

COMITÉ DES USAGERS VELIB' METROPOLITAIN
RÉUNION DU 15 JUIN 2023 A 19H30 – COMPTE-RENDU N°2
Mairie de Paris
Salle Xavier Lacoste

Le Président du SAVM, Sylvain Raifaud ouvre la séance à 19h40.

Il informe l'auditoire du léger retard de l'équipe de Smovengo retenue en raison d'une nouvelle campagne de stickage sauvage anti-IVG sur les Velib', ce jour même.

Le Président rappelle l'organisation du comité des usagers Velib' Métropole. Il précise qu'initialement, la volonté de la création de ce comité est de porter la voix des utilisateurs du service. C'est dans ce but, et afin d'améliorer la qualité du service, qu'a été lancé, lors de la précédente mandature un nouveau temps « d'appel à contribution » permettant à tous les usagers de s'exprimer sur la qualité du service en amont de chaque réunion. Les remarques, questions et observations reçues via les réseaux sociaux ou la boîte mail dédiée font l'objet de réponses écrites du SAVM et du prestataire du service. Ces réponses sont publiées et transmises aux membres du comité en amont de chaque réunion en complément du support de présentation diffusé. Les documents sont disponibles sur le site internet du SAVM (autolibmetropole.fr) et sur le réseau social Twitter [@lib_metropole](https://twitter.com/lib_metropole).

Le Président annonce l'ordre du jour et précise que la réunion de ce jour est dédiée à la présentation des moyens mis en œuvre par Smovengo pour le fonctionnement du service.

Après la présentation de l'équipe du SAVM, Stéphane Volant, Président de Smovengo, présente l'équipe de Smovengo qui l'accompagne, son entreprise, puis s'attarde sur l'historique du service Velib'.

Présentation de SMOVENGO, opérateur du service Velib' Métropole

Nicolas Boutaud, Directeur de la communication et du marketing de Smovengo et Stéphane Puccini, Directeur des opérations de Smovengo, détaillent le fonctionnement de Smovengo (*cf. support de présentation*).

Nicolas Boutaud indique que le déploiement du service hors Paris se poursuit, et précise que 1 500 bornettes supplémentaires devraient être commandées prochainement à Paris. Une centaine de stations devraient être concernées, pour une quinzaine de diapasons par station.

S'agissant du rôle des équipes de terrain, Nicolas Boutaud explique qu'à la veille de chaque manifestation déclarée, la nuit, les équipes terrain de Smovengo visitent chaque station se trouvant sur le parcours de la manifestation pour en retirer les vélos et installer des « blockers » sur chaque diapason. La nuit suivante les vélos sont remis en station et les « blockers » retirés un à un, ce qui représente une charge de travail conséquente pour les équipes de Smovengo.

Stéphane Puccini s'attarde à son tour sur l'impact des manifestations sur l'état des stations, notamment celles qui ne sont pas déclarées.

Stéphane Volant revient sur le point régulation présenté par son équipe, et indique partager l'insatisfaction des usagers vis-à-vis de la régulation actuelle. Selon lui, malgré l'achat de nombreux vélos, la situation ne peut s'améliorer que si des bornettes supplémentaires sont installées.

Sylvain Raifaud, Président du SAVM intervient, rappelant que la question de la régulation est une question centrale, et qu'il est question de moyens accordés à la régulation. Il rappelle l'exigence du Syndicat que le service dispose du nombre de camions prévus par le contrat pour la régulation du service.

Le Président Raifaud donne la parole aux membres du comité des usagers, pour une série de questions.

A un usager résidant dans le 15^{ème} arrondissement qui affirme ne jamais trouver de vélos à assistance électrique (VAE) notamment le matin, et qui demande des explications quant à la répartition vélos mécaniques, vélos électriques, Stéphane Volant répond que le nombre de vélos, de stations et de bornettes est certes insuffisant mais que cette insatisfaction s'explique principalement par l'engouement exponentiel pour le VAE, qui en explique la rareté dans certains quartiers. Le Président de Smovengo rappelle qu'un rééquilibrage de la part du nombre de VAE et vélos mécaniques a été décidé par le SAVM fin 2020 passant de 30% à 40% de VAE. Stéphane Volant trouverait utile d'augmenter à nouveau la part des VAE compte tenu de leur succès.

Un usager habitant à Stalingrad s'étonne du chiffre annoncé par le directeur de la communication et du marketing, dans sa présentation, au sujet du nombre de techniciens qui se déplacent en station (200). Cet abonné habite au-dessus d'une station velib'et indique n'avoir jamais vu de technicien depuis 5 ans. Il souhaiterait connaître le fonctionnement du plan de tournée des techniciens car régulièrement il constate des vélos hors d'usage stagnant plus de 3 semaines.

Un second membre habitant le Nord-Est de Paris témoigne d'un déséquilibre entre quartiers et s'interroge sur l'organisation de la régulation. Les quartiers centraux sont pleins de Velib' toute la journée, alors que d'autres en sont dépourvus. Les difficultés de régulation sur les tranches horaires du matin sont connues et comprises, mais une incompréhension demeure sur les autres moments de la journée. Par exemple, les stations rue Lafayette coté 9^{ème} arrondissement sont achalandées alors que celles des Gare du Nord et de l'Est au bout de cette même rue restent vides toute la journée.

Pour répondre d'abord à une question sur l'intérêt et l'exploitation des signalements, Nicolas Boutaud, rappelle que les signalements des usagers constituent une donnée importante pour l'opérateur du service. Les signalements sont souvent répétés mais, a contrario, certains vélos ne font l'objet d'aucun signalement de la part des usagers. Ces vélos non signalés peuvent rester en station jusqu'à ce que cette dernière soit visitée par un agent de Smovengo. Il en est de même pour les vélos dont la batterie est vide et qui ne communiquent plus avec le centre de contrôle. L'exploitation des données du service a cependant permis de réaliser beaucoup de progrès.

Concernant le plan de tournée des agents de Smovengo, le Directeur des opérations, Stéphane Puccini, indique que les agents de Smovengo sont sectorisés par arrondissement dans la journée. Monsieur Puccini s'étonne que les agents ne soient pas vus dans certains arrondissements car de nouveaux modes opératoires ont été mis en place assurant des passages réguliers des agents.

S'agissant de la régulation, monsieur Puccini reconnaît qu'à son arrivée à la direction des opérations, en janvier 2022, de nombreuses difficultés sur ce point avaient été constatées. Des réunions hebdomadaires se tiennent avec la direction technique du SAVM afin de recenser et traiter l'ensemble des problèmes. Le Directeur des opérations, indique que malgré la circulation difficile des camions de régulation notamment dans Paris, Smovengo fera au mieux pour réguler un maximum de stations.

Nicolas Boutaud abonde et précise que de manière générale la régulation se fait par « grappes de stations » : certaines stations vont être alimentées, mais toutes ne pourront pas l'être, notamment en journée, car les déplacements des camions de régulation sont difficiles compte tenu de la circulation. Smovengo préfère payer des heures majorées la nuit pour permettre à ses agents de se déplacer plus facilement pour réguler le service. S'agissant de la maintenance, Nicolas Boutaud évoque 5 000 réparations en moyenne par semaine, au titre de la maintenance itinérante, qui est faite avec l'utilisation de petits véhicules moins encombrants que les gros camions de régulation.

A quelques membres qui réclament un nombre de vélos plus important et proportionnel aux nombres d'habitants de la Métropole du Grand Paris, Stéphane Volant répond être favorable à une

flotte de vélos plus importante. Il rappelle que cette décision appartient aux élus des communes adhérentes. La responsabilité de l'achat des vélos incombe à Smovengo leur nombre est proportionnel au nombre de bornes et de stations disponibles.

Le Président du SAVM, Sylvain Raifaud indique entendre les demandes d'agrandissement du service, qui ne pourront être mises en œuvre instantanément. Mais il tient à rappeler que la priorité est d'œuvrer au bon fonctionnement du service tel qu'il est aujourd'hui. Il insiste donc et rappelle encore au prestataire Smovengo l'importance de l'amélioration de la détection des vélos qui ne roulent pas qui ne doivent en aucun cas rester sur place. Ces vélos dits ventouses, hors service, mais non détectés par le système informatique, doivent être traités beaucoup plus rapidement.

Le Président Raifaud revient sur le sujet de la régulation et indique que les secteurs mentionnés par les membres du comité des usagers ce soir, notamment les 19^{ème} et 15^{ème} arrondissement où sont situées des stations en altitude, sont des secteurs en difficulté depuis le début du service Velib' en 2007. Des solutions sont recherchées, des mécanismes d'incitation à ramener les vélos en altitude sont mis en place, comme le dispositif des minutes bonus. Le prestataire du service, là aussi, doit faire mieux, et en premier lieu doit mettre en place les moyens prévus au contrat.

Pour répondre à la proposition d'une usagère habitant à Montrouge d'avoir recours à des usagers, Nicolas Boutaud répond qu'une des mesures incitatives mise en place a été un changement des règles d'attribution des minutes bonus, opéré en janvier 2023. Mais, il précise qu'à ce jour l'impact sur la régulation n'a pas encore été constaté. Une réflexion est en cours sur l'implication des utilisateurs afin notamment de leur permettre de ramener naturellement des vélos en station.

A un usager économiste, qui souhaite connaître les chiffres du service, le coût d'une opération de régulation par exemple, Nicolas Boutaud explique que le système est à étudier dans sa globalité. Certaines opérations sont prévues au contrat et sont rémunérées. Nicolas Boutaud indique que Smovengo a des objectifs à atteindre, que les objectifs de régulation sont atteints, mais que cela n'implique pas que les résultats soient satisfaisants. Stéphane Volant affirme que les objectifs de régulation sont atteints selon les termes du contrat.

Le Président du SAVM, sur ce sujet, détaille les deux critères de respect du contrat s'agissant de la régulation : d'une part des vélos disponibles en station, qui est un objectif atteint par l'opérateur et, d'autre part des vélos disponibles en station et qui fonctionnent. Le Président répète à Smovengo que ce critère n'est pas atteint. Par conséquent, les principaux objectifs assignés au prestataire ne sont pas réalisés.

A la proposition d'une membre habitant le 13^{ème} arrondissement de mettre en place un service de vélos sans bornes, le Président Raifaud répond que lors du référendum parisien du mois d'avril dernier sur l'avenir des trottinettes, l'argument principal de rejet des trottinettes était le free-floating, c'est-à-dire l'absence de bornes. Le Président du SAVM ainsi que les communes adhérentes au service Velib' Métropole, défendent un modèle de service avec bornes.

A un usager qui demande si initialement Smovengo était capable financièrement de gérer un service d'une telle dimension, Stéphane Volant Président de Smovengo, répond qu'au moment où le service a été dimensionné, l'intérêt pour les VAE et l'extension du service au-delà du périphérique n'avaient pas été imaginés, ni le développement croissant des pistes cyclables.

Sylvain Raifaud, Président du SAVM, confirme l'existence de difficultés s'agissant des questions sur la mise en place du contrat. L'audit en cours de réalisation et rendu public à la fin du mois de juin en atteste. En 2017, l'appréciation faite sur les différents aspects de l'évolution du service, a été erronée tant du point de vue de l'autorité publique – la Ville de Paris – que du futur opérateur du service, l'entreprise Smovengo. Plusieurs actions ont été mises en place pour travailler sur le modèle économique du service. Une question de dimensionnement et de manière plus globale du service se pose.

A une usagère, qui compte tenu des difficultés actuelles, propose de limiter le déploiement du service en dehors de Paris pour se recentrer sur la qualité, le Président Raifaud répond qu'il souhaite au contraire soutenir le caractère métropolitain du service. Le développement du service en dehors de Paris est soutenu par la Métropole du Grand Paris. Le président du SAVM rappelle que la Métropole du Grand Paris finance pour moitié les stations dans les communes en dehors de Paris. Les communes elles-mêmes sont très volontaires. Ainsi, La Courneuve et Garches vont rejoindre le service prochainement, après les communes de Bobigny, Chatillon récemment arrivées dans le service. Le Président explique que le déploiement du service dans une commune se fait selon un maillage défini. Par ailleurs, Sylvain Raifaud précise que les questions de densité sont différentes dans Paris, où des stations se trouvent à 300 mètres les unes des autres et en dehors de Paris où les stations sont plus éloignées, et où il est nécessaire de densifier.

Sur la question des déséquilibres territoriaux, le président Raifaud rappelle qu'en sa qualité de Conseiller de Paris et Conseiller de la Métropole du Grand Paris, il est amené à travailler sur les schémas de cohérence territoriale métropolitaine, sur les questions de transport, d'urbanisme et de fiscalité : les déséquilibres à l'intérieur de la Métropole sont entretenus par des questions fiscales. Il s'agit de questions qui sont très politiques et dont il est prêt à débattre au comité des usagers si des membres le souhaitent.

Pour répondre aux questions concernant l'organisation du service pendant les Jeux Olympiques 2024, Yannick Cabaret, Directeur général du SAVM partage les dispositifs qui seront mis en place.

D'abord des stations géantes éphémères dites « humanisées » seront déployées sur les sites olympiques et paralympiques. Il s'agit d'un barriérage avec la création de flux permettant de déposer plus facilement son velib' et d'en récupérer un à l'issue de l'évènement. La zone de stockage des Velib' ne sera accessible qu'aux employés de Smovengo et permettra de concentrer beaucoup plus de Velib' que sur des bornettes.

Les services du SAVM échangent avec l'ensemble des interlocuteurs de l'organisation des JOP 2024, afin de déployer 16 stations géantes.

Le second dispositif consiste en l'extension de stations à proximité des nœuds modaux, c'est-à-dire proches des gares, des grandes infrastructures et des sites touristiques permettant de faire face à une demande supplémentaire sur ces emplacements.

Par ailleurs, la mise en place d'un tarif particulier est également envisagé, notamment pour permettre aux touristes d'accéder plus facilement à un ticket courte durée correspondant à leur temps de présence sur le territoire métropolitain : un tarif hebdomadaire par exemple.

Enfin, l'offre Velib' sera commercialisée par d'autres canaux pendant la période des Jeux Olympiques et Paralympiques. Jusqu'à présent seul Smovengo pouvait commercialiser l'offre Velib', mais un amendement législatif dans le cadre de la loi JOP2024 du 19 mai 2023 permettra la vente par d'autres acteurs (offices de tourisme, hôtels, agences de voyage etc...) pendant la période olympique, facilitant ainsi l'accès à d'autres usagers, des touristes notamment.

Pour répondre à une question sur l'approvisionnement en vélos durant cette période, Yannick Cabaret indique que d'une part plusieurs stations se trouvant sur des sites olympiques seront fermées – les vélos seront donc déplacés vers d'autres stations – et , d'autre part, à la suite de précédentes discussions de 2022 avec le prestataire, Smovengo a commandé 3 000 vélos supplémentaires qui arriveront pour les Jeux Olympiques.

Les points à l'ordre du jour qui n'ont pas pu être évoqués ce soir, seront traités lors de la prochaine réunion.

L'équipe du Savm rappelle les dates des prochaines réunions, visite d'atelier et propose aux membres de participer à un shooting photo permettant l'alimentation de la photothèque numérique du SAVM.

Le Président conclut et lève la séance à 21h20.