

## Comit\u00e9 des usagers

### Contributions usagers re\u00e7ues par courriel et post r\u00e9seaux sociaux

### R\u00e9union du 16 avril 2026

#### QUESTIONS/SUGGESTIONS DES USAGERS :

Cat\u00e9gorie	Nombre de contributions
1. Maintenance & \u00e9tat du parc	5
2. R\u00e9gulation des stations	2
3. Tarifs & rapport qualit\u00e9/prix	2
4. Suivi contractuel & p\u00e9nalit\u00e9s	1
5. Flotte & offre de service	1

### 1. Maintenance & \u00e9tat du parc

#### Contributions des usagers :



**Grizzly**  
@Grizzlyz93

Pour ne rien changer depuis 8 ans, service toujours aussi d\u00e9sastreux. Sur la derni\u00e8re fourn\u00e9e de V\u00e9lib bleus (90xxx) l'assistance \u00e9lectrique semble al\u00e9atoire selon l'exemplaire. Les m\u00e9caniques sont dans un \u00e9tat de d\u00e9labrement total: vitesses qui sautent, craquements etc

5:01 AM \u00b0 5 mars 2026 \u00b0 52 vues



**Alban GAZEAU**  
@GazeauAlban

Suite \u00e0 la hausse exponentielle des tarifs de #velib, pourquoi la maintenance et les r\u00e9parations sont toujours \u00e0 la tra\u00eene avec un parc toujours majoritairement d\u00e9faillant et des velib qui restent en station des semaines enti\u00e8res sans AUCUNE intervention ???

Exemple 📺 : >1mois!



5:42 PM \u00b0 5 mars 2026 \u00b0 47 vues



**Alban GAZEAU**  
@GazeauAlban



Que faut-il faire pour avoir une réparation de la bornette 001 station  
#velib #11048 bloquée depuis le 31/01 ???

À partir de combien de signalements réparez-vous les stations ??

Station dans le top 5 des utilisations - pleine tous les soirs !!



9:01 AM · 12 mars 2026 · 57 vues



**Alban GAZEAU**  
@GazeauAlban



Pourquoi les pédales gauche se détachent encore 7 ans après... même  
sue les @velib neufs ??? #miseendanger



8:36 AM · 5 mars 2026 · 36 vues

## 2. Régulation des stations

### Contributions des usagers :



**Grizzly** @Grizzlyz93 · 5 mars



La régulation est tout simplement inexistante, les stations sont pleines ou  
vides et vos promesses sur le sujet n'ont toujours pas été tenues. Vous êtes  
définitivement nuls et à un niveau extrême.



@ [comitedesusagers@agemob.com](mailto:comitedesusagers@agemob.com)

« Abonné depuis 18 ans j'ai décidé en décembre 2025 de ne pas renouveler mon abonnement à @Velib .  
En cause le service de + en + défaillant et aléatoire, les vélos en mauvais état croissant et la bureaucratie  
(redemande de CI pour tarif senior dans la procédure de réabonnement, de plus défaillante).  
J'attends que la future équipe de la mairie de Paris et les mairies associées redefinissent un service  
nouveau tenant compte des besoins des usagers : vélos robustes, légers, disponibles... »

« Nette amélioration mais pas assez de vélos mécaniques dans bcp trop de stations »

### 3. Tarifs & rapport qualité/prix

#### Contributions des usagers :



### 4. Suivi contractuel & pénalités

#### Contributions des usagers :



### 5. Flotte & offre de service

#### Contributions des usagers :

@ [comitedesusagers@agemob.com](mailto:comitedesusagers@agemob.com)

« Abonné depuis 18 ans j'ai décidé en décembre 2025 de ne pas renouveler mon abonnement à @Velib . En cause le service de + en + défaillant et aléatoire, les vélos en mauvais état croissant et la bureaucratie (redemande de CI pour tarif senior dans la procédure de réabonnement, de plus défaillante).  
J'attends que la future équipe de la mairie de Paris et les mairies associées redefinissent un service nouveau tenant compte des besoins des usagers : vélos robustes, légers, disponibles... »

« Nette amélioration mais pas assez de vélos mécaniques dans bcp trop de stations »

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

S'agissant des pénalités, le marché prévoit l'application de pénalités, ce dispositif étant un dispositif ordinaire de constat et sanction des écarts de performance par rapport à l'attendu contractuel.

Ainsi, l'Agemob a été conduit à appliquer 8 M€ de pénalités en 2018 auxquels se sont ajoutés 12 M€ de réfaction sur le coût annuel du marché, 4 M€ de pénalités pour l'année 2019 auxquels se sont ajoutés 1,7 M€ de réfaction sur le coût annuel du marché, 500 000 € au titre de 2020 (montant réduit en raison de la crise sanitaire qui a généré des difficultés de gestion au prestataire), 2 110 426 € pour 2021 ; 524 673 € pour 2022 ; 521 330 € pour 2023 ; 551 005 € pour 2024 et 685 207 € pour l'année 2025.

Le montant des pénalités est calculé à partir des critères de qualité du service, conformément à l'ordre de service 2019.01. L'ensemble des pièces du marché Velib est public et disponible sur le site de l'Agemob : <https://agemob.com/>

## ⇒ *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.***

Nous entendons les remarques des utilisateurs concernés et nous comprenons qu'il y a encore des frustrations mais nous souhaitons montrer les avancées concrètes réalisées ces derniers mois :

### **Concernant le nombre de vélos disponibles**

Avec désormais 20 900 vélos en service (1000 de plus en un an), dont 40% de VAE il n'y a jamais eu autant de vélos en circulation grâce à un développement du service avec une densification du maillage des stations dans la Métropole et au plan bornettes visant à agrandir la capacité des stations le plus sollicitées.

Les efforts engagés sur la charge des VAE portent leurs fruits avec plus de vélos chargés disponibles et enfin la vision dans l'application du niveau de charge des vélos. Ceci a été rendu possible grâce à un ensemble de mesures concrètes déployées : rénovation du câblage des stations, amélioration du système de charge, et évolution de la V-Box pour optimiser la consommation électrique.

La communication entre les vélos et les stations a également fait l'objet d'améliorations significatives en particulier suite à l'installation d'une antenne spécifique sur les stations les plus concernées.

Au sujet du point d'accroche 01 de la station 11048, il a fait l'objet d'un remplacement le 14 mars dernier.

### **Des vélos toujours plus robustes et adaptés**

L'amélioration continue du confort et de la durabilité des vélos se traduit par des évolutions concrètes, co-construites avec les usagers.

Une nouvelle selle a ainsi été sélectionnée à l'issue d'un test terrain organisé le 24 octobre avec les membres du Comité des usagers, qui ont pu évaluer et comparer les modèles en conditions réelles. Le modèle retenu offre un meilleur maintien et une durabilité accrue. Son déploiement est déjà engagé : 1 300 vélos en sont aujourd'hui équipés.

La pochette smartphone fixée sur le guidon fait également l'objet d'une refonte. Le modèle actuel était fréquemment enroulé autour du guidon par les usagers, ce qui endommageait câbles et gaines de frein. La nouvelle pochette sera fixée directement sur le guidon, améliorant à la fois le confort d'usage, la sécurité et les performances de freinage. Les commandes ont été passées, et le déploiement est prévu à partir de l'été 2026.

### **La régulation : des résultats concrets, une ambition maintenue**

La régulation des vélos entre les quelque 1 500 stations réparties sur 70 communes représente un défi opérationnel permanent. Néanmoins grâce à un ambitieux projet mis en place nous pouvons noter des améliorations significatives. Le taux de stations vides ou pleines est passé de 5 % environ à 3 % en un an, soit une nette amélioration de la disponibilité perçue sur l'ensemble du réseau. Cet effort de régulation se poursuit avec l'objectif de réduire encore les déséquilibres dans les zones à forte pression.

### Contrat et Tarification :

Vélib' Métropole est un service public. La gouvernance, les conditions d'usage comme les tarifs et les évolutions contractuelles sont décidées collectivement par les élus des territoires concernés.