

COMITÉ DES USAGERS VELIB' METROPOLITE
RÉUNION DU 26 JUIN 2025 A 18H30 – COMPTE-RENDU N°2
Mairie de Paris
Salle de 3^{ème} commission

I. Introduction de la séance

Sylvain Raifaud, président de l'Agence Métropolitaine des Mobilités Partagées (Agemob), ouvre la séance à 19h45. La séance du 26 juin 2025 s'inscrit dans la continuité de la réunion d'installation du comité, tenue le 2 avril. Elle a pour objectif d'approfondir les échanges entre les membres du Comité des Usagers Vélib' Métropole (CUVM), les représentants de l'Agence Métropolitaine des Mobilités Partagées (Agemob), et l'exploitant du service, Smovengo.

Sylvain Raifaud introduit la séance en rappelant les fondements de cette instance participative. Le CUVM a été créé afin de garantir un dialogue structuré et continu entre l'autorité organisatrice et les usagers du service. Cette démarche vise à enrichir les décisions prises par l'Agence à travers les retours d'expérience concrets des utilisateurs quotidiens. Il insiste sur la nécessité de renforcer la transparence autour du fonctionnement du service, en particulier sur les aspects contractuels, financiers et opérationnels. Cette séance vise précisément à répondre à ces attentes en apportant des éclaircissements sur le modèle économique du service, les relations contractuelles avec l'opérateur Smovengo, ainsi que sur les leviers dont dispose l'Agence pour orienter et ajuster le service.

Le Président salue également la qualité des échanges tenus lors de la première réunion, soulignant leur rôle moteur dans l'amélioration continue du service. Il encourage les membres à continuer de formuler leurs remarques afin que l'Agence puisse les prendre en compte et y répondre.

Le Président annonce l'ordre du jour et cède la parole à Yannick Cabaret, directeur général de l'Agemob :

- 1. Présentation de SMOVENGO, prestataire du service Velib' Métropole**
- 2. Retour sur le Webinaire « financement du service » du 27 mai**
- 3. Point à date sur le service**
- 4. Visite des ateliers de Velib' Métropole : date retenue à la suite du sondage**

II. Présentation des mécanismes contractuels

Yannick Cabaret, directeur général de l'Agemob, présente les grandes lignes du contrat d'exploitation signé avec Smovengo. Ce contrat de concession de service public a été signé en 2017 pour une durée de 15 ans, jusqu'en 2032.

Le modèle repose sur une répartition claire des rôles : l'Agence, en tant qu'autorité organisatrice, définit les orientations stratégiques du service, en contrôle la qualité, pilote les investissements structurants, et assure les relations avec les communes membres.

L'opérateur Smovengo est, de son côté, en charge de l'exploitation quotidienne du service : maintenance des vélos et des stations, gestion de la flotte, opérations de régulation (rééquilibrage entre stations), supervision technique, relation client et développement des outils numériques. Le contrat prévoit également la capacité pour l'opérateur de proposer des améliorations ou innovations, sous réserve de validation par l'Agence.

Le contrat comporte un système de suivi rigoureux fondé sur des indicateurs clés de performance (KPI). Ces indicateurs sont mesurés chaque mois, et peuvent entraîner des pénalités financières en cas de non-respect. Ces KPI concernent notamment la disponibilité des vélos et des places, le nombre et l'état des vélos, la régularité des opérations de régulation ou le centre de relations clients.

Enfin, ce contrat permet une certaine souplesse en matière d'évolution du service. Chaque modification substantielle donne lieu à un avenant. Cela permet d'adapter le service aux besoins des territoires, tout en assurant la cohérence d'ensemble du réseau Vélib' Métropole.

Jacques Greiveldinger, directeur général de Smovengo, intervient ensuite pour présenter le point de vue de l'exploitant sur les conditions d'exploitation du service Vélib'. Il tient à rappeler les contraintes opérationnelles liées à la gestion d'un service de mobilité à grande échelle, sur un territoire dense et étendu.

Il souligne les efforts réalisés ces derniers mois pour améliorer la disponibilité des vélos, en particulier des vélos à assistance électrique, dont la demande ne cesse d'augmenter. Smovengo a renforcé ses équipes de régulation et de maintenance, notamment à l'approche des Jeux Olympiques de Paris 2024, afin d'anticiper une hausse des usages et de garantir un niveau de service satisfaisant.

Jacques Greiveldinger insiste également sur les contraintes techniques liées à la maintenance des batteries et à la fiabilité des stations. Il indique que l'entreprise travaille activement à l'amélioration de la performance des bornes et au renforcement du maillage des techniciens sur le terrain.

Enfin, Monsieur Greiveldinger réaffirme l'engagement de Smovengo à collaborer étroitement avec l'Agence pour répondre aux attentes exprimées par les membres du comité et à co-construire les évolutions futures du service. L'Agence assure le financement des investissements initiaux, pilote les évolutions du service et contrôle le respect des engagements contractuels. Smovengo est propriétaire des équipements (stations, vélos) et est chargé de l'exploitation quotidienne : maintenance, régulation, relation usagers et déploiement des fonctionnalités numériques. Le contrat prévoit des mécanismes de contrôle et de pénalités, activés en cas de non-respect des engagements (taux de disponibilité, délai d'intervention, etc.). Enfin, Jacques Greiveldinger rappelle que les décisions concernant les évolutions techniques du service (ex : application mobile) sont soumises à l'accord de l'Agence.

II. Financement du service Vélib'

Le budget annuel du service s'élève à environ 66 M€. Il repose sur trois sources principales :

- Recettes des usagers (abonnements et trajets occasionnels) : environ 32 M€ ;
- Contributions des communes membres : environ 30 M€ ;
- Subvention de la Métropole du Grand Paris : 4 M€ pour les stations hors Paris.

En dehors de Paris, le coût moyen annuel d'une station est de 23 000 €, partagé entre la collectivité locale et la Métropole, à parts égales. À Paris, la Ville prend en charge l'intégralité du coût. Ce financement couvre les charges d'investissement et de fonctionnement, indépendamment du niveau d'usage.

III. Échanges avec les membres du comité

Plusieurs membres du comité prennent la parole pour faire part de leurs interrogations, retours d'expérience et suggestions d'amélioration.

Des remarques sont formulées concernant la répartition inégale des vélos à assistance électrique, notamment en

périphérie et dans les communes hors Paris. Certains membres soulignent que les stations sont régulièrement vides aux heures de pointe, rendant difficile l'usage quotidien du service pour les trajets domicile-travail. D'autres interventions portent sur la fiabilité de l'application mobile, jugée parfois instable ou imprécise. Plusieurs usagers font part de dysfonctionnements liés à la localisation des stations, à l'état de la batterie des VAE affichée de façon erronée, ou encore à la validation de fin de trajet. Ces anomalies, bien que connues, continuent de pénaliser les utilisateurs.

Des membres questionnent les modalités de pilotage du contrat par l'Agence, notamment sur la fréquence et l'impact réel des pénalités appliquées à Smovengo. Ils demandent à avoir accès à des données plus transparentes et régulières sur la performance du service, au-delà des rapports annuels.

Enfin, une attente forte est exprimée à propos de l'extension du service dans les zones mal desservies, et à l'adaptation de l'offre à des profils d'usage plus variés.

V. Réponses et précisions de l'Agence

En réponse aux différentes interventions, l'équipe de l'Agence rappelle plusieurs éléments clés du contrat de délégation.

Sur la question de la régulation et de la répartition des vélos, l'Agence précise qu'elle suit de près les indicateurs de disponibilité. Elle impose à l'exploitant un taux de remplissage minimum par station, avec des ajustements imposés dans les quartiers ou les communes identifiés comme sous-dotés.

Concernant l'application mobile, l'Agence confirme que des développements sont en cours pour en améliorer la stabilité et intégrer de nouvelles fonctionnalités. Ces nouveaux apports seront détaillés prochainement en comité des usagers.

À propos des pénalités, l'Agence rappelle qu'un système mensuel d'évaluation est en place. Les manquements constatés entraînent des retenues financières significatives pour l'opérateur. Ces données sources peuvent être transmises au comité.

Enfin, sur l'extension du service, l'Agence souligne que les projets doivent être portés en partenariat avec les communes intéressées, sur la base d'un cofinancement avec la Métropole. Des extensions sont en cours, notamment dans le Val-de-Marne et en Seine-Saint-Denis.

Le déploiement de nouvelles stations dans les communes volontaires se fait après étude par les services de l'Agence en fonction de critères socio-démographiques notamment.

VI. Clôture de séance

Le Président clôt la réunion en remerciant les membres pour la qualité des échanges. Il rappelle que les documents présentés ainsi que le compte rendu seront transmis aux membres et publiés. La prochaine réunion est prévue pour le 30 septembre 2025. Un atelier thématique pourra être organisé en amont pour approfondir certaines pistes évoquées.