



**COMITE DES USAGERS VELIB' METROPOLE 30 septembre 2025**

# *Ordre du jour*

## *1. Point à date sur la qualité de service*

*Questions / réponses*

## *2. Présentation de la révision tarifaire et amélioration de la qualité de service*

*Questions / réponses*

## *3. Résultats du test : nouvelle selle et support smartphone*

*Questions / réponses*

## *4. Webinaire sur évolutions et développement en cours*



# *1. Point à date sur la qualité de service*



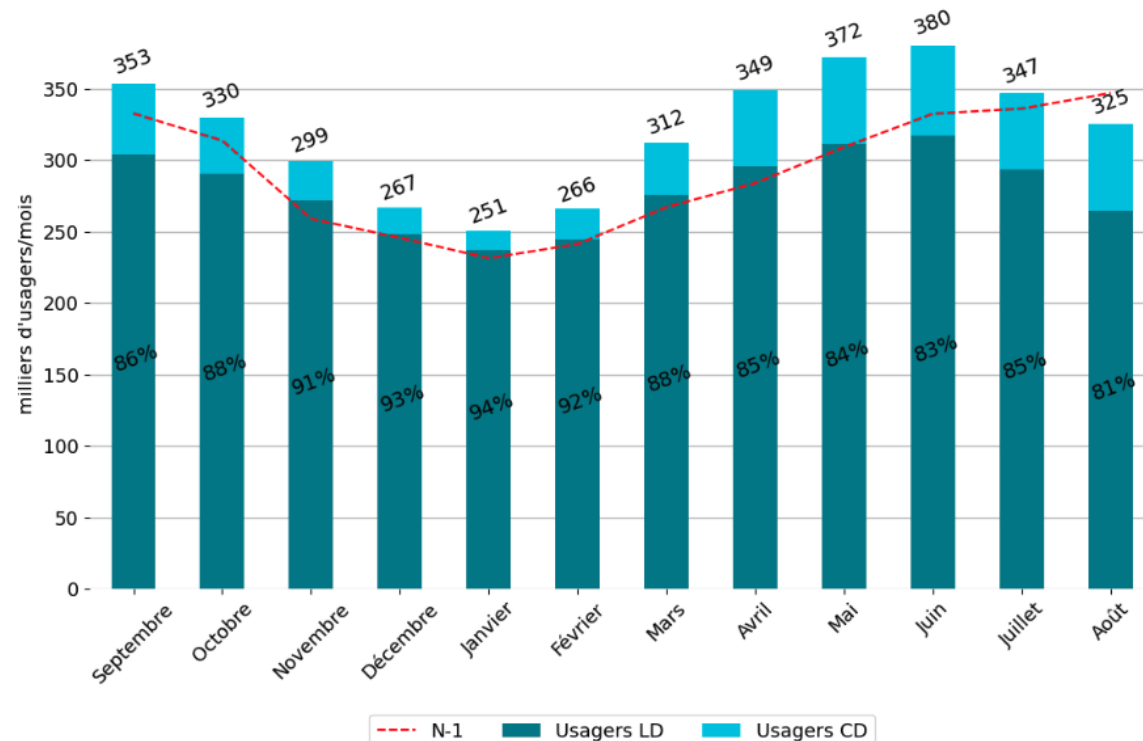
# 1. Point à date sur la qualité de service

## Fréquentation du service

### Nombre moyen de courses effectives par jour



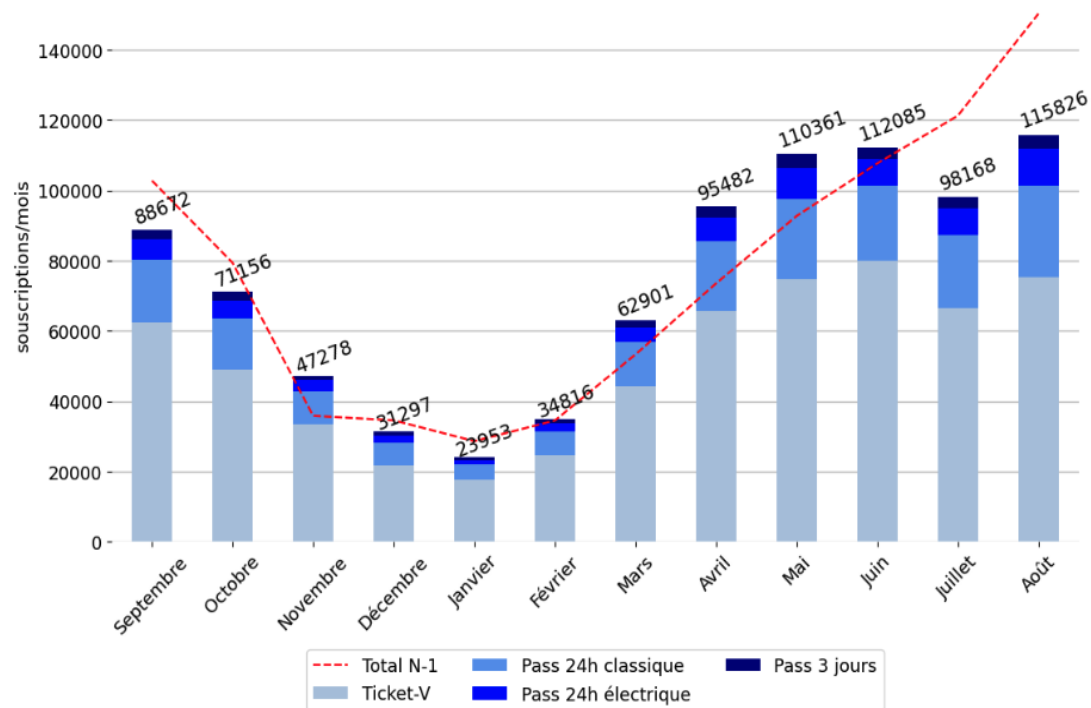
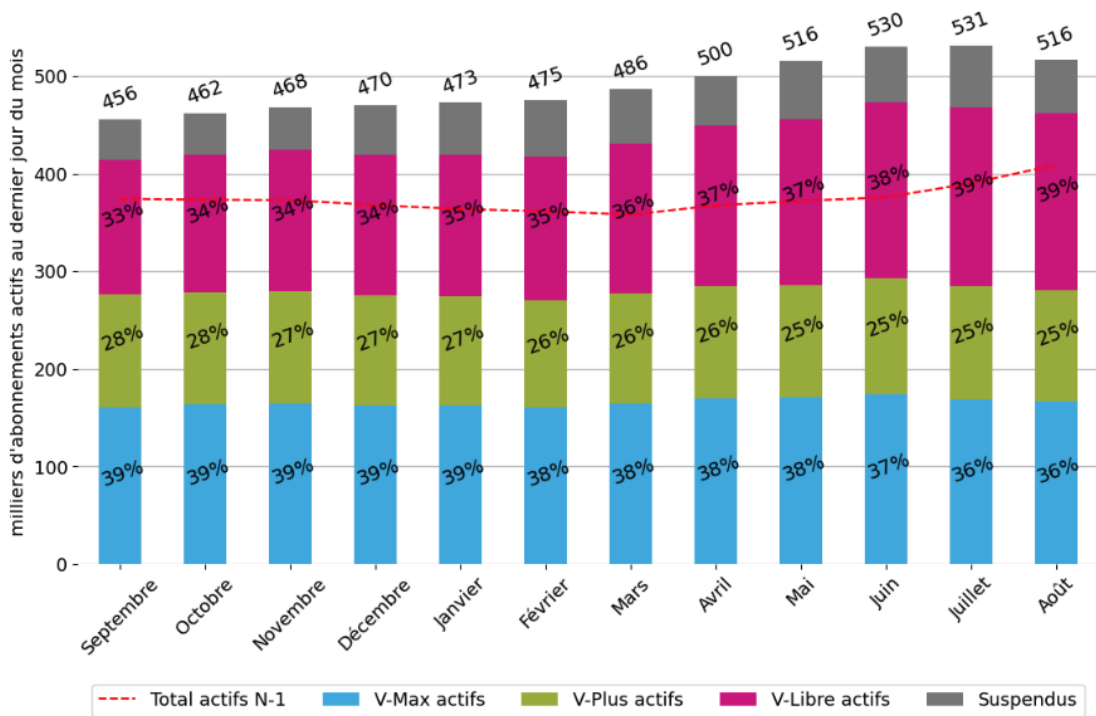
### Nombre d'utilisateurs uniques



# 1. Point à date sur la qualité de service

## Souscriptions

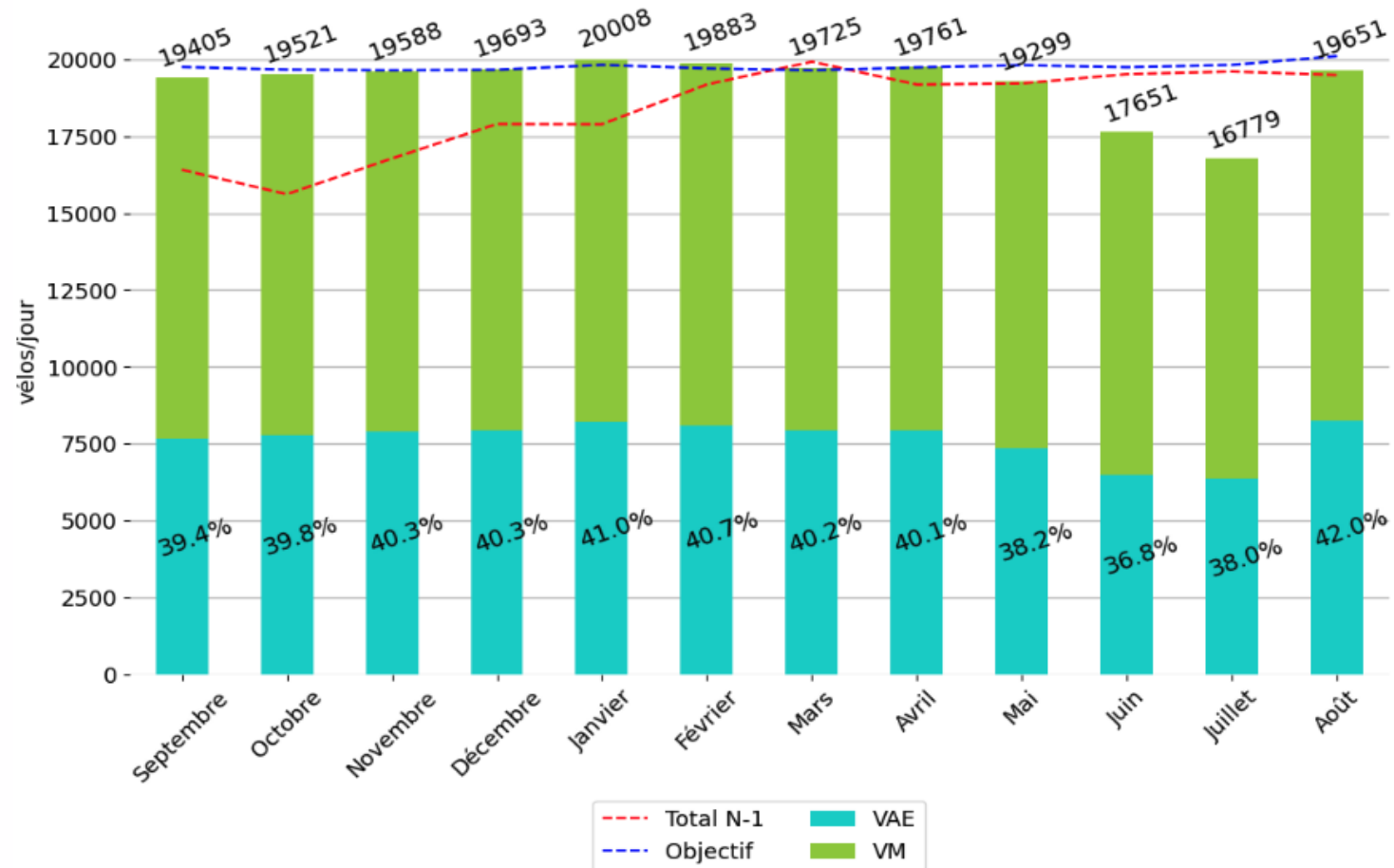
Nombre d'abonnements longue durée en cours    Nombre de souscriptions à des forfaits de courte durée



# 1. Point à date sur la qualité de service

*Disponibilités des vélos*

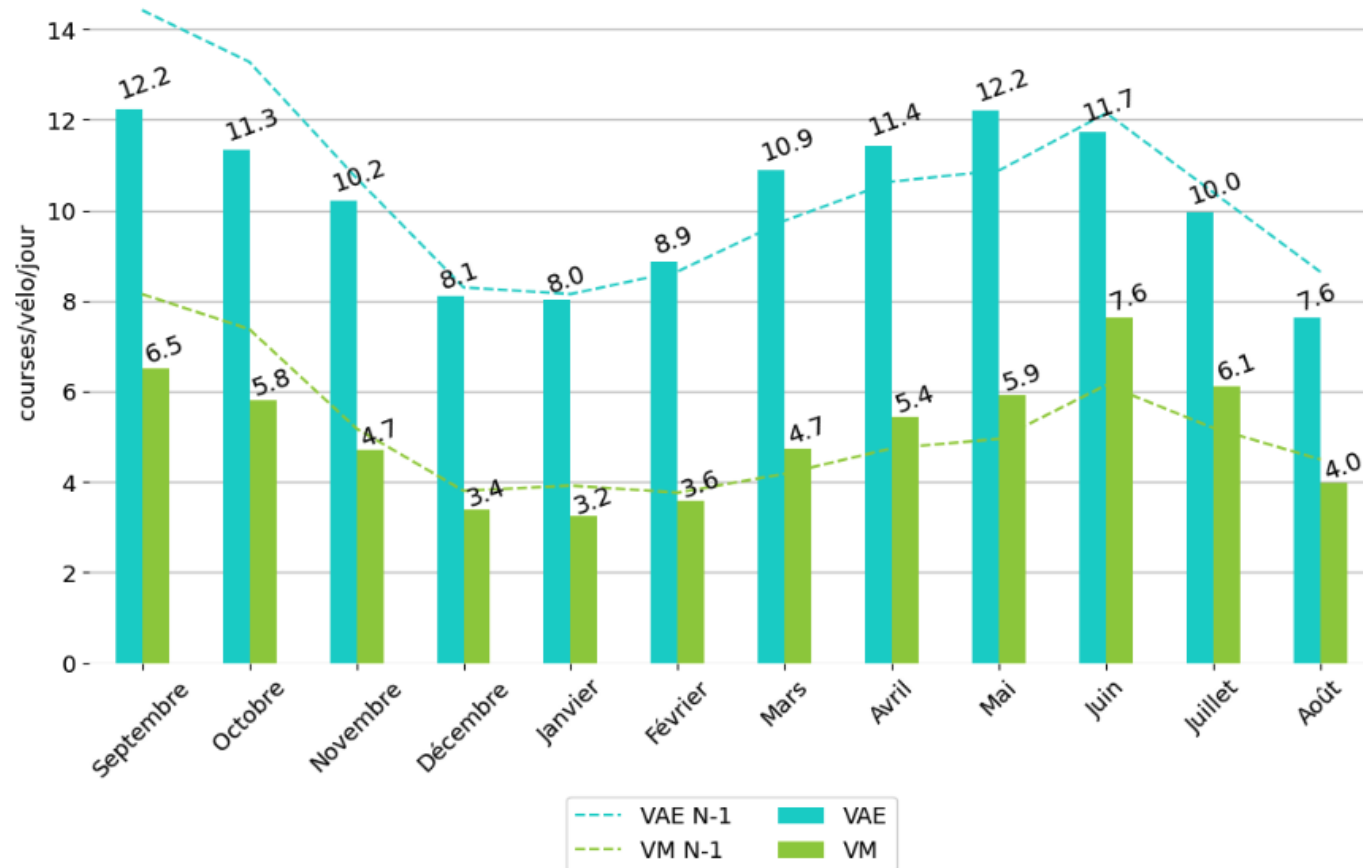
## Nombre moyen de vélos disponibles à 12h



# 1. Point à date sur la qualité de service

*Rotation des vélos*

## Nombre de courses par vélo disponible



# 1. Point à date sur la qualité de service

*Expérience des usagers*

## Répartition des usagers selon leur expérience du service

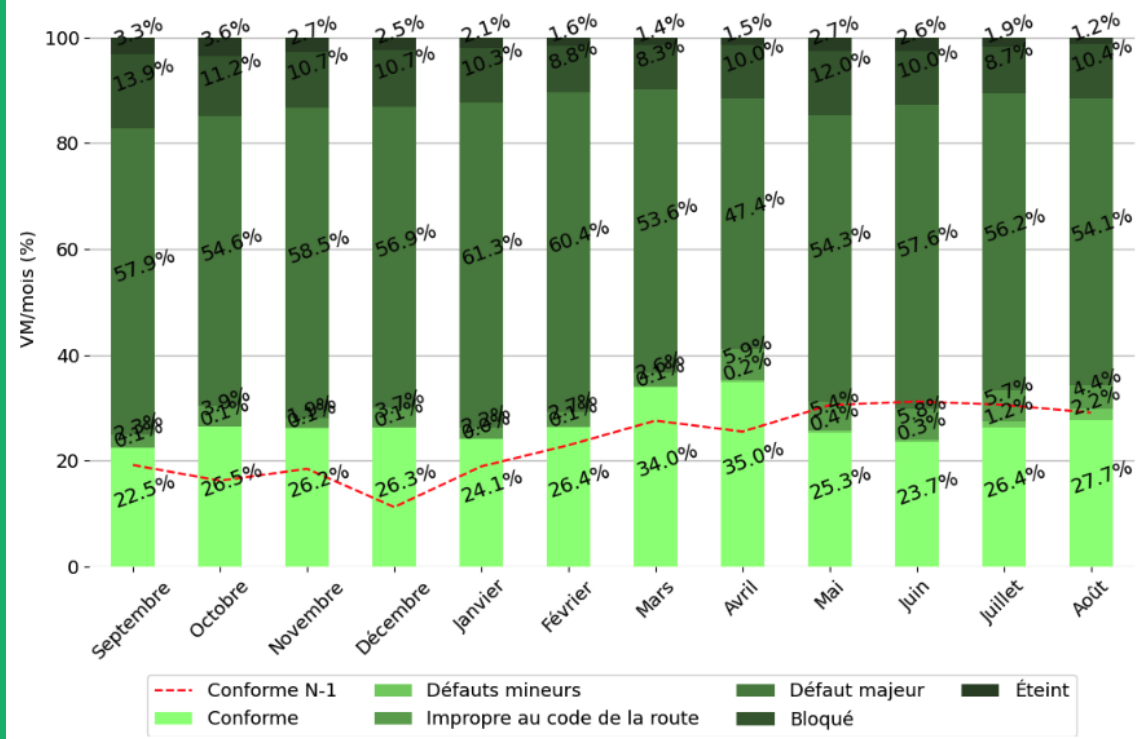




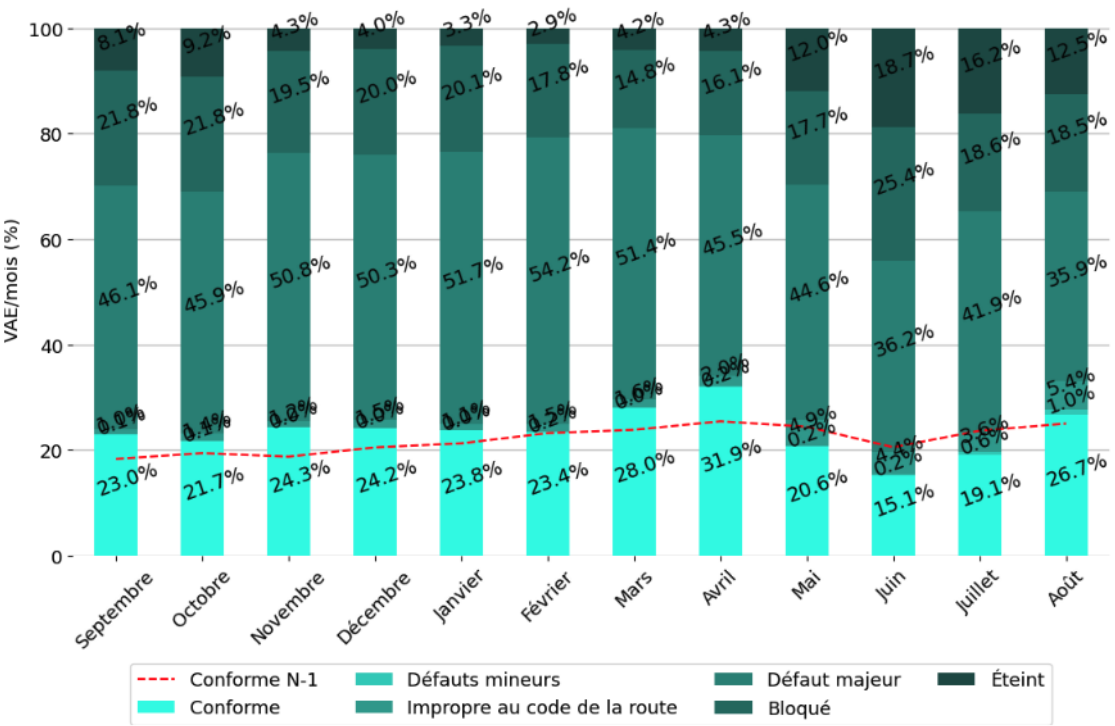
# 1. Point à date sur la qualité de service

## Etat des vélos contrôlés

État des VM contrôlés



État des VAE contrôlés



# ***1. Point à date sur la qualité de service***

## **Crise de juin 2025 : 3 phénomènes cumulés entraînant une baisse de la taille de la flotte**

### **3 phénomènes cumulés depuis mars :**

1. Une forte augmentation de la fraude et des disparitions des vélos,
2. Une explosion des dégradations et des arrachages des vélos en station sur certaines zones,
3. Une utilisation très intense de la flotte (en particulier VAE)

### **Ont entraîné une baisse progressive du nombre de vélos disponibles à partir de mai :**

- Dans un contexte de très forte demande liée aux beaux jours, cette diminution du parc entraîne une accélération des besoins de maintenance sur la flotte restante et de recharge des VAE.
- A partir de mai, le nombre de vélos sur le terrain commence à décroître de façon progressive et la baisse s'accélère sur le mois de juin pour un point bas vers le 3 juillet : environ 4 500 vélos manquent à l'appel, soit 22 % du parc indisponible

# *1. Point à date sur la qualité de service*

**Un manque de vélos accentué par une fréquentation de plus en plus forte**

## **Une avant-saison exceptionnelle**

Mars 2025 affiche +23 % d'utilisation par rapport à mars 2024, poussée par un climat doux et des tarifs attractifs. Le stock de réserve (vélos réparés en attente d'injection sur le terrain) a été consommé en avril / mai au lieu de juin,

## **Un effet saisonnalité hiver/été qui s'estompe**

Vélib' est devenu un service utilisé massivement 12 mois sur 12.

## **L'appétence croissante pour les VAE**

Bien que ne représentant que 40 % du parc, ils assurent plus de 65 % des kilomètres parcourus,

# 1. Point à date sur la qualité de service

## L'arrachage des vélos un phénomène nouveau

**Jusqu'à 800 vélos arrachés par semaine, 50 stations particulièrement touchées**, dont 25 concentrent à elles seules près d'un tiers des disparitions

### **Des actes malveillants relayés sur les réseaux sociaux**

Sous forme de tutos, des personnes expliquent comment arracher un vélo ou se filment en train de dégrader des stations

### **Fraudes au paiement du service**

Des usagers malveillants souscrivent à des abonnements (généralement V-Libre), en utilisant diverses techniques frauduleuses puis « privatisent » les vélos.

### **Conséquence directe : vélos disparus et stations inutilisables**

A fin juin, on constate une hausse de plus de 50 % du taux de disparition des vélos vs 2024.

### **Les vélos sont rapidement inutilisables et abandonnés en panne dans l'espace public :**

- En station, des ergots métalliques latéraux sur la fourche sécurisent le vélo en bornette
- Hors station, au bout de 2 heures de courses si le vélo est à l'arrêt il se met automatiquement en pause
- Dans tous les cas au bout de 24h, verrouillage du Neiman qui bloque le guidon



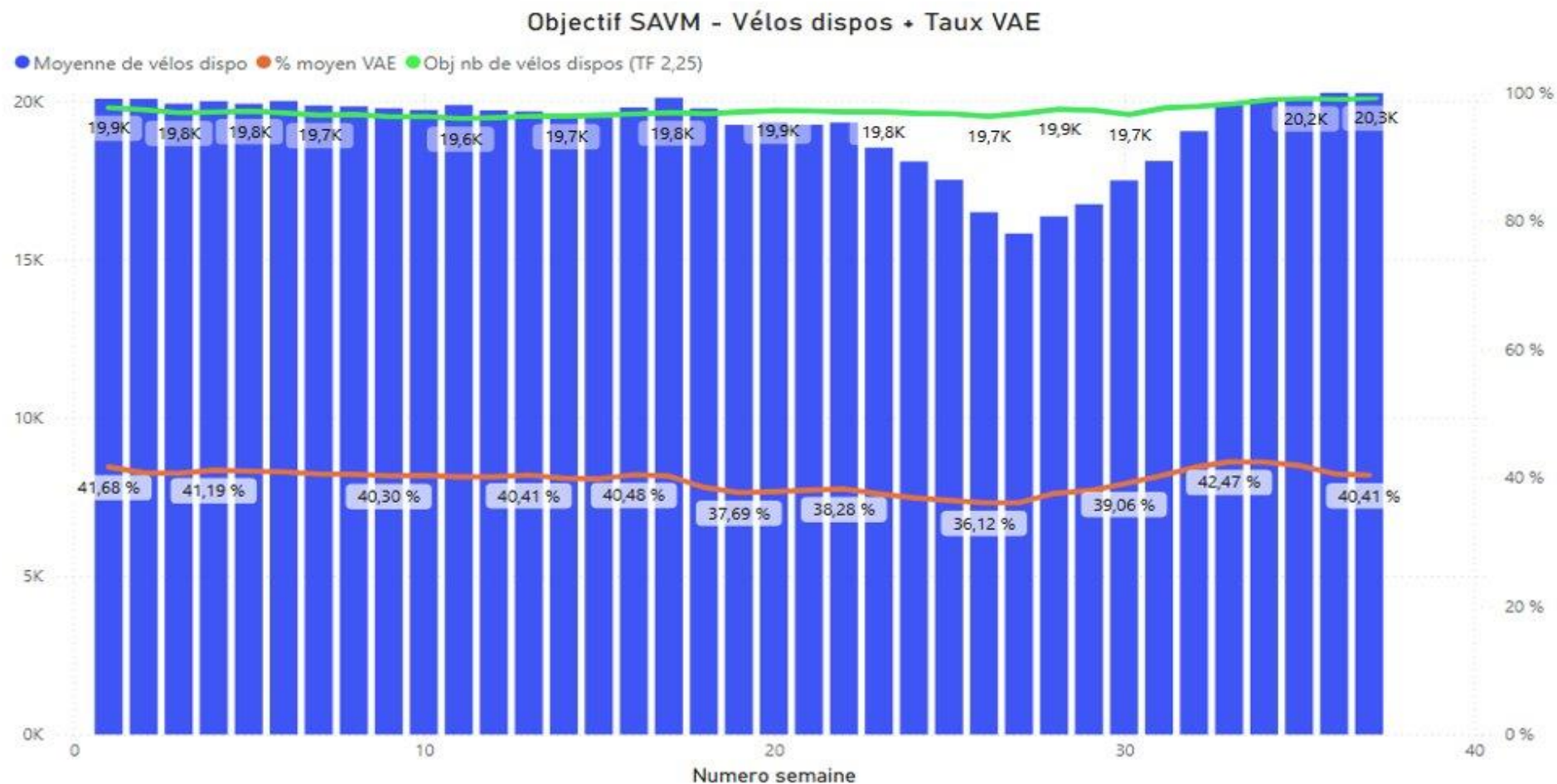
## ***1. Point à date sur la qualité de service***

## Conséquence : des vélos et des stations HS



# 1. Point à date sur la qualité de service

## Un impact notable sur la flotte





# 1. Point à date sur la qualité de service

## Un plan d'action efficace mis en place...

### **Renforcement important des effectifs**

- Recrutement de 120 intérimaires pour augmenter la cadence de réparation et collecte
- Jusqu'à 12 000 vélos réparés chaque semaine (interventions terrain + atelier)
- 2 000 vélos collectés chaque semaine hors station dans la Métropole (x3 vs 2024)

### **Réparation des stations**

Gros programme de réparation des bornettes endommagées par les arrachages.

### **Blocage des utilisateurs malveillants**

Vélo mis automatiquement en pause au bout de 2h de course (et 15 min d'inactivité) et fin de course au bout de 24h avec verrou du Neiman : guidon bloqué, vélo inutilisable.

### **Stations à surveiller**

Des actions mises en place par les communes et la préfecture de police sur des stations ciblées par les actes de malveillance.

### **Limiter les fraudes au paiement**

Mise en place de frais d'inscription de 6€ sur l'abonnement V-Libre et renforcement des divers modules anti-fraude

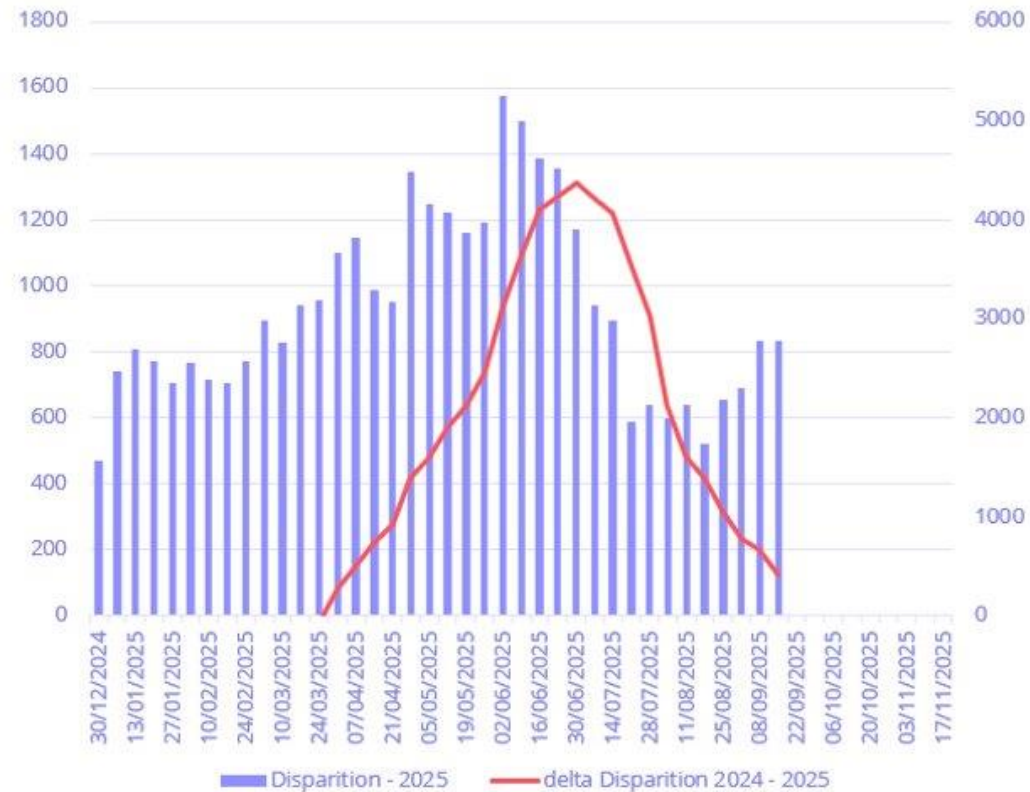
# 1. Point à date sur la qualité de service

## ... permettant un retour progressif à la normale

Evolution du volume d'arrachage et cumul du delta 2024 - 2025



Evolution du volume de disparition et cumul du delta 2024 - 2025





## *2. Présentation de la révision tarifaire et amélioration de la qualité de service*



## 2. Présentation de la révision tarifaire et amélioration de la qualité de service

**Rappel de l'objectif : améliorer la disponibilité des vélos et des places sur l'ensemble du réseau.**

Un indicateur a été mis en place, portant sur la part de stations fréquemment pleines/vides. Le choix a été fait de porter l'objectif à 2 % maximum de stations fréquemment pleines/vides, soit environ 60.

Objectif en part maximale de stations fréquemment pleines et vides	OPEX ETP + Consommation et maintenance véhicules		CAPEX Achat des véhicules de régulation	
	Nombre d'ETP supplémentaires	Coût total*	Nombre de camions supplémentaires	Coût total*
Scénario 5%	3	200k€/an	4	200k€
Scénario 2,5%	14	1,5M€/an	16	800k€
Scénario 2%	20	2,5M€/an	22	1100k€
Scénario 1,5%	30	3,5M€/an	32	1600k€
Scénario 1%	40	5M€/an	42	2100k€

\* Coût indicatif

## 2. Présentation de la révision tarifaire et amélioration de la qualité de service

Rappel des montants de recettes supplémentaires selon les scénarios de tarification :

Scénario	Détail	Recettes supplémentaires (en M€ TTC)	Sensibilité d'après sondage
V-Max 15€	Passage à 15€ du montant de l'abonnement mensuel	6	Forte
V-Max 12€	Passage à 12€ du montant de l'abonnement mensuel	3	Moyenne
V-Max 9,30€	Facturation de 0,50€ les 2 premières courses en VAE	6,5	Moyenne (pour les usagers intensifs) à faible (pour la majorité des abonnés)
V-Plus 5€	Passage à 5€ du montant de l'abonnement mensuel	2,5	Faible

Smovengo est intéressé aux recettes à hauteur de 25%. Un quart des montants ci-dessous va donc à l'entreprise pour financer les dépenses d'exploitation de Vélib'.

## 2. *Présentation de la révision tarifaire et amélioration de la qualité de service*

Le comité syndical a choisi le scénario à 2 %, présentant l'avantage de permettre un choc de qualité visible dès le second semestre 2025 par les usagers.

Son financement sera assuré par le scénario de révision tarifaire suivant :

- Maintien du tarif de l'abonnement V-Max à 9,30 € par mois
- **Tarification des deux premières courses quotidiennes de l'abonnement V-Max à 0,50 € chacune, le tarif des courses suivantes restant inchangé**
- **Hausse du tarif de l'abonnement V-Plus à un montant proche de 5 € (finalement proposé à 4,30€)**
- **Application du taux de réduction habituel (-25 %) pour le tarif réduit jeunes et seniors**
- **Maintien de la gratuité des deux premières courses quotidiennes pour le tarif Solidaire.**

Si les estimations de recettes des différents scénarios de révision sont juste, la révision tarifaire décidée devrait générer 9 M€ de recettes supplémentaires, dont 2,25 M€ affectés à l'exploitation du service assuré par Smovengo.

## ***2. Présentation de la révision tarifaire et amélioration de la qualité de service***

**En parallèle de l'entrée en vigueur de la révision tarifaire le 12 août dernier, le prestataire a accepté de mettre en œuvre l'augmentation de la régulation demandée**, avec pour objectif de réduire le nombre de stations fréquemment vides/fréquemment pleines à moins de 2 % de l'ensemble des stations du réseau.

Cet objectif devra être atteint selon le rythme suivant :

- Moins de 4 % à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2025, soit 60 stations environ,
- Moins de 3 % à compter du 1<sup>er</sup> février 2026, soit 45 stations environ,
- Moins de 2,5 % à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2026, soit 37 stations environ,
- Moins de 2% à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2027, soit 30 stations environ.

**Un nouveau critère de qualité de service a été ajouté par avenant au marché.** Ce critère sera assorti de pénalités, les cibles étant progressivement ajustées conformément au calendrier ci-dessus.

Le prestataire financera cet objectif par le produit de la révision tarifaire et prendra en charge l'acquisition de la vingtaine de camions nécessaires à l'accroissement de la régulation (+ leur renouvellement en cours de marché).

### *3. Résultats du test : nouvelle selle et support smartphone*



### 3. Résultats du test : nouvelle selle et support smartphone

## Pourquoi cette évolution ?

#### Constat actuel

La selle utilisée aujourd'hui présente plusieurs points faibles, remontés par les utilisateurs à la fois via le service client ou les réseaux sociaux (X) :

- **Matière glissante** + léger angle vers le bas > l'utilisateur glisse vers l'avant
- **Faible résistance** > la selle se perce facilement
- **Rétention d'eau** liée à la cavité prostatique

#### Objectifs :

Identifier et sélectionner une selle qui :

- Corrige ces **problèmes majeurs**,
- Offre une **meilleure durabilité**,
- Maintient un **niveau de confort acceptable** pour l'utilisateur.

### 3. Résultats du test : nouvelle selle et support smartphone

#### Quelle méthodologie mise en place ?

Afin de répondre aux remontées des usagers et d'améliorer la qualité de l'équipement, les équipes Smovengo ont conduit une démarche en deux temps :

1. Étude de marché

- Analyse de l'offre disponible afin d'identifier des modèles alternatifs
- Sélection de 6 selles répondant aux nouveaux critères définis (confort, durabilité, résistance à l'eau, etc.)

2. Tests et réflexions internes

- Évaluation des selles présélectionnées par les équipes
- Prise en compte des premiers retours d'usage
- Réduction de la sélection à 3 selles finalistes

3. Tests terrain 24/10

- Évaluation des selles présélectionnées par le CUVM – 17 participants
- Prise en compte des retours d'usage
- 2 selles retenues et 1 écartée



### 3. Résultats du test : nouvelle selle et support smartphone

#### Résultats du test terrain du 24/10



### 3. Résultats du test : nouvelle selle et support smartphone

#### Selle : SMP 8308 TPSE

Fournisseur : SMP  
Modèle : 8308 TPSE  
Pays : Italie

1. Commentaires récurrents : « penche vers l'avant », « forme peu agréable », « raide/dure »
2. Constat identique entre les VAE & VM :
  - Confort** : 2/5
  - Assise** : 2.75/5
  - Appréciation** : **Non satisfaisant**



### 3. Résultats du test : nouvelle selle et support smartphone

#### Résultats du test terrain du 24/10

Fournisseur : Royale

Modèle : Vivo

Pays : Italie

1. Commentaires récurrents : « Dure », « Stable », « Meilleure sur VM que sur VAE »

2. Une différence entre VAE et VM :

**Confort** : VAE : 2.6/5 - VM : 2.9/5

**Assise** : VAE : 3.7/5 - VM : 3.8/5

**Appréciation** : VAE : **Acceptable** - VM : **Bon**



### 3. Résultats du test : nouvelle selle et support smartphone

#### Résultats du test terrain du 24/10

Fournisseur : Royale  
Modèle : Nuvola  
Pays : Italie



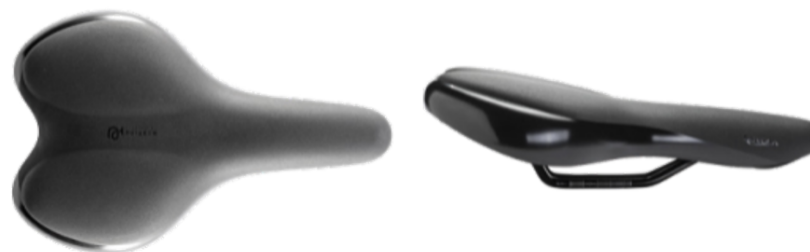
1. Commentaires récurrents : « la meilleure des trois », « remonte un peu/un peu trop vers le haut », « inquiétudes vieillissement »

2. Constat identique entre les VAE & VM :

**Confort** : 4.05/5

**Assise** : 4.3/5

**Appréciation** : **Bon**





### 3. Résultats du test : nouvelle selle et support smartphone

#### Pochette smartphone sur guidon

##### Pourquoi :

- La pochette actuelle est peu pratique
- Les usagers l'enroulent autour du guidon
- Cela endommage câbles et gaines de frein

##### Objectifs :

- Fixer la pochette directement sur le guidon du Vélib'
- Améliorer l'usage et le confort pour les usagers
- Éliminer les dégradations liées au mauvais usage
- Optimiser les performances de freinage

##### Avancement :

- ✓ Prêt pour test terrain (500 vélos)



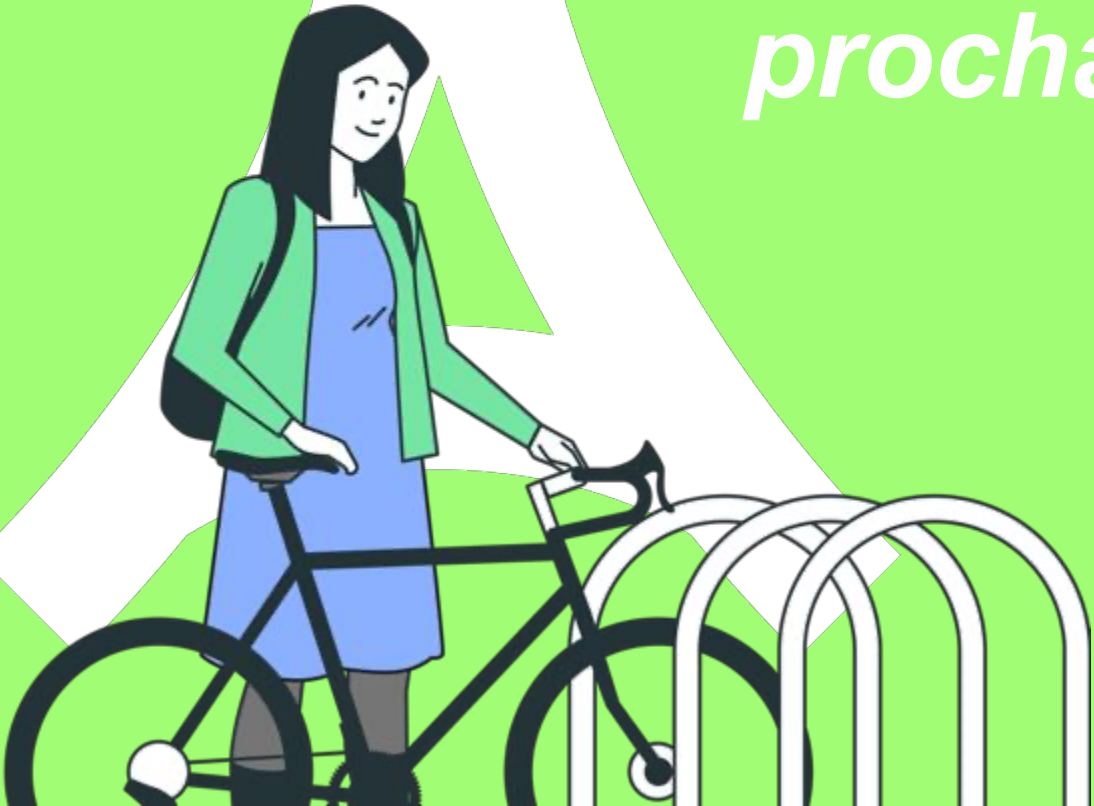
## *4. Webinaire sur évolutions et développement*



## ***4. Webinaire sur évolutions et développement en cours***

**Mercredi 5 Novembre à 18h30 :  
un courriel (lien Teams) sera transmis 15 jours avant**

# *Visites des ateliers : prochaines dates*





# *Merci*