



Comité des usagers Vélib' Métropole

Réunion du 15 janvier 2025

Ordre du jour

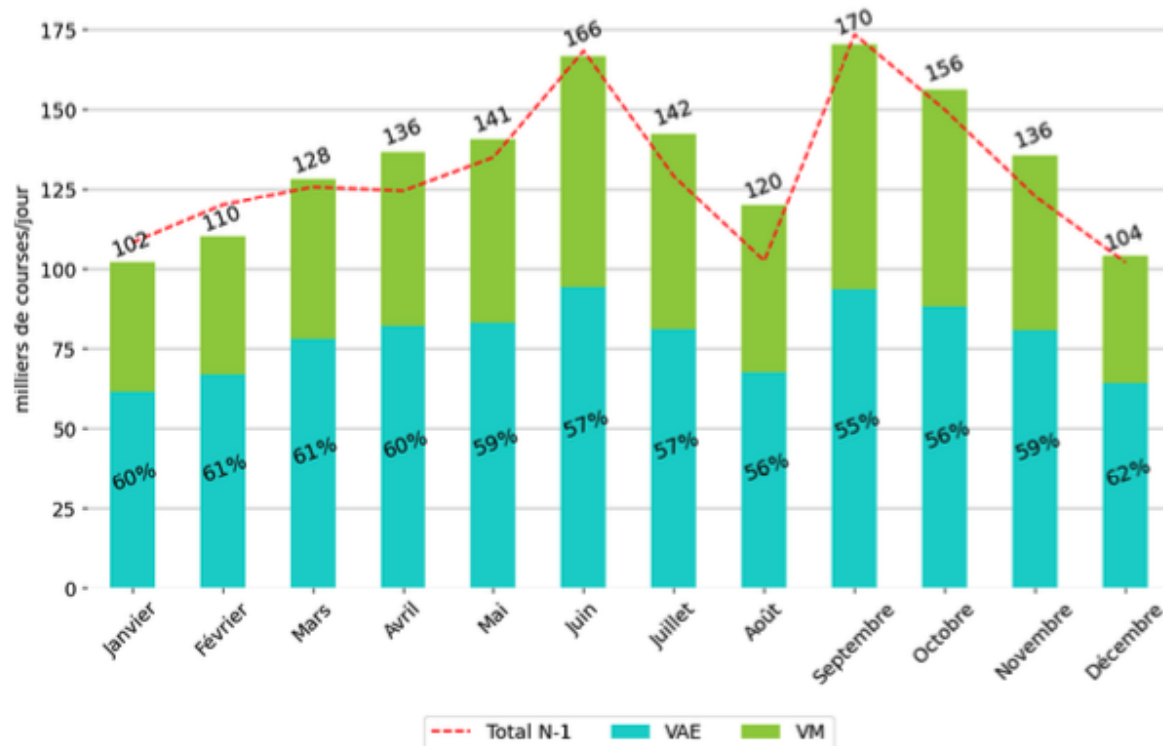
1. Point à date sur le service
2. Bilan des évolutions du service Velib' Métropole
3. Bilan du fonctionnement de la mandature 2023-2025 de l'instance participative comité des usagers Velib' Métropole

1. Point à date sur le service

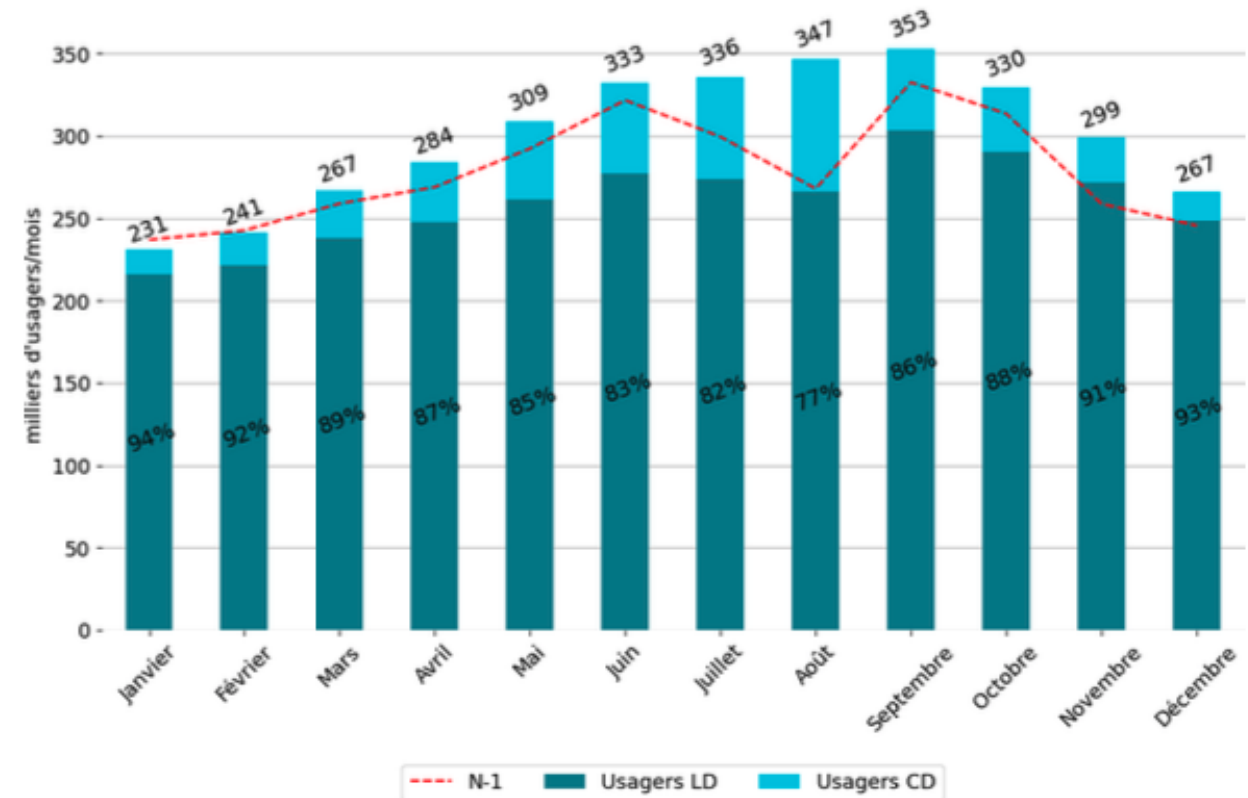
1. Point à date sur le service

➤ Fréquentation du service :

Nombre moyen de courses effectives par jour



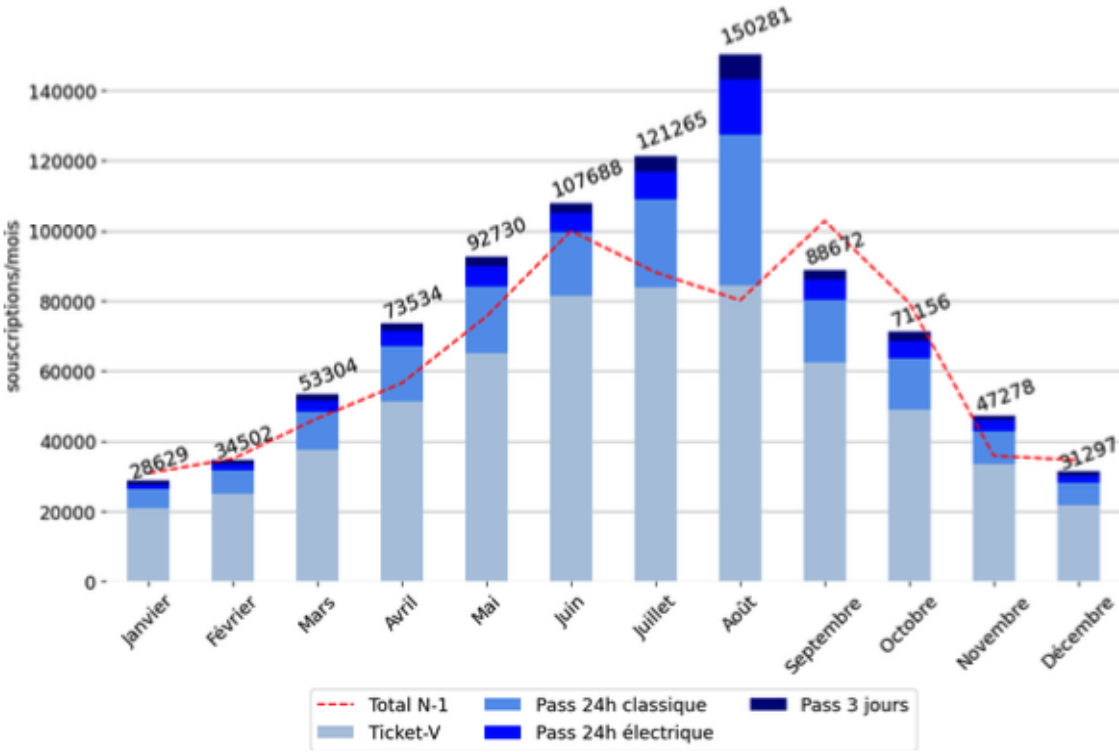
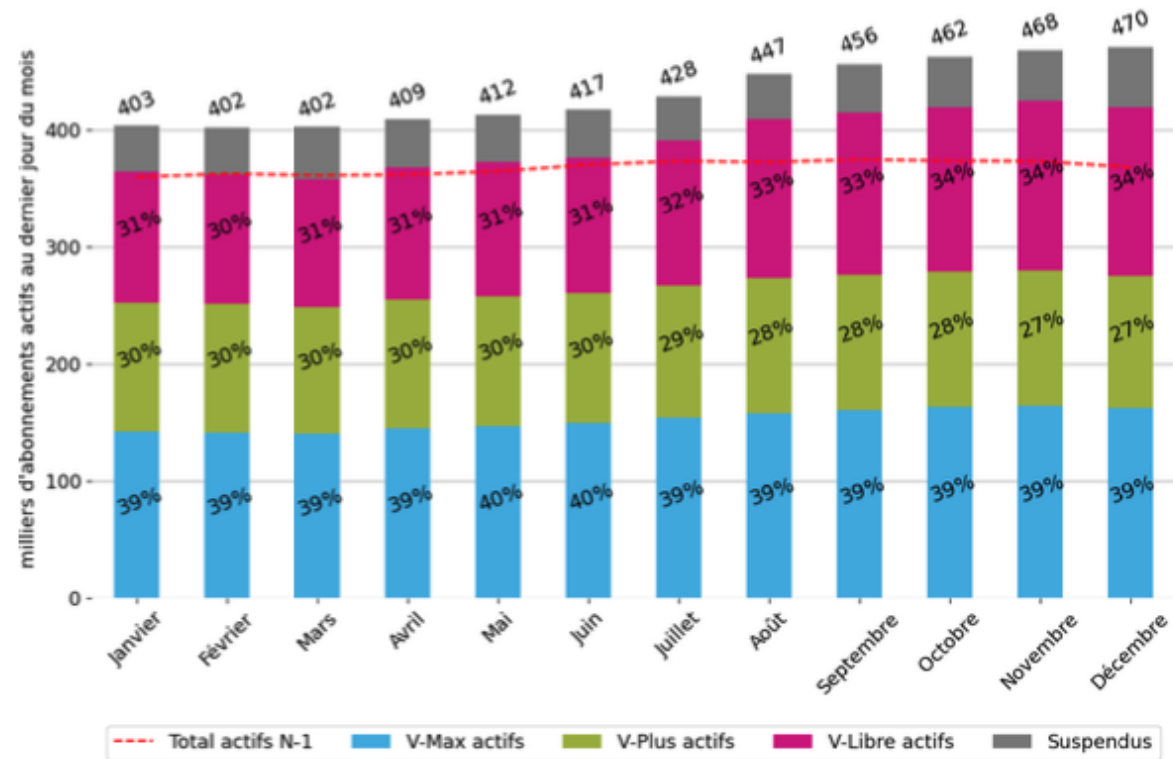
Nombre d'usagers uniques



1. Point à date sur le service

➤ Souscriptions :

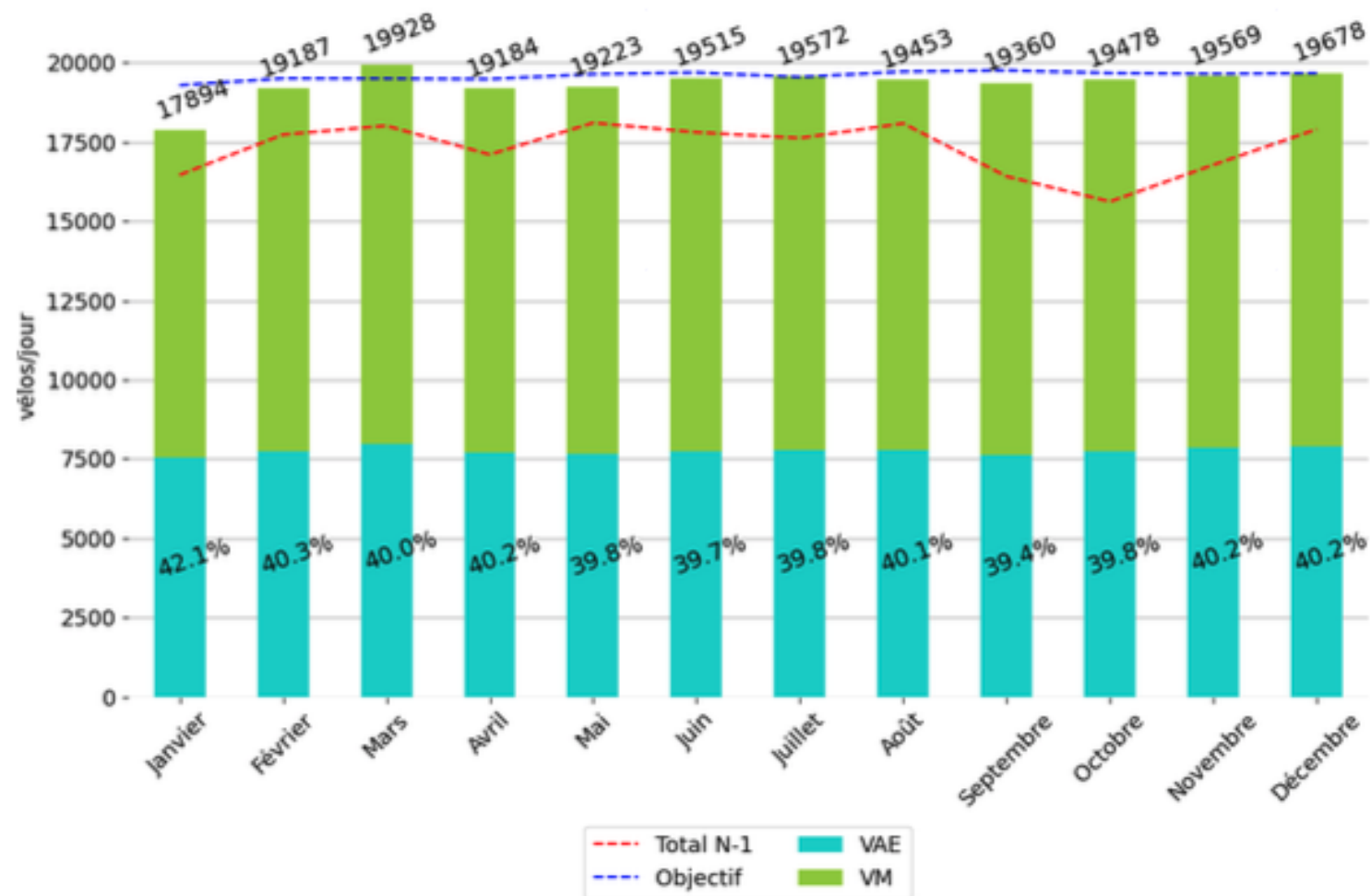
Nombre d'abonnements longue durée en cours Nombre de souscriptions à des forfaits de courte durée



1. Point à date sur le service

➤ Disponibilités des vélos :

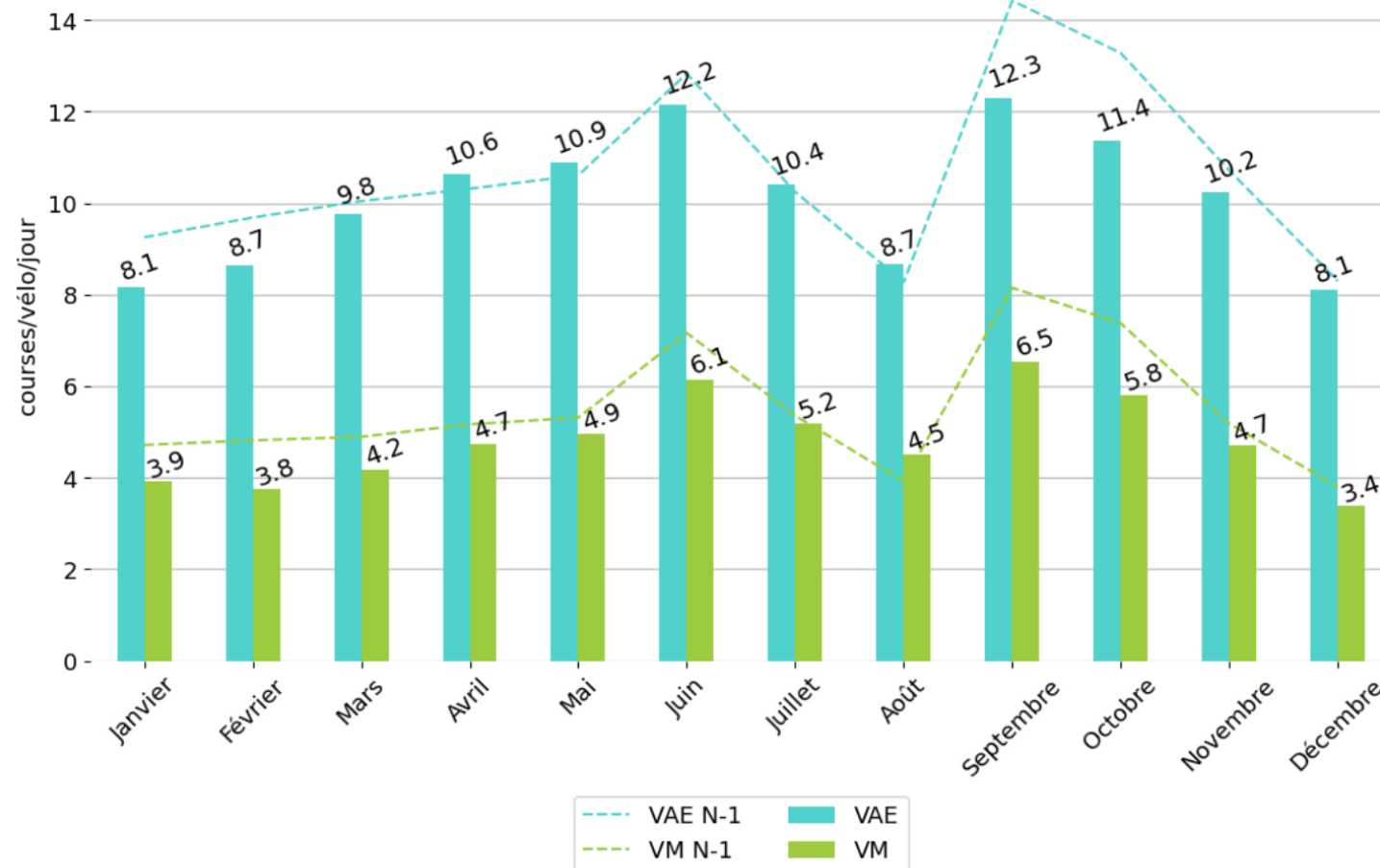
Nombre moyen de vélos disponibles à 12h



1. Point à date sur le service

➤ Rotations des vélos :

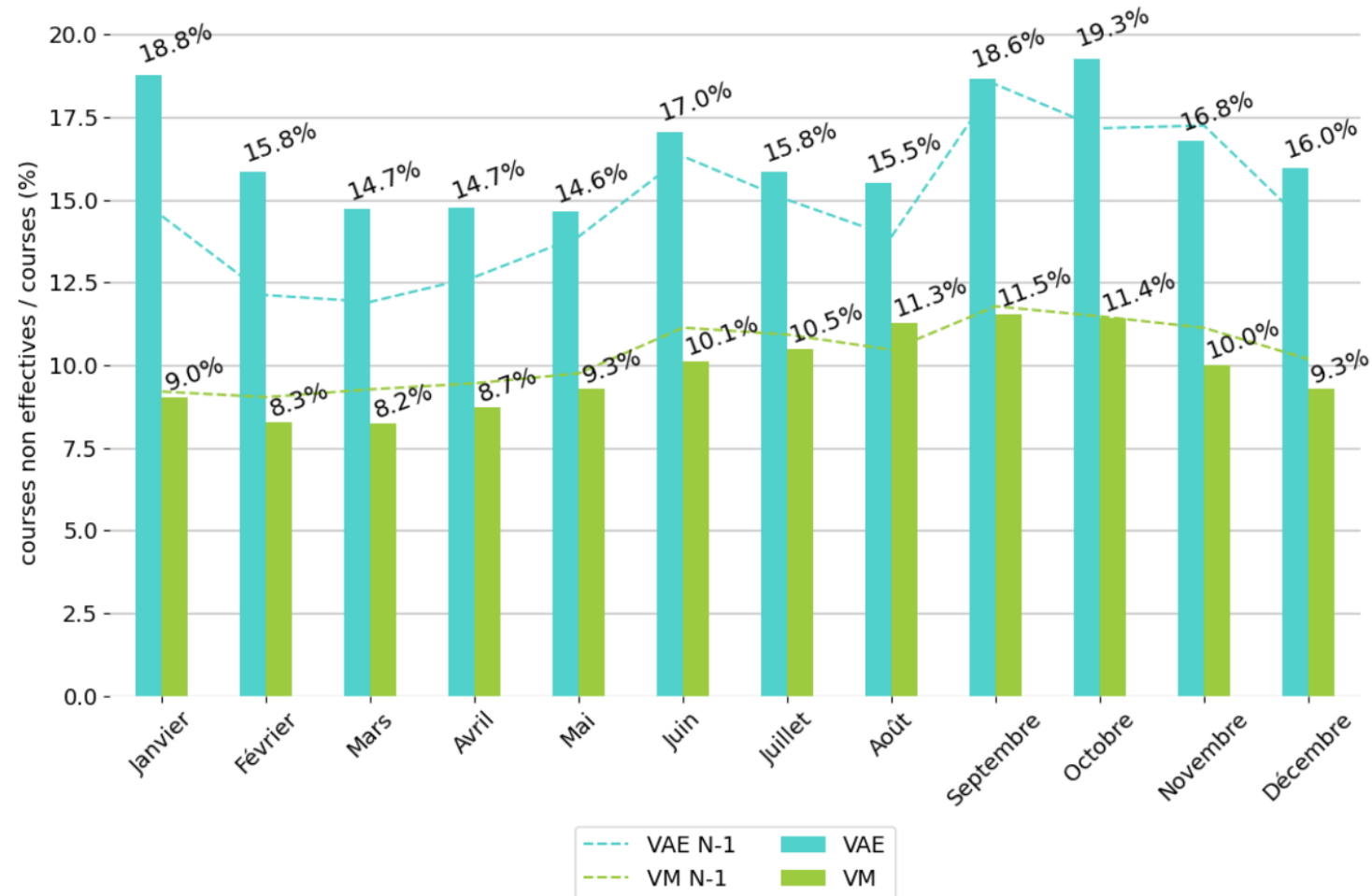
Nombre de courses par vélo disponible



1. Point à date sur le service

➤ Expérience des usagers :

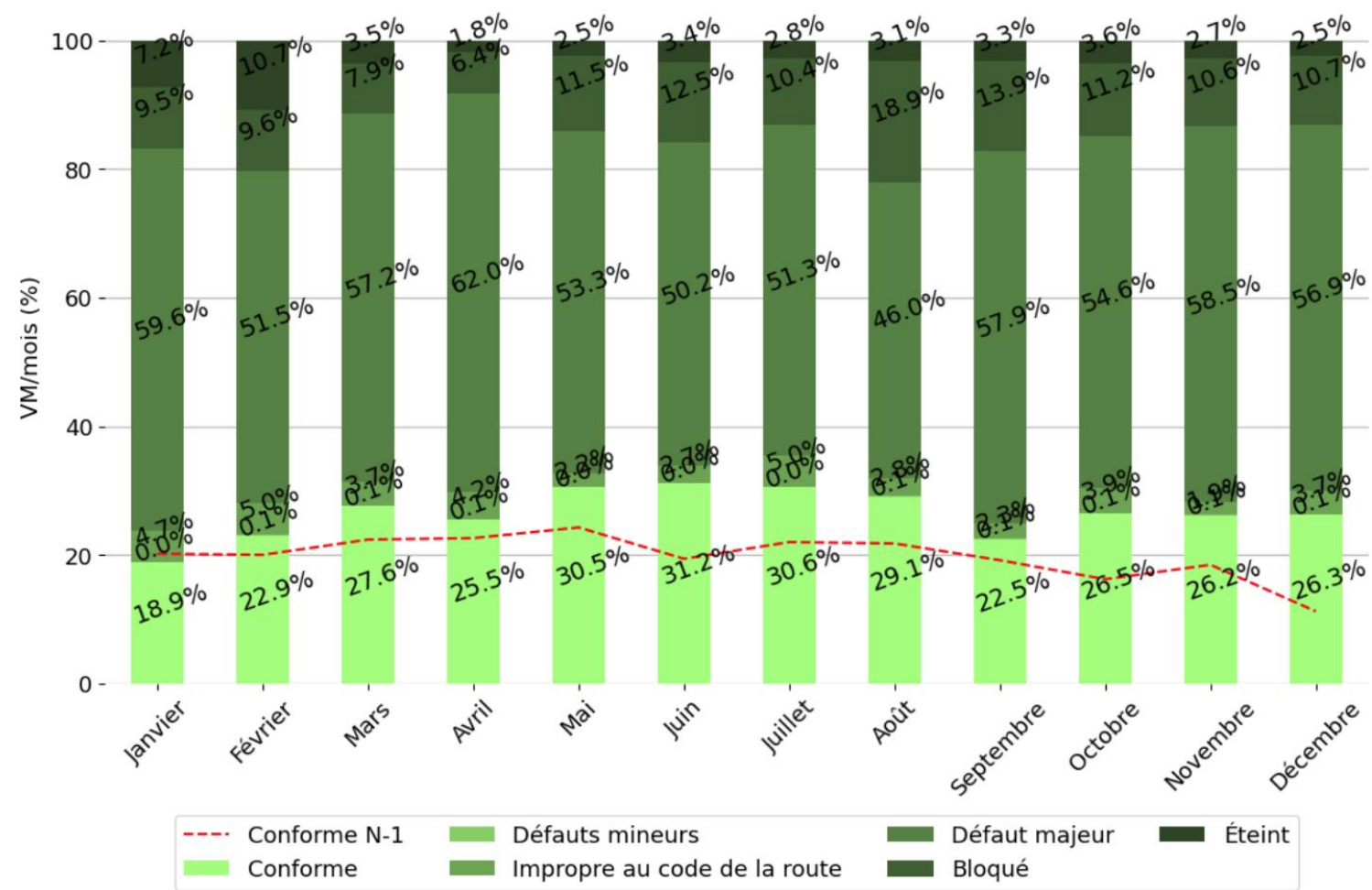
Pourcentage de courses non effectives



1. Point à date sur le service

➤ Etat des vélos contrôlés :

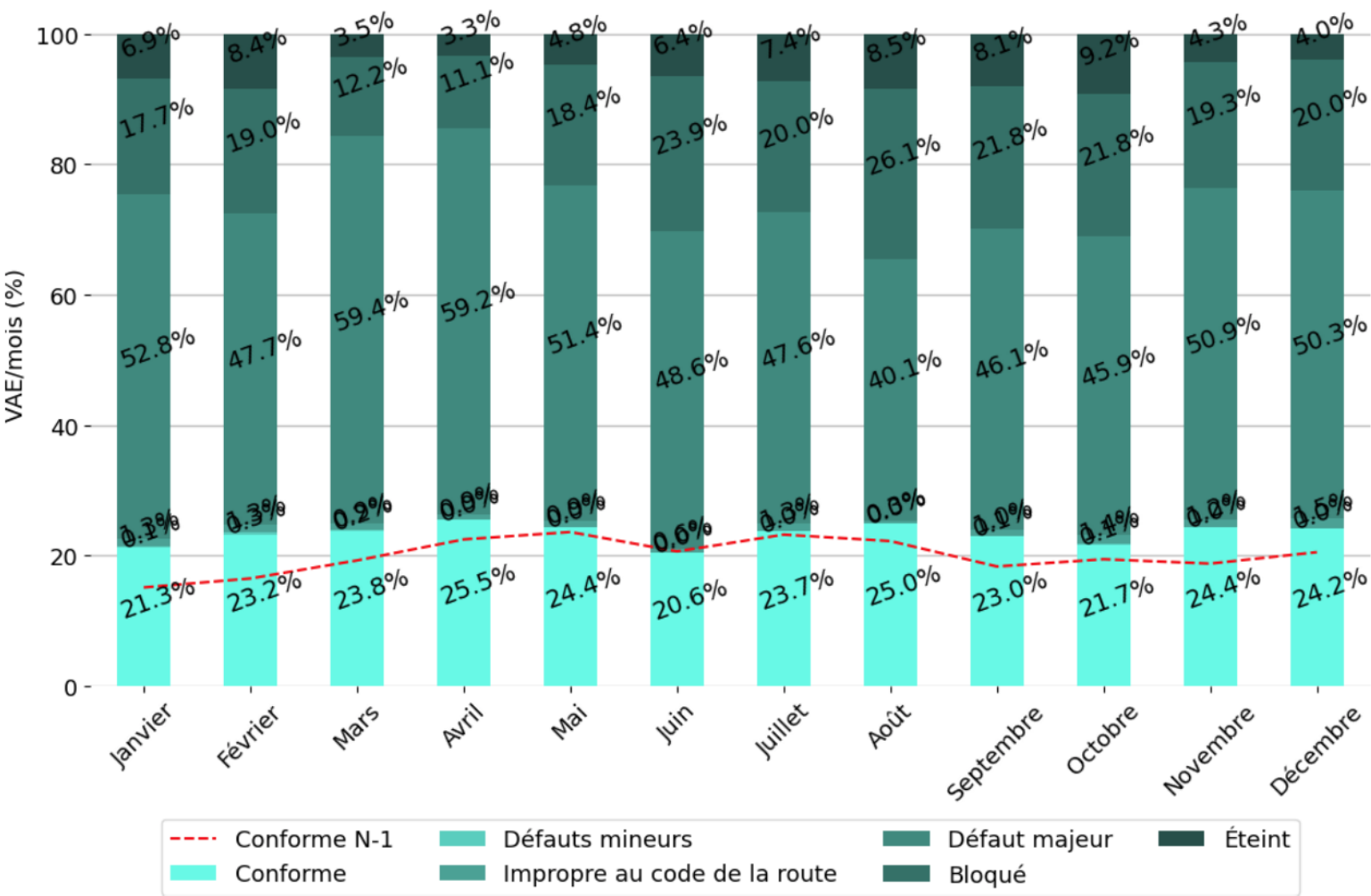
État des VM contrôlés



1. Point à date sur le service

➤ Etat des vélos contrôlés :

État des VAE contrôlés



2. Evolutions du service Velib' Métropole

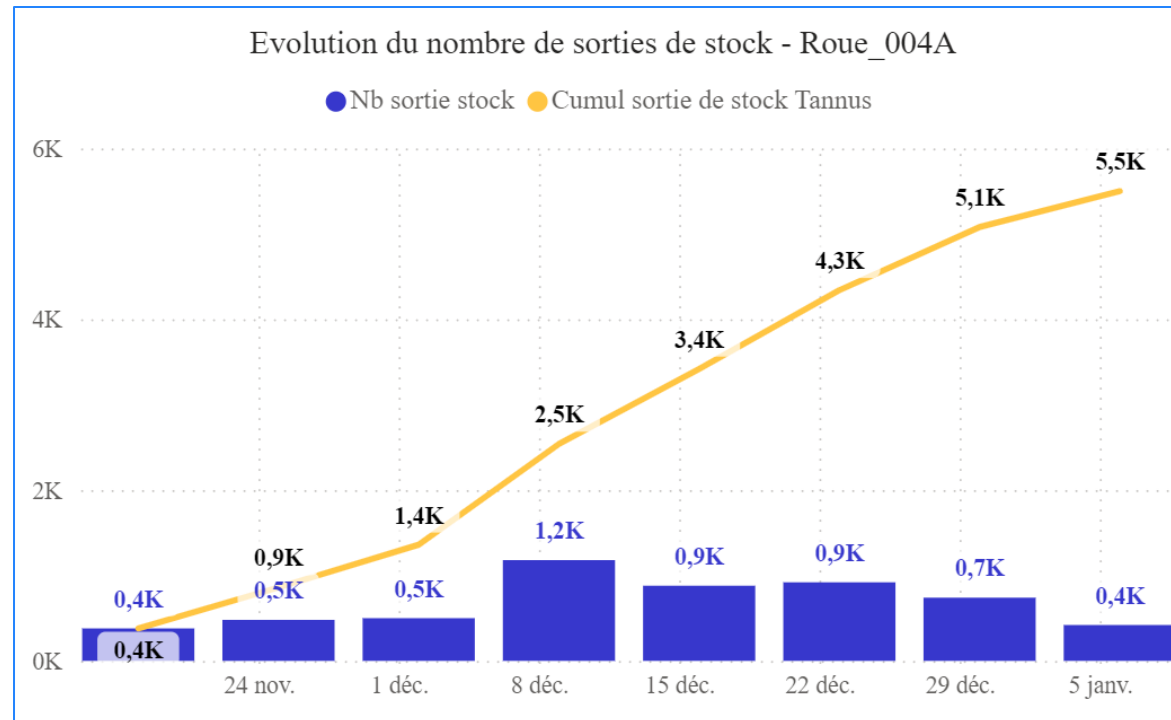
2. Evolutions du service Velib'Métropole

- **Pneu plein Tannus :**



Aujourd'hui, toutes les roues arrière qui doivent être changées, VAE comme vélos mécaniques, sont équipées des pneus pleins Tannus.

Désormais entre 800 à 1000 roues sont montées chaque semaine dans notre atelier dédié.



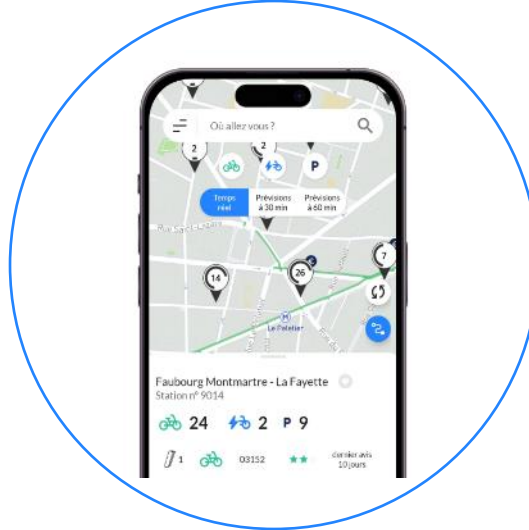
2. Evolutions du service Velib' Métropole HACKATHON / INFORMATION USAGER



**PRISE DE PLUSIEURS VELIB'
AVEC LE MÊME ABONNEMENT**
(pour les offres longue durée)



A inclure dans la réflexion
sur la future grille tarifaire



**AFFICHAGE NIVEAU BATTERIE VAE
DANS L'APP**



1^{ère} phase de fiabilisation
de l'information d'ici juin, puis affichage
pour les utilisateurs à la rentrée 2025



**SIGNALEMENT COMPLEMENTAIRE
UTILISATEUR DES VELOS
EN MAINTENANCE (APP)**



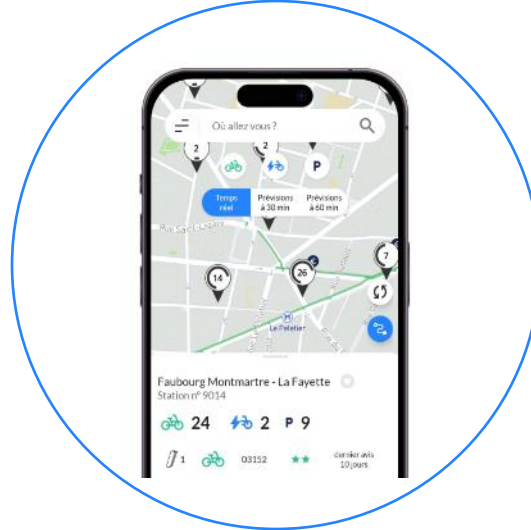
Non retenu à date

2. Evolutions du service Velib' Métropole HACKATHON / INFORMATION USAGER




SIGNALEMENT SPÉCIFIQUE STATION VIDE / STATION PLEINE

 Besoins & attendus à clarifier
pour définir si développement à prévoir



AJOUT CALQUE METEO SERVICE REMPLISSAGE DES STATIONS APP

 Ateliers de réflexion
SGO x Agence
T1 2025
+ Présentation pistes CUVM T2 2025



ALGORITHME OPTIMISATION REGULATION

✓ Projet lancé en septembre
avec les lauréats du Hackathon 2023
MAP5.

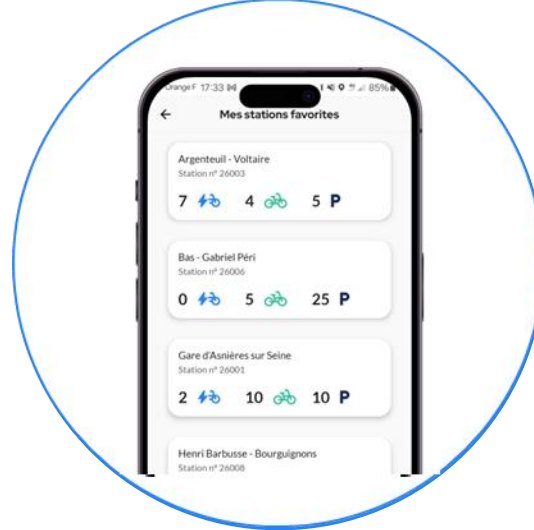
2. Evolutions du service Velib'Métropole

ATELIER CUVVM / AMELIORATION APP



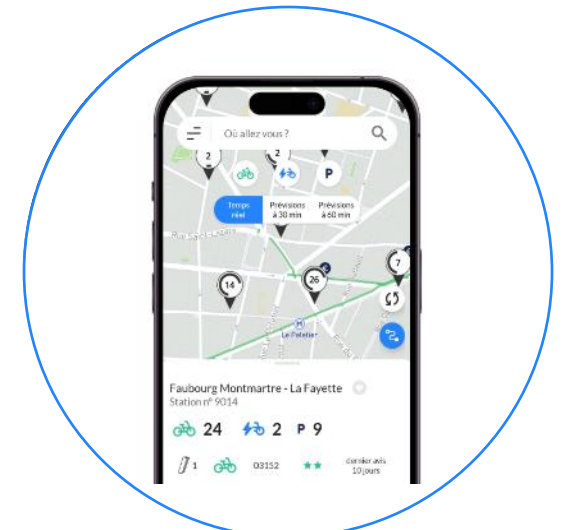
**AFFICHAGE DE LA COURSE
EN COURS**

✗ Non retenu à date



**PERSONNALISATION DES STATIONS
(BUREAU, DOMICILE ETC...)**

💡 Intégration roadmap 2025
(objectif mise en production S1 2025)

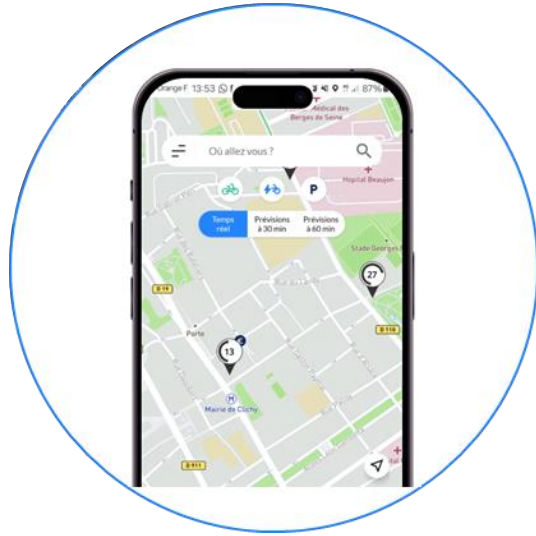


**CALQUE SERVICES TRANSPORT
(APP CARTE DES STATIONS)**

✗ Non retenu à date

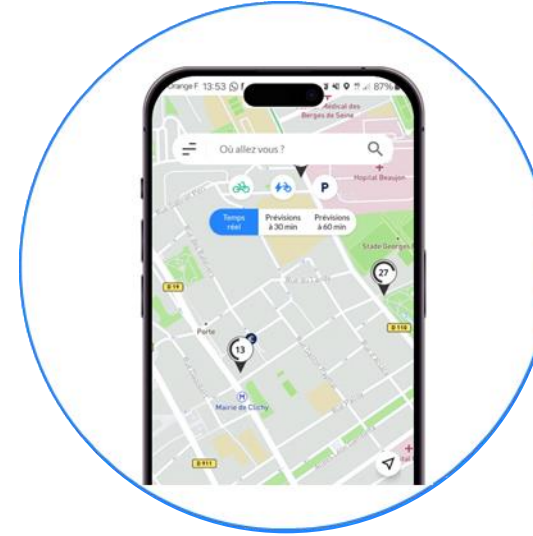
2. Evolutions du service Velib' Métropole

ATELIER CUVM / AMELIORATION APP



**NIVEAU DE ZOOM INTERMÉDIAIRE
(carte des stations)**

✓ Désormais en place

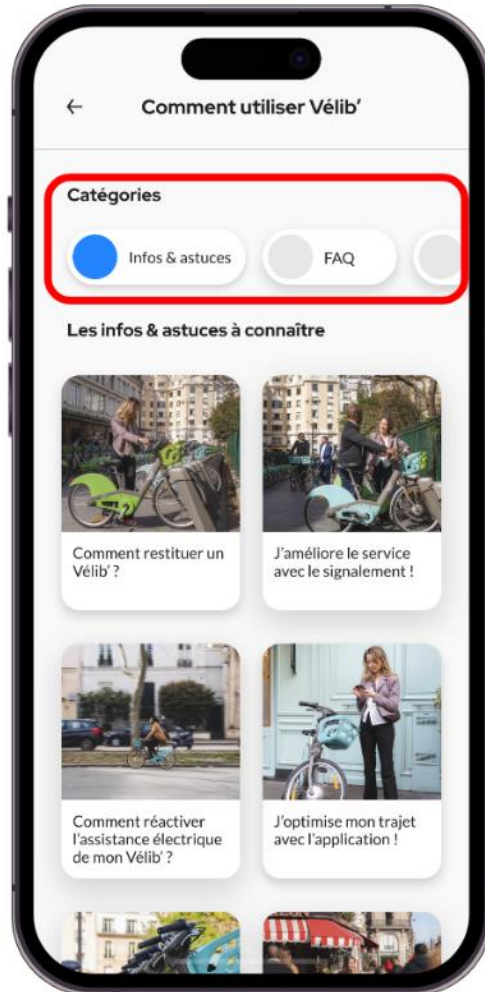
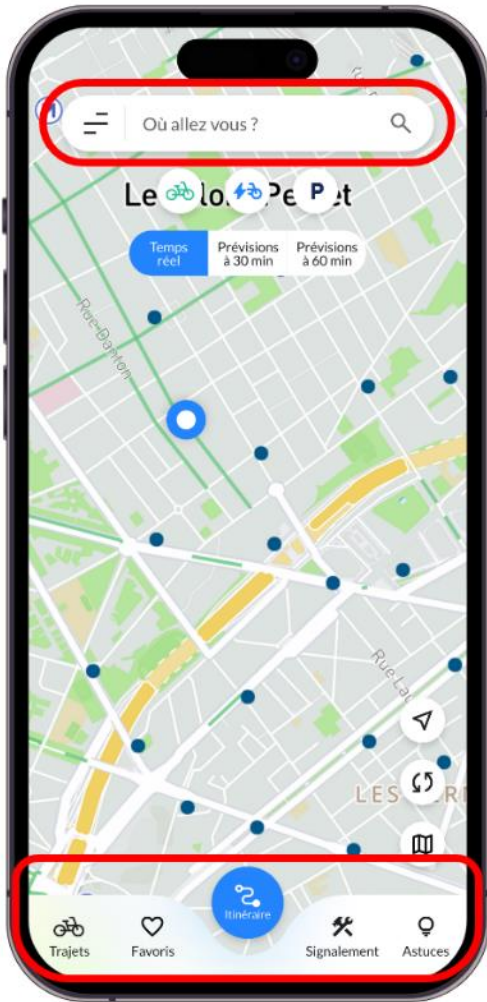


**ACCÈS À L'APPLICATION
SANS ACTIVATION DU GPS**

✓ Désormais en place

2. Evolutions du service Velib'Métropole

Refonte de l'app : déjà de nombreux retours intégrés



- ✓ Une carte des stations plus lisible (filtres par type de vélos ou prévisionnel).
- ✓ Mise en avant de la **fonctionnalité itinéraire** pour une **vision de la dispo des vélos/places** aux stations de départ et d'arrivée,
- ✓ **Vos trajets, stations favorites** et signalements toujours accessible directement depuis la carte en un clic .
- ✓ **Création d'une rubrique « astuces /comment utiliser Vélib' »** regroupant les principales questions sur le service et toutes les infos indispensables au quotidien.

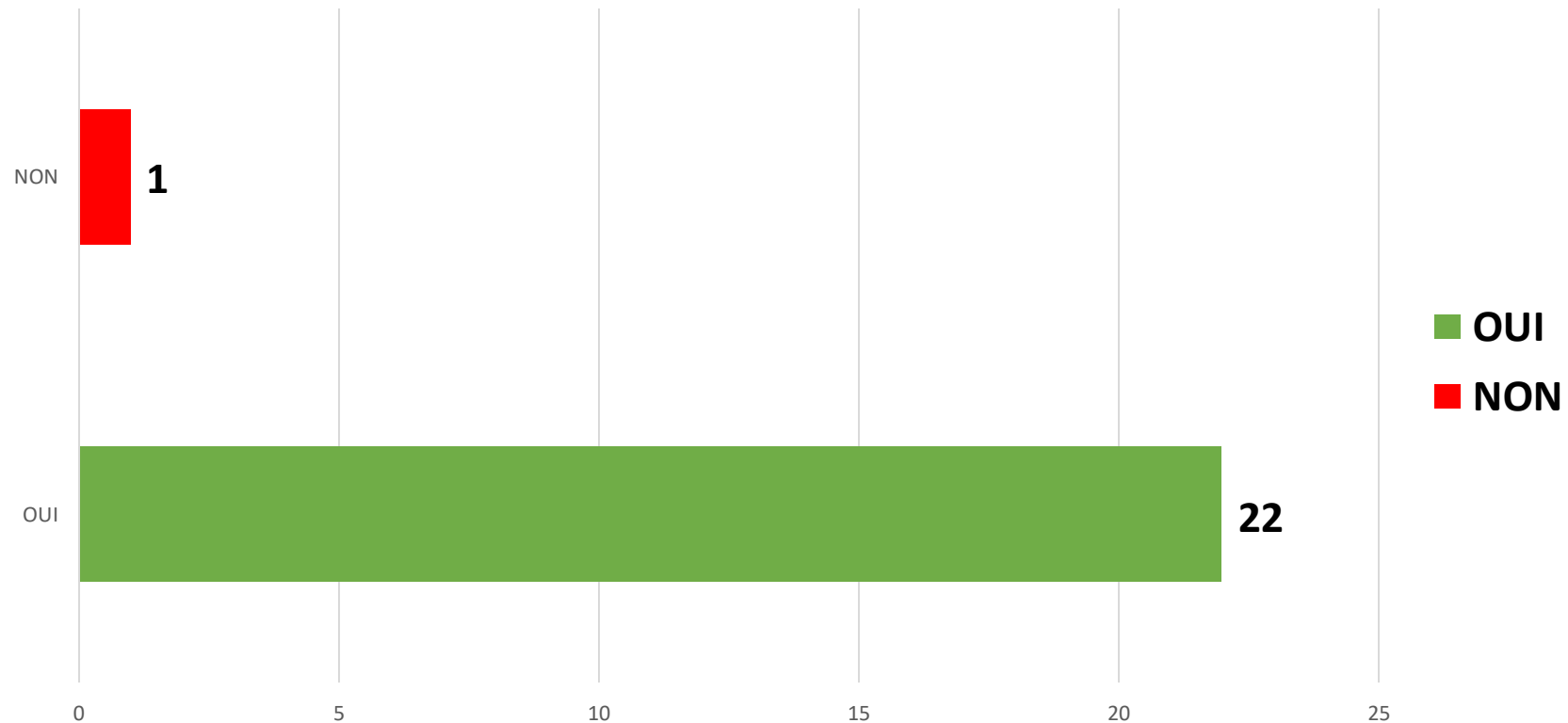
3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Abonnement

Etes-vous toujours abonné au service Velib'Métropole ?



22 répondants sur 23 utilisent toujours le service.

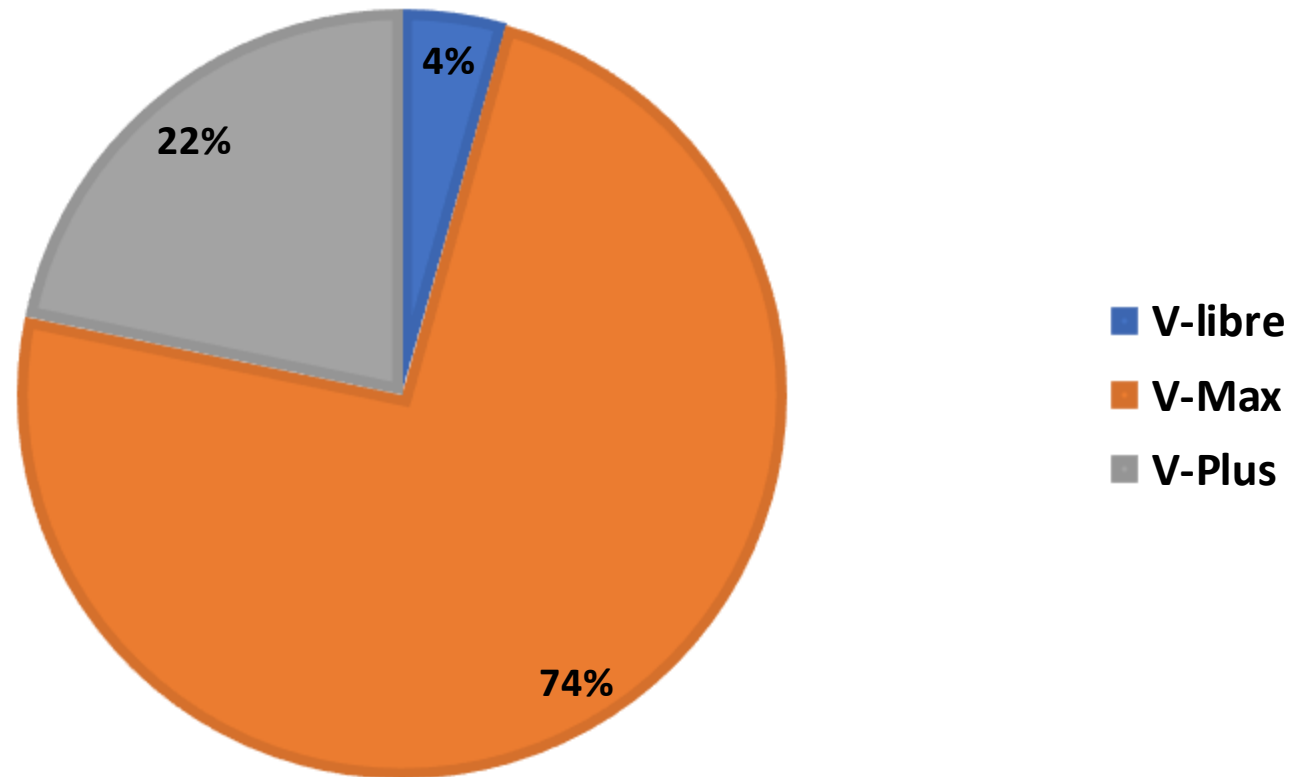
Un membre du CUVVM n'est plus abonné suite à une chute à Velib'

3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Abonnement

Votre type d'abonnement

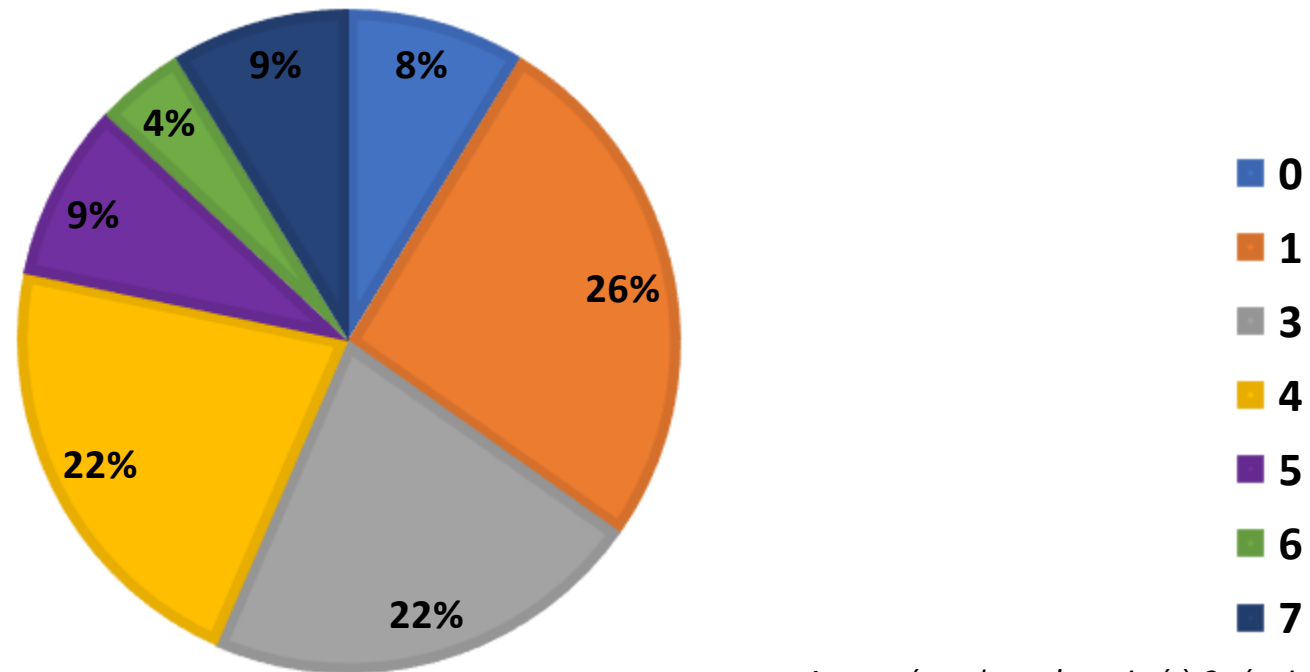


3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Réunions

*Nombre de réunions auxquelles vous avez participé pour cette mandature
(réunion du 15/01/2025 incluse)*



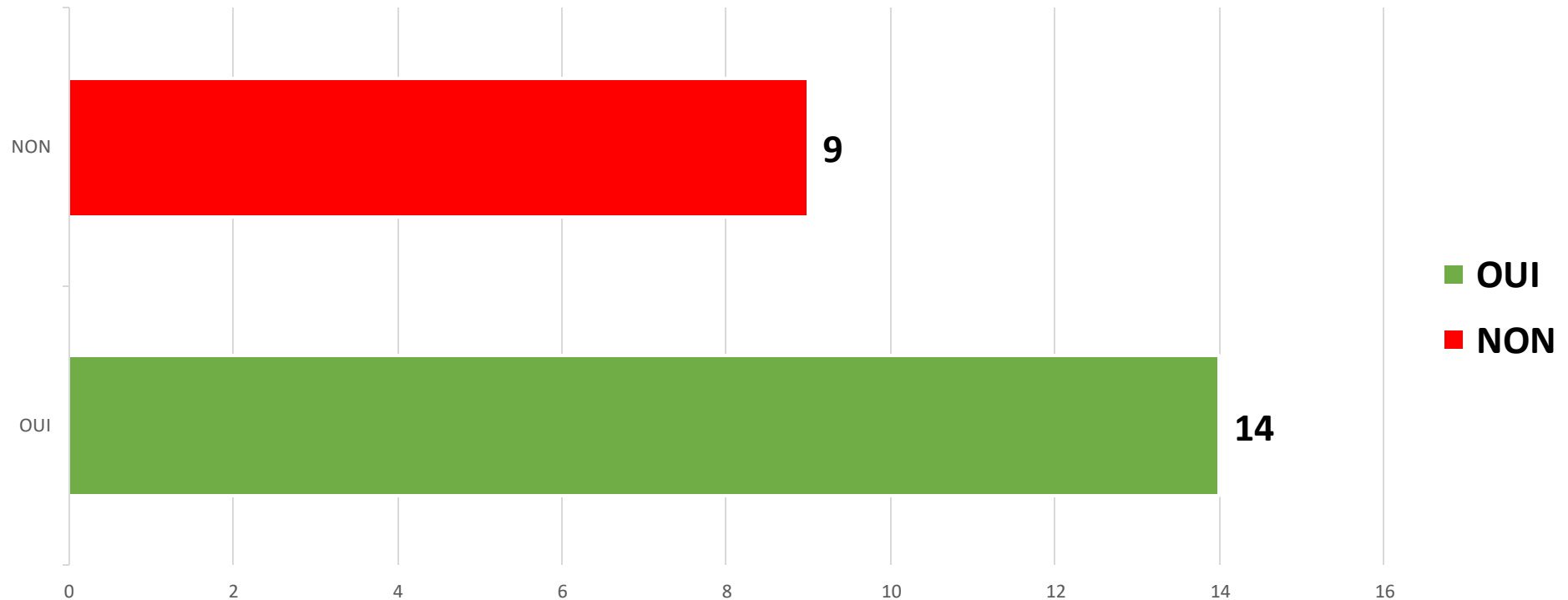
Aucun répondant n'a assisté à 2 réunions

3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Réunions

*Le règlement prévoit un envoi des convocations 15 jours avant la réunion.
Ce délai vous paraît-il suffisant?*

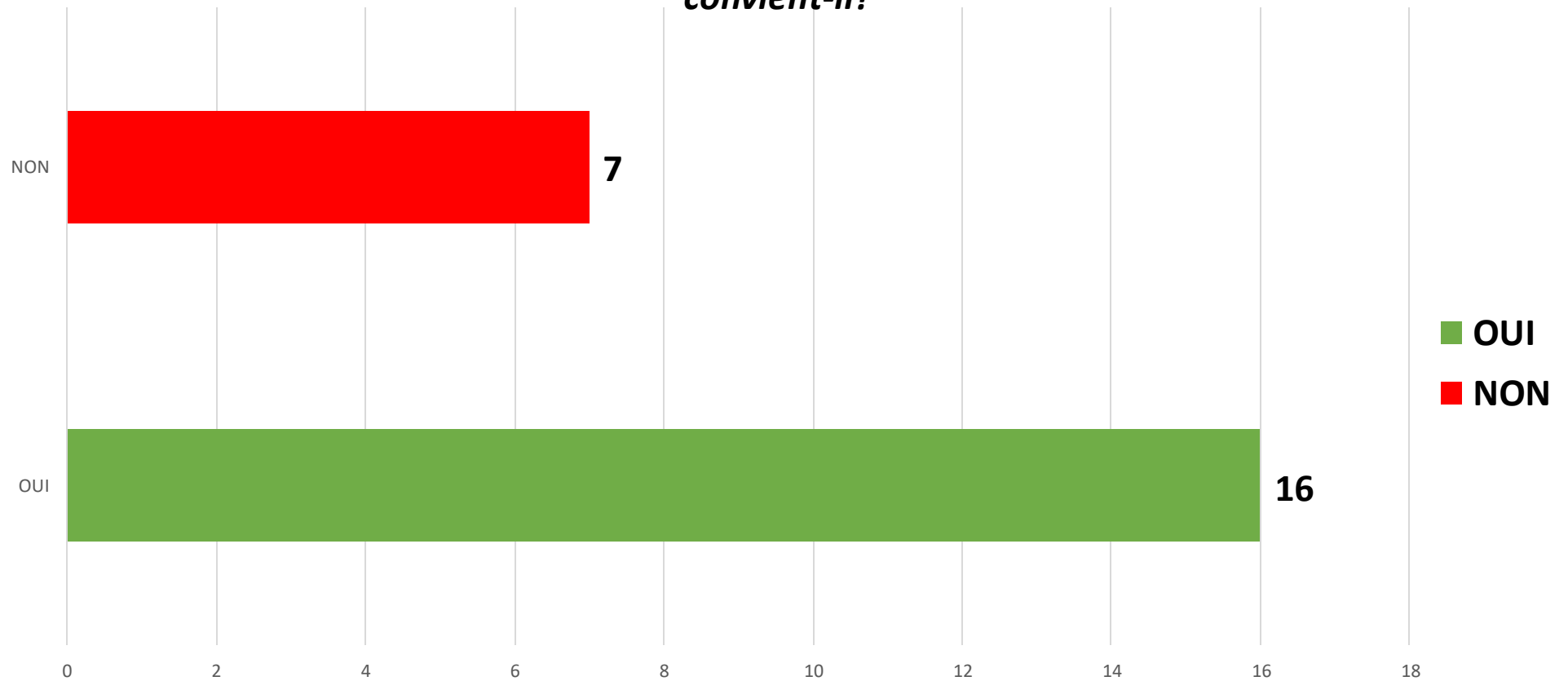


3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Réunions

Horaires : Les réunions se tiennent de 19h30 à 21h00. Cet horaire vous convient-il?

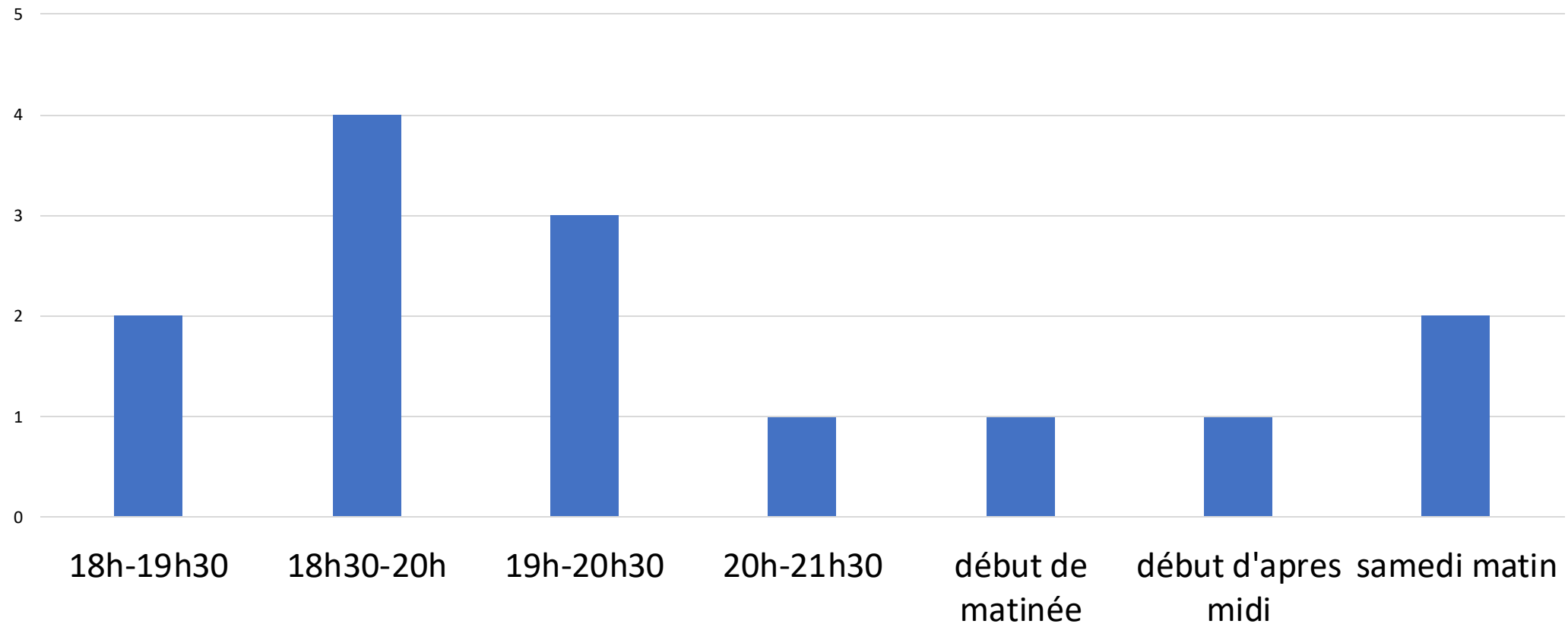


3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Réunions

Si réponse NON, à la question précédente, quel(s)horaire(s)vous conviendrait mieux?

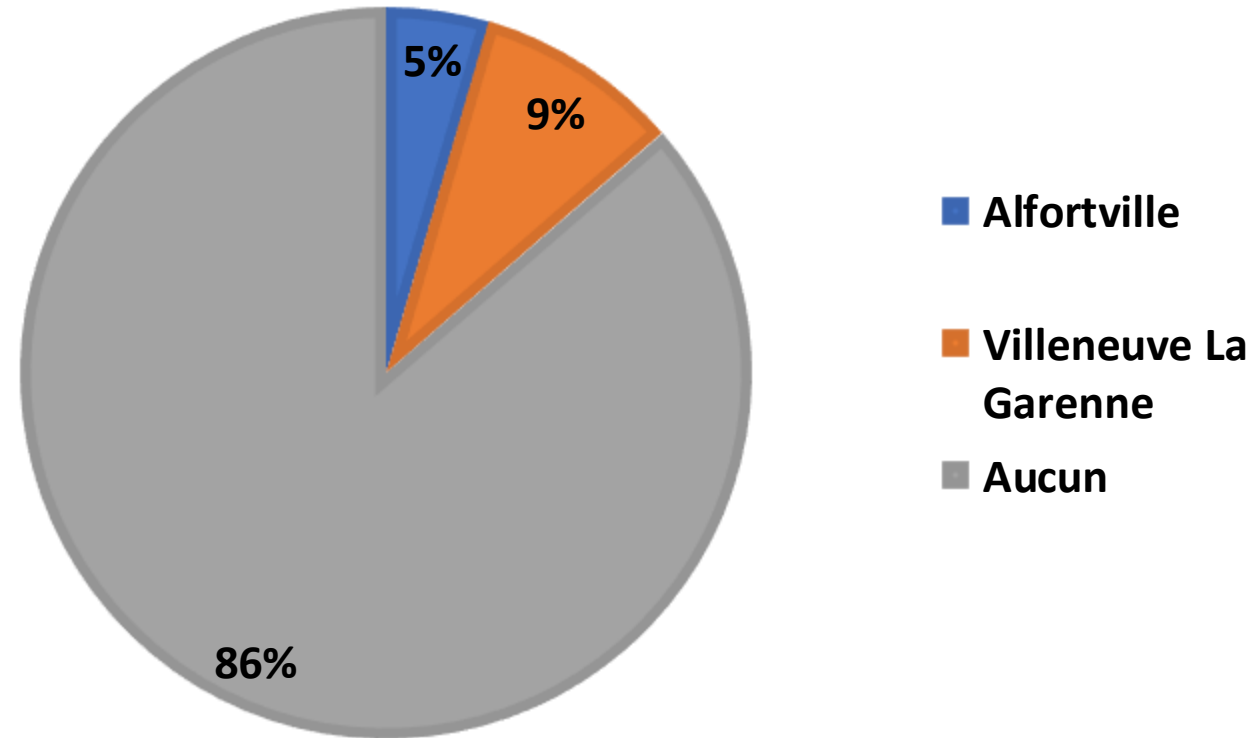


3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Visite des ateliers de maintenance

Quel(s) atelier(s) de Smovengo avez-vous visité(s)?

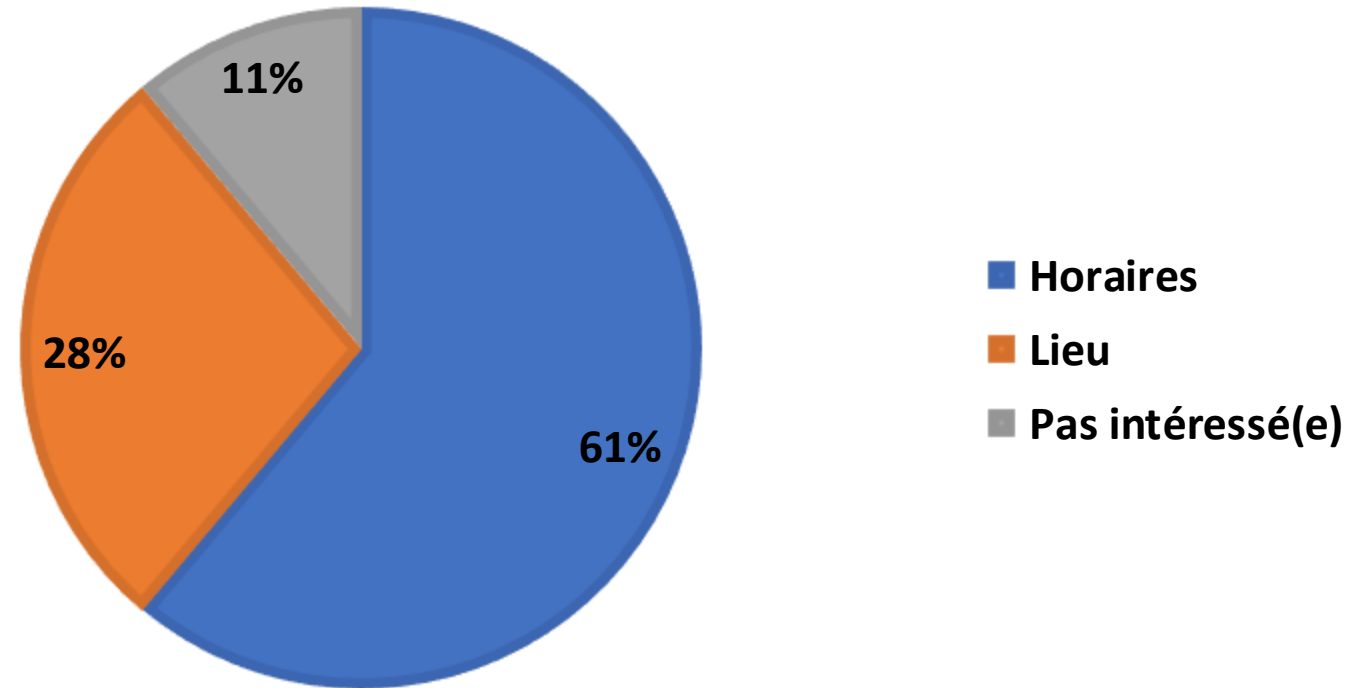


3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Visite des ateliers de maintenance

Pour quelle (s) raison(s) n'avez-vous pas pris part aux visites des ateliers de smovengo?

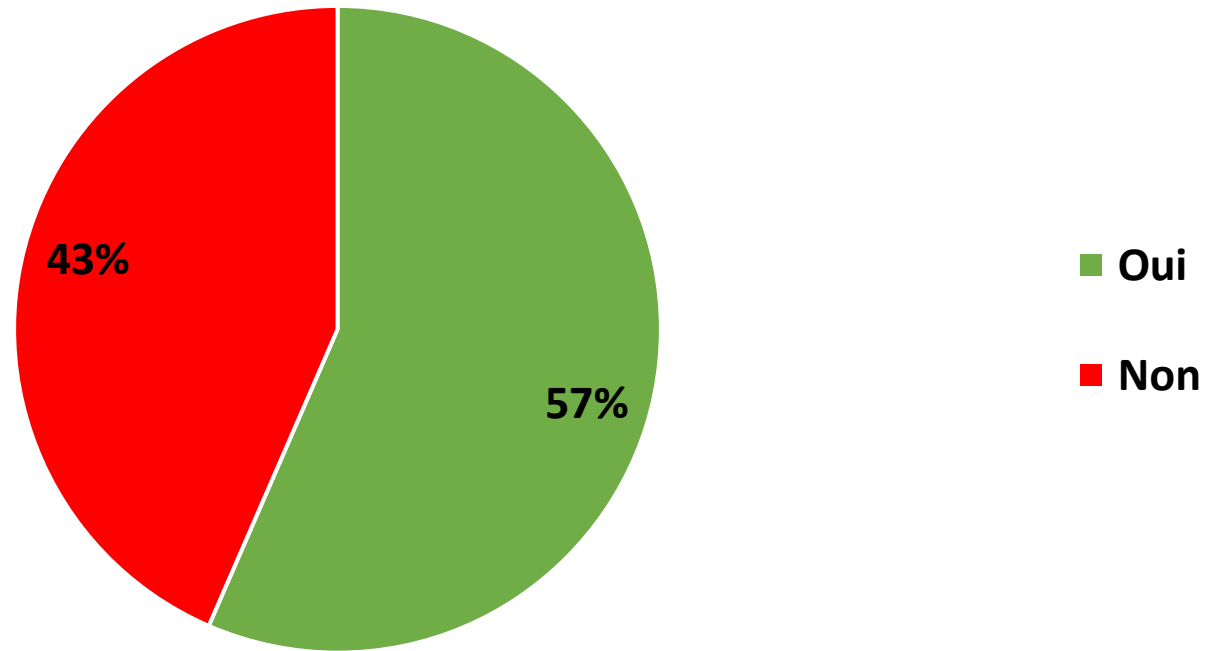


3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Prochaine mandature

Un appel à candidature sera organisé début mars, envisagez-vous d'y participer ?



3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Principaux freins à la participation aux réunions

« Quels ont été les freins à votre participation aux réunions du Comité des usagers ? »

« Organisation personnelle + intérêt moyen pour les sujets traités (velo cargo, faire payer plus cher les plus riches., etc) Le sujet de base c'est la qualité de service aux usagers je pense. »

« Horaires non compatibles »

« Manque de temps »

« Participation aux comités vélo de Paris et obligations associatives parfois aux mêmes dates »

« Je ne voyais pas vraiment notre valeur ajoutée. Peu de participation demandée de notre part lors de réunions. Panel très large avec des attentes différentes »

« Empêchement personnel »

3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Principaux freins à la participation aux réunions

« Quels ont été les freins à votre participation aux réunions du Comité des usagers ? »

« Contraintes professionnelles (déplacements notamment), puis mission longue durée à l'étranger. »

« Nombre de présents nombreux qui ne privilège pas les échanges »

« La diffusion d'information, les horaires et les disponibilités personnelles. »

« changement de dates »

« Autre chose de prévu »

« Les hasards de calendrier, j'aurais beaucoup aimé venir mais j'ai eu un enchaînement de non-présence à Paris et de cours finissant à 20h »

« Disponibilité aux horaires des réunions»

« Doublon de planning»

3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Principaux freins à la participation aux réunions

« Quels ont été les freins à votre participation aux réunions du Comité des usagers ? »

« Empêchements prives »

« Des impératifs personnels & professionnels »

« Mon mari a été tiré au sort, pas intéressé, c'est moi qui suis venue. Également abonnée (et senior depuis cette année) »

« Manque d'intérêt de l'ordre du jour »

« Horaire communiqué un peu tardivement, et souvent les mêmes jours de la semaine »

3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Pistes d'évolution :

« Quelles évolutions souhaiteriez-vous au comité des usagers? »

« J'aimerais avoir l'impression que ce qui y est dit compte.... »

« - Donner une utilité claire au CUMV. Au final, les comités sont descendants (on nous présente des informations) et lorsqu'il y a des interventions de membres du comité, il est difficile pour les participants (y compris moi sans doute) de ne pas tomber dans la situation personnelle qui n'est pas intéressante pour tous.

Je n'ai pas compris quel était notre rôle et l'impact que nous pouvions avoir (sauf sur les ateliers en sous-groupe qui ont été restitués au CA) concrètement. J'avais souvent l'impression que le comité servait aux gens à remonter leurs pbs perso que vous aviez déjà identifiés.

Je m'interrogeais sur l'intérêt pour vous : avons-nous remonté des points qui vous intéressaient, que vous n'aviez pas anticipé ? Qu'en avez-vous fait ? »

« Très intéressant surtout les premières réunions pour comprendre le fonctionnement entre la ville, véligo, expliquer les difficultés. 2 ans, un peu long
Beau processus démocratique, merci à tous »

3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Pistes d'évolution :

« Quelles évolutions souhaiteriez-vous au comité des usagers? »

« Je souhaiterais que les usagers puissent plus s'exprimer, et soient entendus. Entendre Smovengo faire sa publicité, et dire que tout va bien n'a aucun intérêt. A quand une réelle prise en compte des propositions des usagers ?? »

«Continuer les groupes de travail thématiques, plus de visites terrain »

« Mettre en pratique les actions demandées »

« Franchement c'était une super expérience et j'ai adoré ! Je n'ai hélas pas pu participer à toutes les réunions pour des questions d'agenda..

Un petit truc qui m'énervait pendant les réunions : certains usagers (et je dois dire que c'est toujours le même profil d'homme d'un certain âge...) qui monopolisent la parole. On aurait peut-être besoin d'un peu plus de facilitation parfois. »

3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

Réponses au questionnaire

✓ Pistes d'évolution :

« Quelles évolutions souhaiteriez-vous au comité des usagers? »

« la possibilité d'une participation en visio serait un plus »

« S'il existe déjà un comité des usagers - ce qui est une bonne initiative - ne serait-il pas pertinent de créer des comités locaux des usagers, par arrondissement ou par quartier, sur le modèle des CCQ ? Cela permettrait de mieux diffuser l'information, d'organiser des réunions locales et de faciliter les remontées directes des besoins et suggestions. Il serait peut-être temps d'explorer cette piste pour renforcer la participation et l'efficacité du dispositif. »

« Des participations plus cadrées lors des réunions. »

« aucune, c'est très bien comme ça, un peu plus de jeunes peut-être »

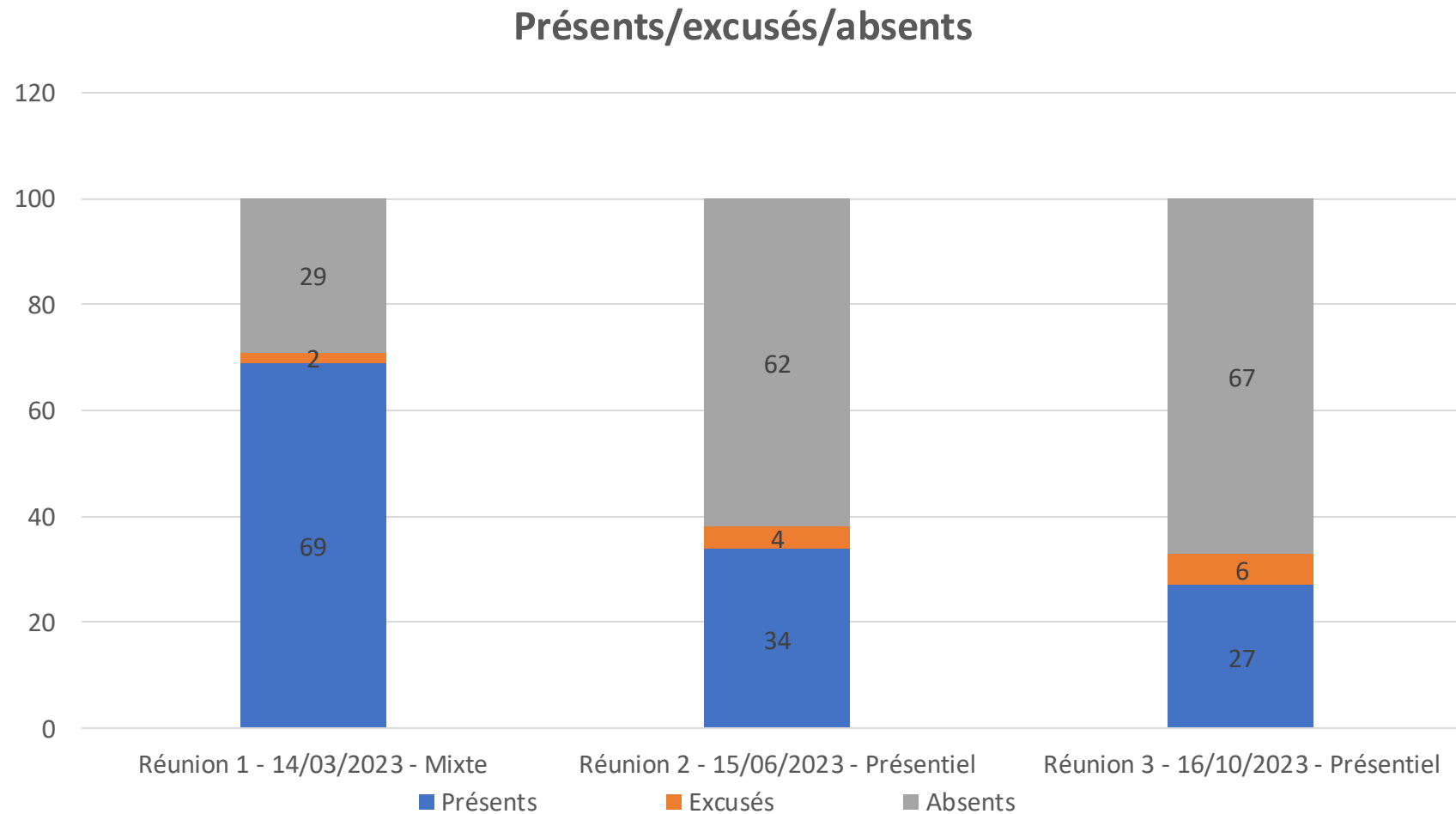
« Des horaires qui me conviennent »

« Possibilité d'envoyer en amont des questions »

3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

✓ Constat SAVM et pistes de réflexion

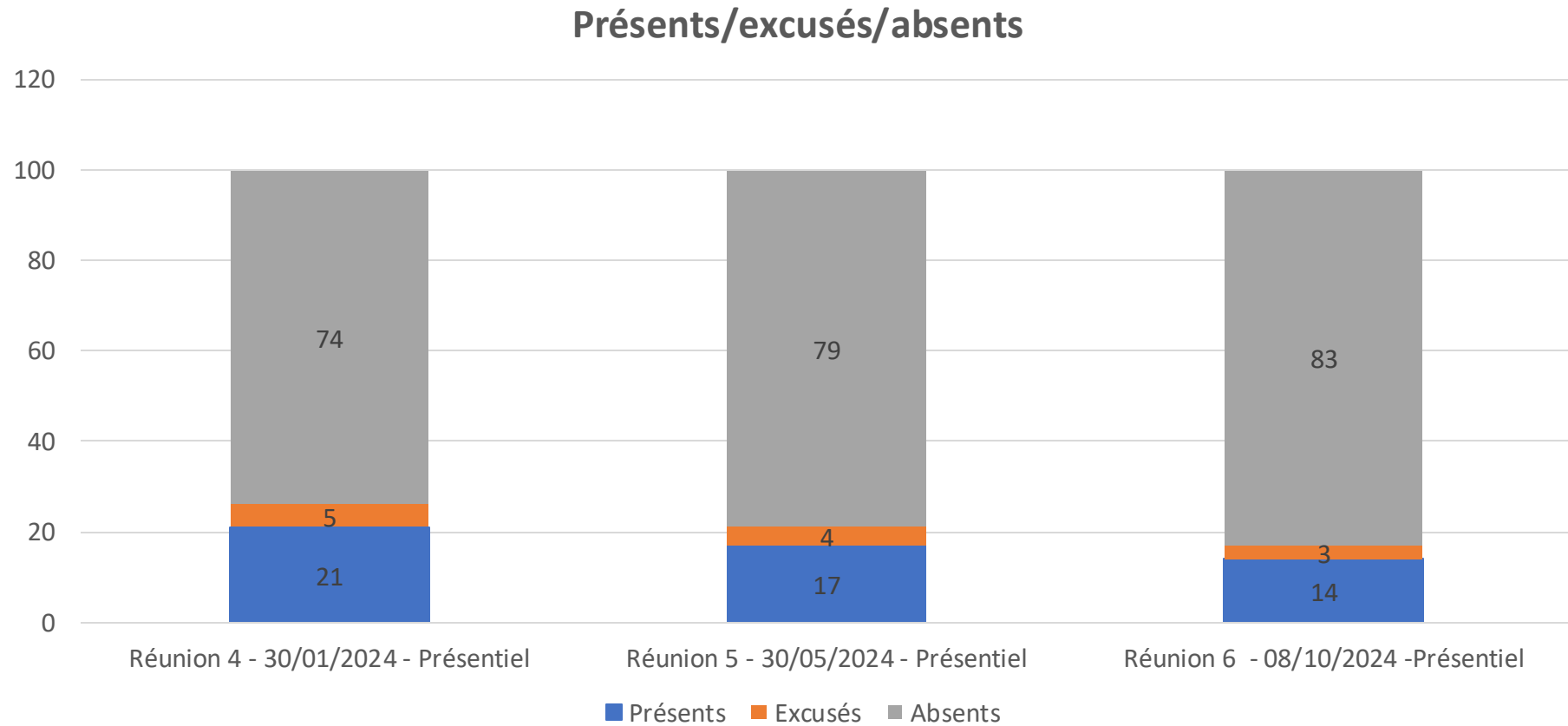
✓ Faible taux de participation aux réunions



3. Bilan de la mandature 2023-2025 du comité des usagers

✓ Constat SAVM et pistes de réflexion

✓ Faible taux de participation aux réunions



Merci !