



Comité des usagers  
Contributions usagers reçues par courriel et post réseaux sociaux  
Réunion du 30 septembre 2025

QUESTIONS/SUGGESTIONS DES USAGERS :

⇒ Reçues sur X : [@Agemob](#)

 <p><b>zariak</b> @zariakh</p> <p>Quelle honte ! Vous augmentez les tarifs et rien ne marche !!!! #velib l'énarque!!!</p> <p>10:03 AM · 6 août 2025 · 244 vues</p>	 <p><b>Grizzly</b> @Grizzlyz93</p> <p>« Bravo » pour la hausse vertigineuse des tarifs, 328% ! Vous avez littéralement dévoyé le concept originel de Vélib, un service public accessible à tous. Désormais une catastrophe industrielle réservée aux instagrameurs du dimanche. Honte sur vous !</p> <p>9:29 PM · 5 août 2025 · 200 vues</p>
 <p><b>Mathieu Equilibre</b> @ChiendeBerger7</p> <p>Retour simple : un service honteux. Il faut licencier l'ensemble de l'équipe dirigeante et l'équipe communication. Réallouer les fonds vers le matériel et les réparateurs, régulateurs. Si situation pas améliorée dans 3 mois, dénoncer le contrat.</p> <p>11:45 PM · 7 août 2025 · 98 vues</p>	 <p><b>Raul Gastro</b> @RaulGastro</p> <p>Un service de plus en plus cher et de plus en plus cata.</p> <p>9:46 AM · 6 août 2025 · 177 vues</p>
 <p><b>Mathieu Equilibre</b> @ChiendeBerger7</p> <p>Retour simple : un service honteux. Il faut licencier l'ensemble de l'équipe dirigeante et l'équipe communication. Réallouer les fonds vers le matériel et les réparateurs, régulateurs. Si situation pas améliorée dans 3 mois, dénoncer le contrat.</p> <p>11:45 PM · 7 août 2025 · 94 vues</p>	 <p><b>Stephanie Gillard</b> @StephanieGilla6</p> <p>Le principal soucis de cette augmentation c'est que de fait, par impossibilité de trouver des vélos mécaniques en altitude certains abonnés vont voir le tarif mensuel passer de 11 à 35 euros...</p> <p>3:45 PM · 11 août 2025 · 148 vues</p>
 <p><b>Stephanie Gillard</b> @StephanieGilla6 · 11 août</p> <p>Car 2 trajets par jours de travail ça fait 1 euros... x22... impossible d'avoir un vélo mécanique à l'aller et évidemment choix du vae pour rentrer... quand même très discriminatoire cette augmentation pour les habitants des hauteurs</p> <p>1 2 104</p>	 <p><b>Barbara</b> @TheBigZanzara · 12 août</p> <p>Tout à fait d'accord, exactement dans cette situation. Comment ont-ils pu passer à côté de ça ? Soit ils ignorent totalement la réalité du terrain, soit ...</p> <p>2 130</p>
 <p><b>MT</b> @L8MATH</p> <p>CA TA STRO PHI QUE.</p> <p>12:54 PM · 8 août 2025 · 117 vues</p>	 <p><b>Xtof_in_Paris</b> @Xtof_in_Paris</p> <p>Face à la qualité très mauvaise du service, on aurait pu penser que la bonne décision eut été de rajouter un 3e trajet électrique inclus dans le forfait. Cela aurait été une sorte de compromis avec le forfait illimité d'avant. Non, faisons exploser les tarifs, c'est mieux 🤔🙄🤔</p> <p>11:06 PM · 8 août 2025 · 133 vues</p>



**Bizzardaug**  
@Bizaardaug

...

Une honte tout simplement, rien ne marche, on passe parfois 1h et 15 stations avant d'abandonner, et ça va augmenter les prix de 300%. Face à ça, pas d'autres choix que se désabonner et remercier l'entreprise privée d'avoir ruiné un service qui fonctionnait très bien avant

11:35 PM · 14 août 2025 · 155 vues



**Raphael Ben's**  
@RaphaelBens91

...

Les velibs électriques deviennent payant à 0.5 pour les 2 premières courses. Je le prends 2x par jour mon abonnement Vmax passera de 9.3 à 39 euros par mois du coup. C'est du vol

1:12 PM · 12 août 2025 · 104 vues



**Bakaratte3615**  
@bakaratte3615

...

Bah je sais pas à quoi ils servent ces gens mais si c'est eux qui ont voté l'augmentation du tarif. Qu'ils aillent bien se faire foutre

6:34 PM · 6 août 2025 · 158 vues



**ELISABETH OLIVEROS**  
@ELISABE28813065

...

bonjour la Station de ma rue de pixerecourt hauts quartiers de Belleville désertés de Vélib', n'est toujours pas activée alors que les travaux dans la rue sont achevés depuis plus de deux mois.

8:18 PM · 1 sept. 2025 · 10 vues

Reçues dans boîte mail du comité des usagers Velib' Métropole :

@ [comitedesusagers@autolibvelibmetropole.fr](mailto:comitedesusagers@autolibvelibmetropole.fr)

**31 juillet 2025**

« Bonjour,

*Je ne comprends pas ces nouvelles conditions tarifaires : 0,50€ par course (x2 par jour) !*

*Je vous écris donc à ce sujet pour exprimer ma frustration au sujet de nouveaux tarifs qui m'ont tout à fait l'air d'un sabotage. J'utilise ce chenal de diffusion (confidentiel ?) en anticipation des discussions que nous pourrions avoir sur le sujet à la prochaine réunion du comité des usagers.*

*Pour un abonnement Vmax à 9,30 € et un usage quotidien de Vélib, cela correspond à une hausse de 320 % (!!) pour un abonnement s'élevant à 40 € par mois  $((0,50+0,50)\times 30+9,30)$ ... Ai-je bien compris ?*

*Le Vélib n'est alors plus une alternative financièrement avantageuse au pass Navigo (surtout s'il peut être subventionné par un employeur). D'ailleurs, ce tarif qui dépend de l'usage, contrairement à un abonnement, complique (rend impossible ?) la demande de remboursement par l'employeur des frais de déplacement quotidiens liés au vélib.*

*Oui, une augmentation du tarif des abonnements Vélib est souhaitée, mais pas une pénalisation à l'usage. Vous allez complètement changer les pratiques et flux de vélos Vélib'... C'est sûr qu'il y a un potentiel pour résoudre un certain nombre de vos soucis si ces tarifs mènent à moins d'utilisateurs. Notamment, j' imagine que ça deviendra plus facile de se garer sur les campus universitaires le matin puisque les étudiants n'auront plus les moyens de prendre des vélos quotidiennement.*

*Il y a probablement une logique derrière que je ne saisis pas, mais si vous voulez bien me l'expliquer, je suis preneuse.*

*En-tout-cas, merci pour ce service Vélib qui reste très utile pour moi, du moins, jusqu'à mon réabonnement hypothétique.*

*Sincèrement, »*

**06 Août 2025**

« Bonjour,

*Le service VELIB n'est pas du tout à la hauteur des enjeux.*

*La ville de Paris et la région investissent massivement pour le développement des mobilités douces (pistes cyclables) mais les Velib ne sont pas suffisamment entretenus, empêchant une utilisation "normale" du service. Un véritable échec. Stations, vélos hors service, nous cherchons toujours un vélo qui roule "à peu près" (aux risques des usagers). La nouvelle tarification permettra à la concurrence de free-floating de progresser, ouf. Car oui, il vaut mieux fuir le service Velib. »*

*Problème :*

*1/ défauts de conception à l'attache des vélos frontales. L'attache latérale à Lyon fait gagner de l'espace évitant de se faire écraser en prenant des vélos ...*

*2/ défauts de charge aux bornes souvent éteintes. Batteries trop souvent vides.*

*3/ défauts d'entretien du parc : trop trop peu de vélos fonctionnent. Prévoir une durée de trajet à pied pour s'assurer d'arriver à l'heure. La dinguerie !*

*3/ insuffisance des infos remontées dans lappli (par ex niveau de batterie)*

*Actions :*

*1/ Il devrait y avoir des remboursements d'abonnement comme pour les défauts sur les lignes de métro / RER*

2/ Songer à rompre le contrat de concession pour laisser les acteurs sérieux reprendre la main. Cela fait maintenant des années que le service se dégrade de plus en plus, même quand on touche le fond on peut descendre plus bas !

3/ tarification abusive pour des dépassements de quelques secondes (les bornes mettent énormément de temps à valider la fin de trajet). Le service client n'a aucun sens client. Évidemment on ne peut pas résilier un abonnement d'un an ..

4/ l'indisponibilité massive et récurrente des Velib devraient être mentionnée dans les CGU/CGV, afin d'obtenir un dédommagement de la part de Smovengo.

Parisien depuis des années, je ne peux que regretter JC DECAUX qui était sérieux. L'appel d'offre a totalement été biaisé par des engagements qui ne sont pas du tout respectés. J'ai pu tester de nombreux autres services (Lyon, Nice..), SMOVENGO est bien le cancre des opérateurs.

J'espère voir un candidat aux municipales prendre au sérieux cette grande défaillance d'un contrat public-privé, l'opérateur Smovengo salit l'image de Paris et de sa région et est un frein au développement des mobilités douces dans la capitale.

Cordialement, »

\*\*\*\*

### **7 Août 2025 ( Réponse faite à l'utilisateur directement )**

« Le service velib est catastrophique, 2 mois que mon compte est bloqué parce qu'il « manque des pièces justificatives » je précise: une autorisation parentale et la pièce d'identité de mon responsable légale. Où est le problème vous me direz, je suis majeur et je ne dépend de plus personne. Après 5 mail et une dizaine d'appels je continue à être prélevé tous les mois mais personne n'est capable de débloquent mon compte ou de désactiver mon abonnement. J'ai pourtant envoyé plusieurs fois ma carte d'identité pour prouver que je suis majeur mais à chaque fois on m'envoie le même mail automatique me demandant l'autorisation parentale et la carte d'identité de mon responsable légal...

De plus pour revenir sur l'expérience avec les vélos, c'est catastrophique. Une hausse de 328% des prix ????? Pour n'avoir aucun vélo fonctionnel ? Ou alors en piteux état ? Oui oui nous vivons chez les fous.

Pour conclure je mets 0/20 à velib je suis très déçu du service qui gratte mon argent chaque mois sans que je puisse profiter de ce pourquoi je paye. J'appelle ça de l'arnaque.

\*\*\*\*

### **10 Août 2025**

« bonjour

ce changement de tarif correspond pour moi qui suis un très grand utilisateur à un triplement du coût annuel ( 20 Jours par 12 mois par 0,37€ = 177€ additionnel versus 85€ par an pour un abonnement V max senior en face de ça rien n'est mentionné pour l'amélioration des VAE qui sont particulièrement défaillant ( notamment les batteries qui ne supportent ni le froid, ni le chaud, ni le sel sur la chaussée, ni l'usage quotidien de plus de 3h ( estimation personnelle car vous ne publiez pas le temps d'utilisation) alors que les retraites vous ont été bloquées, vous faites 200% d'inflation. Je risque de devoir arrêter mon abonnement vélib' ( avec 262 € ( 177+85) je dois pouvoir me trouver un vélo d'occasion en bon état. »

« sauf erreur de ma part je n'ai pas trouvé sur le site une délibération appuyée sur une étude d'impact et d'objectifs complémentaires de service de la forte augmentation de tarif annoncée par vélib' métropole

compte tenu de mon usage quasiment quotidien de vélib' l'augmentation serait pour moi entre un triplement ou quadruplement du coût annuel.

*je suis senior ( et ma retraite sera bloquée par qui vous savez) et vous augmenter mon budget vélib' de manière inconsidérée. sans doute avez vous des explications. pouvez vous me donner ces éléments ? »*

\*\*\*\*

*« On joue tous les vélos électriques sont cassés ou déchargés et vous augmenter les tarifs!!!! C'est honteux !!!! Merci à libération d'avoir publié un article sur vos manquements !!! Quelle honte je me désabonne en faveur des autres sociétés de vélos »*

\*\*\*\*

**11 Août 2025**

*« Bonjour,  
Cela fait un moment que je songe à écrire pour me plaindre de la dégradation terrible du service depuis juin. Impossible de trouver un vélib électrique fonctionnel en station. Nombreux vélos en stations inutilisables ...  
Et qu'apprends-je par voie de mail aujourd'hui ? Que les abonnés V-Max vont devoir payer pour l'utilisation d'un VAE à chaque trajet ?!!!  
Mais c'est absolument scandaleux, d'autant plus été donné la détérioration du service fourni. C'est vraiment honteux.  
Il faut que cela change.  
Cordialement, »*

\*\*\*\*

**18 Août 2025**

*« Bonjour  
Voici deux des quatre mécontentements que j' ai postés ici et là au sujet de Vélib', depuis le mois de juillet. La situation est grave, tous les usagers sont mécontents, avec un déclin constant de l offre. L augmentation des tarifs a lieu au pire des moments, nième erreur stratégique de votre part*

*-----  
Avis tres négatifs représentatifs du million d usagers Vélib'. Dans les hauts de Belleville paris 19 & 20, aucun vélo - même vert - après 9h30 du matin, depuis des années. Il fallait augmenter les tarifs APRES avoir amélioré le service et augmenter le forfait, PAS les courses !!*

*-----  
Bonjour, je suis née à Paris et y habite. actuellement dans les hauts de belleville. suis également présidente du conseil syndical de ma copropriété.*

*Je n ai pas cessé de me plaindre de la faiblesse de l offre de vélo dans nos quartiers hauts du 19e et 20e arrondissement (météos Jourdain, Pyrénées, Place de fetes..voire Gambetta et Ménilmontant un peu plus bas, aussi). Rien n y a fait. Service Vélib' lamentable zéro a deux vélos se battent en duel a chaque station a partir de 9h30 du matin et aucun des deux, dans le meilleur des cas, l un des deux, fonctionne.*

*Exemple : j ai du prendre le métro au lieu du velib pendant tout le mois de juillet.*

*Circonstance aggravante : la station de la rue de pixerecourt a été fermée pendant des mois en raison de travaux, et quand o surprise ceux ci se finissent je me réjouis de revoir apparaître une station plus grande encore. Mais pourquoi depuis plus de deux mois cette station est elle désactivée ???? c est une régression puisque la petite station d avant marchait.*

*Je contacterai désormais l agecom et irai sur les réseaux sociaux pour me plaindre. Au nom de nombreux d entre nous. Enfin augmenter les tarifs avant d avoir amélioré la qualité ne me semble*

*pas une bonne idée. Ce n'est pas le service de vélo en libre service le plus important du monde mais c'est l'un des plus polémiques et facteur de mécontentements. »*

\*\*\*\*\*

**21 Août 2025**

*« Bonjour,*

*Abonné à velib depuis près de 15 ans, j'utilise le service quotidiennement. Ma relation avec le service a commencé pour mes trajets vers le lycée et j'ai puis utilisé le service pour aller travailler depuis de nombreuses années.*

*La qualité du service avait déjà énormément pâti après le contrat ridicule passé à smovengo. Il n'a échappé à personne que le gestionnaire actuel est sous le giron d'Ardian, groupe de private equity. De qui se moque t-on? Depuis près de 2 ans le service est catastrophique. Vélos qui ne marchent pas, sans parler de l'application ridicule.*

*Les autres grandes villes européennes, américaines et asiatiques que j'ai l'habitude de fréquenter offrent un service exemplaire. Même si les prix sont plus élevés (ce qui n'est pas le cas partout par ailleurs) la qualité du service est impeccable et les vélos sont comparables aux opérateurs privés tels que lime ou Dott (100 fois mieux que les déplorables velibs).*

*Il est absolument impératif que si velib veut continuer à exister (et que les parisiens passent outre le scandale financier) les vélos électriques soient parfaitement fonctionnels. Vu la gestion passée de l'opérateur ce n'est probablement pas à prévoir. Ce pourquoi pour la première fois en 15 ans je ne renouvellerai pas mon abonnement à son terme. En effet le service ne peut pas être amélioré vu la qualité de la flotte actuelle. Seul un remplacement total de la flotte peut permettre une amélioration du service, non pas une fantomatique meilleure maintenance comme justifié par l'opérateur pour la hausse des tarifs.*

*Parmi les solutions à envisager : sponsoring des vélos comme à Londres ou New York, remise en question du contrat smovengo, etc*

*Cordialement »*

\*\*\*\*\*

**1er septembre 2025**

*« Bonjour*

*Je suis utilisateur quotidien de Velib depuis des années et le service ne fait que se dégrader. Cerise sur le gâteau : on paie désormais même les trajets avec des vélos qui ne fonctionnent pas!!*

*Donc c'est toujours un non service rendu mais qui coûte plus cher, on frole le sublime. Ou le dégoût*

*Cordialement »*

\*\*\*\*\*

**1er septembre 2025**

*« Bonjour*

*J'ajoute qu'aujourd'hui 1er septembre la station Vélib' de ma rue de Pixerecourt n'est toujours pas activée*

*Pourtant on lit ceci dans la presse « Le trou d'air observé à la fin du mois de juin est totalement résorbé, ça fait quinze jours qu'on est revenus à 20 000 vélos », a assuré Sylvain Raifaud mardi 26 août 2025*

*Dans l'attente d'une amélioration »*

\*\*\*\*

**7 septembre 2025**

« Bonjour

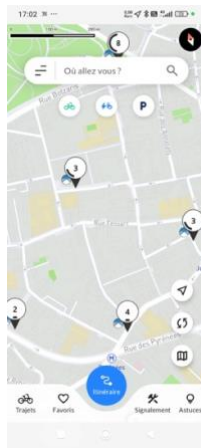
*Vous devriez regarder les statistiques des stations, et aussi utiliser l'IA (dont vous disposez) pour déduire, photo partielle jointe, que dans les quartiers des hauts de Belleville Ménilmontant, il n'y a aucun Vélib' de disponible, et ceux que vous voyez indiqués disponibles sur la photo jointe sont tous en réalité ko : petit nuage d' affiche ou sens interdit s affiche, quand on passé son pass, et sans parler des vélos cassés.*

*J en ai assez de payer un abonnement, a fortiori s il va augmenter sans que ce problème soit réglé dans ce quartier.*

*Plainte maintes fois formulée sur mes forums depuis des années. Je parle pour une grande majorité silencieuse vous vous en doutez.*

*Et l' autre grand silencieux c est vous, et smovengo, qui ne répondent jamais jamais jamais à ces doléances*

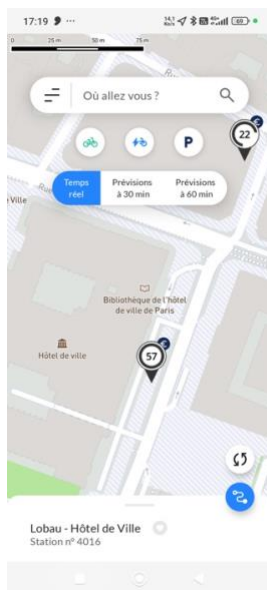
*Cordialement »*



**7 septembre 2025**

*« et voici qu une fois descendus a hôtel de ville en métro les stations sont pleines a craquer les gens ne peuvent même pas garer leur Vélib'. donc rien en haut de Belleville Ménilmontant et tout en bas. Pourtant nous qui habitons le haut de Belleville allons payer autant que les autres un service qui chez nous est très très très a la baisse.*

*Pas de Vélib' dans les quartiers hauts de Belleville et de Ménilmontant ! »*





## ⇒ *Réponses de l'Agence métropolitaine des mobilités partagées :*

### **Nouvelle grille tarifaire :**

L'Agemob' gestionnaire du service public Vélib' Métropole, partage l'attachement des usagers à un service fiable, accessible et durable. C'est précisément l'objet de cette réforme : permettre une montée en qualité du service, tant en matière de régulation des vélos que de maintenance et de suivi.

Il est important de rappeler que les tarifs Vélib' appliqués jusqu'ici étaient très bas, en particulier pour les vélos à assistance électrique. Le montant facturé pour un trajet en VAE était en moyenne 10 fois inférieur à celui pratiqué chez les opérateurs concurrents de Vélib' relevant du secteur privé (free-floating). Or, le coût réel d'exploitation des VAE est élevé, notamment en raison du coût des batteries, du poids des vélos et des opérations logistiques nécessaires à leur maintenance et à leur recharge.

Un audit indépendant réalisé en 2023, portant sur le modèle économique du service, a confirmé que les tarifs pratiqués n'étaient pas soutenables à long terme, et qu'une évolution était nécessaire pour garantir la viabilité du service. Le contexte inflationniste de ces dernières années (hausse du coût des matériaux, de l'énergie, des salaires...) a également contribué à alourdir les charges d'exploitation du prestataire, Smovengo.

Par ailleurs, les VAE sont très fortement utilisés, jusqu'à 20 fois par jour en moyenne en haute saison, et leur état se dégrade plus rapidement que les vélos mécaniques. La préférence des usagers pour les VAE reste marquée, et les tentatives d'augmenter leur part dans le parc de Vélib' n'ont pas modifié cela. Les courses en VAE sont relativement courtes en moyenne (en durée comme en distance) et ne se terminent pas toujours, loin s'en faut, dans une station située en altitude.

L'augmentation du tarif d'usage de l'abonnement V-Max a pour objectif principal l'amélioration de la qualité du service.

De 2022 à 2024, l'ajout des 3 000 à 4 000 vélos qui manquaient sur le terrain a été effectué sans hausse tarifaire. Cette augmentation du parc répondait à une exigence contractuelle non respectée jusqu'alors, et des pénalités financières ont été appliquées à l'entreprise Smovengo à ce titre (2,1 M€ facturés en 2022 pour l'année 2021).

La présente révision tarifaire vise à aller plus loin, avec des moyens nouveaux pour améliorer la qualité de service :

- Renforcer la régulation des vélos : retrait des stations trop pleines et redéploiement dans les stations les moins remplies
- Améliorer l'état des vélos : réparations plus nombreuses, aussi bien en atelier que sur le terrain
- Développer de nouvelles fonctionnalités : par exemple, affichage du niveau de charge des batteries des VAE sur l'application.

Ces actions s'accompagnent de moyens concrets :

- Acquisition de 20 véhicules de régulation supplémentaires
- Recrutement d'une vingtaine de nouveaux agents dédiés à cette activité
- Amélioration du suivi des stations vides ou pleines, avec de nouveaux objectifs contractuels plus stricts (moins de 4 % de stations régulièrement vides/pleines à partir

du 1er septembre 2025, 3 % au 1er février 2026, 2,5 % au 1er septembre 2026 et 2 % au 1er janvier 2027).

Le coût de ces améliorations est estimé à 2,5 M€ par an, dont une partie est prise en charge par l'entreprise et les collectivités adhérentes à l'Agence. Le reste est financé par la contribution des usagers.

Cette réforme veille également à maintenir l'accessibilité du service. Le tarif mensuel de l'abonnement V-Max reste inchangé (9,30 €), et l'usage du vélo mécanique reste gratuit pour les abonnés V-Max et V-Plus. Des tarifs spécifiques sont maintenus pour les jeunes et les publics bénéficiaires du tarif solidaire, avec notamment une baisse du tarif mensuel V-Max Jeune. Les abonnés V-Max contribuent désormais au service en fonction de leurs usages, notamment du VAE.

Cette hausse peut être perçue comme importante, mais elle doit être appréciée à la lumière des tarifs pratiqués jusqu'à présent, qui ne reflétaient pas la réalité du coût du service. Cette réforme vise précisément à sortir d'un modèle fragile, pour garantir un meilleur service au quotidien, dans la durée.

Des pistes complémentaires, telles que la modulation des tarifs selon la topographie ou les pratiques d'usage, font partie des sujets que l'Agemob continuera à explorer avec les usagers et leurs représentants.

#### **Mise en service Station Velib' Rue PIXERECOURT :**

La station n°20002, située au 65 rue Pixérécourt (Paris 20e), a été implantée en remplacement d'une station voisine déposée fin 2024. Cette nouvelle implantation a notamment pour objectif d'augmenter sensiblement la capacité d'accueil, en passant de 15 à environ 45 points d'attache, afin de mieux répondre à la fréquentation élevée constatée dans ce quartier.

L'installation physique de la station a été réalisée en semaine 17 de l'année 2025, une fois l'étude complète validée et les travaux d'aménagement conduits par la Ville suffisamment avancés, pour permettre sa repose.

La station a ensuite été raccordée par Enedis en semaine 23. Depuis cette date, nous rencontrons des difficultés techniques liées à l'activation du compteur Linky, nécessaire à la mise en service. Cette activation, qui relève de la coordination entre Enedis (gestionnaire du réseau) et EDF (fournisseur d'électricité du prestataire Smovengo), n'a jusqu'à présent pas pu aboutir malgré plusieurs tentatives.

Une nouvelle date de mise en service est désormais prévue au 29 septembre 2025, sous réserve que les opérations techniques puissent aboutir d'ici là.

## ⇒ **Réponses de Smovengo, Opérateur du service Vélib' Métropole**

**Smovengo est le prestataire du service Vélib' Métropole. Les affirmations de Smovengo n'engagent pas l'Agemob.**

### **Une flotte sous pression exceptionnelle durant l'été 2025**

Depuis le printemps, Vélib' fait face à une combinaison de pressions inédites :

- Une hausse record des usages (+23 % dès mars, usage intensif des VAE),
- Une vague de fraudes et de dégradations (arrachages, vols, actes malveillants en hausse de +50 %),
- Des stations ciblées par des actes de vandalisme ou de contournement du service.

Ces dérives, relayées sur les réseaux sociaux, ont eu pour conséquence directe une chute de la disponibilité des vélos, des parcours plus contraints pour nos abonnés... et un niveau de service en deçà des attentes des utilisateurs comme des nôtres.

### **Un plan d'action sans précédent engagé par Smovengo**

Face à cette crise multifactorielle, Smovengo a engagé un plan de redressement opérationnel à grande échelle pour rétablir la disponibilité et la fiabilité du service.

Côté maintenance, les effectifs ont été renforcés avec le recrutement de 120 agents supplémentaires, permettant de doubler la capacité d'intervention. Chaque jour, jusqu'à 1200 vélos ont pu ainsi être réparés, à la fois en station et dans nos ateliers. La maintenance mobile a également été renforcée, grâce à une flotte de vélos-remorques permettant d'intervenir rapidement en cœur de ville sur les petites réparations.

La lutte contre la fraude a également été intensifiée. Un blocage automatique des vélos non rendus est désormais activé au bout de 2h (mise en pause), tandis que les souscriptions frauduleuses font l'objet d'un filtrage renforcé, avec notamment la mise en place de frais d'inscription à hauteur de 6€ sur les forfaits V-Libre.

Enfin, plusieurs stations ciblées par des actes de malveillance et d'arrachage de vélos font l'objet d'une surveillance renforcée.

### **Un effort constant de régulation, 7 jours sur 7**

La régulation des vélos entre les stations reste un enjeu majeur dans un réseau aussi vaste que celui de Vélib' (66 communes, et prêt de 1500 stations). Chaque semaine, environ 3 000 vélos sont déplacés manuellement pour rééquilibrer les stations trop pleines ou trop vides, en plus des 4000 vélos réinjectés sur le terrain après avoir été réparés en ateliers. Ces opérations sont pilotées grâce à une combinaison d'algorithmes (qui font actuellement l'objet de recherches d'amélioration menées conjointement avec l'INRIA) et à l'expertise terrain des équipes, qui interviennent principalement de nuit, lorsque la circulation est plus fluide.

Bien que les objectifs fixés par le contrat actuel soient atteints, des objectifs plus ambitieux ont été définis avec l'Agemob pour renforcer encore la capacité de régulation du service, afin d'améliorer la disponibilité perçue dans les zones à forte pression dès l'automne 2025.

## **Qualité d'usage : application, tarification, confort**

En parallèle des mesures techniques, nous poursuivons nos efforts sur plusieurs points qui touchent directement votre expérience d'utilisateur.

Des nouvelles fonctionnalités sur l'application sont en cours pour une ergonomie simplifiée, et une meilleure fiabilité des données. En particulier l'affichage de l'autonomie réelle des batteries VAE est désormais disponible, grâce à une nouvelle version de la V-Box, et visible directement sur les applications.

Côté tarification, une mesure d'équité est déjà en place : si l'assistance électrique s'interrompt en cours de trajet, celui-ci sera automatiquement facturé comme un trajet en vélo mécanique.

## **Sur le modèle et le futur du service**

Vélib' Métropole est un service public, opéré par Smovengo pour le compte de l'Agence Métropolitaine des Mobilités Partagées (Agemob). La gouvernance, les tarifs, les conditions d'usage, comme les évolutions contractuelles, sont décidés collectivement par les élus des territoires concernés. Vos remarques, qu'il s'agisse du sponsoring, du renouvellement de la flotte, ou de la gouvernance sont transmises et discutées dans ce cadre.