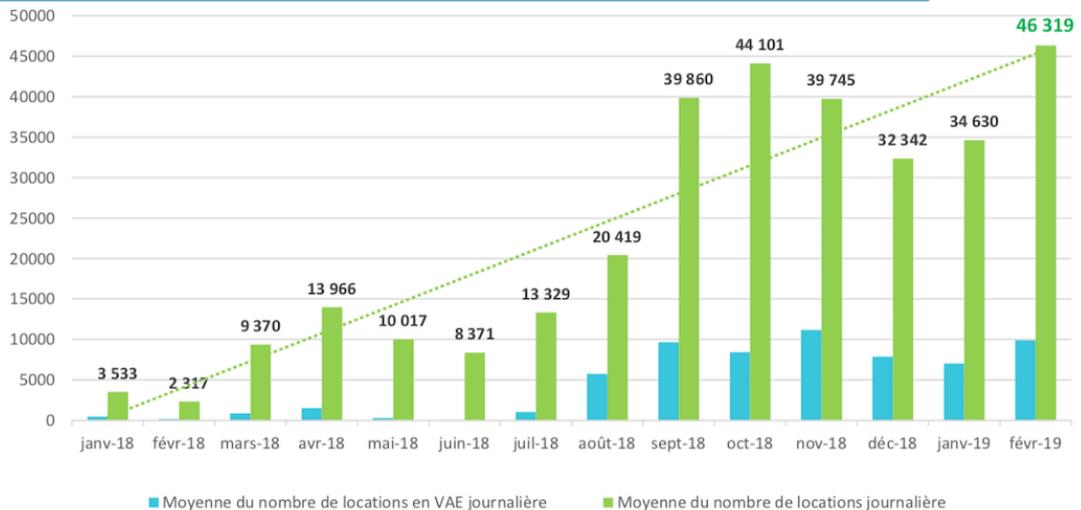


Comparaison des systèmes de VAELS à travers le monde



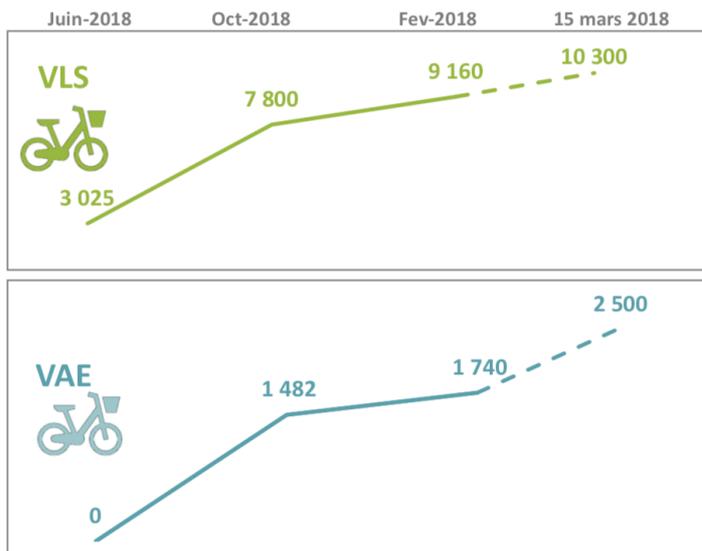
Nom	Ville	Système	E-bikes
Vélib'	Métropole du Grand Paris	Smoove	2 500
BiciMad	Madrid	Bonopark	2 000
Jump	San Antonio	Uber	2 000

RECORD DU NOMBRE MOYEN DE COURSES QUOTIDIENNES EN FÉVRIER

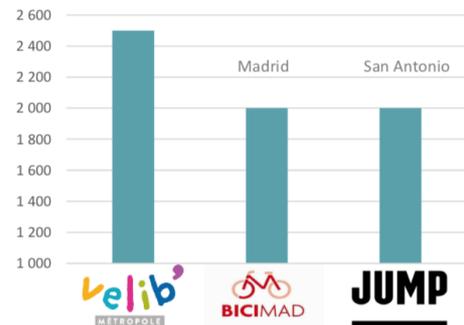


- 1,3M de courses en février, +20% vs. le mois précédent, et 3,3M de km parcourus
- **Record** à plus de 60 000 courses et 29 600 usagers uniques le vendredi 22 février
- Plus de 100 000 usagers uniques en février

Evolution du nombre de vélos sur le terrain

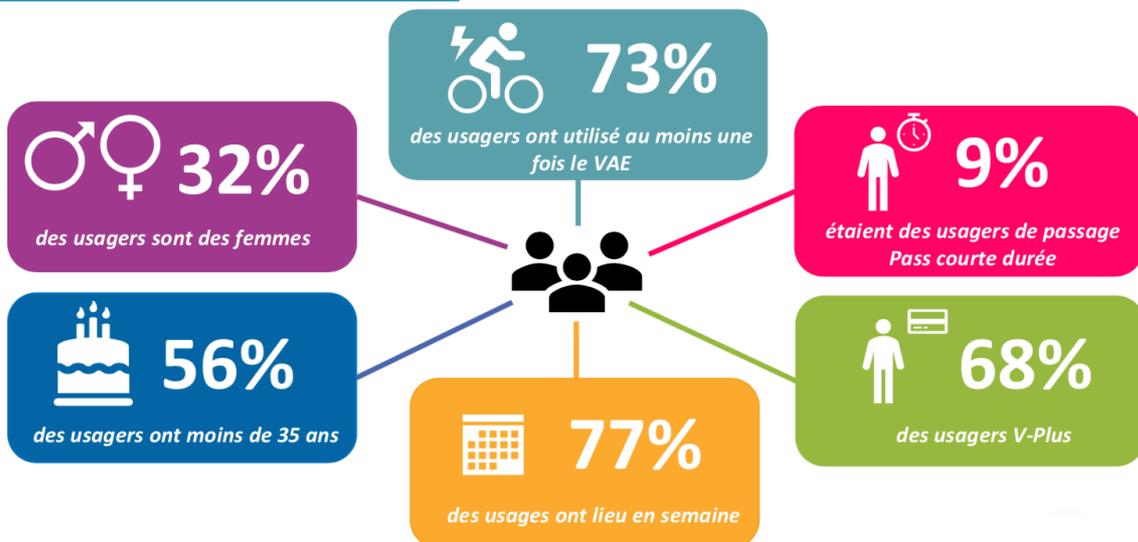


Comparaison des systèmes de VAELS à travers le monde

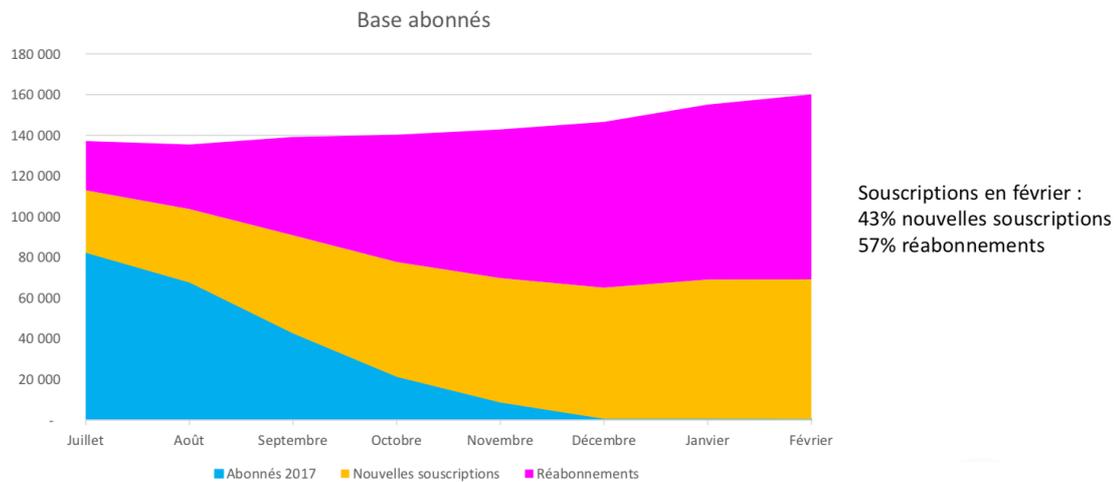


USAGERS UNIQUES EN FÉVRIER

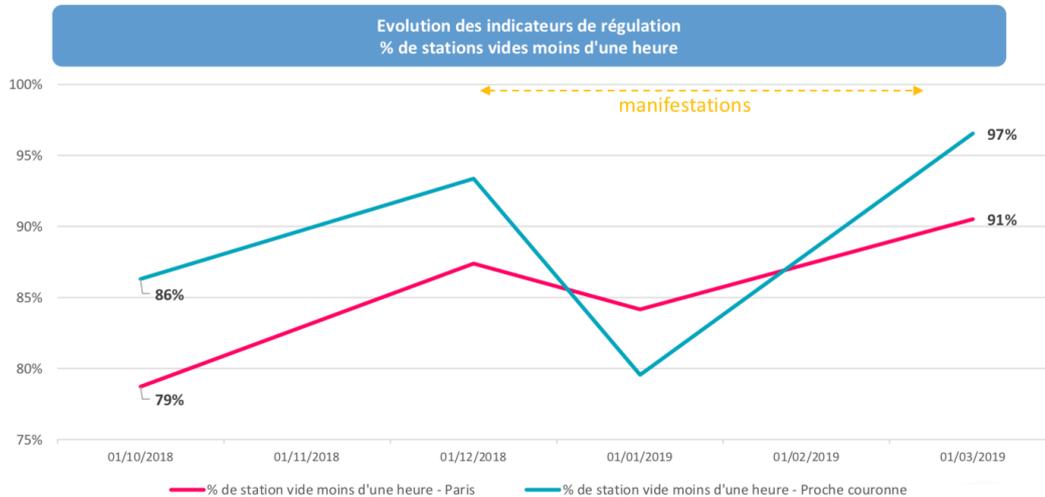
+ de 100 000 usagers uniques sur le mois de février !



PLUS DE 160 000 ABONNÉS



AMÉLIORATION DE LA RÉGULATION



FOCUS SUR LES VISITES DE STATIONS

Nos différentes équipes balayent le territoire pour que chaque station qui nécessite une intervention puisse être traitée, et que chaque anomalie soit remontée

Regulation	Stations Visitées	2587
	Stations différentes Visitées	850
Mécanicien	Stations Visitées	351
	Stations différentes Visitées	227
Ramasse dédiée	Stations Visitées	960
	Stations différentes Visitées	695
Ramasse (tout confondu)	Stations Visitées	1653
	Stations différentes Visitées	979
Total Stations visitées		3898
Total Stations différentes Visitées		1049

Le ramassage de vélos HS est le fruit du travail de nos équipes dédiées, des mécaniciens et de la régulation

De plus, nous développons maintenant notre force de maintenance sur le terrain

Ces chiffres sont issus de nos statistiques de Février

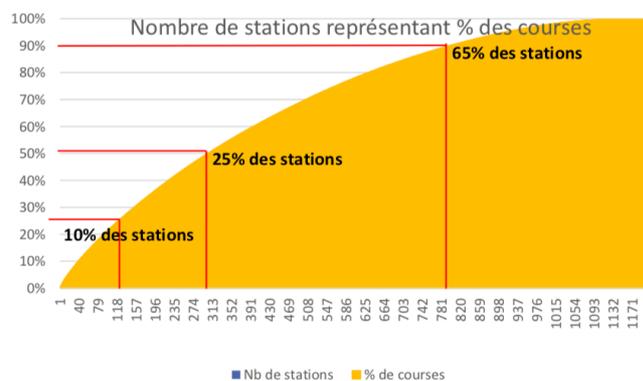
FOCUS SUR LES VISITES DE STATIONS

30% des stations sont visitées au moins une fois par jour (les stations les plus fréquentées sont visitées plusieurs fois par jour)

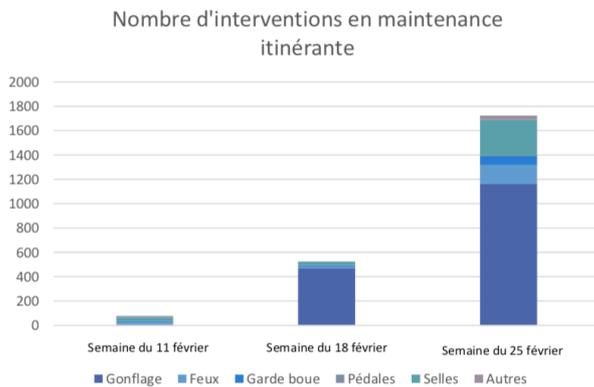
100% des stations sont visitées tous les 7,5 jours

Sachant que :

- 10% des stations réalisent 25% des courses
- 25% des stations réalisent 50% des courses
- 65% des stations réalisent 90% des courses



LA MAINTENANCE ITINÉRANTE: UNE NOUVEAUTÉ QUI PORTE SES FRUITS



Sur la semaine du 25 février, les interventions de maintenance itinérante ont permis:

- d'éviter le retour en atelier de 564 vélos
- de gonfler 1160 vélos

Grâce à ces interventions, nous pouvons consolider notre taux de disponibilité tout en libérant de la capacité dans les ateliers

De plus :

- Une équipe de 25 personnes tourne en station pour s'assurer d'une bonne restitution et rendre les Vélib' disponibles.
- 5 testeurs améliorent le taux de disponibilité réelle en visitant 5% du parc chaque jour (et assurent la remise en service immédiate de 14% des vélos qui ne seraient pas disponibles).

MECANIQUE

Réglage des vitesses

- Contrôle systématique de tous les dérailleurs en sortie d'atelier
- Vérification de la tension de la chaîne avant toute sortie d'atelier



Changement de feu arrière

- Travail sur un nouveau modèle de feu arrière pour remplacer le modèle existant

Pneus

- Identification d'un nouveau couple pneu + chambre à air qui permet:
 - De réduire les crevaisons
 - De ralentir la perte de pression dans les pneus
- Lancement de la maintenance des chambres à air crevées directement sur le terrain
- Optimisation et contrôle du gonflage pendant la maintenance

AXES D'AMÉLIORATION DE LA MAINTENANCE VAE

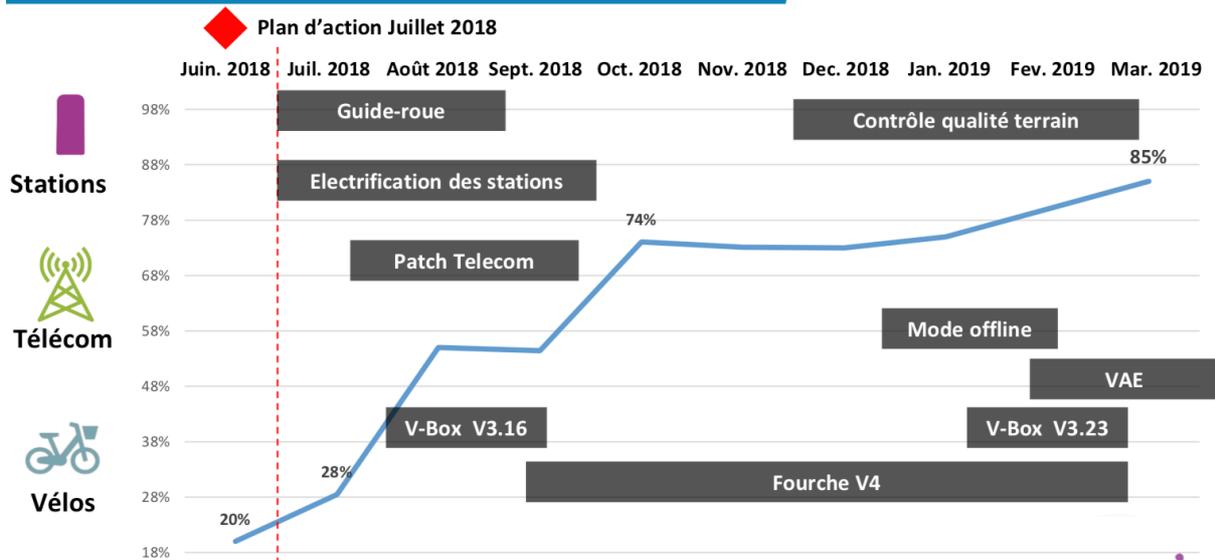
Fiabilisation de l'Assistance Electrique

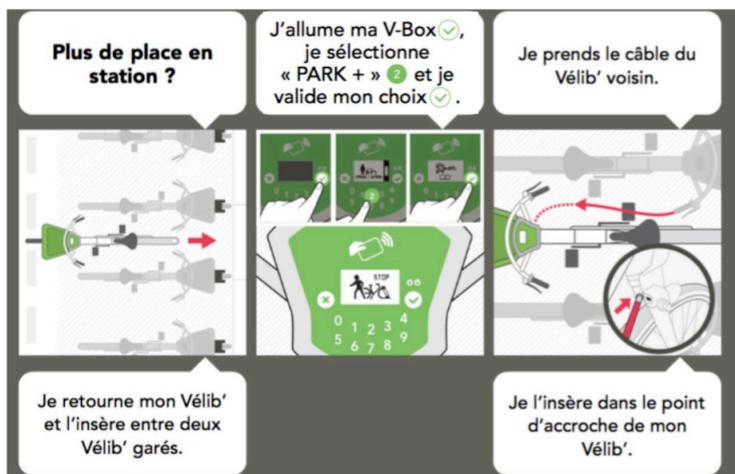
- ➔ Création d'une ligne dédiée des VAE avec actions systématiques:
 - Changement du capteurs de couple pour une version plus robuste
 - Changement de la carte d'interconnexion avec un modèle plus fiable
 - Contrôle et changement de la fourche
 - Contrôle du moteur-roue
 - Contrôle du chargeur

- ➔ 923 VAE déjà traités
- ➔ Tests terrain quotidiens:
 - 3500 tests effectués depuis Janvier
 - 92% des VAE testés ont une assistance fonctionnelle



AMÉLIORATION DU TAUX DE DISPONIBILITÉ





Bêta testing de l'application, fonctionnalités de navigation et itinéraire

Ouverture de la participation aux tests au comité des usagers pour la navigation sur l'application (uniquement sur Android)

Étape 1 : Communiquer son adresse email

Étape 2 : Vous recevrez un email explicatif, il faudra cliquer sur le lien pour télécharger l'application

Étape 3 : Tester la navigation

Étape 4 : Noter les retours dans le fichier prévu à cet effet et nous les retourner

Suite à la présentation, la Présidente du Syndicat, invite les membres du comité des usagers à faire part de leurs remarques et à poser leurs questions.

Suite à cette présentation, la Présidente du Syndicat invite le comité des usagers à poser ses questions.

Concernant les VAE :

Une réelle insatisfaction des utilisateurs de vélos à assistance électrique (VAE) est rapportée, liée à un taux de disponibilité très faible notamment en petite couronne. Il est demandé si des mesures compensatoires sont envisagées à ce titre (remboursements partiels sur les deux premiers mois de l'année 2019).

Un membre du comité relève la difficulté pour les abonnés V-Max de trouver un VAE sans saut de chaîne ou sans défaillance de l'assistance électrique. Un autre membre indique que sur 70 % de courses réalisées à VAE, 1/4 de ses trajets était concerné. Le vélo semble chargé et dans les faits, ce n'est pas le cas. Un nombre significatif de stations ne permet désormais plus la charge des VAE, entraînant de nombreuses indisponibilités.

Des problèmes au pédalage sont relevés, avec des à-coups qui peuvent être déstabilisants, surtout sur VAE. Revoir la tension de la chaîne est-il une bonne solution ?

Un membre du comité déplore que les 2 points forts de Vélib' Métropole, VAE et Park+ ne fonctionnent pas et que les usagers n'ont pas gagné au changement d'opérateur. La présidente du SAVM rappelle

que le périmètre de Vélib' Métropole n'est plus le même et que si les usages à VAE ne sont pas encore optimaux, le nombre de courses augmente. Elle invite chacun.e à ne plus se maintenir dans la comparaison de l'ancien et du nouveau système.

Smovengo rappelle, en réponse aux diverses remarques et questions soulevées, que le sujet est entendu et qu'il n'a pas été éludé en prétendant que 100 % des VAE ont été revus. 1 000 l'ont été. Les efforts de maintenance spécifiques au VAE engagés vont porter leurs fruits. 10 000 à 12 000 courses sont effectuées au quotidien à Paris à VAE sur l'ensemble des courses enregistrées.

Par ailleurs, un renfort des équipes a été fait ; 450 personnes sont mobilisées pour améliorer les choses. Vélib' Métropole est le service qui propose le plus grand parc au monde dans un système de bornettes, et que c'est un périmètre métropolitain de près de 400 km² qu'il faut traiter. Il y a une marge de progression certaine, mais des améliorations sont déjà observables. Les remarques formulées au sein du comité des usagers lors des précédentes réunions ont été prises en compte.

Concernant l'amélioration globale de la maintenance, Smovengo détaille que des chaînes de réparation dédiées aux VAE ont été installées en ateliers pour ces véhicules complexes qui nécessitent d'autres méthodes que les vélos mécaniques. 1 000 vélos ont subi un contrôle exhaustif. Les vélos de ces chaînes de réparation sont soit changés soit contrôlés. Une partie de la rotation reste à faire, d'autant que le nombre de vélos global augmente.

Le fait que les stations puissent être en défaut de charge est par ailleurs bien noté et va être étudié.

La présidente du SAVM rappelle que l'objectif contractuel de 30 % du parc en VAE n'est pas encore atteint et qu'elle souhaite que Smovengo y arrive vite. 50 % ont été annoncés par Smovengo dans la presse pour cet été.

Le remboursement de tout ou partie des abonnements n'est pas à l'ordre du jour même si elle entend l'argument et que la question est légitime. La Présidente du syndicat rappelle que si un accord financier avait été trouvé sur l'année 2018, des discussions sur l'année 2019 vont avoir lieu puisque l'objectif contractuel au 31 mars n'aura pas été atteint.

Concernant le Centre de Relation Client (CRC) :

Il est rapporté par de nombreux usagers que le temps d'attente au Centre de Relation Client (CRC) s'est allongé significativement, avec pour conséquence directe dans le cas d'un usager qui ne peut clôturer sa restitution, de dépasser le seuil des 30 min gratuites et de se voir appliquer un hors-forfait. Quelle est la raison de cette dégradation du temps d'attente ?

Un membre du comité relate également sa très mauvaise expérience utilisateur avec le CRC suite à une course à VAE durant laquelle un accident grave de la circulation a été évité de justesse. Alors qu'il s'est mis en relation avec le CRC et a spontanément transmis le numéro de station où il se trouvait, le numéro de bornette, et de VAE, le CRC lui a fait répéter l'ensemble des données. Outre ce désagrément, il s'interroge sur le suivi donné à son action : sans accusé de réception ni indication de la prise en compte de la demande, le ressenti utilisateur est médiocre.

Suite à ces interpellations, Smovengo rappelle que le temps d'attente moyen enregistré au CRC pour le mois de janvier 2019 est de moins de 8 min, 2min 14 en février. Les variations des flux d'appels sont suivies attentivement : les créneaux horaires de pics d'appels sont bien identifiés, qui se situent sans surprise le matin entre 8h et 9h30 et le soir entre 17h et 19h30. Smovengo prend acte de la perception des membres du comité des usagers et voit comment renforcer le créneau 17h-19h30 où les performances ne sont pas au niveau attendu.

En février, le volume d'appels à traiter a été supérieur de 50 % à la prévision. La société Smovengo manque encore d'historique en termes de période de référence et de retour d'expérience de la période gérée par l'ancien opérateur du service. Par ailleurs, les conditions météo exceptionnelles ont suscité un boom des usages et des flux d'appels. Le bug système qui a eu lieu le 5 février suite à un bug de réseau de l'opérateur Orange a généré à lui seul 10 000 appels.

Les résultats du mois de mars sont pour l'instant nettement meilleurs puisque le temps d'attente moyen est de 1 min 40.

Quant à la facturation, Smovengo rappelle qu'un rappel des règles a été fait jusqu'ici, règles « minimisées » par rapport aux CGAU normales. (cf documents reçus). Un rappel de l'utilisateur à sa responsabilité a été initié, avec une campagne d'appels sortants ciblant les usagers plus coutumiers des restitutions non conformes. Sur les mois de février et début mars, la volumétrie de ces cas n'a pas augmenté. Les pics de cas de courses en cours ont été enregistrés en novembre et décembre, quand la facturation a été remise en place.

Enfin, le cas du traitement par le CRC du cas rapporté par le membre du comité va être investigué car il est clairement inadmissible.

La présidente du SAVM indique par ailleurs que le syndicat n'a pas pu stabiliser les recettes usagers. La facturation a été légitimement remise en place. Elle rappelle que les recettes usagers sont nécessaires à l'équilibre économique de ce service public. Le service Vélib' reste nettement plus concurrentiel que les autres. Pour les élus, c'est une responsabilité majeure. Il faut maintenant financer les stations. Le syndicat a construit un budget 2019 avec des prévisions de recettes usagers. Il est important que ces recettes puissent être fiabilisées. Par ailleurs, s'il n'y a pas de sanction financière, il peut y avoir moins de respect et moins d'attention des usagers à restituer correctement le vélo.

Sur le point du tarif, et de la facturation en application des CGAU, la Présidente du Syndicat rappelle que nombreux sont ceux qui condamnent les dysfonctionnements du service tout en revendiquant qu'il soit moins cher. Mais tant que le service n'est pas stabilisé, on ne peut pas faire évoluer les tarifs.

Concernant la fonctionnalité Park + :

A un membre du comité des usagers qui demande si un calendrier de remise en service est établi et communicable et si les abonnements courts sont éligibles à la fonctionnalité (il ne lui semblerait pas compréhensible que certains abonnements ne soient pas concernés), la présidente du syndicat indique qu'il est prématuré de se projeter sur un système avec Park+ tant que des dysfonctionnements dans la restitution des Vélib' sont constatées dans le système normal. Et ce, quand bien même Park+ est un atout du nouveau système et que la fonctionnalité pourrait contribuer à la régulation.

Concernant l'application Vélib' :

Des dysfonctionnements récurrents récents, voire des indisponibilités totales temporaires de l'application Vélib' sur smartphone sont évoquées, sur terminaux Android Samsung Galaxy S7 et iOS iPhone6S et X. Smovengo diligentera des vérifications rapides car certaines de ces anomalies n'avaient pas encore été identifiées.

Le comité des usagers indique que la fiabilisation des données reste un enjeu : l'application ne permet toujours pas de visualiser les stations ponctuellement en panne, occasionnant une perte de temps

pour l'utilisateur. La fiabilité des données de l'application a baissé récemment, particulièrement la disponibilité en temps réel des vélos. Les bugs récurrents obligent même certains membres du comité à consulter la version mobile du site internet Vélib' Métropole.

Un membre du comité regrette de ne pas parvenir à faire de signalements par le biais de l'application Vélib'. Un système de signalement simple est suggéré. L'application a été améliorée puisqu'on peut signaler un dysfonctionnement sur un vélo autre que celui qu'on a loué, l'application est relativement pratique et intuitive. Cependant, il y a trop d'incidents pour passer par l'application. Un autre membre regrette qu'il n'existe pas à l'heure actuelle de confirmation par mail des signalements faits ni de suivi pour savoir quelle suite y a été donnée.

Il est rappelé par le comité qu'une application concurrente propose un système de signalement intuitif, avec un dessin du vélo et un choix déroulant selon les parties du vélo pour se lancer dans le signalement des vélos. Avec une interface ce type, il estime qu'il y aurait un flux important de signalements, qui contribuerait à la régulation du parc.

Une notation des vélos par un système d'étoiles est proposé. La Présidente du syndicat indique que cette fonctionnalité est prévue.

Smovengo remercie le comité pour l'ensemble de ses retours sur l'application qui vont être étudiés pour application d'un correctif. Les dysfonctionnements signalés concernant la rubrique Mon compte sur iPhone devraient être résorbés avec la mise à jour sur iOS qui va intervenir dans quelques semaines.

Smovengo indique par ailleurs que les membres du comité des usagers seront sollicités pour participer aux tests fermés des fonctionnalités d'itinéraire et navigation, comme il avait été acté lors d'une précédente réunion du comité.

Smovengo rappelle qu'il existe un formulaire en ligne pour déclarer un incident, qui est améliorable et sur lequel les équipes de Smovengo travaillent. Ces incidents remontés par le formulaire sont transmis en temps réel au centre de contrôle qui vérifie côté vélos et côté stations. Sur le cas des stations déclarées déconnectées, la déconnexion dure parfois 3 min : c'est le centre de contrôle qui déclenche l'opération ou pas. Le CRC n'en est pas notifié. Un outil d'amélioration du retour qui est fait à l'utilisateur après qu'il a effectué un signalement est en cours de développement pour les équipes de contrôle.

Concernant la restitution des Vélib' :

Le comité rapporte que les vélos n'accrochent pas bien en bornette. Faute d'être attentif, l'utilisateur peut rapidement se retrouver avec une course non clôturée. Un autre membre s'étonne de la modification des sanctions consécutives à une restitution non clôturée, alors même que dans son cas, le pictogramme STOP s'est affiché sur son Vélib'. La question de la facturation consécutive à une restitution non clôturée du fait d'un bug est évoquée, et quid du discours "sur-responsabilisant" l'utilisateur tenu par le CRC et accompagnant l'application d'une sorte de franchise d'1 euro ?

Un membre du comité estime des changements trop fréquents des affichages sur la V-Box lors de la restitution. Le processus de restitution est trop long et compliqué pour des utilisateurs réguliers et encore davantage pour des utilisateurs occasionnels. La restitution d'un vélo en station devrait être intuitive. L'utilisateur ne devrait pas avoir à se poser de questions pour arrêter son vélo. Il y a certes des dysfonctionnements des usages mais également du système lui-même proposé.

Lors de la restitution, il arrive que le Vélib' se mette en pause. On observe encore des vélos affichant de très longs temps de course.

Aux questions et remarques soulevées sur le point de la restitution du Vélib' en bornette, Smovengo indique que le sujet est bien identifié. Il rappelle que de même que l'on attend la restitution de sa carte bancaire en fin d'opération au distributeur automatique de billets, il convient pour l'utilisateur Vélib' d'attendre l'affichage du pictogramme STOP pour clôturer sa course.

Smovengo précise par ailleurs concernant la facturation pour non restitution ou course non clôturée qu'il faut revenir à l'application des CGAU, après une phase de désresponsabilisation de certains utilisateurs du fait notamment de la non facturation des cas de course non clôturée. Ce rappel à la responsabilité de l'utilisateur est effectivement encouragé par le CRC. Vélib' Métropole est un système de partage de vélo ; un vélo mal rendu est un vélo non partagé.

Concernant les minutes bonus :

Le comité s'interroge sur les modalités d'attribution des minutes bonus et leur affichage dans l'application, et demande des éclaircissements sur les modalités d'utilisation des minutes bonus.

Smovengo indique travailler à ce que la visibilité des minutes bonus soit accessible au même niveau que les coûts liés aux dépassements dans les trajets. Sur l'utilisation des minutes bonus, il est rappelé qu'elles sont mobilisables par tranche de 30 minutes.

Concernant la maintenance :

Une vigilance sur la tenue de route des pneus des vélos est suggérée par le comité, même si Vélib' se comporte bien sur la neige et le verglas. Des réserves sont également émises en cas de chaussée mouillée.

La maintenance des vélos n'est pas assez dimensionnée face à l'usage intensif des vélos, un membre du comité s'inquiète d'une usure prématurée des vélos. Smovengo répond qu'on a désormais le recul d'une année complète avec exposition des vélos aux usages, aux saisons. Si en sortie du bureau d'étude le vélo résiste, le terrain parisien a ses enjeux et le produit Vélib' va évoluer en continu, sujet par sujet. L'enjeu actuel est de trouver des pièces détachées en volume adéquat et des manières de travailler qui vont allonger la longévité et permettre une expérience plus lisse au niveau du vélo.

A un membre du comité qui relève de trop nombreux Vélib' mécaniques défectueuses au quotidien, notamment des sauts de chaîne, Smovengo indique que les anomalies concernant la chaîne (chaîne qui saute/chaîne cassée) représentent à peine 1 % des items de maintenance au quotidien. Smovengo rappelle que le point de la chaîne qui saute a déjà été évoqué en comité des usagers, et qu'à la suite, un contrôle a été mis en place en ateliers. Il investiguera ce qui peut être fait sur le terrain de manière plus durable.

Le critère de tenue de route des pneus est bien intégré dans le cahier des charges des pneus et que certains couples de pneus testés ont de meilleures performances que l'existant et pourront donc être déployés prochainement.

Concernant la disponibilité des vélos en station :

Un des membres du comité reconnaît une claire amélioration globale du service, mais indique que le ressenti usager n'est pas que la disponibilité des vélos est réellement très élevée. Il regrette qu'en dépit de signalements répétés, des Vélib' hors d'état d'usage restent parfois un mois entier en station et s'interroge sur l'efficacité de la régulation, qui laisserait de côté les quartiers assez résidentiels assez

périphériques et ne générant pas beaucoup de trafic alors que pour générer du trafic il faut d'abord disposer de vélos. Un autre membre du comité met également en doute le taux de disponibilité réelle annoncé des Vélib'. Il suggère l'instauration d'une prime à la restitution pour les usagers qui, constatant un Vélib' mal raccroché en station, interviennent pour que la course soit clôturée, participant du bon fonctionnement du service.

Revenant sur la prise de parole de M. Marion dans *Le Parisien*, un autre membre relève que plutôt d'imputer les imperfections du service à des facteurs extérieurs, c'est bien le système lui-même qu'il convient de questionner.

A un doute émis sur l'amélioration de la régulation annoncée par Smovengo, la présidente du syndicat rappelle que le service n'est toujours pas en rythme de croisière, même après 15 mois. Outre des difficultés inhérentes au service lui-même, des perturbations fortes ont été enregistrées avec des neutralisations de stations imposées par la Préfecture de police très régulièrement et sur un périmètre très large. De ce fait, un retour d'expérience est encore difficile à obtenir sur la régulation et le fonctionnement des usagers. Une solution logicielle faisant appel à l'intelligence artificielle a été sollicitée pour améliorer le service.

III. Point d'étape de la démarche d'amélioration du parcours client

A un membre du comité qui l'interpelle sur la mission d'ICP, Smovengo indique que le prestataire a effectué une mission d'accompagnement sur la définition des utilisateurs type, s'appuyant sur des études qualitatives, quantitatives et de terrain. 6 profils type ont été établis. Cette "cartographie d'un utilisateur" permet de faire ressortir les points d'amélioration. Parallèlement au travail effectué avec ICP, Smovengo a mis en place une méthodologie d'amélioration continue du service avec ses prestataires. La dernière démarche lancée avec ICP concerne la fonctionnalité de Park+, sujet sur lequel le comité des usagers a été sollicité.

Concernant le comité des usagers :

Un membre du comité estime que les usagers ne sont pas assez entendus, et s'agissant du comité des usagers, il souhaiterait les échanges avec le SAVM et Smovengo plus réguliers entre les réunions du comité.

D'autres membres du comité regrettent que l'application de la simplification des pictogrammes pour laquelle ils avaient prêté leur concours n'ait pas été réalisée ; Smovengo indique que normalement, l'actualisation a été opérée.

Un autre membre demande ce qu'il en est de la visite des ateliers qui avait été évoquée dans les ateliers auxquels il a participé, la présidence du SAVM répond qu'elle pensait que c'était prématuré jusqu'ici du fait de réorganisations et mise en place de nouveaux ateliers, mais qu'elles sont envisageables avant l'été.

A la suggestion d'un autre membre de rendre le travail du comité des usagers plus visible et disponible au grand public sur le site internet du syndicat, la Présidente du syndicat donne son accord. Le service a atteint un fonctionnement presque normalisé maintenant, les conditions sont réunies. Le format nominatif sera conservé en interne, et sera anonymisé pour la version publique qui sera mis en ligne sur le site du syndicat.

Le travail du comité est très utile et complémentaire de ce qui est entrepris par Smovengo et par le SAVM.

La présidente du Syndicat note avec intérêt l'idée émise de primer ceux qui raccrochent d'autres vélos en plus du leur. La restitution et récupération des vélos non-rendus est un réel sujet, auquel plus de moyens ont été alloués. La présidente espère que les neutralisations de stations imposées par la Préfecture de police vont s'espacer et que le nombre de ces vélos va baisser.

La Présidente du Syndicat réitère que l'état des vélos, notamment électriques, est un sujet de préoccupation et de vigilance du SAVM. A sa demande, Smovengo a augmenté les moyens alloués, des signalements ont été effectués, le service est monté en puissance sur la réparation, pour obtenir des pièces détachées et les effectifs nécessaires.

Elle indique aussi qu'il est important pour chacun.e désormais d'objectiver le plus possible, pour dépasser le ressenti qui a pu dominer dans la première année de vie du service. Le décalage significatif entre la perception du temps d'attente au CRC et les chiffres réels est un exemple très parlant. L'année 2018 a été rude pour chacun.e. Le SAVM s'applique, chaque fois qu'une difficulté survient, à objectiver, trouver les nouveaux indicateurs qui permettront de suivre l'évolution dans la durée. La Présidente du syndicat rappelle l'intérêt pour Vélib' Métropole est fort et encourageant, en témoignent les interpellations qu'elle ne manque pas de recevoir sur le service.

Un gros travail a été fourni, des tableaux de bord ont été mis en place dans une relation de confiance et c'est ça qui a évolué par rapport aux derniers mois et qui doit se poursuivre. La Présidente engage à ce titre le comité à poursuivre ses remontées pour soit confirmer les alertes ou en donner des nouvelles et remercie ses membres de continuer dans leur démarche.

Le SAVM est lucide sur l'état du service et maintient ses efforts pour demander à Smovengo de l'améliorer au fur et à mesure que le déploiement se fait. Sur les 1 400 stations fixées contractuellement, certaines ne pourront être ouvertes au 31 mars, dont les études sont en cours.

Le Vice-Président du SAVM indique que pour les élus, installer une station n'est pas toujours simple. Dans sa commune de Sceaux où une 3^e station a été ouverte, il est régulièrement interpellé par ses administrés parce que 5 places de stationnement ont été supprimées. Le déploiement du service demande de la détermination de long terme.

Il relève que la barre avait été mise haute avec le renouvellement du marché Vélib'. La barre est mise haute également avec le comité des usagers dont la vigilance est aiguë, et qui incite à progresser. Il est aussi important de lister les dysfonctionnements que de reconnaître que des choses s'améliorent. Le SAVM est bien conscient qu'il y a encore beaucoup à faire et que le 100 % de satisfaction est un idéal, surtout que les vélos, qu'ils soient Vélib' ou vélos particuliers sont soumis à des maltraitements que d'autres véhicules, comme les voitures ne connaissent pas.

Le Vice-Président rappelle que les élus ont passé commande pour un service qui doit satisfaire l'utilisateur. Le système Vélib' est sur-sollicité et malmené : on ne parle que des dysfonctionnements. Il suggère lors des prochaines réunions du comité des usagers de commencer la réunion par un vote sur des items, de les noter puis de passer à un tableau d'ensemble du service avant d'entrer dans les détails.

A un membre du comité qui s'interroge sur la viabilité du service Vélib' Métropole à ce prix-là avec le niveau de service qu'on veut, la Présidente du syndicat répond qu'elle a cerné précisément la question de fond : quel niveau de service veut-on pour les usagers et contribuables ?

A un membre qui l'interroge sur le traitement des remboursements, Smovengo indique que ceux qui devaient être faits le sont à 99 %. Les 1 000 abonnés concernés sont en train d'être remboursés, quelques cas supplémentaires plus complexes nécessitent plus de temps. Certains abonnés dont la carte bancaire était arrivée à échéance et qui n'ont pas anticipé la remise à jour de leurs coordonnées bancaires n'ont pas pu être remboursés.

A un autre membre du comité demande quand le nombre de vélos programmés au contrat sera atteint, la Présidente du syndicat indique que Smovengo s'est engagé à en augmenter rapidement le nombre pour sur le terrain pour remplir l'objectif des 20 000 attendus.

Une réflexion déjà en cours sur les besoins futurs et les emplacements de nouvelles stations, pour éviter d'intervenir en régulation, pour optimiser le maillage. Le syndicat aimerait que des propositions techniques soient faites aux élus avant la fin de l'année 2019. Il est impératif désormais de se projeter au-delà du simple objectif du marché. Vélib' Métropole doit être évolutif et conforme aux usages. La concurrence arrive, repart ; l'environnement est en mouvement.

Une prochaine date est fixée le 17 juin 2019. Séance levée à 20h35.