

## COMITE DES USAGERS Réunion du 15 juin 2023

### Contributions des usagers (Reçues par courriels et sur les réseaux sociaux)

Page 1 : Questions et suggestions des usagers

Page 13 : Éléments de réponse par le SAVM et Smovengo

#### Reçues par courriel :

[comitedesusagers@autolibvelibmetropole.fr](mailto:comitedesusagers@autolibvelibmetropole.fr)

#### 1/ MINUTE BONUS / CRC/ CGAU :

Lors de la réunion du Comité des Usagers du 4 janvier 2023, il avait été annoncé qu'un nouveau dispositif de minutes bonus avait été voté par le conseil syndical.

Ce nouveau dispositif est (théoriquement) entré en vigueur le 10 janvier 2023.

Le contenu de ce dispositif avait été clairement énoncé dans le support de présentation de la réunion de janvier.

#### Problème numéro un :

Parmi les disposition annoncées, on notera en particulier le fait que si celle qui permet d'acquérir 3 minutes bonus pour dépôt dans une station vide était toujours en vigueur, en revanche la définition de la station vide, elle, avait évolué : dorénavant, une station devait être considérée vide lorsqu'il reste zéro ou un vélo disponible dans la station, au lieu de seulement zéro comme précédemment, comme indiqué dans l'image suivante qui est une page extraite du support de présentation de cette réunion :

#### 1. Le nouveau dispositif de Minutes bonus voté par le comité syndical

##### ❖ Les nouvelles conditions d'acquisition des Minutes Bonus

Critère	Conditions	Gain
Station vide	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les stations sont potentiellement concernées</li> <li>Une station est vide lorsqu'il reste zéro <u>ou un</u> vélo disponible dans la station.</li> </ul>	3 min
Vélo garé en Station +	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise d'un vélo garé en Station + sur câble, quel que soit le statut de la station (pleine ou non)</li> </ul>	3 min
Altitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conditionné à l'utilisation d'un vélo mécanique</li> <li>Impossible si départ et arrivée dans une station en altitude (idem ancien opérateur)</li> </ul>	6 min
Parrainage	<ul style="list-style-type: none"> <li>OPERATION PONCTUELLE, ACTIVABLE A DISCRETION</li> <li>Réservé aux abonnements payants V-Plus et V-Max</li> <li>Distribution de MB équivalente pour le parrain et le filleul</li> <li>Un même parrain peut avoir plusieurs filleuls dans l'année</li> <li>Gain de MB fonction de l'offre souscrite par le filleul</li> </ul>	30 min si souscription V-PLUS  60 min si souscription V-MAX

**En pratique, cette décision n'a pas été respectée par l'opérateur Smovengo.**

À l'heure actuelle, les 3 minutes bonus acquises pour dépôt dans une station vide ne sont toujours acquises que pour dépôt dans une station strictement vide (zéro vélo dans la station). Si on proteste au niveau de leur Service Clients, il nous est répondu que les nouvelles CGAU publiées à cette occasion indiquent (toujours) que les 3 minutes bonus ne sont acquises que pour dépôt dans une station totalement vide. Et en effet, cette nouvelle disposition n'est pas incluse dans les nouvelles CGAU publiées à l'occasion de ces modifications.

Mais pourtant, il m'aurait semblé que ce sont plutôt les décisions votées par le SAVM qui sont supposées déterminer le contenu des CGAU de Smovengo, plutôt que le contenu des CGAU de Smovengo qui devrait déterminer les décisions votées par le SAVM.

Je rappelle au passage ici que considérer comme vide une station contenant encore un vélo était une modification attendue importante, étant donné la très forte probabilité qu'il y ait dans chaque station au moins un vélo défectueux (mais non bloqué) qui empêche que cette station soit considérée vide, alors qu'en pratique, c'est comme si cette station était effectivement vide.

### Problème numéro deux :

Parmi les dispositions annoncées, il y avait aussi celle qui faisait évoluer le nombre de minutes bonus consommées lors des dépassements de durée au-delà de la période initiale. Anciennement, ces minutes bonus étaient consommées par quantités indivisibles de 30 minutes.

Depuis le 10 janvier 2023, la quantité indivisible devait être abaissée à 15 minutes, comme indiqué dans l'image suivante qui est une autre page extraite du support de présentation de cette même réunion du 4 janvier 2023 :

#### 1. Le nouveau dispositif de Minutes bonus voté par le comité syndical

##### ❖ Les nouvelles conditions de consommation des Minutes Bonus

Critère	Conditions	Tranche de décompte
Abonnement V LIBRE	- Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VM	15 min
	- Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VAE	15 min
	- Courses payantes hors forfait en VM	30 min
	- Courses payantes hors forfait en VAE	45 min
Abonnement V-PLUS	- Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VM	15 min
	- Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VAE	15 min
	- Courses payantes hors forfait en VM	-
	- Courses payantes hors forfait en VAE	45 min
Abonnement V-MAX	- Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VM	15 min
	- Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VAE	15 min
	- Courses payantes hors forfait en VM	-
	- Courses payantes hors forfait en VAE	45 min
Upgrade	OPERATION PONCTUELLE, ACTIVABLE A DISCRETION - Montant MB consommé identique quelle que soit l'offre vers laquelle l'abonné upgrade (V-Libre vers V-Plus ou V-Max ; V-Plus vers V-Max) - Gain d'une mensualité sur l'offre vers laquelle l'abonné upgrade - Réengagement sur 12 mois	60 min

*lila*  
ACTEURS VÉLO  
MÉTROPOLIS

5

**En pratique, cette décision n'a pas, elle non plus, été respectée par l'opérateur Smovengo.**

Pourtant, là, la disposition est bien incluse dans les nouvelles CGAU.

**Mais :**

Lors d'un trajet effectué le 5 mai 2023, trajet qui a dépassé de 28 secondes les 45 minutes de trajet initiale qui m'étaient allouées (*pour cause de saturation de toutes les stations environnantes à mon point d'arrivée, mais ça c'est un autre problème*), j'ai pu constater que ce sont bien **30** minutes bonus qui m'ont été retirées, et non pas **15** comme cela aurait dû avoir été le cas depuis le 10 janvier 2023.

Bien évidemment, j'ai aussitôt appelé le Service Clients de Smovengo (*le 5 mai à 16h17, très précisément*).

Et là, je suis tombé sur une personne si incompétente que :

1. Elle n'était pas au courant de cette nouvelle disposition pourtant existante depuis le 10 janvier 2023.

2. Elle n'était même pas au courant non plus du fait que, **depuis août 2021 (!!!!)**, les périodes de trajet initiales des VAE sont de 45 minutes et non plus de 30 comme auparavant.

Il a donc fallu que je commence par lui apprendre son métier.

À la suite de quoi, face à mon insistance, elle a appelé son supérieur qui lui a confirmé ce que je disais, mais elle m'a aussi dit que les 30 minutes bonus avaient déjà été débitées, qu'elle ne pouvait pas intervenir, et qu'il fallait maintenant que j'envoie un mail au Service Clients pour obtenir satisfaction.

Je ne sais pas si je vais récupérer ces 15 minutes bonus supplémentaires anormalement débitées en envoyant un mail, ni si ce mail va être traité par une personne cette fois compétente, mais peu importe.

On est au mois de mai, et ça fait donc 4 mois que cette nouvelle disposition est supposée être en vigueur.

Si mon dépassement de 28 secondes a provoqué, **le 5 mai 2023**, le retrait de 30 minutes bonus au lieu de 15, on peut raisonnablement présumer que cela a pu être le cas de tous les dépassements effectués par tous les usagers disposant d'au moins 15 à 30 minutes bonus sur leur compte depuis le 10 janvier 2023.

Ça a donc probablement dû concerner pas mal d'usagers, quand bien même je serais éventuellement le premier d'entre eux à le signaler.

La nouvelle disposition devrait normalement être appliquée automatiquement, au niveau informatique, depuis le 10 janvier 2023.

En pratique, manifestement, ce n'est pas le cas.

Est-il normal que la nouvelle disposition de 15 minutes bonus retirées au lieu de 30 ne puisse être (*éventuellement*) applicable qu'au prix de passer au moins une heure à ouvrir une

demande contentieuse auprès du Service Clients, demande apparemment fortement susceptible d'être traitée par des employés dont beaucoup ne connaissent même pas les dispositions contractuelles à éventuellement expliquer aux usagers ?

#### **Et subsidiairement ... :**

Dans les nouvelles décisions applicables aux usagers, il avait aussi été décidé que, à titre de compensation pour Smovengo du fait de l'immense coût financier apparemment généré par ces changements, les minutes bonus auraient dorénavant une date d'expiration.

Sauf que si on navigue entre les dispositions supprimées (*par exemple suppression des minutes bonus acquises par retrait d'un vélo dans une station pleine, pas vraiment compensée par celles acquises par retrait d'un vélo déposé en mode Station+ dans une Station+ — disposition dont je n'ai d'ailleurs pas encore eu l'occasion de vérifier si elle avait été respectée — et peut-être même pas non plus par celles acquises par dépôt de Vélib's mécaniques dans des stations en altitude*), et les autres dispositions que Smovengo semble avoir décidé, soit formellement, soit en pratique, de ne pas respecter, j'en viens à me demander si ce surcoût financier existe réellement.

Et donc au bout du compte je me demande si Smovengo méritait réellement qu'on leur accorde cette compensation alors qu'ils ne respectent déjà même pas au départ toutes les décisions prises par le SAVM.

En tout cas, il me semble très peu douteux de supposer que cette décision-là, elle, va être scrupuleusement respectée par Smovengo

## 2/ INFORMATIONS MANQUANTES DANS LES DECOMPTES DES USAGERS

[...] je me permets ici de relever quelques déficiences dans les informations données aux usagers, aussi bien sur le site que dans les applications pour smartphones, concernant la situation de leur propre forfait.

**Information manquante numéro un :** Depuis le mois d'août 2021, il a été décidé que l'usage forfaitaire inclus des VAE dans les abonnements V-Max était limité à deux par jour.

Ne serait-il pas pertinent que les abonnés **V-Max** soient informés de l'état courant de cette limitation, quelque part dans les détails de leur forfait, et aussi bien sur le site web que dans les applications pour smartphones, par exemple à l'aide d'un message du genre :

*« Vous avez utilisé un [ou bien deux] parmi les deux trajet(s) en Vélib' électrique inclus dans votre forfait auxquels vous avez droit pour cette journée du [date de la journée en cours]. »*

Et éventuellement, si les deux trajets ont été consommés :

*« Votre prochain trajet en Vélib' électrique vous sera facturé au tarif de 2 € pour sa période initiale de 45 minutes. »*

À cela, on pourrait éventuellement rétorquer que tout usager est supposé être capable de compter lui-même les trajets qu'il effectue, surtout lorsque le décompte porte sur un nombre de trajets aussi réduit que deux.

Mais en réalité, ce n'est pas aussi évident. Particulièrement si des trajets ont été effectués au voisinage de minuit : dans certains cas, l'utilisateur pourrait ne pas savoir avec certitude si un trajet donné a été comptabilisé au titre de la journée en cours ou bien au titre de la journée précédente.

En toute circonstance, il me semble essentiel que les usagers soient toujours en mesure de savoir combien ils vont payer (ou pas) le trajet qu'ils se préparent à effectuer, afin d'être en mesure de correctement décider comment ils vont effectuer ce trajet.

### **Information manquante numéro deux :**

Depuis le 10 janvier 2023, il a été décidé que les minutes bonus acquises par divers moyens auraient une date de péremption (prévue pour le 31 décembre d'une année en cours ou bien à venir).

Ne serait-il pas nécessaire, dans cette situation, que les informations données aux abonnés concernant leur forfait décomposent le nombre de minutes bonus disponibles selon le nombre de minutes bonus expirant le 31 décembre de telle année, à côté du nombre de minutes bonus expirant le 31 décembre de l'année suivante ?

## 3/ GRILLES TARIFAIRES / 60 TRAJETS PAR MOIS

Le **1<sup>er</sup> août 2021** était intervenu un changement notable dans la tarification des Vélib's électriques : Leur usage cessait d'être illimité, seulement deux trajets non payants étaient dorénavant inclus par jour.

Voir [blog.velib-metropole.fr/2021/04/23/evolution-grille-tarifaire](https://blog.velib-metropole.fr/2021/04/23/evolution-grille-tarifaire)

Cette évolution, officiellement, visait à encourager davantage au partage des vélos, qui est l'essence même du service, et inciter à choisir son vélo en fonction de son besoin, avec des Vélib' électriques adaptés aux trajets longs et des Vélib' mécaniques pour les petits trajets.

Moins officiellement, il s'agissait aussi de lutter contre l'usage professionnel des Vélib' électriques, suite à l'échec d'une mesure antérieure ayant le même objet.

À cette époque, il avait été argumenté que **83 %** des usagers utilisaient le service pour effectuer moins de deux trajets par jours, sous-entendant alors que pas plus de **17 %** de ceux-ci seront affectés par la mesure.

Ces **83 %** ne pouvant être, selon moi, qu'une moyenne annuelle d'usage, donc l'argument ne pourrait faire sens que si chaque usager faisait exactement le même nombre de trajet tous les jours tout au long de l'année, samedis et dimanches compris.

C'est pourquoi il m'aurait semblé beaucoup plus logique que, tant qu'à introduire une limitation de ce genre, elle aurait dû porter sur une limitation de **60 trajets par mois** plutôt que **2 par jour**, et je l'avais déjà suggéré plusieurs fois depuis lors.

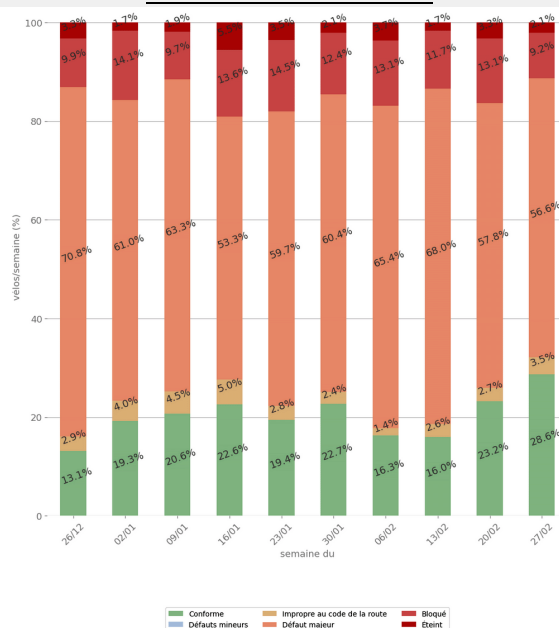
Parce qu'en tout état de cause, cette formule introduit un inconfort et une injustice importante pour les usagers : en effet, il n'est un secret pour personne que le nombre de Vélib's disponibles réellement conformes à leur usage est extrêmement réduit (guère plus de **10 à 30 %** des Vélib's selon le type de Vélib', ceci jouant généralement beaucoup en défaveur des VAE).

**Voir encart pour davantage de précisions :**

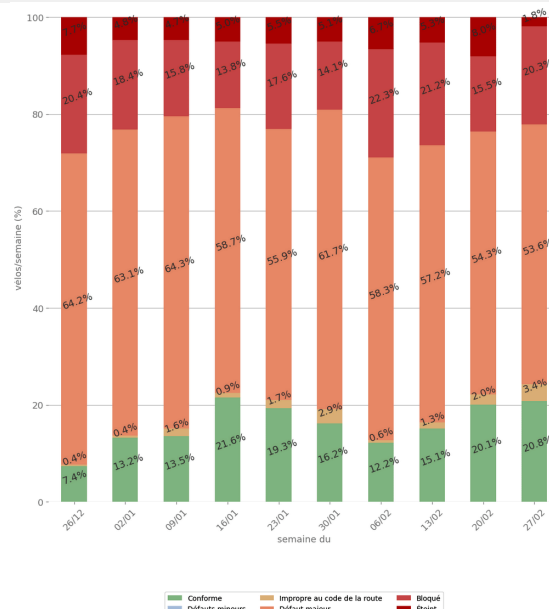
#### État des Vélib's testés en station

4 contrôleurs SAVM passent leur journée à tester les Vélib' : Seuls 10% (sic) des vélos sont effectivement disponibles, i.e. sans défaut. C'est calamiteux. Il y a plus de soucis sur les Vélos à Assistance Électrique (raison pour laquelle ils affichent plus de courses par vélo ?).

#### État des VM contrôlés

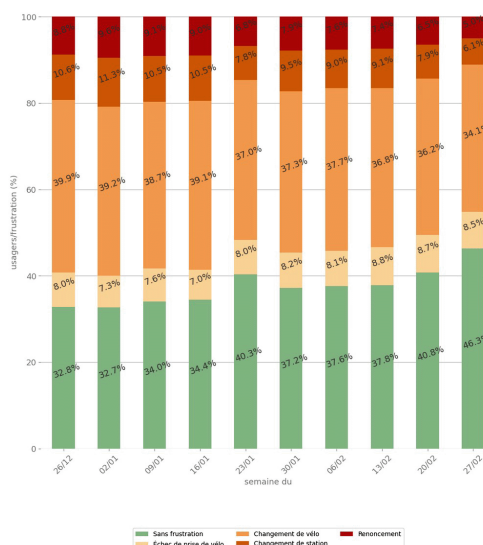


## État des VAE contrôlés



Moins de la moitié des courses se font sans problème. (Ça ne surprendra que les non-usagers). Et encore, ces données n'incluent pas les gens qui ne prennent pas de Vélib' car voient que la station est vide (ou qu'elle sera pleine à l'arrivée).

## Répartition des usagers réguliers selon leur expérience du service



Source : [https://twitter.com/adrien\\_fabre/status/1639625943831412737](https://twitter.com/adrien_fabre/status/1639625943831412737)

Avant cette facturation à l'usage, il n'y avait pas de limitation au nombre de trajets gratuits. Ceci constituait un palliatif important à cette situation, car les usagers qui ne parvenaient à trouver que des Vélib's non conforme avaient la ressource de changer (très simplement) de vélo en cours de trajet pour en obtenir un meilleur.

Avec la facturation à l'usage, ce n'est plus possible : tout changement de vélo devient potentiellement payant, puisque cela oblige l'utilisateur à utiliser un trajet supplémentaire sur les deux qui lui sont accordés tous les jours.

On nous a répondu à cela que les trajets de moins de 3 minutes ne sont pas facturés, et qu'il suffit donc de poser le vélo avant cette durée et d'en choisir un autre.

Oui. Sauf que quand moins d'un quart des VAE en station sont dans un état acceptable, que ceux-ci constituent eux-même globalement moins de la moitié de la flotte, que la moitié de ceux qui marchent sont déchargés et qu'en milieu de journée, les stations des zones résidentielles ont rarement plus de **3 ou 4** vélos présents sur place chacun, on va le trouver **OÙ**, le autre vélo à choisir qui marcherait mieux ?

De plus, il n'est pas rare de voir un vélo (surtout électrique) tomber en panne d'assistance en milieu de trajet, même si tout semblait parfait au départ.

Dans ce cas, la seule issue est de perdre une heure à demander un remboursement à un(e) employé(e) du Service Clients, ce qui implique déjà de lui expliquer la situation, et de le convaincre qu'on avait une bonne raison de devoir échanger le vélo qu'on avait pour un autre. **C'est pourquoi j'estime que la limitation du nombre de trajets à l'usage, au minimum, devrait porter sur 60 trajets par mois au lieu de 2 par jour.**

... ce qui aurait déjà l'avantage de lisser les trajets supplémentaires induits par des défaillances dans la masse des **60** par mois, et de rendre les facturations indues beaucoup plus improbables.

Tant il est vrai que cette situation, même si pas nécessairement volontaire, a pour effet pervers de tendre à faire en sorte que moins la qualité de service est bonne, plus l'abonné doit payer cher.

## **Évolution**

Au lieu de cela on a décidé d'augmenter la tarification du service pour les Vélib's électriques. Ce dont je ne conteste pas la nécessité en soi, mais au vu de ce que j'indique ci-dessus, c'est la méthode qui me semble inacceptable. Car en effet, on ne change pas le nombre de trajets par jour, ou par mois, mais on augmente le coût des trajets supplémentaires. Et on augmente aussi — un peu — le prix de l'abonnement.

Voir : [www.autolibmetropole.fr/tarifs-revus-pour-les-v-max-et-lusage-du-velib-electrique-a-compter-de-mi-mai-2023](http://www.autolibmetropole.fr/tarifs-revus-pour-les-v-max-et-lusage-du-velib-electrique-a-compter-de-mi-mai-2023).

Au vu de cette augmentation, il me semble clair que la demande de **60 trajets par mois** plutôt que **2 par jour** que j'ai déjà soumise plusieurs fois dans le passé a fini par être totalement oubliée.

Je trouve aussi assez symbolique de constater que le nouveau coût d'usage des VAE après les 2 premiers du jour amène ceux-ci à être facturés exactement au même prix que si on est titulaire d'un abonnement V-Plus (donc mécanique).

Autrement dit, l'avantage à souscrire un abonnement **V-Max** (dont pourtant le prix augmente aussi en même temps) plutôt que **V-Plus** devient clairement de plus en plus relatif : prix plus élevé, moins de service. Ça ne va pas très bien ensemble.

Si vraiment le coût de fonctionnement du service a augmenté de **26 %** depuis 2018, on ne pouvait pas juste augmenter de **26 %** le prix de l'abonnement, toutes choses restant égales par ailleurs ? (*enfin, à part les 60 trajets par mois introduits en même temps, bien évidemment*).

Je pense en tout cas que cela devrait se faire ainsi, et je suis convaincu de ne pas être seul à le penser. Car pour vouloir masquer la partie la plus apparente de l'augmentation, on diminue considérablement l'esprit de liberté qui devait être le principal avantage des systèmes de vélos en libre-service.

Si certains tendent à y voir une injustice sociale, je pense qu'ils pourraient plutôt songer à augmenter les critères d'éligibilité aux tarifs sociaux.

### **Ce qui devrait être ...**

Dans un système comme celui-là, où les vélos sont rarement dans l'état de fonctionnement idéal qu'on aurait espéré d'eux, il faut s'attendre à ce que beaucoup d'utilisateurs se trouvent à être déçus par le fonctionnement du vélo qu'ils sont en train d'utiliser, et qu'ils souhaitent en prendre un meilleur.

On n'est pas dans le domaine du tout ou rien : entre les vélos qui marchent bien et ceux qui ne marchent pas, il y a ceux qui marchent mal, ceux qui marchent à peine, ceux qui marchent à peu près mais avec quelques légers défauts, bref, ce ne sont pas les raisons qui manquent de vouloir changer de vélo, même après 3 minutes d'utilisation. En revanche, on peut se sentir concerné par la sécurité.

Face à une pénurie de vélos en station, qui ira restituer avant les 3 minutes fatidiques un vélo dont seulement l'éclairage (la nuit) ou bien la sonnette ne fonctionne pas ? Corrélativement, les agents du Service Clients accepteront-ils une demande de remboursement pour un échange de vélo en cours de trajet effectué pour une de ces raisons-là ?

C'est pourquoi j'estime que la ligne directrice qui devrait prévaloir dans le choix des modes de tarification devrait être la suivante :

**Tout usager du service devrait pouvoir échanger le vélo qu'il utilise pour un autre à n'importe quel moment en cours de trajet, sans que cela ne lui engendre aucun frais, et surtout, sans qu'il ait jamais à devoir justifier de pourquoi il effectue cet échange.**

### **En conclusion de quoi ...**

C'est pourquoi je réclame que soit reconsidérés tous les modes de facturation qui ont été introduits depuis 2021, et en particulier :

- **Que la limitation à 2 trajets VAE par jour soit remplacée par une limitation à (au moins) 60 trajets VAE par mois.**
- **Que l'augmentation du tarif des trajets supplémentaires soit abandonnée, quitte à la remplacer éventuellement par une augmentation plus substantielle du prix de l'abonnement.**

On n'atteindrait bien évidemment pas la perfection ainsi, mais les choses seraient déjà nettement meilleures.

## **4/ FACTURATION**

Nouvellement abonné au service Vélib métropole, début avril dernier je vous partage mon expérience et déception ci-dessous.

J'ai été prélevé de 47 euros, pour une borne défectueuse. Le jour J au téléphone l'opérateur du service client me rassure "tout va rentrer dans l'ordre", je n'ai rien à faire et je dois ignorer les messages concernant une location non interrompue.

Quelques jours plus tard, je suis injustement prélevé de 47 euros.

15 jours plus tard, je n'ai aucun retour du service client concernant l'incident, malgré mes relances mail et téléphone et mes efforts de communication.

En tant que nouveau abonné, je suis déjà déçu de la relation client smovengo/velib métropole.

Cher Comité, merci d'avoir lu mon retour d'expérience.

\*\*\*\*\*



## Contributions TWITTER



[https://twitter.com/lib\\_metropole/status/1651873204149919745](https://twitter.com/lib_metropole/status/1651873204149919745)



**Elliott Xperia**  
@ZionX999

Comme évoqué précédemment, l'absence de vélo dans le 20ème arrondissement malgré les demandes répétées. Des vélos bleus bloqués ou éclatés en station, aucun vert et obligé de payer plein pot l'abonnement pour aller récupérer un vélo dans le centre de Paris.

1:36 AM · 29 avr. 2023 · 48 vues



**Clement**  
@Clement\_ici

Serait il possible d'avoir une meilleure réglementation et de connaître les réglementations (lieux, jour, heure, station, nombre de vélo ajouté/ retiré) qui sont faites

11:04 AM · 28 avr. 2023 · 61 vues



**Gingko Biloba**  
@Gingko\_fr

Et dans le 3ème message :

[velib.gingko.ovh/doc/reunion\\_cu...](https://velib.gingko.ovh/doc/reunion_cu...)

Je fais ressortir le fait que tant qu'à être limités à 2 trajets VAE par jour, alors au minimum, on devrait avoir dans notre profil un décompte de combien on en est de trajets inclus sur les 2 auxquels on a droit ce jour.

8:37 AM · 8 mai 2023 · 32 vues

1 J'aime



Tweetez votre réponse.

Répondre



**Phileas Gatsby** @OnTheRodPhileas · 8 mai

Qu'ils nous donnent plutôt 90min par jour et on les utilise comme on veut, décompté à la minute (ou aux 3 min).

1



45



**Gingko Biloba** @Gingko\_fr · 8 mai

Si on part sur cette unité-là, je pense que 2700 minutes par mois seraient beaucoup mieux que 90 minutes par jour... 😊



Alban GAZEAU  
@GazeauAlban

Problème permanent des stations+ pas entretenus : les câbles sont trop courts et trop fragiles vs poids des @velib ... et jamais réparés... on est toujours très loin des 5% des stations parisiennes !/ un objectif chiffré avant les #JO ?



10:13 PM · 2 mai 2023 · 92 vues



Tweetez votre réponse.

Répondre



Alban GAZEAU @GazeauAlban · 2 mai  
\*\*entreteneues\*\*



Alban GAZEAU  
@GazeauAlban

L'est parisien complètement vide après 8h le matin 📍📍📍



11:30 PM · 28 avr. 2023 · 48 vues



Daniel Charlemaïne  
@D\_Charlemaïne

Les stations vides de l'est parisien versus les stations pleines du centre et du 6ème arrondissement, on en parle ? Situation récurrente, signalée maintes fois et sans jamais constater la moindre évolution positive.

11:19 PM · 28 avr. 2023 · 40 vues



Daniel Charlemaïne  
@D\_Charlemaïne

Les réponses de @Velib sont toujours hallucinantes. Ce n'est jamais de leur faute et ils ont le culot de nous expliquer qu'ils n'y sont pour rien ! C'est un tel gâchis d'une si belle idée !

11:24 PM · 28 avr. 2023 · 29 vues



Le Grizzli  
@Grizzlydz93

Les Vélib ⚡ 67xxx 68xxx ont l'assistance qui se désactive à chaque secousse. Problèmes toujours pas résolus depuis 5 ans: freins stridents, tige de selle qui descend, vitesses qui sautent, décoloration des cadres inquiétante, batteries vides, régulation inexistante, bref 🤢

11:29 AM · 28 avr. 2023 · 79 vues



Alban GAZEAU  
@GazeauAlban

Les pneus « les plus solides du monde » 🤖 dixit l'OVNI Stephane Volant 🤖🤖🤖



12:02 AM · 29 avr. 2023 · 51 vues



Alban GAZEAU  
@GazeauAlban

...

Le nb ahurissant de @velib abandonnés dans @Paris 📍📍📍📍📍📍



11:44 PM · 28 avr. 2023 · 53 vues



Alban GAZEAU  
@GazeauAlban

...

L'absence de crédit de minute bonus par @velib lorsqu'il ne reste qu'un seul #velib en station contrairement à ce qui était annoncé par @lib\_metropole au dernier CUVM 📍📍📍📍📍📍 #arnaque 📍📍📍📍📍📍

Alban GAZEAU @GazeauAlban · 24 janv.  
En réponse à @Gingko\_fr @Velib et 2 autres personnes  
@velib cher Aurélien 2e essai ce jour de restitution dans une station quasi-vide (ie. avec 1 seul #Velib) et évidemment aucun crédit de minute bonus ... 😞  
Alors une réponse ? Ça sent le pb de paramétrage 🙄...

Tableau de bord Compte Trajets Stations Forfait Paiement

24/01/2023 - 14:39 6 min | 0,9 km

99 g

1. Le nouveau dispositif de Minutes bonus voté par le comité syndical

Les nouvelles conditions d'acquisition des Minutes Bonus

Catégorie	Conditions	Montant
Station vide	Si vous êtes le dernier vélo présent dans une station, vous pouvez obtenir 3 minutes bonus. Ce crédit est valable jusqu'à la fin de la séance de location.	3 min
Station à moitié pleine	Si vous êtes le dernier vélo présent dans une station, vous pouvez obtenir 3 minutes bonus. Ce crédit est valable jusqu'à la fin de la séance de location.	3 min
Station pleine	Si vous êtes le dernier vélo présent dans une station, vous pouvez obtenir 3 minutes bonus. Ce crédit est valable jusqu'à la fin de la séance de location.	3 min

Vous avez bien noté que vous souhaitez avoir des informations quant aux conditions d'acquisition des bonus.

Sachez que vous pouvez acquérir des bonus temps sur l'ensemble des stations en fonction de leur taux de remplissage.

Concrètement, tout Abonné à une offre V-Plus ou V-Max qui :

le restitue dans une station vide acquiert 3 minutes

Ainsi si la station est totalement vide vous pouvez obtenir 3 minutes bonus. Mais seulement s'il n'y a aucun vélo présent en station. Lorsque vous avez restitué votre vélo, un vélo était déjà présent en station, ainsi vous ne pouvez obtenir de minutes bonus pour une restitution en station vide.

Nous espérons avoir répondu à votre question et restons disponibles pour toute autre demande.

12:11 AM · 29 avr. 2023 · 129 vues



Alban GAZEAU  
@GazeauAlban

...

La dégradation croissante des stations jamais entretenues 📍📍📍



11:48 PM · 28 avr. 2023 · 72 vues



**Alban GAZEAU**  
@GazeauAlban

Pouvons nous obtenir : 1/ la répartition des signalements par type d'anomalies et 2/ le nb réel de vélos qui font entre 1-3 runs par jour ; entre 4-5; entre 6-8; entre 9-12, au >13 et >20 courses et enfin 3/ sur les 120.000 Run/j combien sont 1 reprise suite à une 1ere course HS

11:51 AM · 29 avr. 2023 · 44 vues

**Alban GAZEAU**  
@GazeauAlban

Suivi par certains comptes Twitter que vous suivez

Les freins hurlants depuis 2018 🤖🤖🤖🤖🤖🤖

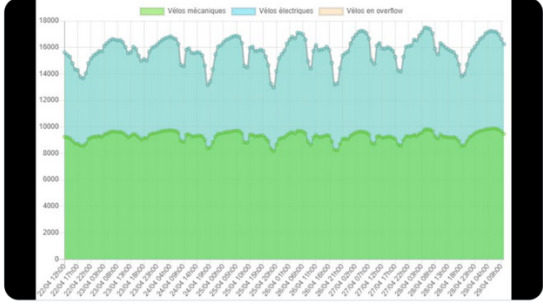


0:08 46 vues

12:00 AM · 29 avr. 2023 · 121 vues

**Alban GAZEAU**  
@GazeauAlban

Situation au 29/04 : on a max 7.383 VAE + 9.888 VLS = 17.271 @velib en station selon l'opendata de @Paris : on est très loin des 20.000 annoncés par ces escrocs #velib 🤖 #amateur #JO -462j 🚫 @egregoire @David\_Belliard @Anne\_Hidalgo



12:13 PM · 29 avr. 2023 · 132 vues

**Alban GAZEAU**  
@GazeauAlban

Suivi par certains comptes Twitter que vous suivez

Le grand retour des problèmes de pedales de gauche ⬇️⬇️⬇️⬇️



11:31 PM · 28 avr. 2023 · 57 vues

**Alban GAZEAU**  
@GazeauAlban

Grosse amélioration en vue sur les pedales effectivement ⬇️⬇️⬇️ @velib



11:56 AM · 8 mai 2023 · 41 vues

## ⇒ *Réponses de Smovengo, opérateur du service Vélib' Métropole*

### **Préambule sur les acteurs du service Vélib' Métropole et leur rôle respectif :**

Smovengo est l'opérateur du service public Vélib' Métropole. C'est une entreprise privée, dont les missions consistent à installer et mettre en service les stations, réguler le parc, entretenir les vélos et les stations, développer l'application, le site web et tout le système informatique Vélib', mais aussi assurer la relation clients/ abonnés et la communication-marketing du service et de la marque Vélib' Métropole.

Ces missions, Smovengo les effectue pour le compte du SAVM, qui est maître d'ouvrage. Le SAVM est décisionnaire des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du service Vélib', que Smovengo met en application. Ceci inclut en particulier la politique tarifaire des abonnements et des pass, les règles d'acquisition et de consommation des minutes bonus, l'implantation des stations ... etc.

Les recettes des abonnements, des trajets hors-forfait et des cautions sont collectées par Smovengo pour le compte du SAVM. Smovengo perçoit en retour une rémunération annuelle contractuelle pour l'essentiel et une partie d'intéressement aux recettes.

#### **1. A propos de la méthode d'acquisition et de consommation des minutes bonus/ CGAU.**

Les nouvelles règles d'acquisitions et d'utilisation des minutes bonus ont été votées par les élus du SAVM et sont entrées en vigueur le 10 janvier 2023. Les règles applicables sont celles décrites dans les CGAU.

Elles visent à :

- Récompenser une utilisation vertueuse du service et dynamiser les mécaniques de consommation comme d'acquisition
- Faire évoluer des conditions jugées trop restrictives ou disproportionnées par les usagers pour consommer leurs minutes bonus.

Les CGAU longue durée ont été mises à jour le 8 juin dernier pour préciser la définition d'une station vide et étendre le bénéfice de minutes bonus aux stations présentant un vélo en bornette.

S'agissant du prélèvement en cas de dépassement de la durée de course, c'est bien la règle du débit de 15 minutes bonus par tranche de 15 minutes de trajet supplémentaire qui s'applique et ce, depuis son entrée en vigueur le 10 janvier 2023.

Le cas particulier rapporté par l'utilisateur est un dysfonctionnement. Lorsque la durée de la course est dans la minute entre deux tranches et en fonction d'un stock de minute bonus spécifique disponibles à ce moment-là, le décompte se fait par tranche de 30 minutes au lieu de 15 min. Nos équipes sont informées et travaillent à la résolution de cet incident au plus vite. Le service client est à votre écoute pour toute contestation éventuelle du décompte des minutes bonus.

## **2. Demande d'évolution des Informations à disposition des usagers**

Plusieurs demandes :

- Afficher dans l'espace « mon compte » le nombre de minutes bonus restantes, en distinguant celles qui expirent au 31/12 de l'année en cours et celles qui expirent l'année suivante.
- Affichage du nombre de courses restantes en VAE incluses au forfait, dans le cadre d'un abonnement V-Max

Ces demandes d'évolution au niveau de la refonte de l'espace « mon compte » seront à étudier avec le SAVM en fonction de leur faisabilité et de leur priorité au regard des autres évolutions déjà programmées.

## **3. Cas d'un abonné facturé pour un trajet hors-forfait suite à un vélo mal restitué**

Il est difficile de répondre sans avoir les détails du cas particulier. Néanmoins, de façon générale lorsqu'un utilisateur appelle le service client pour une course en cours :

- Il doit avant tout confirmer l'affichage du picto STOP. Dans l'affirmative, le conseiller va alors effectivement indiquer à l'abonné qu'il patiente jusqu'à la réception de la bonne confirmation de sa fin de course, la borne étant potentiellement déconnectée. Dans ce cas, dès que la borne se reconnecte, la bonne durée de course est transmise au système de facturation.  
La facturation de 24 heures montre potentiellement qu'il s'agissait probablement d'une autre problématique de restitution ou une non prise en compte effective de la restitution par la bornette. Il est en effet très rare qu'une station reste "hors ligne" plus de 24H.
- Dans le cas où l'utilisateur est en station et avec le vélo, le service clients pourra l'aider à restituer son vélo en direct via l'assistance vidéo et en fonction de la problématique technique rencontrée avérée mettra fin à la course.

Dans tous les cas de réclamation sur un vélo mal restitué / un problème lors de la restitution ou une facturation non acceptée, la demande est à adresser au service client par mail.

Le service client fait ensuite suivre cette réclamation financière liée à une problématique de restitution à un service interne de Smovengo afin qu'elle soit analysée pour déterminer s'il y a lieu de rembourser le dépassement de course.

Si nous avons considérablement amélioré l'expérience utilisateur au téléphone en donnant la possibilité au conseiller de diagnostiquer la problématique et accompagner le client via l'assistance vidéo - 50% des appels étant réalisés depuis une station où le conseiller peut effectivement accompagner efficacement le client, nous sommes conscients que, une fois que l'abonné se trouve être hors station et prévenu par sms 2 heures après un trajet toujours en-

cours : l'échange avec l'abonné s'avère plus complexe pour avérer s'il y a bien eu une problématique technique et non une mauvaise restitution du vélo par l'abonné.

Aussi, avons-nous prévu un pilote cet été visant à mettre à disposition du service clients des informations complémentaires liées aux messages communiqués entre la V-Box/la borne et le SI central. Cette évolution devrait permettre de fluidifier les échanges lors du 1er appel pour tant est que les informations soient remontées au moment de l'appel du client (variable en fonction des problématiques). Dans le cas contraire, des informations complémentaires seront demandées à l'abonné, soit par téléphone, soit par mail en fonction des situations.

Enfin, si nous regrettons la mauvaise expérience vécue par un client lié 1/ à apriori une station déconnectée, 2/ l'absence de retour sous 15 jours suite à une réclamation de facturation 24 heures, qui nous incite encore et toujours à progresser, force est de constater que les Service Clients et Abonnements ont considérablement réduits leurs délais de traitement sur ces demandes financières/techniques spécifiques passant d'un délai de traitement pouvant effectivement aller jusqu'à 1 mois au 1er semestre 2022 à 5 à 8 jours ouvrés depuis ce début d'année 2023 et ce, malgré le contexte de pics de charge liés aux 3 mois de mouvements sociaux.

#### **4. Nombre de vélos disponibles**

Aujourd'hui, les vélos électriques représentent 40% de la flotte d'environ 19 000 vélos, mais ils réalisent 62% des kilomètres parcourus. Ils rencontrent un vrai succès auprès des abonnés Vélib' et effectuent 8 à 10 courses par jour en saison basse et ponctuellement plus de 15 courses/ jour en saison haute.

Il y a malgré tout de nombreux abonnés qui préfèrent utiliser un vélo mécanique, ou qui souhaitent pouvoir faire le choix d'un vélo électrique ou mécanique, et qui sont frustrés de ne pas pouvoir le faire : la flotte de vélos mécanique est divisée par deux par rapport au précédent service.

Qu'ils soient mécaniques ou électriques, les Vélib' sont surutilisés et cela a un impact direct sur leur disponibilité en station : ils nécessitent un entretien et un remplacement de pièces détachées plus réguliers. Chaque jour, ce sont ainsi entre 800 et 1200 vélos électriques et mécaniques qui nécessitent une intervention. Autrement dit, sur les 19 000 vélos actuellement sur le terrain, entre 500 et 1 500 sont en moyenne chaque jour momentanément immobilisés sur le terrain en attente de réparation directement sur place ou en atelier en fonction du dysfonctionnement.

#### **Quelles actions mises en place pour avoir plus de vélos disponibles en station ?**

Face à cette fréquentation toujours plus forte, Smovengo a encore augmenté sa capacité de réparation cette année, notamment sur le terrain : jusqu'à 8 000 vélos sont réparés par semaine en haute saison, dont plus de la moitié directement sur le terrain pour une intervention plus rapide.

Les équipes travaillent à raccourcir au maximum le délai d'identification des pannes pour intervenir au plus vite et ainsi réduire le nombre de vélos « immobilisés » ou « en panne » sur

le terrain. Un travail a été réalisé par les équipes techniques pour détecter les vélos en panne, avec le développement d'un outil interne utilisant le maximum de data disponible et pas uniquement les signalements des usagers et des équipes SAVM et Smovengo.

Les signalements jouent un rôle essentiel. Associés à de la data (vélos sans aucune prise ou pris puis restitués en moins de 3 min par plusieurs utilisateurs etc.) ils permettent aux équipes d'établir un pré-diagnostic et de programmer la bonne intervention (réparation en station ou enlèvement du vélo selon le niveau de gravité). Aujourd'hui plusieurs milliers de signalements usagers sont collectés chaque jour, auxquels s'ajoutent les signalements par les équipes Smovengo et SAVM. Après analyse et dé-doublonnage, 800 à 1200 vélos sont concernés en moyenne par jour et les interventions adéquates déclenchées.

Le délai d'intervention est en moyenne de 2 à 3 jours pour un signalement avéré mais il y a encore des cas beaucoup plus longs de vélos dont la panne n'est pas identifiée dans le système et qui mettent longtemps à être repérés.

Pour améliorer ces délais la maintenance itinérante a été renforcée cette année avec 20 mécaniciens supplémentaires, et les agents ont désormais une formation polyvalente permettant d'effectuer des opérations de régulation comme des réparations en fonction des priorités du moment. Aujourd'hui ce sont en moyenne 250 stations visitées chaque jour par la maintenance itinérante.

### **Pour améliorer l'information sur la carte vs disponibilité réelle en station...**

Lors de certaines pannes de vélo ou lorsqu'une batterie de V-Box est en décharge profonde, la communication entre les vélos et la station ne s'effectue pas correctement. Cela entraîne des écarts entre le nombre de vélos constatés sur le terrain et ce qu'il y a dans l'application. Les équipes travaillent au quotidien à améliorer la qualité de cette information.

Par ailleurs, la fonctionnalité appelée notation des vélos permet de noter un vélo sur la base du dernier trajet réalisé. Cela permet d'identifier plus facilement certaines anomalies. Aujourd'hui la note affichée correspond à la moyenne des dernières notes attribuées à un vélo dans les 5 derniers jours (minimum de 2 notes). Si un vélo n'a pas reçu de notes sur les 5 jours, la dernière moyenne calculée restera affichée. La note d'un vélo est réinitialisée à 3 après la réparation du vélo et le contrôle de sortie d'atelier.

Lorsqu'il n'y a pas de signalement, le système utilise les données du système d'information. Il s'agit de croiser un maximum de data 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.

Cette technique permettant d'identifier une partie des vélos qui restent « immobiles » sur le terrain est 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.

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 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.).

## 5. Eléments techniques

Toute évolution apportée à une pièce détachée doit systématiquement être approuvée par le constructeur, que cela soit dans son installation sur le vélo, son utilisation, les réglages qui lui sont apportés, même si l'on considère qu'elle fonctionne bien mieux une fois modifiée. Cette validation nécessite en amont un travail de R&D, une étude quantitative du problème rencontré, des tests terrain, notamment avec des prototypes... Cela explique les délais mis en place dans la résolution de certains problèmes techniques suite à leur identification.

- **Les freins** : chaque vélo identifié avec des problèmes de freins est ramené en atelier. Il est alors analysé par un diagnostiqueur qui vérifiera l'ensemble des fonctionnalités du vélo, puis il sera confié à un mécanicien pour réparations pour test systématique des freins.

Pour s'assurer de la conformité du réglage des freins, les mécaniciens sont désormais dotés d'un outil de réglage spécifiquement conçu pour les Rollerbrakes (modèle de freins Vélib', en lien avec les préconisations du fournisseur Shimano). Avant retour sur le terrain, un contrôleur réalise une série de tests appelée « contrôle qualité » où les freins sont vérifiés systématiquement. En cas de doute concernant le niveau de réglage des freins (subjectif suivant l'utilisateur), les contrôleurs sont dotés d'un outil de vérification et de contrôle du réglage pour enlever toute subjectivité.

Par ailleurs, chaque semaine nous effectuons des tests de freinage selon la norme 4210 par échantillonnage.

En parallèle de cela, des tests et des contrôles sont effectués quotidiennement et aléatoirement sur le terrain par le SAVM et Smovengo.

En accord avec le constructeur, les équipes de Smovengo réalisent des opérations de graissage à chaque retour des vélos en atelier (environ 1 fois par mois, soit 12 fois par an) tandis que les recommandations du constructeur préconisent 1 graissage par an. Plus récemment, nous avons observé que les freins neufs, tout juste installés sur les vélos, avaient tendance à grincer. Nous avons donc convenu avec le fabricant de graisser les freins, en prévention, avant de mettre les vélos équipés de ces freins neufs sur le terrain.

- **Les pédales** : la série des VAE présentant un défaut de serrage identifiée lors de sa mise en service pendant l'hiver 2021 a fait l'objet d'une reprise en atelier. Ce phénomène n'a pas été relevé sur les livraisons de vélo qui ont suivies. Même si nos équipes ont noté une baisse du nombre de signalements et de l'utilisation des consommables liés à ces opérations, la perte de la pédale gauche d'un vélo reste un événement qui peut arriver dans la vie des vélos. Nos équipes renforcent systématiquement le système de serrage lorsqu'un problème est identifié (ajout de frein filet, une sorte de colle à vis, sur les taraudages et les filetages), une fois encore, en accord avec les recommandations du

constructeur. Nous n'avons pas constaté de recrudescence de pédales desserrées ou manquantes ces derniers mois.

- **Assistance électrique problèmes moteurs et pannes intermittentes** : sur ce sujet, comme sur tous les sujets de frustration pour les abonnés, nous poursuivons le travail d'amélioration continue des vélos. En particulier, un nouveau « contrôleur » qui pilote l'assistance est en cours de test afin d'améliorer l'efficacité dans le temps de l'assistance électrique.
- **Le manque d'entretien de certaines stations** : une prestation insuffisante au cours de l'année 2022 nous a conduit à changer de prestataire. En parallèle, les équipes terrain ont reçu une nouvelle formation visant à les rendre plus polyvalentes afin d'effectuer l'entretien du mobilier du parc et un chef de projet a été détaché à la qualité de la propreté des stations.

## 6. Régulation

Vélib' aujourd'hui relie 1447 stations, sur un territoire de 450 km<sup>2</sup>. La régulation est un sujet complexe, lors des pics d'activités il y a chaque seconde 5 Vélib' pris en station !

- 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).
- En complément, 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. On peut d'ailleurs noter que les critères contractuels de régulation sont aujourd'hui tenus, tant sur les stations pleines que sur les stations vides. Cette situation n'est cependant pas toujours optimale pour nos clients et nous réfléchissons en permanence avec le SAVM pour améliorer l'expérience de nos clients.

La régulation est effectuée principalement de nuit pour compenser les mouvements de jour qui viennent souvent « vider » l'extérieur et « remplir » le centre car les équipes sont par ailleurs soumises également à la circulation difficile en région parisienne et d'autant plus aux heures de pointe (pas d'autorisation de prendre les voies de bus pour les véhicules).

Dans la priorisation des interventions les stations ne sont pas considérées à titre individuel mais en « grappe » de station. Il y a deux gros pics horaires chaque jour et il y a un problème de temporalité : le temps de rapatrier les vélos depuis les stations excédentaires vers leur station d'origine, le pic est déjà passé...

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

- 11e arrondissement -> sur l'ensemble des mouvements 700 vélos sortent de cet arrondissement en à peine plus d'une heure
- 8e arrondissement -> 700 vélos en plus arrivent dans les stations du 8ème sur la même période

Pour compenser ces mouvements 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 230 camions pour régulariser la situation et sur les 60 communes de Vélib' Métropole il en faut plus encore... et le temps de rapatrier les vélos vers leur station d'origine, il est déjà trop tard. Le flux va ensuite s'inverser naturellement (sans parler de l'impact énergétique et écologique).

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

Un travail régulier avec les équipes du SAVM a pour objectif d'endiguer au mieux :

1. le phénomène de stations chroniquement pleines (phénomène de vélos toujours déposés mais qui ne repartent pas naturellement) particulièrement dans le sud-est de la métropole,
2. en répartissant ses vélos dans les stations qui sont chroniquement vides (phénomène où des vélos sont toujours pris mais ne sont jamais déposés),
3. en créant des nouvelles injections de vélos dans des stations identifiées toujours vides.
4. Une nouvelle organisation a notamment été mise en place comportant de nouvelles 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.

D'autres discussions sont en cours avec la direction du SAVM pour optimiser la régulation des vélos en station dans les années à venir.

A noter que le premier trimestre en particulier a été impacté par les manifestations à répétition qui nécessitent la fermeture de stations (donc vider des dizaines de stations chaque semaine de tous les vélos avec des camions de capacité de 13 vélos et bloquer toutes les bornettes puis tout remettre en état 24 h plus tard), les poubelles qui ont bloqué l'accès au service par endroits et des manifestations sauvages avec la mise à feu de plusieurs vélos et de stations mettant en risque les interventions des équipes.

Tout cela a perturbé les opérations et nous remercions nos équipes d'avoir toujours répondu présent pour que le service public Vélib' Métropole reste disponible permettant aux métropolitains de pouvoir continuer de se déplacer à Vélib'...

## **7. Taux de rotation des vélos**

Sur la journée du 17 mai 2023, la répartition du taux de rotation des vélos **qui ont fait une ou plusieurs courses d'une durée supérieure à 3 min**, est la suivante :

	Vélos électriques		Vélos mécaniques	
	Nombre de VAE	% des VAE	Nombre de VM	% des VM
1 à 3 courses	866	12	<b>2415</b>	<b>26</b>
4 à 6 courses	710	10	<b>2464</b>	<b>27</b>
7 à 9 courses	951	13	1966	21
10 à 12 courses	<b>1223</b>	<b>17</b>	1264	14
13 à 15 courses	<b>1262</b>	<b>17</b>	655	7
15 à 17 courses	726	10	195	2
17 à 21 courses	<b>1067</b>	<b>15</b>	154	2
> 21 courses	543	7	52	1
TOTAL	7348	100	9165	100

## ⇒ *Réponses du Syndicat Autolib' Velib' Métropole (SAVM)*

### **Introduction**

Le Syndicat a pris connaissance avec beaucoup d'intérêt des questions et suggestions des usagers qu'il remercie pour leurs contributions. L'état des vélos mis à la disposition des usagers et la régulation du service, c'est-à-dire leur répartition sur l'ensemble du territoire de Vélib' Métropole, sont les deux principaux sujets abordés par les usagers. S'y ajoutent des questions relatives aux tarifs et au dispositif de minutes bonus qui relèvent directement des décisions du SAVM, auxquelles des réponses sont apportées ci-après.

Concernant la régulation, le Syndicat rappelle que ce sujet est au cœur de ses échanges avec Smovengo en 2023. Un plan d'amélioration de la régulation a été demandé au prestataire avec pour objectif d'améliorer substantiellement la performance de ce dernier dans les plus brefs délais.

Sur ce sujet, le Syndicat a pris ses responsabilités en proposant dès le printemps 2022 un plan d'extension des stations parisiennes dans les quartiers présentant, du fait des flux pendulaires, des stations régulièrement saturées (8<sup>ème</sup>, 18<sup>ème</sup>, 11<sup>ème</sup>, 12<sup>ème</sup>, 15<sup>ème</sup> arrondissements par exemple). La mise en œuvre de ce plan améliorerait significativement l'expérience des usagers fréquentant ces quartiers.

S'agissant de l'état des vélos, des progrès sont constatés ces derniers mois même si l'état global du parc reste très en deçà des objectifs fixés au prestataire. Cette tendance à l'amélioration doit se poursuivre. Le Syndicat, par ses contrôles quotidiens sur le terrain et par son exploitation des données du service, contribue à améliorer le diagnostic de la situation et à orienter les actions du prestataire. Une attention est également portée aux délais d'intervention suite aux signalements des usagers, parfois trop longs.

En tant que gestionnaire du service, le Syndicat se tient à la disposition des usagers pour collecter l'ensemble des remarques, questions et suggestions relatives au service, que ce soit en préparation de chaque comité des usagers ou de manière plus générale.

Vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions relevant directement des décisions du SAVM.

## **1. A propos des règles d'acquisition et de consommation des minutes bonus**

### **a. Dépôt de vélos dans une station vide**

Le dépôt de vélos dans une station vide génère pour l'usager ou l'utilisateur concerné l'acquisition de trois minutes bonus. En principe, cette disposition s'applique lorsqu'un vélo est apporté dans une station complètement vide, c'est-à-dire ne disposant pas de vélo disponible à la location.

Or, le SAVM a constaté que, du fait d'incohérences entre le système d'information et la réalité sur le terrain, il peut arriver qu'aucun vélo ne soit disponible à la location sur une station mais que le système d'information du service en identifie un. Dans cette situation, un usager qui déposerait un vélo sur la station serait privé de l'acquisition de trois minutes bonus alors qu'en réalité aucun vélo n'était disponible sur la station.

Tant que ces incohérences subsisteront, le SAVM a donc demandé d'élargir les conditions d'acquisition des minutes bonus pour l'apport d'un vélo en station vide. La définition d'une station vide est ainsi élargie à la présence sur la station d'un vélo identifié par le système d'information. Les CGAU ont été corrigées à cet effet le 8 juin dernier. Cette mesure palliative ne dispense pas le prestataire de résoudre au plus vite les incohérences restantes entre le système d'information et la réalité sur le terrain.

### **b. Mise en place d'une durée de validité des minutes bonus**

Le SAVM rappelle que c'est lui-même qui décide de l'ensemble des dispositions tarifaires, dont le dispositif de minutes bonus. Le dispositif mis en place le 10 janvier dernier a donc fait l'objet d'une instruction par les services du Syndicat et d'une décision par le comité syndical. Smovengo ne fait qu'appliquer cette décision.

De même, le coût des minutes bonus en termes de courses non facturées est principalement pour le Syndicat – donc les communes adhérentes au service – qui perçoit et conserve plus de 80 % des recettes du service et marginalement – moins de 20 % – pour le prestataire. Le dispositif de minutes bonus vise à favoriser des comportements vertueux pour le système. Son coût doit cependant rester maîtrisé afin de ne pas devoir être compensé par une augmentation des recettes du Syndicat – soit par une augmentation tarifaire, soit par une augmentation des contributions des collectivités adhérentes, qui reviendrait à faire peser sur le contribuable le financement du dispositif.

Dans le cadre de l'instruction de l'évolution du dispositif par les services du Syndicat, l'objectif fixé suite aux échanges avec les usagers – notamment avec le comité des usagers – était de faciliter l'acquisition des minutes bonus afin de favoriser davantage de comportements vertueux pour le service. L'apport de vélos dans les stations en altitude et la prise de vélos garés en station + apparaissaient comme devant être intégrés au dispositif.

Cependant, en facilitant l'acquisition de bonus, le stock risquait de grossir et cette inflation risquait de ne plus être maîtrisée, d'autant plus que le nouveau dispositif devait intégrer la diminution du temps de minutes bonus consommé – passage de 30 minutes à 15 minutes. Afin d'inciter les usagers à consommer rapidement leurs bonus, il a donc été décidé d'introduire cette durée de validité – ou de péremption. Cette durée est longue : elle laisse deux ans pour consommer les minutes acquises.

c. La limitation du nombre de trajets gratuits en V-Max à deux par jour

La révision tarifaire intervenue le 14 mai dernier n'a pas modifié le nombre de trajets gratuits de l'offre V-Max en VAE, limité à deux par jour. Il convient de préciser que le nombre de trajets en vélos mécaniques – qui représentent 60 % du parc – est, lui, illimité.

La possibilité de modifier ce critère et de le changer pour, par exemple, 14 trajets par semaine ou 60 par mois, a été instruite par les services du Syndicat.

Elle a été écartée principalement car le risque qui a conduit à la mise en place de cette limitation en 2021 n'est pas écarté. Pour rappel, cette limitation avait pour objectif d'éviter la confiscation d'une part importante de vélos – principalement les VAE – par un faible nombre d'abonnés. Jusqu'à la révision tarifaire de 2021, plus de 10 % des courses étaient réalisées par moins d'1 % des abonnés. Ces usages étaient notamment dédiés à la livraison de repas et de produits, ce qui ne correspond pas à la vocation d'un service public de location de vélos comme Vélib' Métropole. De plus, ces usages intensifs concouraient à la dégradation rapide de l'état des vélos.

Depuis l'introduction de la limitation de l'offre V-Max à 2 trajets en VAE par jour, ces usages ont disparu sur Vélib'. Ils se sont cependant reportés sur les offres d'autres opérateurs et il ne fait aucun doute, considérant le tarif de notre service public, que l'allongement de la durée de limitation du nombre de courses gratuites à une semaine ou un mois conduirait ces usages à revenir sur Vélib'.

Par conséquent, l'évolution du nombre de courses gratuites, bien qu'étudiée et ayant fait l'objet de simulations financières, n'a pas été retenue. Une piste pourrait consister en la création d'une offre dédiée aux usages intensifs dont le tarif serait beaucoup plus élevé que celui de l'offre V-Max et dans laquelle la limitation du nombre de courses gratuites serait supprimée.

Cependant, la mise en place d'une telle offre concernant une part faible de nos abonnés, réels ou potentiels, la priorité est mise en 2023 sur l'amélioration de la qualité du service – la régulation en particulier – et du modèle économique du service suite à l'audit qui sera publié fin juin. L'introduction d'une nouvelle offre pourra être instruite une fois ces deux sujets traités.

d. L'augmentation du tarif de l'abonnement plutôt que celui des usages de l'offre V-Max

La révision tarifaire intervenue le 14 mai dernier a fait l'objet de nombreuses simulations.

Le choix de faire porter l'augmentation tarifaire principalement sur les usages et peu (1 € sur 8,30 €, les tarifs sociaux, jeunes et seniors et les tarifs du vélo mécanique n'étant pas modifiés) sur l'abonnement vise à la fois à maintenir des tarifs très accessibles à nos abonnés et à correspondre aux pratiques de nos usagers. En effet, plus de 90 % des abonnés à l'offre V-Max font moins de 1,22 courses par jour en moyenne. Une augmentation plus importante du tarif de l'abonnement aurait fait porter sur la totalité des abonnés l'effort nécessaire pour équilibrer économiquement le service alors qu'un très faible nombre d'abonnés utilisent ce dernier régulièrement de manière intensive (plus de 2 trajets par jour en moyenne).

Comme indiqué précédemment, l'offre V-Max pourrait être complétée d'une offre dédiée aux usages intensifs, sans limitation de trajets gratuits. Cette évolution sera envisagée ultérieurement.