

COMITÉ DES USAGERS VELIB' METROPOLITE
RÉUNION DU 30 SEPTEMBRE 2025 A 19H00 – COMPTE-RENDU N°3
Mairie de Paris
Salle de 3^{ème} commission

Introduction de la séance

Sylvain Raifaud, Président de l'Agence Métropolitaine des Mobilités Partagées (Agemob), ouvre la séance. Il rappelle que cette réunion s'inscrit dans la continuité des travaux engagés depuis l'installation du Comité des Usagers Vélib' Métropole (CUVM). Il souligne le contexte particulièrement sensible de la séance, marqué par une dégradation significative de la qualité de service observée au printemps et durant l'été, ainsi que par l'annonce récente d'une révision tarifaire ayant suscité des réactions parmi les usagers.

Le Président rappelle le rôle du comité comme instance de dialogue, de transparence et de remontée des expériences d'usage. Il précise toutefois que les décisions tarifaires relèvent du comité syndical de l'Agence, composé des élus des collectivités membres. L'ordre du jour est rappelé :

- 1. Point à date sur la qualité de service**
- 2. Présentation de la révision tarifaire et amélioration de la qualité de service**
- 3. Évolutions matérielles et techniques : résultats du test selle et support smartphone**
- 4. Suites et perspectives : webinaire sur évolutions et développement en cours**

1. Point à date sur la qualité de service

Yannick Cabaret, Directeur général de l'Agemob présente les principaux indicateurs de suivi du service Vélib' Métropole.

Il indique que l'année a été marquée par une hausse très importante des usages au printemps, avec des niveaux de fréquentation supérieurs à ceux observés en 2024 et 2023. Cette augmentation de la demande s'est traduite par une tension croissante sur le parc de vélos, en particulier sur les vélos à assistance électrique (VAE).

À partir du mois de juin, les indicateurs montrent une baisse significative du nombre de vélos disponibles. Cet indicateur atteint un point bas en début d'été, avant une amélioration progressive au cours des mois de juillet et août, permettant un retour à un niveau de parc conforme aux objectifs contractuels à la rentrée.

Yannick Cabaret précise que les indicateurs de qualité de service montrent qu'une majorité d'usagers sont parvenus à effectuer ses trajets sans incident sur une période donnée. Il reconnaît néanmoins que ces indicateurs ne permettent pas de rendre pleinement compte des difficultés d'accès aux vélos en station, ni de la perception globale de la qualité du service par les usagers.

Jacques Greiveldinger, Directeur général de Smovengo, apporte un éclairage détaillé sur les causes de la dégradation du service.

Il explique que plusieurs facteurs se sont cumulés :

- une hausse exceptionnelle de la demande dès le mois de mars, liée à des conditions météorologiques favorables
- une explosion des pratiques frauduleuses, notamment via l'utilisation détournée d'abonnements et l'arrachage de vélos hors station
- des dégradations importantes des vélos et des stations, entraînant des délais de réparation plus longs et une immobilisation accrue du parc.

Il précise que Smovengo a dû faire face à des disparitions de vélos dans des proportions jamais vues depuis 2018, à des bornettes endommagées et à des vélos nécessitant des réparations lourdes, ce qui a fortement affecté la disponibilité globale du service.

Jacques Greiveldinger détaille les mesures engagées :

- renforcement massif des capacités de réparation, tant en atelier que sur le terrain ,
- intensification des opérations de maraude et de récupération de vélos hors station,
- réparations ciblées sur les stations les plus impactées par les arrachages,
- renforcement de la coordination avec les collectivités et les forces de l'ordre.

Il souligne que ces mesures ont représenté un engagement financier et humain significatif pour Smovengo.

Les membres du Comité des usagers font part d'un fort mécontentement concernant la qualité de service observée au printemps et durant l'été.

Ils évoquent notamment des difficultés d'accès aux vélos, la présence de vélos affichés comme disponibles mais imprenables, une pénurie prolongée de VAE fonctionnels, des problèmes de batteries, de sécurité et de fiabilité.

Les usagers soulignent également une incompréhension des pictogrammes, des dysfonctionnements persistants de l'application mobile, ainsi que des situations complexes de facturation et de relation client.

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

Yannick Cabaret rappelle que l'enjeu principal pour l'Agence n'est pas seulement d'augmenter le nombre de vélos, mais de garantir une répartition équilibrée du parc sur l'ensemble du réseau.

Depuis la fin 2023, l'Agence travaille avec Smovengo à la réduction durable du nombre de stations vides et pleines, ce qui implique un renforcement important de la régulation, en particulier en horaires nocturnes, nécessitant des moyens humains et matériels supplémentaires.

Pour financer cette amélioration, la décision adoptée par le comité syndical de l'AGEMOB prévoit l'instauration d'une facturation de 0,50 € par course en VAE pour les deux premières courses quotidiennes incluses dans l'abonnement V-Max, hors tarif solidaire.

Cette mesure s'accompagne du maintien de la gratuité des trajets mécaniques pour les abonnés et des réductions existantes pour certains publics.

Les recettes générées seront entièrement dédiées au financement de l'amélioration de la régulation, Smovengo prenant en charge environ la moitié du coût de cette amélioration.

Plusieurs membres du comité expriment un sentiment d'injustice, en particulier parmi les usagers intensifs de VAE (abonnés V-MAX), pour lesquels la tarification à la course représente un surcoût significatif.

Plusieurs propositions alternatives sont formulées, telles que la mise en place d'abonnements différenciés ou de forfaits annuels, ou encore l'adaptation de la facturation en cas d'incident technique.

Des interrogations sont également exprimées sur le rôle du Comité des usagers dans cette décision.

Les représentants de l'Agence rappellent que la fixation des tarifs relève d'une décision politique des élus qui prend en compte l'ensemble des paramètres du modèle économique du service. Ils font notamment référence à l'audit réalisé par le cabinet Rise en 2023, publié sur le site de l'Agence, qui identifiait la nécessité, pour que le service reste viable, d'augmenter les tarifs du service, en particulier pour l'abonnement V-Max, dix fois inférieur à la concurrence privée.

Ils soulignent le maintien de dispositifs tarifaires en faveur de certains publics et indiquent que la tarification à la course vise à mieux refléter les coûts réels d'exploitation et à financer durablement l'amélioration de la qualité de service. Enfin, ils confirment la possibilité de mettre en place un tarif dédié aux usagers intensifs, mais indiquent que ce tarif devrait être fixé, le cas échéant, à plusieurs dizaines d'euros par mois, loin de 9,30 € actuels.

3. Évolutions matérielles et techniques : résultats du test selle et support smartphone

Les représentants de Smovengo et de l'AGEMOB présentent des évolutions en cours ou à venir.

Smovengo indique avoir conduit récemment une phase de tests de plusieurs modèles de selles, avec la participation de membres du Comité des usagers. Ces tests visaient à améliorer le confort de roulage et à recueillir des retours d'usage en conditions réelles. Le modèle retenu sera déployé progressivement sur les nouveaux vélos. (Cf support de présentation)

Par ailleurs, une expérimentation portant sur un support smartphone est menée sur un nombre limité de vélos. Elle vise à améliorer le confort d'usage et à tester la robustesse du dispositif. Aucune généralisation n'est envisagée à ce stade.

4 . Suites et perspectives : webinaire sur évolutions et développement en cours

Plusieurs chantiers techniques sont évoqués : amélioration de la détection des pannes, fiabilisation de la recharge des VAE et réparations ciblées sur les stations les plus dégradées.

Des évolutions sont en cours pour améliorer la fiabilité des informations, corriger certains dysfonctionnements et renforcer les fonctionnalités de signalement. Les représentants reconnaissent les fragilités récentes de l'application.

Un webinaire d'information dédié aux évolutions et, de nouvelles dates de visites d'ateliers à destination des membres du comité sont annoncés.

Clôture de la séance

Les prochaines échéances sont rappelées : webinaire, visites d'ateliers et prochaine réunion du comité. Le Président remercie l'ensemble des participants pour la qualité et la richesse des échanges. Il rappelle que les documents présentés ainsi que le présent compte rendu seront transmis aux membres du Comité des usagers et publiés.

Le Président lève la séance à 21h00.