

**COMITÉ DES USAGERS VELIB' METROPOLITAIN**  
**RÉUNION DU 16 OCTOBRE 2023 A 19H30 – COMPTE-RENDU N°3**  
**Mairie de Paris**  
**Salle Xavier Lacoste**

Sylvain Raifaud, Président du SAVM ouvre la séance à 19h30.

Il remercie l'ensemble des membres présents et rappelle l'importance de cette instance pour le fonctionnement du service.

Le Président précise que Smovengo n'a pas été convié à la réunion afin de permettre au SAVM des temps d'échanges exclusifs avec les usagers, néanmoins l'ensemble des discussions seront prises en compte dans les décisions quotidiennes entre le SAVM et son prestataire.

Après un point sur le format inédit - sous forme d'ateliers- de la réunion de ce jour, le Président annonce l'ordre du jour.

**1. Point à date sur le service**

*Questions / réponses*

**2. Travail en ateliers**

**1. Point à date sur le service**

Yannick Cabaret, Directeur général du Syndicat Autolib' Velib' Métropole, présente la situation du service (cf. support de présentation). Monsieur Cabaret s'attarde sur les chiffres du service et sur le contexte dégradé et particulier du mois de septembre.

Sur l'évolution du nombre d'abonnements : une progression importante sur la dernière semaine est soulignée. Le service atteint 414 000 abonnés (+ 10 000 en 2 mois), un niveau jamais atteint par Velib' Métropole et nettement supérieur aux semaines équivalentes en 2022 : + 50 000 abonnés en une année.

Les forfaits de courte durée sont également en forte progression et supérieurs en nombre de passes vendus à la même période en 2022 : + 25 %.

L'utilisation intense du service s'accompagne d'une diminution assez importante du nombre de vélos disponibles (cf. présentation).

Monsieur Cabaret indique qu'à la suite des négociations avec le prestataire au sujet du nombre de vélos exigés par le contrat, celui-ci était en constante augmentation premier semestre 2023 : à la mi-août, plus de 18 000 vélos étaient disponibles dans le réseau Velib' Métropole. L'objectif est d'atteindre un parc de 20 000 vélos disponibles avant les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Pour mémoire, un vélo est disponible quand il est en station et connecté au système.

Mais fin août, une importante chute du nombre de vélos est amorcée, et celui-ci passe sous le seuil des 15 000 vélos, une situation inédite depuis fin 2019.

Compte tenu de l'augmentation du nombre d'abonnés, le nombre de courses par vélo explose entraînant une dégradation rapide de l'état des vélos.

Les vélos sont acheminés en atelier pour les réparations et ne sont donc plus à la disposition des usagers.

Cependant, Monsieur Cabaret précise que l'explosion du nombre de courses ne suffit pas à expliquer la situation dégradée actuelle du service. Les équipes de Smovengo n'ont pas réussi à s'organiser et à s'adapter à l'accroissement de la demande. Le Directeur Général du SAVM, précise que les équipes du syndicat avaient alerté Smovengo quant à la nécessité d'anticiper la fermeture des services de trottinettes en libre-service à Paris qui générerait un report modal important.

Monsieur Cabaret rappelle que le SAVM contrôle les vélos tous les jours, des agents sont dédiés à ces fonctions.

Compte tenu de la situation critique, en parallèle des échanges quotidiens à l'échelle des équipes techniques avec le prestataire, Sylvain Raifaud en sa qualité de Président du SAVM a mis en demeure Smovengo de fournir des explications quant à la situation catastrophique du service.

Pour rétablir la situation, le prestataire a doublé les heures supplémentaires des agents de Smovengo au mois de septembre. Les équipes de Smovengo travaillent désormais le samedi pour augmenter leur activité et remettre le service en état de fonctionnement.

Progressivement le nombre de vélos disponibles se stabilise. Yannick Cabaret considère qu'un délai de 4 semaines est nécessaire pour revenir à un état normal du service c'est-à-dire des vélos en bornes en nombre suffisant pour permettre au service de fonctionner. Selon Monsieur Cabaret, le nombre de vélos disponibles atteint au mois d'août devrait être rejoint au mois de décembre. Le SAVM est très insatisfait de cette situation.

Yannick Cabaret assure cependant que la tendance à l'amélioration n'est pas hypothéquée, puisque conformément aux accords entre le SAVM et Smovengo, plusieurs milliers de vélos neufs vont compléter le parc actuel d'ici au premier semestre 2024.

Le Président Raifaud cède la parole aux usagers afin de partager leur expérience du service ces derniers mois.

Les membres du comité font part de difficultés liées à des stations entièrement bloquées à République et à la Bourse. Une usagère partage son expérience désastreuse d'envoi de carte d'abonné après plusieurs relances auprès du service compétent. Par ailleurs, l'usagère regrette que l'information usagers sur le site Velib' Métropole ne soit pas fluide quant à l'affichage des tarifs préférentiels pour les seniors, jeunes, etc.

Yannick Cabaret confirme que des dysfonctionnements des envois de cartes ont été relevés. Toutes les difficultés devaient avoir été résolues à la fin du 1<sup>er</sup> semestre. S'agissant de l'information usagers en ligne, le point sera transmis aux équipes compétentes.

A une membre qui souhaite savoir si Smovengo a augmenté la fréquence de maintenance en station compte tenu de la baisse de disponibilité des vélos, le Directeur Général confirme que la maintenance sur le terrain est en nette augmentation par rapport aux années précédentes, plus en été qu'en hiver cependant.

Le SAVM a longuement insisté pour la mise en place d'une maintenance itinérante. Le SAVM suit attentivement le nombre de vélos réparés sur le terrain, comparé au nombre de vélos réparés en atelier. Dans la situation dysfonctionnelle de la rentrée, Smovengo ne disposait pas des moyens pour récupérer tous les vélos bloqués au fur et à mesure de la dégradation de leur état.

A un usager qui se plaint du manque de vélos mécaniques par endroit (place d'Italie), Yannick Cabaret précise qu'un plan d'action sur le sujet de la régulation est en cours d'élaboration avec Smovengo,

c'est la priorité du SAVM pour 2023 et probablement en 2024. Le SAVM exige une meilleure répartition des vélos sur le terrain, afin que les usagers disposent chaque jour de davantage de vélos disponibles. Cependant, l'existence de deux types de vélos rend plus difficile la question de la répartition des vélos en station par type de vélos. Les VAE ont tendance à se rendre vers l'extérieur de Paris car souvent les courses sont plus longues. Les usagers peuvent être incités à ramener les vélos dans certains endroits notamment dans le cadre du dispositif des Minutes Bonus. Il n'est pas possible de garantir sur l'ensemble des stations du réseau une répartition équilibrée de vélos mécaniques et de VAE. Il est en revanche possible – et c'est l'objectif du SAVM – de garantir des vélos en plus grand nombre chaque matin sur toutes les stations.

A un abonné qui s'interroge sur le faible nombre de vélos comparé au nombre d'abonnés et qui suggère que les subventions de la Région et des communes pour l'achat de vélos particuliers soient orientées vers le service Velib' Métropole, le Président explique qu'en 2021, le nombre de vélos prévus au contrat n'était pas respecté. Le nombre de vélos en circulation doit être proportionnel aux nombres de bornes. Ce chiffre constituait une différence d'appréciation entre le prestataire et le SAVM (1 vélo tous les 3 points d'accroche pour Smovengo, 1 vélo tous les 2,25 pour le SAVM). Après une année de négociations avec le prestataire et plus de 2 M€ de pénalités, Smovengo a accepté de mettre en place le nombre de vélos initialement prévu au contrat. Les délais d'acheminement étant très longs, les vélos commandés fin 2022 arriveront début 2024.

Par ailleurs, le Président annonce l'ouverture du service dans de nouvelles communes (Créteil, Bobigny, La Courneuve) et l'agrandissement de certaines stations sous dimensionnées dans des arrondissements de la capitale. Une liste de 100 stations à agrandir a été soumise à la Ville de Paris qui a enfin délivré les autorisations d'agrandir 15 stations, dans un premier temps avant les JOP 2024 compte tenu des travaux. Puis fin 2024, les 85 autres stations. Ces extensions seront poursuivies pour permettre au service de mieux fonctionner dans les quartiers où les stations sont régulièrement pleines.

Enfin, sur la suggestion du versement des subventions de la Région au service Velib' plutôt qu'aux particuliers, le Président souhaite un équilibre entre les deux types de services. Patrice Pattée, Vice-Président du SAVM abonde dans ce sens et rappelle que le service Velib' Métropole n'est pas déployé dans des communes lointaines, qui sont visées par la mise en place de ces aides à l'achat de vélos, permettant ainsi aux populations de se déplacer à vélo et favoriser l'intermodalité. De plus il précise qu'avec le service de location longue durée (Veligo), ce sont 3 offres complémentaires ciblant des publics différents avec une même finalité.

Le Président renseigne un usager qui s'interroge sur la politique d'achat des vélos par le prestataire, compte tenu de l'ouverture du service à d'autres communes, en indiquant que pour 3 000 vélos en plus sur le terrain, Smovengo en a commandé plus de 10 000, afin de renouveler progressivement le parc.

S'agissant de la création d'ateliers de maintenance dans Paris ou moins éloignés que les ateliers actuels, Yannick Cabaret, précise qu'il s'agit d'un sujet en cours de discussion avec l'opérateur du service.

Enfin, Denis Moncorgé représentant de l'association Mieux se Déplacer à Bicyclette, fait un point sur les retours reçus et confirme la dégradation du service, et une répartition hétérogène des vélos sur le réseau. Monsieur Moncorgé insiste sur la fiabilité des informations de l'application, trop souvent

erronées. Sur ce point le Président indique qu'une initiative a été mise en place consistant en l'ouverture totale du système d'information de Smovengo dans le cadre d'un Hackathon lancé au mois de septembre. Des équipes travaillent sur deux thèmes : la fiabilité de l'information usager et sur les questions de régulation. Les résultats seront dévoilés le 4 décembre à l'Académie du climat.

Après ces échanges sur la qualité du service, le Président annonce la deuxième partie de la réunion et expose les thématiques des différents ateliers en invitant chaque membre à rejoindre un groupe de travail.

## **2. Travail en ateliers**

Les membres travaillent par petits groupes pendant 15 minutes.

A l'issue, un rapporteur de chaque groupe partage les propositions émanant des échanges.

Voici une synthèse des propositions réalisées par chaque groupe.

### **Atelier 1 : Préparation des JOP 2024 : quels services développer en plus de ceux déjà en cours de mise en œuvre**

*Propositions du groupe :*

QR codes => Simplifier l'accès au service pour les non-initiés : décrocher des vélos par le biais de QR codes disponibles sur le vélo ou sur le totem

Informations supplémentaires =>

Application : Itinéraires disponibles sur l'application

Fermetures des stations

Gares : Signalétique indiquant des points vélib à proximité

Stand point Information Velib'métropole

Multimodal => Package d'offres métro bus vélo pendant la période des JOP

Centre de Relation Client => Étendre la disponibilité du CRC

Régulation => Explosion du nombre de vélib' abandonnés : organisation de maraudes

Accès du service aux personnes à mobilité réduite => Mise en service de Vélib adaptés notamment pendant les JOP2024

### **Atelier 2 : Amélioration de l'application Velib' : quelles difficultés, quelles solutions ?**

*Propositions du groupe :*

Liste des trajets/courses => Paiements : affichage antéchronologique

Affichage de la course en cours

Eco conception de l'application => Application trop lourde

Informations supplémentaires => Nouveaux calques mentionnant par exemple les stations de métros à proximité (ex Google Maps)

Signalements => Affichage des défauts du vélo signalés par les usagers précédents

Personnalisation de l'application => Possibilité de renommer les stations ex Bureau, Maison, etc . (exemple du fonctionnement de Waze)

Ergonomie => Stations inactives/avec problème : les faire apparaître en rouge par exemple  
Zoom : pas de niveaux de zoom intermédiaire, les infos disparaissent quand zoom plus important

GPS => Pouvoir accéder à l'application sans activer le GPS du téléphone

Divers=> Reconnaissance des pratiques de l'utilisateur afin de le diriger vers le vélo le plus adapté à ses habitudes.

Handicap => Accessibilité aux différents handicaps (visuels)

**Atelier 3 : Enrichissement de l'offre Velib' Métropole : quels sont les besoins auxquels Velib'Métropole pourrait répondre ?**

*Propositions du groupe :*

Information sur le vélo =>

- V-Box : Affichage des infos dès l'activation d'un bouton sans avoir à badge  
Affichage date/heure
- Garde boue : Tutos ou autre info sur fonctionnement

Communication => Amélioration de l'information auprès des étudiants et des publics bénéficiaires de tarifs spécifiques

Abonnement/tarification => Location longue durée 24h par exemple  
Augmentation du nombre de courses par jour ou semaine

Centre de Relation Clients : Disponibilité 24h/24 et 7/7

Vélos => Accessoires : Pochette smartphone plus rigide et fixe  
Attache caddie  
Casques

Conception : Vélo plus léger  
Amélioration de l'anti-vol et de l'attache aux bornes  
Porte bagage

Offre Velib' Métropole => 100% velib' électrique avec un abonnement spécifique et assistance électrique minimale compensant le poids de la batterie, pour les usagers préférant les vélos mécaniques  
Un service public de trottinettes pour compléter l'offre

Financement du service => Publicité sur les vélos pour apporter plus d'argent, mais interdit par le contrat.

Le Président remercie les membres pour leur participation et indique qu'il souhaite partager ces propositions avec les élus du Bureau syndical. Le Directeur général invite les rapporteurs de chaque groupe à la prochaine réunion du Bureau syndical qui se tiendra le 21 novembre, afin de donner suite à ces travaux et envisager leur mise en œuvre.

Avant de conclure le Président rappelle les dates des deux prochaines réunions, le 30 janvier et le 25 avril. Il lève la séance à 21h00.