



## Comité des usagers Vélib' Métropole

Réunion du 15 juin 2023

# Ordre du jour

---

**1. Présentation de SMOVENGO, opérateur du service Velib' Métropole**

**2. Point à date sur le service**

*Questions / réponses*

**3. Proposition d'organisation des réunions du CUVM**

*Questions / réponses*

---

# 1. Présentation de SMOVENGO, opérateur du service Velib' Métropole



# 1. Présentation de SMOVENGO, opérateur du service Velib'Métropole

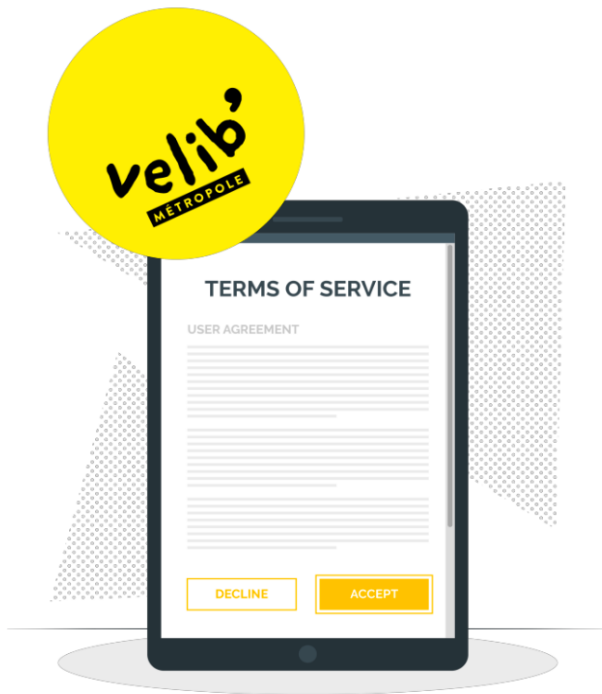


# 1.

**Périmètre  
d'action de  
Smovengo**

# L'EXPLOITATION DU SERVICE DANS LE CADRE D'UN MARCHÉ PUBLIC

En tant que gestionnaire du service (maîtrise d'ouvrage), le SAVM supervise et contrôle l'exécution courante de l'exploitation du service, et décide de la politique tarifaire ET des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du service Vélib' Métropole. Smovengo est l'opérateur privé chargé d'exploiter le service Vélib' Métropole :

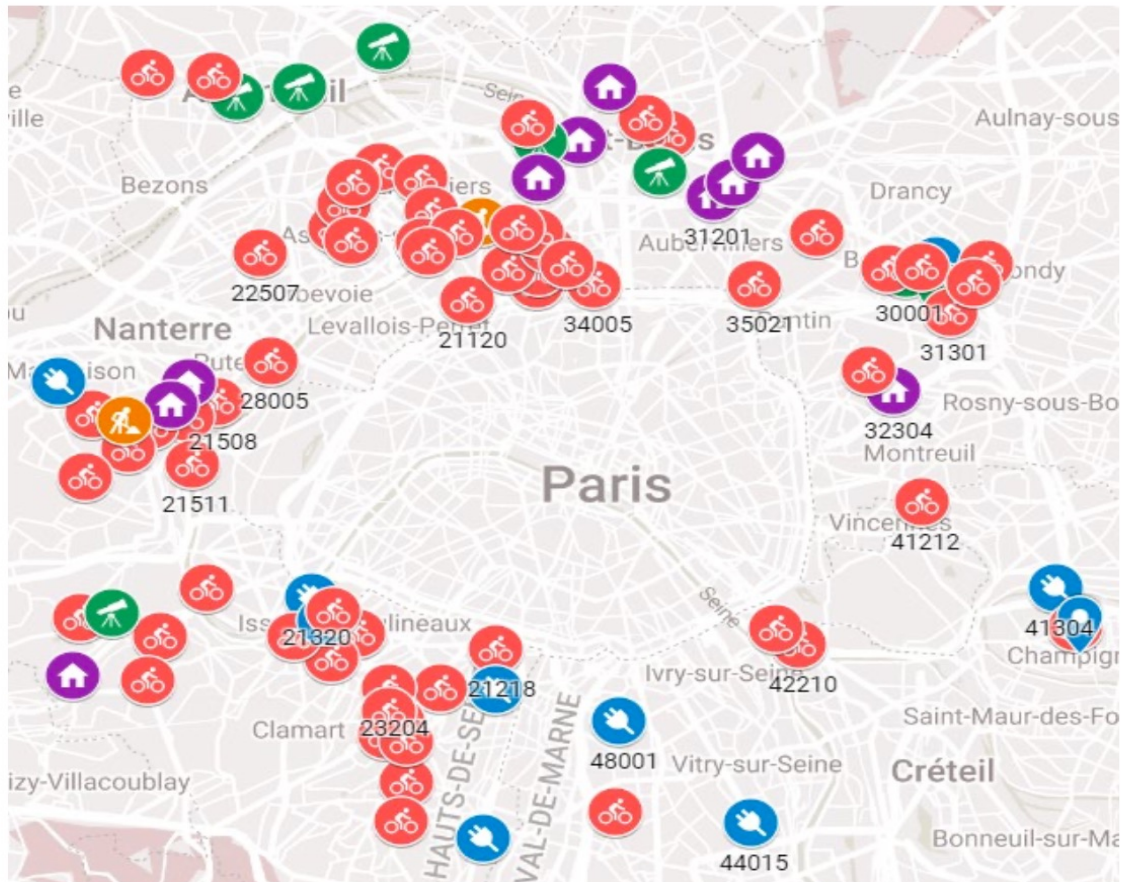








- **Durée du contrat** : 15 ans, jusqu'au 31 décembre 2032
- **Missions de Smovengo** : construction et exploitation du service Vélib' Métropole, selon les règles fixées par le SAVM
  - Installation et mise en service des stations,
  - Régulation et maintenance du parc,
  - Communication, marketing, évènementiel et relation clients,
  - Facturation pour le compte du SAVM,
  - Développements du système informatique
- **Rémunération de Smovengo** : une part fixe + un intéressement aux recettes
- **Construction à date de 1458 stations électrifiées** : sur un territoire de 450 km<sup>2</sup>
- **Achat des vélos** : Initialement 30% de vélos électriques, passage à 35% en 2020, puis 40% en 2021, objectif pour les JOP = plus de 21 000 vélos disponibles en station



# OUVERTURE DE NOUVELLES STATIONS

Aujourd'hui le réseau du Vélib' métropolitain continue de densifier son maillage. Avec 61 communes reliées ce sont 5 nouvelles stations qui ont ouvert en début d'année à Bois-Colombes, Champigny, Clichy et Issy-les-Moulineaux.



-  **Station mise en service depuis le 01/01/2023**
-  **Station en attente de raccordement ENEDIS**
-  **Station en cours de travaux**
-  **Démarches administratives en cours pour l'installation de cette station**
-  **Etude en cours**
-  **Station en recherche d'emplacement par la commune**



# 2.

**Smovengo, ses  
équipes et son  
engagement**



# PRÈS DE 500 COLLABORATEURS DÉDIÉS AU SERVICE VÉLIB' MÉTROPOLE



### En atelier

- Des diagnostiqueurs testent les vélos de retour terrain pour détecter les pannes
- Des magasiniers gèrent les stocks et préparent les kits de pièces
- Les mécaniciens vélos (effectuent des réparation complexes en atelier, montent et assemblent des vélos)
- Les agents de revalorisation (trient, testent et reconditionnent des pièces détachées)
- Les contrôleurs qualité (vérifient et testent les vélos avant leur retour terrain)

### Sur le terrain

- Des agents polyvalents déposent les vélos réparés et répartissent les vélos sur les stations, réparent les bornes et stations, réalisent des réparations simples
- Des maraudeurs (ramassent les vélos en panne)
- Des contrôleurs terrain contrôlent le respect des critères de qualité sur les stations



### Dans les bureaux

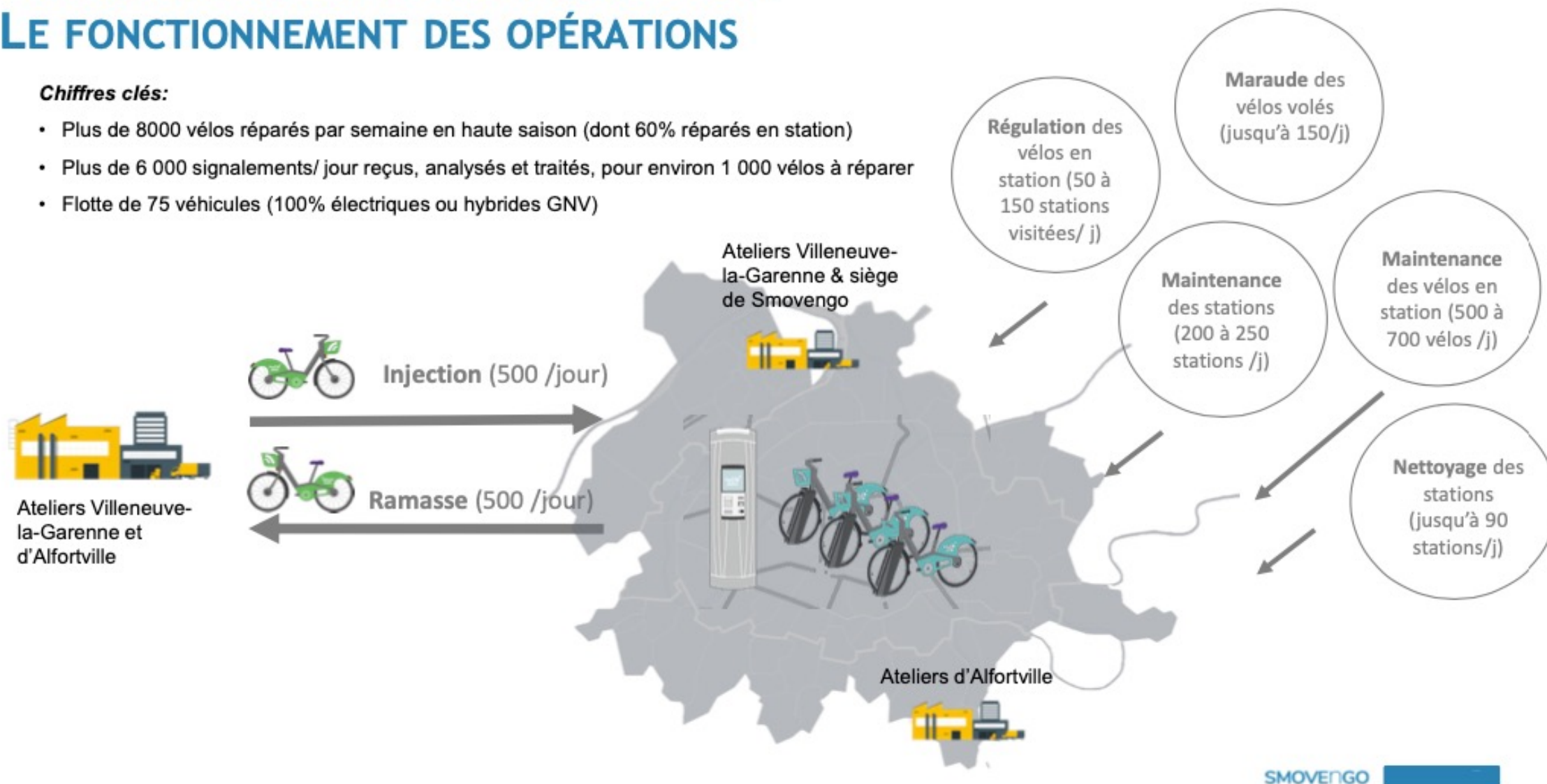
- Le Centre de contrôle pilote toutes les opérations de terrain
- Une équipe supply-chain et R&D
- Une équipe data
- Un service informatique/ IT
- Un centre de relation client
- Une équipe communication -marketing
- Des services financier, juridique et ressources humaines



# LA GESTION DU TERRAIN AU QUOTIDIEN : LE FONCTIONNEMENT DES OPÉRATIONS

### Chiffres clés:

- Plus de 8000 vélos réparés par semaine en haute saison (dont 60% réparés en station)
- Plus de 6 000 signalements/ jour reçus, analysés et traités, pour environ 1 000 vélos à réparer
- Flotte de 75 véhicules (100% électriques ou hybrides GNV)



### QUEL EST LE RÔLE DES ÉQUIPES TERRAIN ?



**La maintenance itinérante** : durant la journée, les agents effectuent des réparations directement sur les stations si les pannes sont simples. Les agents sont sectorisés afin de limiter les déplacements



**La maraude** : les vélos abandonnés hors station dans toute l'IDF sont récupérés par des équipes dédiées



**Les opérations spéciales/ les événements**  
**Manifestations** / fermetures de stations, stations éphémères



**La régulation** : chaque nuit, les vélos de stations considérées comme trop pleines ou connues pour se remplir vite le matin sont déplacés vers des zones de stations vides ou connues pour se vider rapidement la matinée.



**La ramasse** : entre 300 et 500 vélos qui ne peuvent être réparés sur place sont récupérés en station chaque nuit et ramenés en atelier pour maintenance.

**L'injection** : la nuit suivante, les vélos réparés en atelier sont rapportés dans les stations vides.



# DIFFÉRENTS PROFILS DE STATION

Qu'est-ce que la régulation ?

- **Régulation naturelle** : les flux des vélos pris et déposés en station par les utilisateurs tout au long de la journée. Lors des pics d'activité, jusqu'à 5 Vélib' sont déplacés par seconde entraînant un déséquilibre des stations
- **Régulation forcée ou manuelle** : les vélos déplacés par les équipes Vélib' pour rééquilibrer la répartition des vélos sur les stations, opération effectuée essentiellement la nuit (facilité de circulation)

Au vu du grand nombre de stations, le rééquilibrage s'évalue en regroupant des stations proches les unes des autres. Si la majorité de ces stations présentent un besoin d'être rééquilibré, alors il y aura intervention manuelle.



Stations en déficit chronique (mai 2023)



Stations en excédent chronique (mai 2023)

# L'ÉCONOMIE SOLIDAIRE AU CŒUR DES VALEURS DE SMOVENGO

### EMPLOYEUR SOLIDAIRE

Pour la maintenance des vélos et le nettoyage des stations, Smovengo fait appel à des salariés issus de programmes de réinsertion :



- . + **200 000 heures de réinsertion** effectuées chez Smovengo depuis 2018.
- . + **de 100 personnes** accompagnées vers un **retour à la vie active**, dont près de 80% ont décroché un emploi durable.
- . **Insertion de personnes en situation d'handicap** avec la mise en place d'un partenariat avec l'ESAT de Léopold Bellan à Paris et récemment l'ESAT Anaïs de Gennevilliers.

### ACTEUR D'UNE ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Cela passe également par une consommation raisonnée de l'énergie nécessaire à notre activité, et plus récemment, des ressources et donc des pièces employées :

- . Une **électricité 100% verte** pour les stations,
- . Une **flotte de 80 véhicules** 100% électriques ou hybrides au GNV
- . Des **pièces 100% recyclées ou revalorisées**
- . Une **recherche permanente de pièces plus fiables, résistantes et «reconditionnables»** et la **relocalisation** de son **approvisionnement** de pièces détachées.





## LE PROJET PHOENIX : UNE CHAÎNE DE REVALORISATION DÉDIÉE POUR DES VÉLOS À DURÉE DE VIE ILLIMITÉE



**25 collaborateurs**

Dédiés à la revalorisation  
(nettoyage, remise à neuf,  
contrôle conformité tests)

**150 000 pièces  
détachées**

traitées chaque année en  
revalorisation



**2 300 roues**

fabriquées chaque  
semaine à Alfortville

**2 000 nouveaux  
vélos**

**assemblés/an**,  
notamment avec des  
pièces détachées  
reconditionnées.

Smovengo est fabricant de  
vélos certifiés UE





3.

**Vélib'  
Métropole  
en chiffres**



LES CHIFFRES CLÉS DE JANVIER À MAI 2023 vs 2022



**18,5 millions**  
de trajets (+10%)  
Dont 56,4% en VAE



Sur la même période  
janv-mai 2022 :  
16,9 millions



**1 458**  
stations ouvertes  
- sur 61 communes  
- dont 448 en proche  
couronne



Sur la même période janv-  
mai 2022 :  
1 438



**+ 58 millions**  
de Km (+9,5%)  
Dont 65,4% à VAE



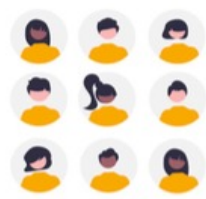
Sur la même période  
janv-mai 2022:  
53,3 millions



**399 705**  
abonnés annuels au  
31/05/23 (+9,6%)



Au 31/05/2022 :  
364 523



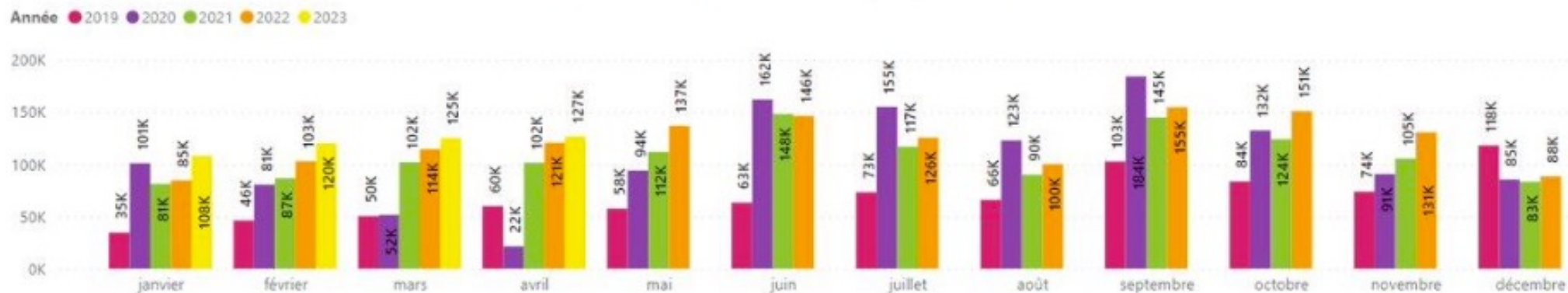
**449 620**  
usagers uniques de janvier  
à mai (+4 %)



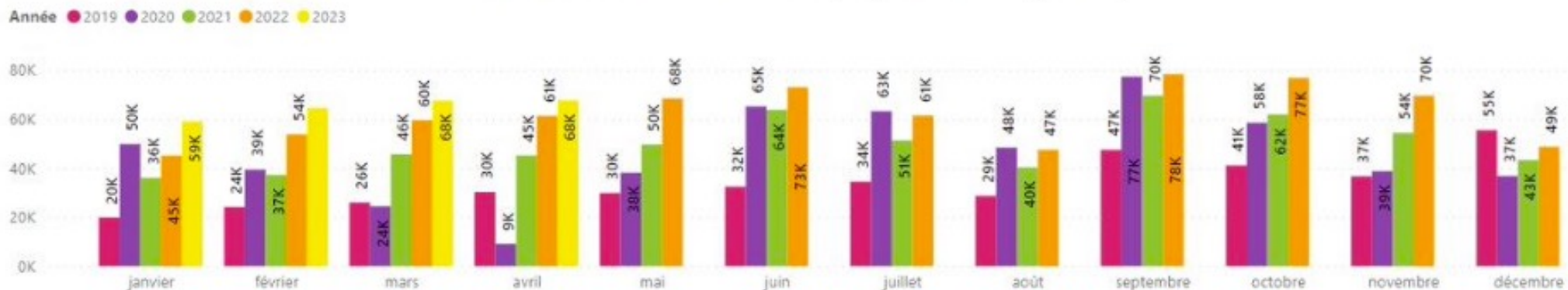
Sur la même période  
janv-mai 2022 :  
431 802

# USAGES MENSUELS COMPARÉS DEPUIS 2018

Evolution mensuelle du nombre moyen journalier de courses



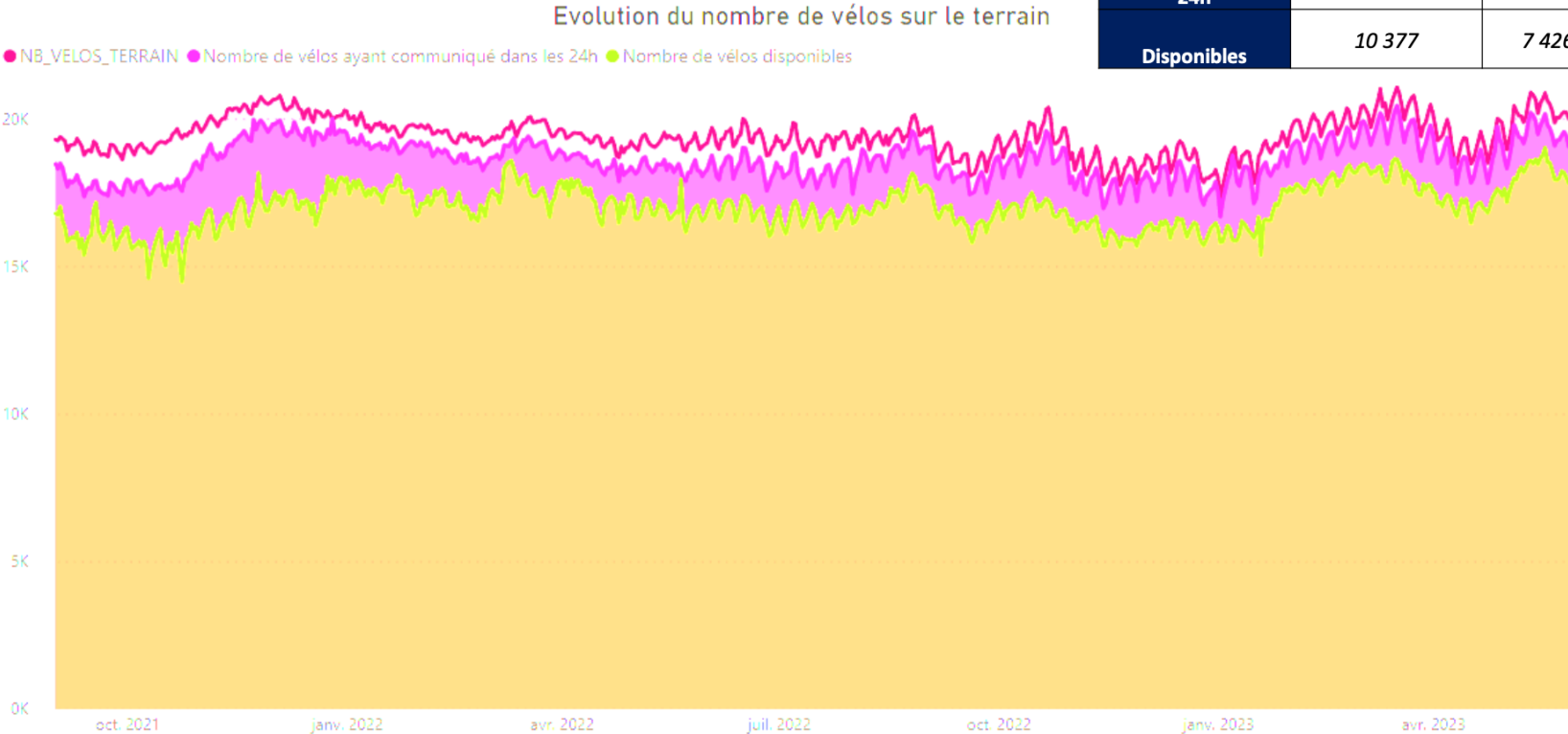
Evolution mensuelle du nombre moyen journalier d'utilisateurs uniques



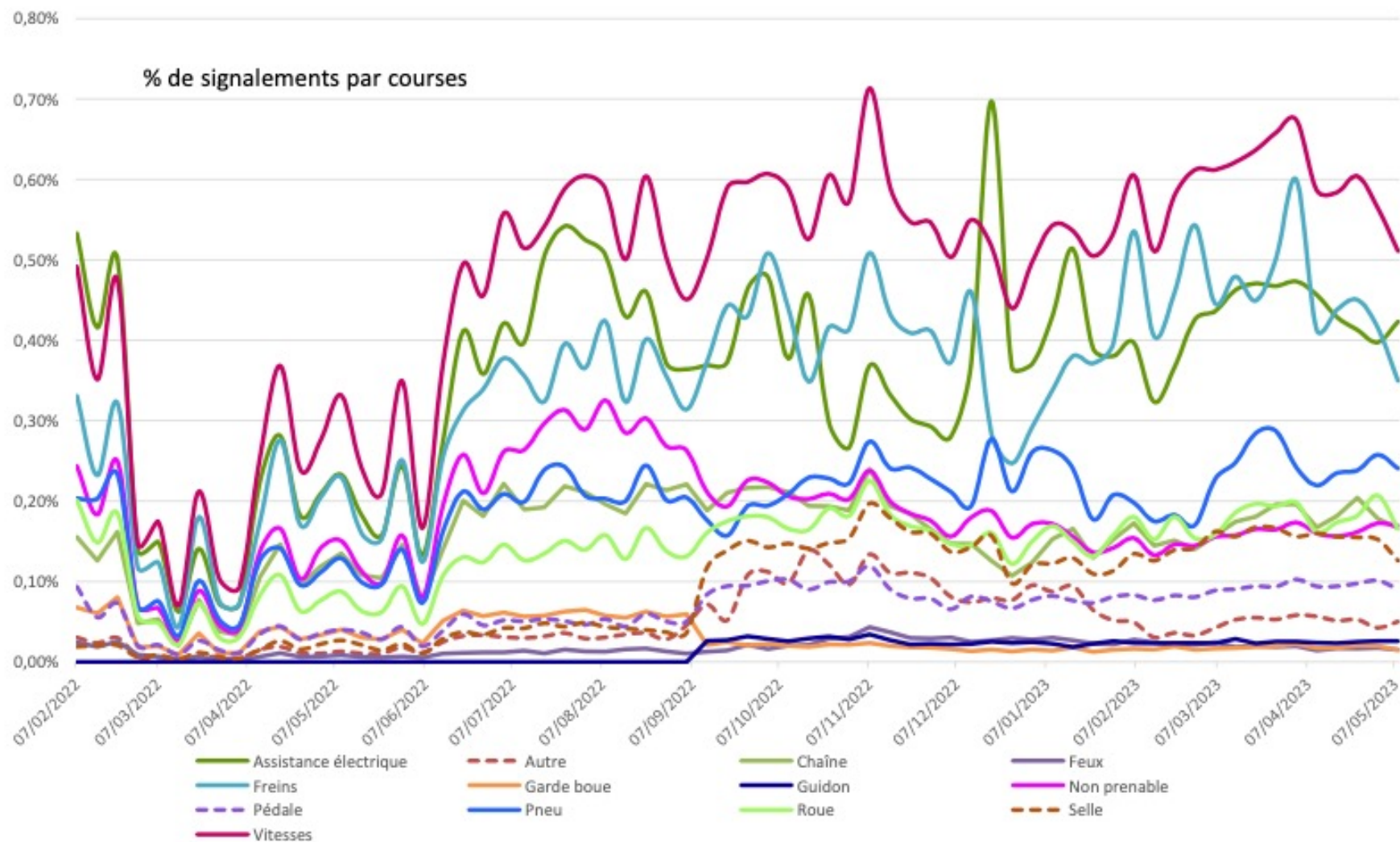


# LE NOMBRE DE VÉLOS DISPONIBLES VS VÉLOS SUR LE TERRAIN

Dimanche 28/05/2023			
	VM	VAE	TOTAL
7j	11 166	8 831 (44%)	19 997
24h	10 781	8 264 (43%)	19 045
Disponibles	10 377	7 426 (42%)	17 803

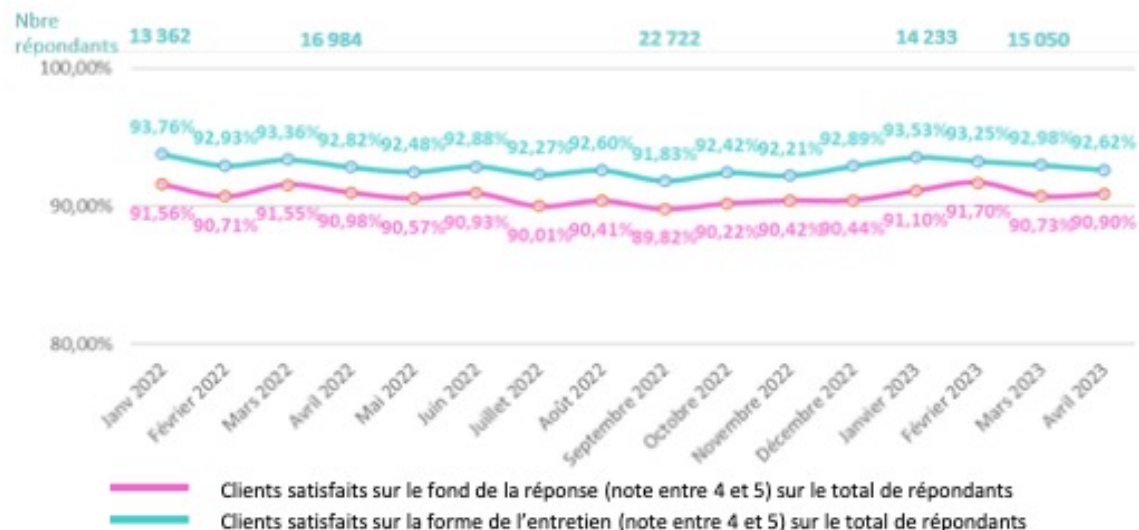
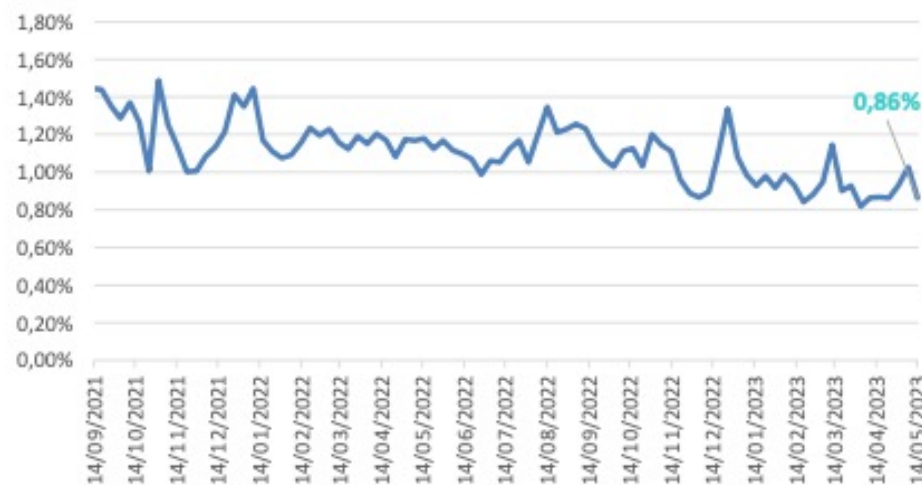


# EVOLUTION DES SIGNALEMENTS PAR TYPOLOGIE

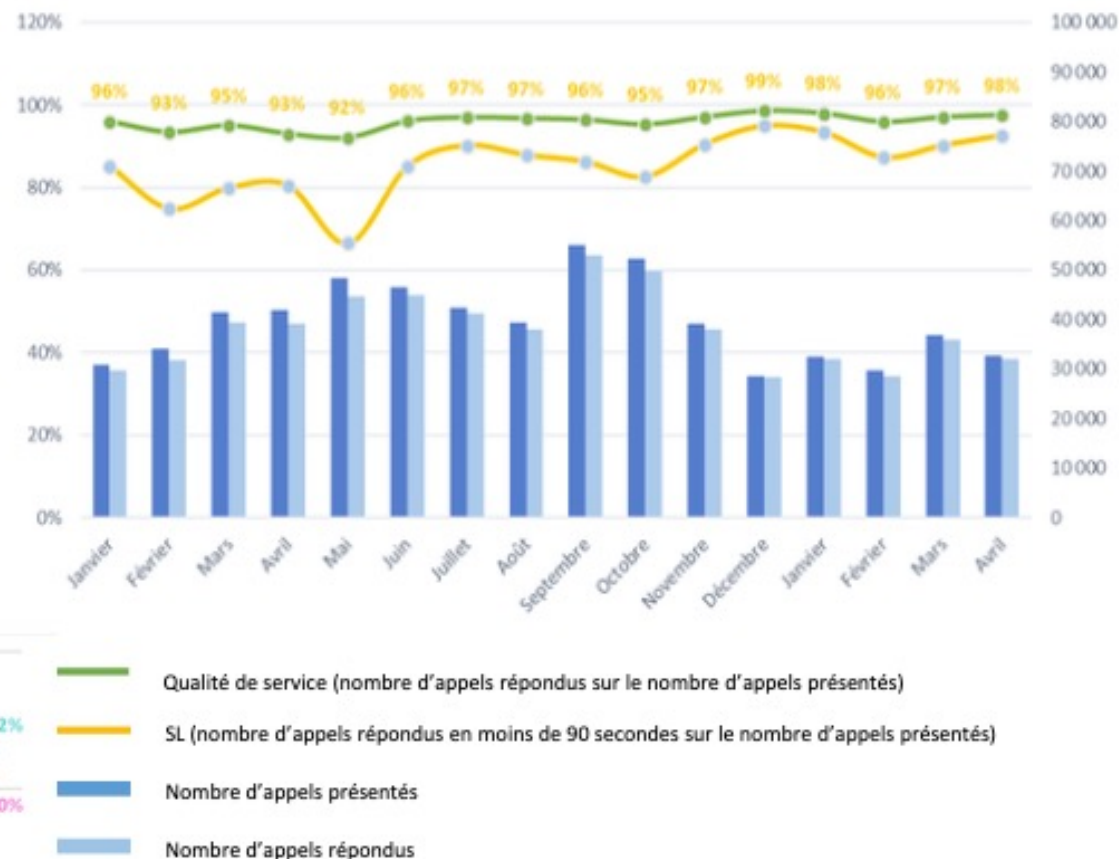


## SOLLICITATIONS AU SERVICE CLIENTS

Nb d'appels présentés/courses



Qualité de service vs nombre d'appels





# FOCUS MINUTES BONUS

Version déployée lundi 22/05, corrigeant 3 cas particuliers apparus suite à une régression du système après une mise en production :

- Si un utilisateur V-Max fait une course de plus de 45 min mais moins de 46 minutes, et qu'il a un certain nombre spécifique de minutes bonus (en cours d'analyse) alors sa consommation était de 30 min pour le hors forfait au lieu de 15
- Si un utilisateur V-Max avec un stock de plus de 90 minutes bonus faisait un troisième trajet en VAE inférieur à 30 min alors il ne consommait que 30 minutes bonus au lieu de 45
- Si un utilisateur V-Plus faisait un trajet en vélo mécanique supérieur à 30 minutes bonus et inférieur à 45 minutes alors il consommait pour le hors forfait 30 minutes bonus au lieu de 15

D'autre part, changement des règles de gain de minutes bonus et des CGAU) lorsqu'un vélo est rendu dans une station vide :

- Gain de 3 min bonus que la station soit vide ou vide + 1 vélo.

---

## 2. Point à date sur le service

## 2. Point à date sur le service - la révision tarifaire

---

- **Comme évoqué lors de la première réunion du comité des usagers, une révision tarifaire a été décidée par le comité syndical. Elle est entrée en vigueur le 14 mai.**

### Rappel : pourquoi cette révision ?

Le coût du service a bondi de 12 % en 2023 en raison de l'augmentation des coûts des matières premières et de l'énergie. Le montant payé par le Syndicat dépend de plusieurs indices, dont un qui reproduit l'évolution de ces coûts.

### Chaque partie prenante au financement du service a augmenté sa participation :

- Les collectivités adhérentes ont augmenté leur contribution annuelle par station de 11,52 %
- La Métropole du Grand Paris a augmenté sa subvention annuelle par station de 11,52 %
- Les tarifs ont été révisés dans le but d'accroître les recettes des usagers par rapport à la tendance naturelle de 11,5 % environ.



## 2. Point à date sur le service - la révision tarifaire

➤ La révision tarifaire entrée en vigueur le 14 mai dernier prévoit :

- Pas de changement pour les abonnements V-Libre et V-Plus

- **Pour les abonnés V-Max :**

- Augmentation du tarif de l'abonnement d'1€
- Passage à 2€ pour la ½ heure supplémentaire en VAE
- Passage à 2€ le trajet supplémentaire en VAE

The screenshot displays the V-Max subscription details. At the top, it says 'V-MAX' and 'Le tout inclus de Vélib' (mécanique et électrique)'. Below this, there are two rows of pricing information. The first row shows a green bicycle icon, a duration of '0-60 min', and a price of 'gratuit'. The second row shows a blue bicycle icon, a duration of '0-45 min', and a price of '2 trajets gratuits / jour\*'. Below this, there is a note: '\*Puis 1€ / trajet à partir du 3e trajet'. To the right of these rows, there is a table of prices for 'Au-delà' durations. The first row shows '1 € / 30min' and the second row shows '2€'. At the bottom, there is a blue bar with a dropdown menu set to 'V-Max', a price of '8,30 € / mois pendant 12 mois' with a red line through it, and a 'Souscrire' button. Below the blue bar, the new price '9,30 €' is shown in red. At the bottom right, there is a note: 'ou réglez votre abonnement en une fois 99,60 €'.

Icon	Duration	Price
	0-60 min	gratuit
	0-45 min	2 trajets gratuits / jour*
		*Puis 1€ / trajet à partir du 3e trajet
	Au-delà	1 € / 30min
	Au-delà	2€

Choisissez votre abonnement : V-Max

~~8,30 € / mois~~ pendant 12 mois

**9,30 €**

Souscrire

ou réglez votre abonnement en une fois 99,60 €

## 2. Point à date sur le service

- Pour les pass 24h électrique / Pass 3 jours :
  - Passage à 5 courses en VAE dans le forfait
  - Le trajet supplémentaire passe à 2€

<b>PASS 24H ELECTRIQUE</b> 24 heures à Vélib' (électrique inclus)	 	0-60 min gratuit	Au-delà 1 € / 30min
		0-45 min <del>5 trajets gratuits*</del> *Puis 1 € / trajet à partir du 7e trajet <b>2€</b>	Au-delà <del>1 € / 30min</del> <b>2€</b>
Nombre de Vélib' : - 1 +		10 €	Souscrire

<b>PASS 3 JOURS</b> 72 heures à Vélib' (électrique inclus)	 	0-60 min gratuit	Au-delà 1 € / 30min
		0-45 min <del>5 trajets gratuits*</del> *Puis 1 € / trajet à partir du 7e trajet <b>2€</b>	Au-delà <del>1 € / 30min</del> <b>2€</b>
Nombre de Vélib' : - 1 +		20 €	Souscrire

## 2. Point à date sur le service - l'audit

---

### ➤ **Audit :**

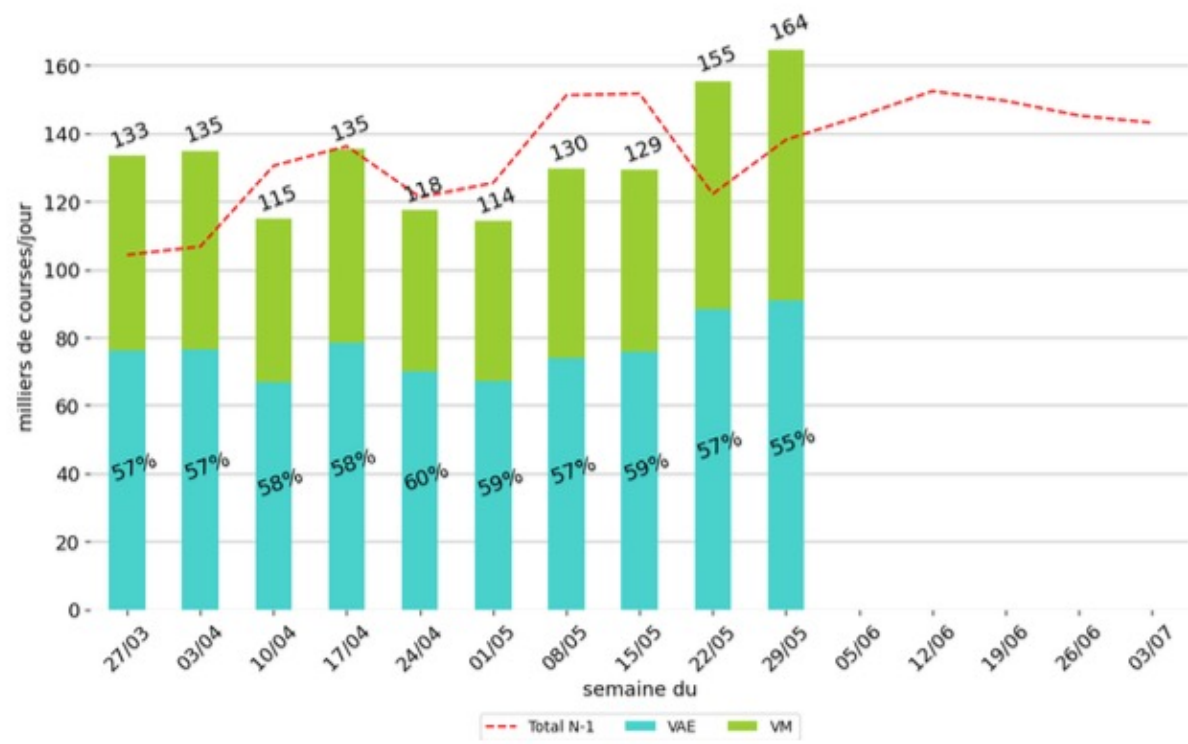
L'audit du service lancé au printemps 2022 touche à sa fin. Les auditeurs contredisent actuellement le projet de rapport avec le Syndicat et avec Smovengo. Le rapport sera rendu public fin juin.



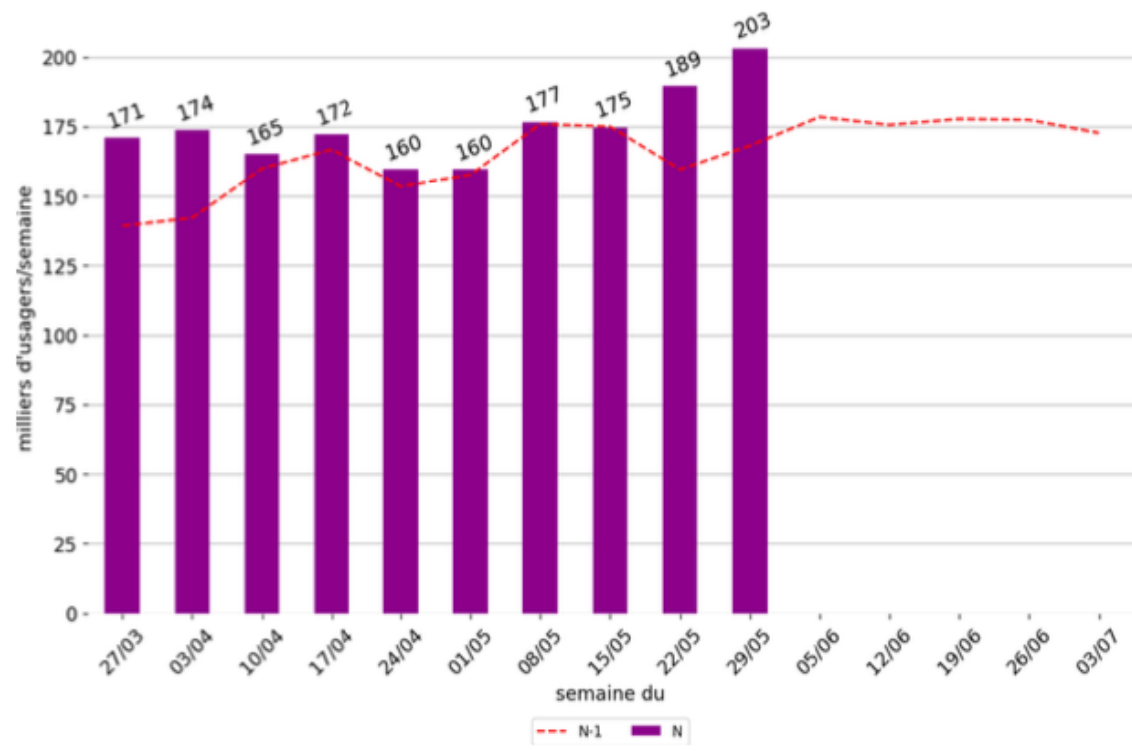
## 2. Point à date sur le service

➤ Fréquentation du service :

### Nombre moyen de courses effectives par jour



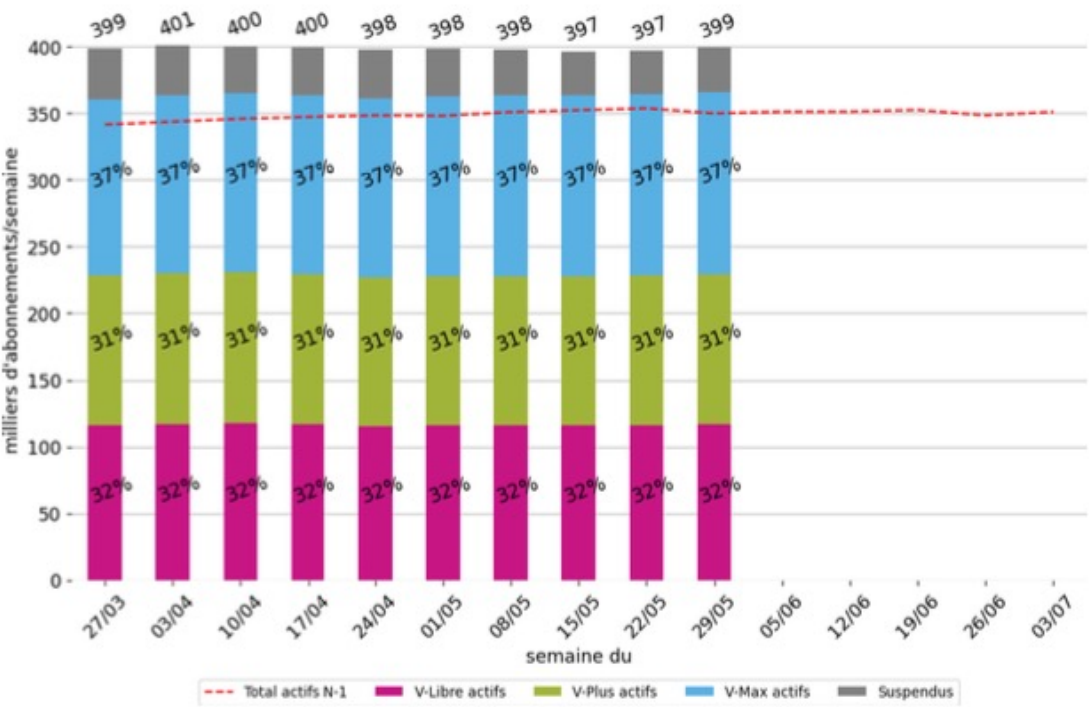
### Nombre d'utilisateurs uniques



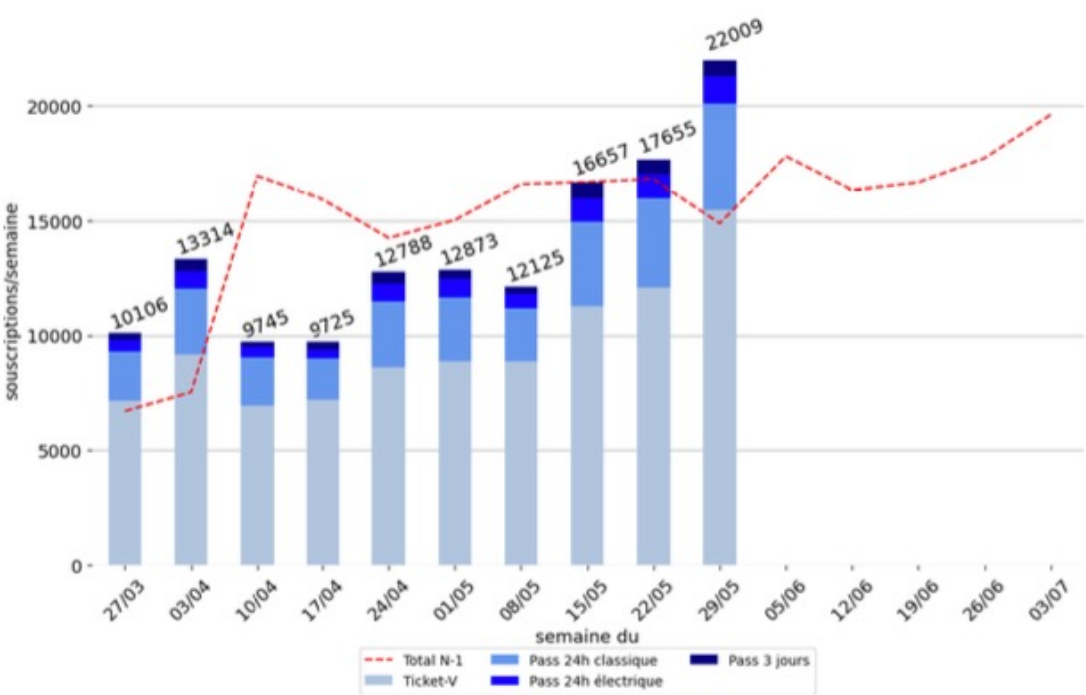
## 2. Point à date sur le service

➤ Souscriptions :

### Nombre d'abonnements longue durée en cours



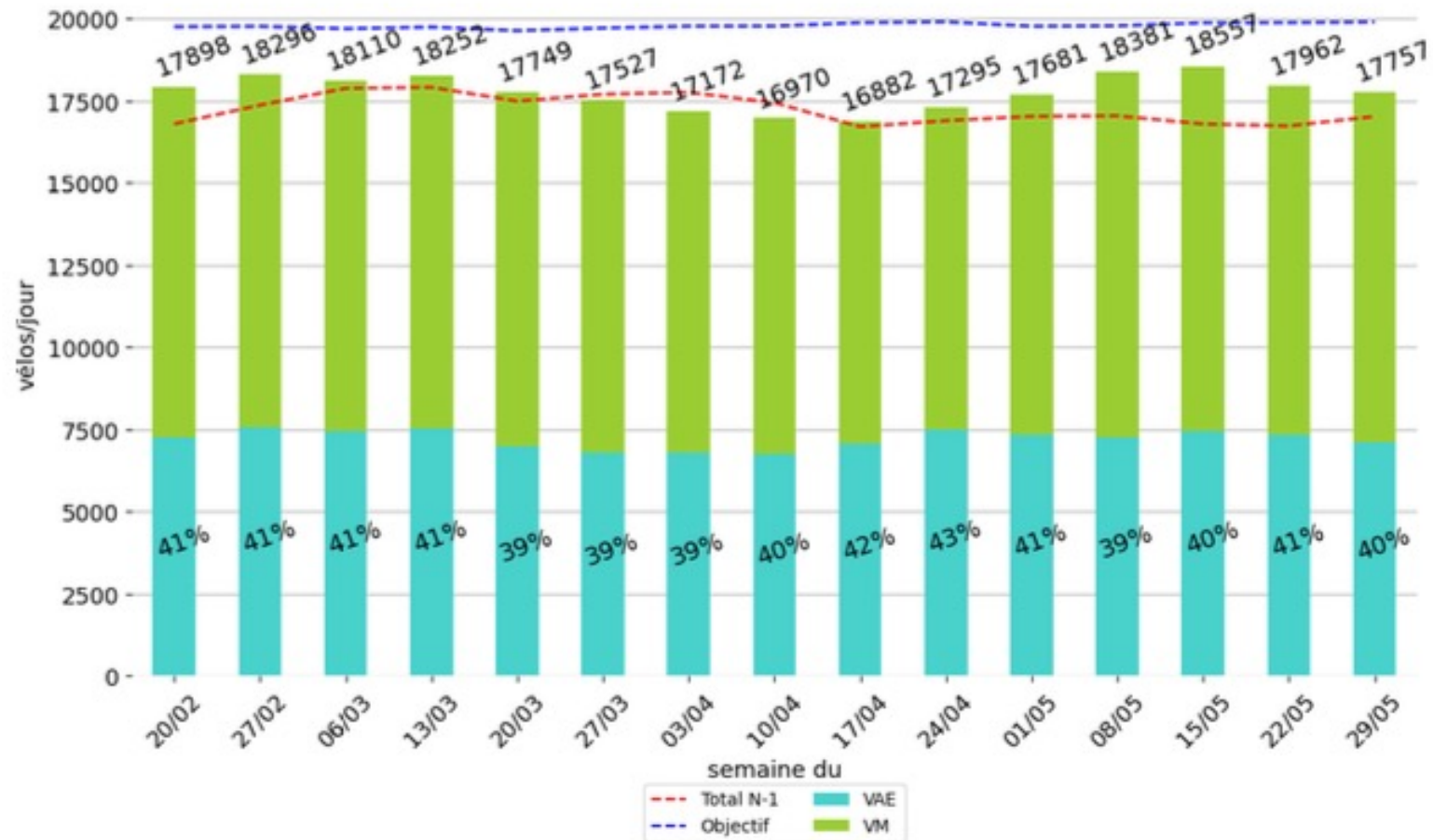
### Nombre de souscriptions à des forfaits de courte durée



## 2. Point à date sur le service

### ➤ Disponibilités des vélos :

### Nombre moyen de vélos disponibles à 12h





## 2. Point à date sur le service

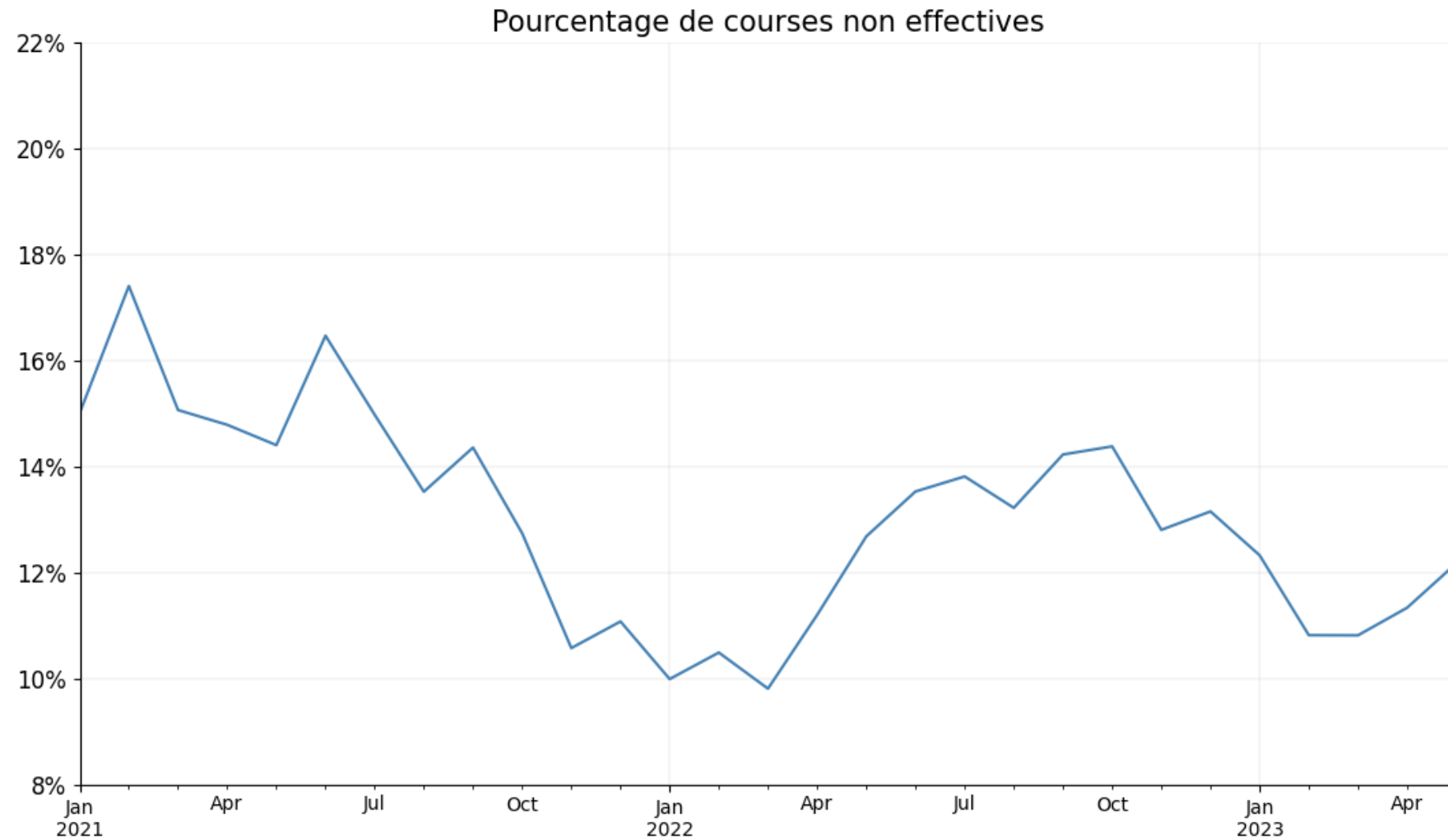
### ➤ Rotations des vélos :

### Nombre de courses par vélo disponible



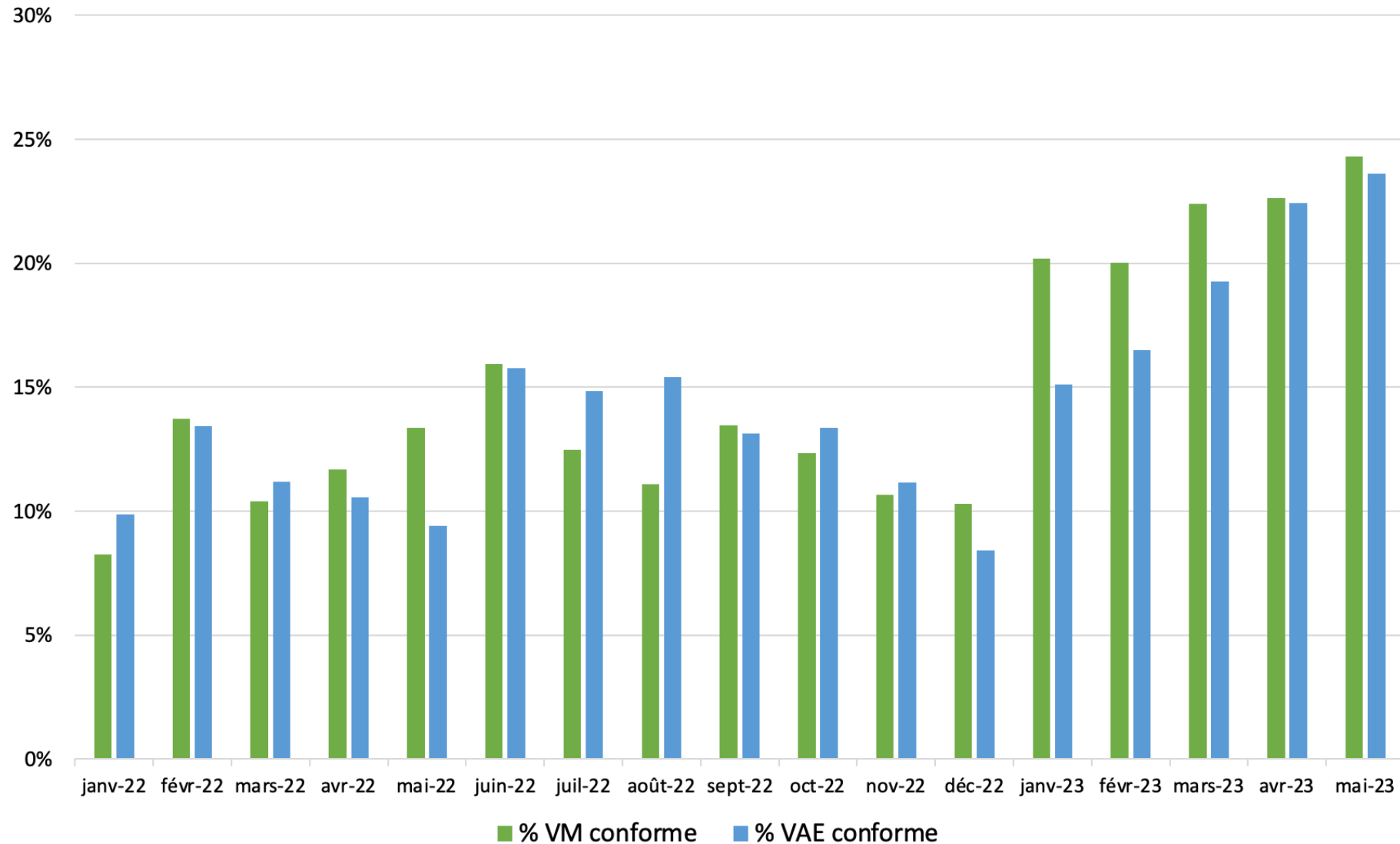
## 2. Point à date sur le service

### ➤ Expérience des usagers :



## 2. Point à date sur le service

### ➤ Etat des vélos contrôlés :





---

### 3. Propositions d'organisation des réunions du CUVM

### 3. Propositions d'organisation des réunions du CUVM

---

Il est proposé d'organiser les réunions du CUVM selon deux modalités de travail.

- **Des réunions généralistes, comme la présente réunion** : échanges généraux sur la qualité de service, présentation de l'actualité du service, des développements en cours, etc.
- **Des réunions proposant un travail en ateliers thématiques** : après un bref point d'actualité, les participants seraient répartis en plusieurs ateliers thématiques. Sur chaque atelier, un représentant de l'entreprise prestataire et un agent du Syndicat seraient présents. Chaque atelier aurait pour objectif de rendre à la fin de la réunion une courte note comportant des propositions qui seraient restituées aux membres du bureau syndicat et du comité syndical. Les thématiques à étudier seraient proposées par les membres du CUVM ou par le SAVM.

Pour la réunion du 18 septembre, il est proposé de prévoir 4 ateliers :

- Atelier 1 : Préparation des JOP 2024
- Atelier 2 : Identification de nouveaux besoins des usagers : services à développer, ex : porte bagage/porte bébé/vélos cargo
- Ateliers 3 et 4 à proposer par les usagers.

---

# Visite des ateliers de Smovengo

- Visite uniquement en semaine aux horaires de présence des agents de Smovengo.
- 12 personnes maximum par visite (raison de sécurité) = les 12 premiers inscrits
- 2 dates proposées aux membres sous forme de sondage

**Date retenue** : 27 juin à 14h (12/23 réponses)



## Calendrier 2023 réunions du CUVM

- ❑ 18 septembre 2023 à 19h30
- ❑ 13 décembre 2023 à 19h30

## Contact SAVM :

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

---

**Merci !**