



COMITÉ DES USAGERS VELIB' METROPOLITAIN
RÉUNION DU 30 JANVIER 2024 A 19H30 – COMPTE-RENDU N°4

Mairie de Paris
Salle 3^{ème} commission

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

Le Président remercie les nombreux membres présents de leur fidélité à cette instance et insiste sur son importance pour le fonctionnement du service.

A l'occasion de la nouvelle année, le Président présente ses meilleurs vœux ainsi que ceux du SAVM aux membres.

Sylvain Raifaud évoque brièvement les difficultés du service au démarrage de cette nouvelle année, sujet sur lequel il s'attardera plus tard dans le courant de cette réunion avec l'équipe de Smovengo qui est présente.

Sylvain Raifaud remercie les associations cyclistes Paris en Selle et Mieux se Déplacer à Bicyclette qui participent à cette rencontre.

Le Président rappelle le format ateliers de la précédente réunion, cadre dans lequel des propositions d'évolution du service ont émergé.

S'agissant d'innovations, le Président évoque également l'organisation du premier Hackathon de Velib' Métropole et la remise des prix qui s'est tenue le 4 décembre. Dans ce cadre, de nombreuses équipes ont proposé des idées novatrices au sujet de la régulation et de l'information aux usagers.

Avant d'annoncer l'ordre du jour, le Président indique que, comme de coutumes, en amont de la réunion de ce jour, une participation de tous les usagers du service a été proposée dans le cadre d'un appel à contribution lancé sur les réseaux sociaux, mais aucun usager ne s'est manifesté.

Il annonce l'ordre du jour :

- 1. Remplacement des pneus actuels par des pneus pleins : proposition de test au sein du comité des usagers**
- 2. Propositions d'évolution formulées lors de la dernière réunion-ateliers du CUVM et du hackathon**
- 3. Point à date sur le service**
- 4. Échanges sur la qualité du service avec le prestataire**
Questions/réponses

- 1. Remplacement des pneus actuels par des pneus pleins : proposition de test au sein du comité des usagers (cf. support de présentation)**

Le Directeur général du Syndicat Autolib' Velib' Métropole introduit la présentation d'une évolution du service proposée et présentée ce soir par Smovengo. Il précise que cet exposé vise à proposer aux membres du CUVM de participer à un test afin de recenser le ressenti d'un échantillon d'usagers sur l'utilisation de ces pneus. Il s'attarde sur la constitution des pneus des services de vélos partagés, qui peuvent être soit des pneus à chambre à air classiques, soit des pneus pleins. Bien que ces derniers offrent des avantages en termes de maintenance, ils peuvent également présenter des inconvénients en matière de confort. Ainsi, l'avis des membres du CUVM est sollicité sur l'opportunité de déployer cette solution.

Le directeur général du SAVM cède la parole au directeur général de Smovengo pour la présentation de cette proposition (cf. support de présentation).

Le directeur technique du SAVM, confirme les conclusions de Smovengo après le test réalisé par les équipes du syndicat. Selon lui, la solution qui équipe le pneu arrière uniquement est satisfaisante, mais il émet des réserves sur l'équipement des deux roues. Le retour d'expérience d'utilisateurs dans le cadre d'un test sur différents types de revêtements serait intéressant.

Après cette présentation, le Président invite les membres du comité à s'exprimer sur la solution proposée.

En réponse à un usager souhaitant des éclaircissements sur les interrogations soulevées par le directeur technique du SAVM, celui-ci indique que l'utilisation d'un pneu plein sur la roue avant entraîne une sensation accrue des vibrations de la route.

Le directeur général de Smovengo, en réponse, évoque une prochaine rencontre avec les équipes des services de vélos partagés de Barcelone, dont les vélos sont équipés de pneus pleins afin d'échanger sur des questions techniques et notamment sur l'appareillage des deux roues.

En réponse à l'interrogation d'un usager concernant l'origine des vélos de Barcelone et de Paris et la possibilité de mutualiser les coûts, le directeur général de Smovengo explique que les cadres des vélos parisiens sont fabriqués en Chine. Toutefois, il précise que les deux tiers des Vélib' sont assemblés en France, à Machecoul en Vendée, tandis que le tiers restant est assemblé à Villeneuve-la-Garenne, dans les ateliers de Smovengo. Il souligne également que le vélo a été conçu à Montpellier, puis à Lyon et Vanves. Le directeur général de Smovengo ajoute que les vélos de Paris diffèrent de ceux de Barcelone, notamment en termes de système d'accroche des bornettes. Par conséquent, les vélos du service de vélos partagés de Barcelone ne peuvent être utilisés à Paris.

Un membre évoque les risques liés aux pneus pleins, rappelant les chutes fréquentes observées lors des débuts des trottinettes électriques. Il suggère de réaliser des tests sur chaussée mouillée à Paris, compte tenu des différences climatiques avec Barcelone.

Le directeur général de Smovengo indique que les vélos ont été testés pendant trois mois au sein de l'entreprise pour évaluer les risques d'accidents liés aux pneus pleins. Aucun retour ne suggère de dangerosité jusqu'à présent. La question se pose sur l'utilisation de pneus pleins à l'avant ou à l'arrière. Des tests sont nécessaires pour prendre une décision.

Un représentant de l'association Paris En Selle souhaite connaître le pourcentage de vélos hors service en raison de problèmes de roues, ainsi que l'impact du système proposé en cas de bon fonctionnement. Le directeur général de Smovengo indique qu'environ 500 vélos seraient concernés chaque jour. Il mentionne que 40% des vélos envoyés en atelier nécessitent un changement de roue arrière. Le directeur communication et marketing de Smovengo, ajoute que les tests effectués ont montré que les vélos équipés de roues pleines retournaient moins fréquemment en atelier et présentaient moitié moins d'incidents liés aux roues.

Le représentant de l'association Mieux se Déplacer à Bicyclette, interroge sur le coût et la gestion de ce système, se demandant si son équilibre économique pourrait influencer favorablement le tarif du service. Le directeur général de Smovengo évoque deux types de gains. Le coût combiné du pneu et de la chambre à air est plus élevé que celui des pneus pleins. Les pneus actuels, des Schwalbe réputés pour leur qualité, sont coûteux en raison de leur épaisseur. De plus, dans le contexte d'utilisation des vélos en libre-service, la pression des pneus n'est jamais optimale, ce qui les use plus rapidement que prévu. Schwalbe recommande une pression de 5 ou 6 bars, difficilement réalisable car les pneus ne peuvent pas être gonflés quotidiennement.

Un utilisateur favorable au test suggère de maintenir les pneus à la pression recommandée par Schwalbe, et demande quelle est la pression moyenne observée sur les pneus Velib'. Le directeur général de Smovengo, souligne que le confort diffère notablement entre un pneu correctement gonflé selon les recommandations et un pneu plein. Cependant, il note que maintenir la pression nominale est un défi pour tous les systèmes de vélos en libre-service. Dans le cadre du test, différents niveaux de pression seront utilisés pour évaluer les conditions réelles d'utilisation. L'étude de Smovengo se concentre principalement sur le fait que les pneus se dégonflent progressivement, affectant le confort, la résistance et la sécurité.

À une usagère qui s'interroge sur la portée des 150 tests, se demandant s'ils couvrent uniquement les pneus arrière ou s'ils englobent également les pneus avant, le directeur communication et marketing de Smovengo explique qu'il y a 100 tests spécifiquement dédiés aux pneus arrière et 50 tests pour les pneus avant et arrière combinés. Parmi ces derniers, la moitié concerne des vélos électriques et l'autre moitié des vélos mécaniques.

Le Président du SAVM reprend la parole pour questionner les usagers sur leur intérêt pour cette expérimentation. Ces derniers sont favorables à la réalisation de ce test.

2. Propositions d'évolution formulées lors de la dernière réunion-ateliers du CUVM et du hackathon (cf. support de présentation)

• ATELIERS

Le directeur général du SAVM précise qu'une réunion est prévue dans les jours à venir avec Smovengo afin d'étudier la faisabilité technique et le calendrier de déploiement des différentes propositions émises lors des ateliers.

Une utilisatrice soulève une préoccupation concernant l'implémentation de QR codes. Elle mentionne un cas où une ville avait installé des bornes électriques rechargeables via QR code, mais leur utilisation a été détournée, entraînant le piratage des coordonnées bancaires des clients utilisant ces bornes.

Un représentant de Paris en Selle se demande si des propositions concernant les vélos cargos ont été soumises ou si elles ont été écartées. Le Président répond en affirmant que le déploiement des vélos cargos est une priorité pour l'année 2024, mais qu'il existe des défis techniques, notamment en ce qui concerne leur intégration dans l'espace public. Il souligne la nécessité de prévoir des parkings appropriés pour ces vélos. Il ajoute que les équipes du SAVM travaillent actuellement sur ce sujet en collaboration avec Smovengo.

Concernant l'application, le directeur général du SAVM précise qu'une démarche d'amélioration permanente a été engagée par Smovengo avec un groupe, le Velab', qui fait appel à des personnes spécialistes des services numériques et qui propose régulièrement des évolutions.

À un étudiant qui sollicite une augmentation du nombre de trajets, le Président expose qu'une révision de la grille tarifaire a été effectuée, limitant à 2 trajets par jour pour dissuader les utilisations excessives. Bien que l'augmentation du nombre de trajets ait été envisagée, son coût s'est avéré prohibitif. Une alternative proposant 14 trajets par semaine ou 60 par mois a également été examinée, mais les analyses ont révélé que cela représenterait une charge financière trop importante pour le service.

Un représentant de l'association Paris en Selle demande s'il est possible de réduire le nombre d'étapes nécessaires pour rendre son vélo en Station +. Le directeur général de Smovengo répond que cela est difficile, le processus de restitution étant déjà optimisé. Il est notamment indispensable de saisir le numéro du câble.

- **HACKATHON**

Le directeur général du SAVM invite les usagers qui ont participé au Hackathon à s'exprimer.

Un participant fait un retour détaillé et extrêmement positif sur l'événement.

Parmi les deux usagers qui ont siégé au jury du hackathon, l'un souligne la qualité exceptionnelle des dossiers présentés, mais suggère une amélioration concernant l'organisation des visites des ateliers, notant qu'une seule date a été proposée. Le deuxième membre du jury exprime son impression positive quant à la qualité des dossiers et des présentations. Le respect du calendrier est souligné. Le choix des lauréats a été difficile, de nombreuses idées prometteuses étant présentées. Cette expérience a été jugée très enrichissante et mérite d'être renouvelée. L'engagement des participants démontre leur attachement au service et une réelle volonté d'amélioration de celui-ci de la part des usagers.

Le Président remercie Smovengo et les équipes du SAVM pour leur engagement dans l'organisation du Hackathon. Le directeur général du SAVM prend ensuite la parole pour exposer en détail les propositions sélectionnées (cf. support de présentation). Le Directeur général souligne que seules les propositions prioritaires ont été retenues.

Un utilisateur a remarqué lors d'une présentation que l'application possède de nombreuses fonctionnalités mais qu'elles ne sont pas toujours visibles. Il demande si une refonte de l'application est prévue pour les Jeux Olympiques. Le Directeur général répond que des développements sont en cours et qu'une nouvelle version de l'application devrait être disponible avant les Jeux Olympiques.

3. Point à date sur le service

Le directeur technique du SAVM présente le point à date (cf. support de présentation).

À la fin de la présentation, un membre du comité demande si les graphiques présentés peuvent être consultés et diffusés. Le Président précise que toute information présentée lors de cette réunion est accessible au public. Le directeur général du SAVM complète en annonçant qu'à partir du mois de février, les données mensuelles du service seront disponibles via l'envoi d'une newsletter, incluant également les statistiques par commune. Toute personne intéressée peut s'abonner à cette newsletter sur le site du SAVM.

4. Échanges sur la qualité du service avec le prestataire (questions/réponses)

Avant de céder la parole au directeur général de Smovengo, le Président Raifaud, exprime son mécontentement en constatant qu'un problème survenu à l'hiver 2022-2023 survient à nouveau cette année. Il souhaite que ce problème lié à la neige et au sel à Paris ne se reproduise plus à chaque épisode de mauvais temps. Toutefois, il reconnaît les progrès réalisés en termes de diagnostic plus rapide du problème. Il encourage Smovengo à profiter de l'année à venir pour trouver des solutions pérennes et éviter ces difficultés lors de températures inférieures à zéro.

Le directeur général de Smovengo explicite la situation.

Une usagère résidant à Cachan demande si des batteries pouvant se recharger par l'effort musculaire sont envisageables. Le directeur général de Smovengo répond que cette possibilité n'est pas réalisable pour le moment. Il explique qu'à ce jour, cette technologie n'existe pas et qu'aucune solution technique n'est disponible actuellement.

Un usager interroge Smovengo et le SAVM sur le nombre idéal de vélo pour 400 000 abonnés. Il s'interroge également sur la situation financière de Smovengo. Par ailleurs, il souhaiterait également savoir combien de seniors sont abonnés au service et propose la mise en place d'une offre pour les usagers qui n'utilisent pas le service aux horaires de bureau.

Le Président répond aux questions de l'utilisateur. S'agissant du nombre de vélos idéal, le Président explique que la part modale, c'est à dire le pourcentage de l'ensemble des déplacements qui s'effectuent à Vélib, est de 1 %.

Ainsi, par exemple, 750 000 personnes viennent travailler chaque jour dans le quartier central des affaires. Actuellement il n'y a dans ce quartier que 2500 places de stationnement. En appliquant une part modale de 1 %, il faudrait 7500 bornettes dans ce quartier. C'est la raison pour laquelle le SAVM donne priorité à l'agrandissement des stations situées dans les quartiers très fréquentés.

Un plan d'extension des stations est en cours : 15 stations vont être agrandies à partir de mars. Si les travaux se déroulent bien, une centaine de stations mériteraient d'être agrandies rapidement.

Le Président encourage l'utilisateur à consulter l'audit financier de Smovengo sur le site internet du syndicat. Il souligne que l'équation économique est posée. L'analyse montre que le déploiement du service a été coûteux pour les actionnaires de l'entreprise. Bien que le service soit désormais équilibré financièrement chaque année, l'équation reste fragile. Cela constitue un sujet d'étude avec le prestataire, dans le but de renforcer les efforts de régulation tout en préservant l'équilibre financier du service.

Le Président répond aux préoccupations de ce même usager concernant l'éventuelle fermeture du service en raison de la situation financière de l'entreprise. Il explique que si une révision du prix de l'abonnement était envisagée, elle ne viserait pas à compenser les erreurs d'investissement initiales de l'entreprise. Il refuse d'augmenter les tarifs pour, par exemple, rembourser les pénalités déjà imposées à l'entreprise. L'accent est mis depuis 2023 sur l'amélioration de la régulation du service.

30% des abonnés bénéficient d'un tarif réduit et le directeur communication et marketing de Smovengo précise que 10 % des abonnés ont 56 ans ou plus.

Il est 21h05. Compte tenu de l'horaire avancé, le Président recense toutes les questions et demande à Smovengo d'y répondre par la suite.

En réponse à la volonté exprimée du Président d'agrandir les stations, un usager qui constate une détérioration de l'état des stations demande quel outil de suivi est utilisé pour contrôler l'état des stations.

Un utilisateur, gêné par le fonctionnement intermittent des batteries des VAE, s'interroge sur la possibilité d'une résolution technique de ce problème.

Un résident du 17^{ème} arrondissement demande quel est l'état d'avancement de l'audit concernant le système d'information.

Un adhérent de Paris en Seine demande s'il est envisagé de densifier les stations au niveau des RER pour favoriser les déplacements multi-modaux. Il sollicite également un point d'avancement sur le dispositif Station+.

Un utilisateur constate via l'open data que des vélos endommagés restent en station parfois jusqu'à 100 jours. Il constate également que l'application affiche un nombre important de vélos disponibles alors que ce n'est pas le cas. Face à un rythme élevé de réparations en atelier, il suggère de retirer temporairement les vélos des stations pour les entreposer ailleurs jusqu'à leur réparation.

Une résidente du 9^{ème} arrondissement demande le délai nécessaire pour la réouverture d'une station. De plus, elle s'interroge sur le délai estimé pour le rétablissement normal du fonctionnement des batteries de recharge.

Un membre interroge sur l'amélioration du pourcentage de courses non effectuées en décembre. Il souhaite savoir si cette amélioration est due à une diminution de la pression sur le service ou à une amélioration réelle du service lui-même. S'il s'agit d'une diminution de la demande, il s'interroge sur la gestion du service pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024.

Concernant les batteries déchargées, l'usager demande également s'il est envisageable, outre l'intervention sur les problèmes de platines, de remplacer le sel utilisé en Île-de-France par un autre type de sel, sachant que d'autres pays européens utilisent des sels différents. De plus, il se demande si le vélo Pi-Pop, dépourvu de batteries au lithium-ion, ne pourrait pas constituer une solution au problème de batterie des VAE.

Le directeur général de Smovengo, prend la parole pour répondre à toutes ces questions.

Concernant la situation des bornettes endommagées, une opération a été lancée, débutant dans le cœur de Paris, visant à remettre en état un certain nombre de bornettes. Les réparations ont été ralenties en raison des émeutes du printemps dernier, la priorité des réparations a été accordée aux stations vandalisées. Le directeur général de Smovengo souligne que les stations ne sont pas inspectées quotidiennement, mais que des outils sont développés pour détecter les bornettes défectueuses. Une équipe est spécifiquement dédiée à cette tâche. Par ailleurs, il précise que le vieillissement des stations est surveillé de près, avec un programme de renouvellement en cours.

Concernant les problèmes d'assistance électrique intermittente, un projet de déploiement est en cours pour remplacer la connectique fragile à l'intérieur des vélos, responsable des interruptions de contact. Bien que cette mesure ne résolve pas tous les problèmes, elle cible spécifiquement ceux liés aux sauts et aux vibrations.

Sur l'audit du système d'information, c'est un point en discussion avec le Syndicat.

Sur Station +, la principale difficulté est le vandalisme sur les câbles, qui doivent être changés dès qu'ils sont coupés. Dans deux stations, ils sont systématiquement endommagés. La densification de Station + relève de la responsabilité du SAVM, pas de Smovengo.

Smovengo travaille sur l'amélioration de la détection des vélos immobiles dans les stations, mais les efforts ont été perturbés en décembre par les problèmes de recharge des VAE. L'objectif est d'éviter que les vélos restent en panne trop longtemps.

Les travaux sur les stations sont généralement effectués à la demande des communes. Cela peut entraîner leur fermeture. Parfois, des travaux invisibles au public retardent également la réouverture.

En ce qui concerne le retour à la normale de la recharge des VAE, cela devrait prendre encore quelques jours. Les équipes travaillent actuellement en sur-effectif, avec des heures supplémentaires pour nettoyer méticuleusement chaque vélo.

S'agissant des JOP 2024, il existe de nombreuses incertitudes. Des vélos supplémentaires ont été commandés. Le nombre de stations fermées reste inconnu, mais des stations géantes seront mises en place. Environ 150 collaborateurs seront recrutés pour gérer ces stations.

Sur le sel, une analyse est en cours sur la composition du sel afin d'adapter les pratiques. Les contrats d'approvisionnement en sel étant à long terme, changer de technologie s'avère complexe. En ce qui concerne les matériaux des platines des Velib', des alternatives sont recherchées.

Le directeur technique du SAVM, intervient sur les questions relevant des compétences du syndicat.

Concernant la durée de la fermeture des stations, le SAVM répond aux demandes des municipalités, qui peuvent avoir des projets d'aménagement ou autres. Parfois, la commune demande le déplacement de la station. Le délai de création d'une station est de 8 mois. Si le SAVM est informé longtemps à l'avance, il est possible d'ouvrir la nouvelle station avant de fermer l'autre, mais cela est rare. Le plus souvent, on compense le retard pris dans la commande initiale.

Le directeur technique aborde ensuite la question de la densité autour des gares, en expliquant un problème appelé la "zone d'influence des gares", décidée par le schéma directeur de stationnement d'Ile de France Mobilités, qui stipule que ces zones doivent être réservées au stationnement de vélos et non de Vélib. Il existe une zone de 70 mètres autour des gares où il n'est pas possible d'implanter des stations Vélib. Le SAVM a réalisé un inventaire de toutes les gares et stations Vélib à proximité, car des demandes de déplacement de stations Vélib dans ces zones ont été reçues. Des discussions avec Ile de France Mobilités sont souhaitées afin d'intégrer les stations Vélib dans ces zones, favorisant ainsi la mobilité bas carbone.

À 21h20, le Président est contraint de clore la séance et invite les membres à adresser toutes les demandes et questions non traitées à la boîte mail dédiée.