



**COMITE DES USAGERS VELIB' METROPOLE 16 avril 2026**

# *Ordre du jour*

- 1. Point à date sur la qualité de service*
- 2. Dispositif de minutes bonus*

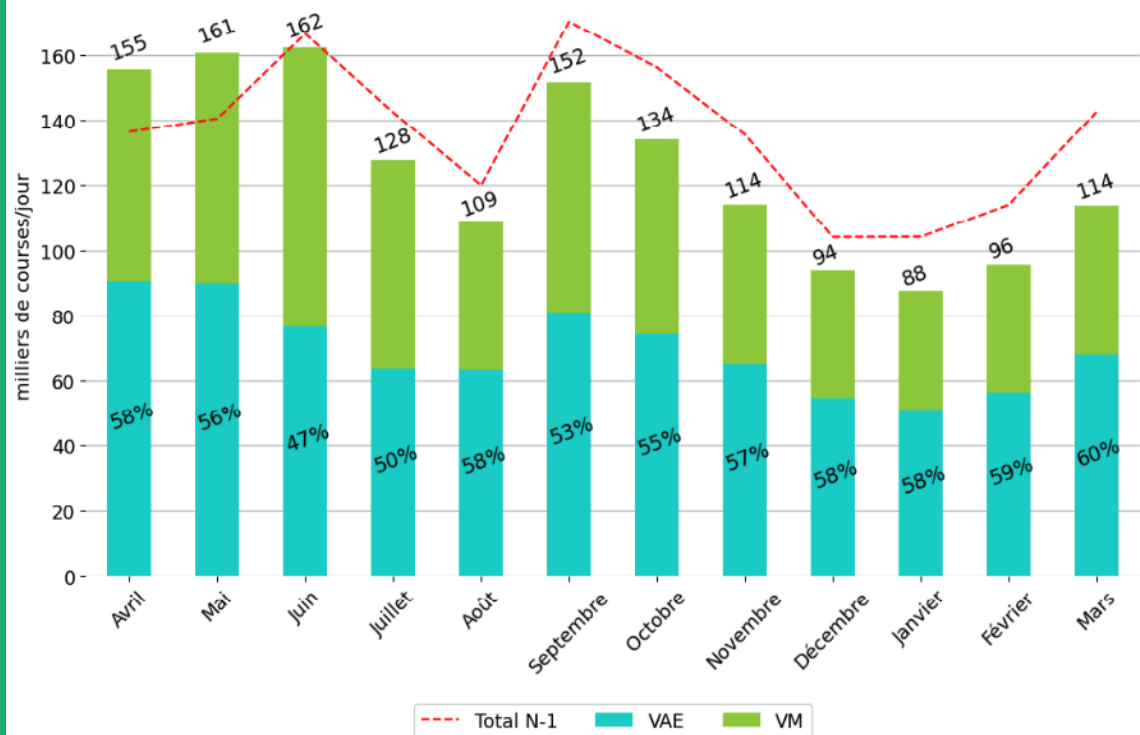
# *1. Point à date sur la qualité de service*



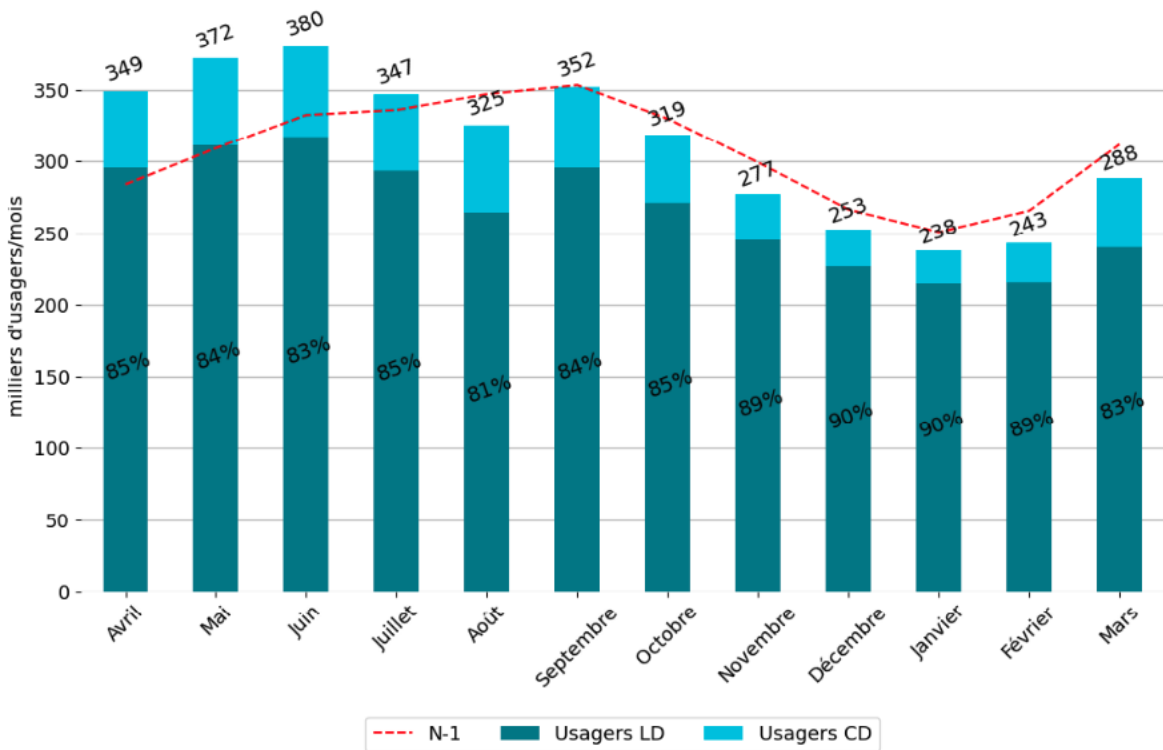
# 1. Point à date sur la qualité de service

## Fréquentation du service

Nombre moyen de courses effectives par jour



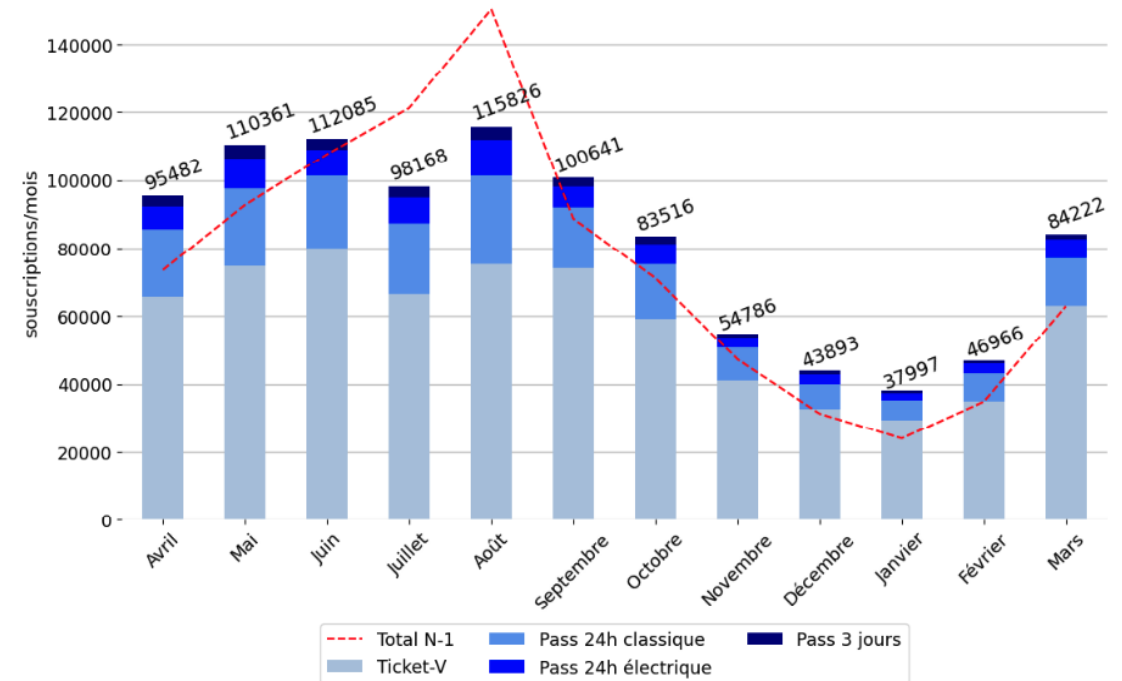
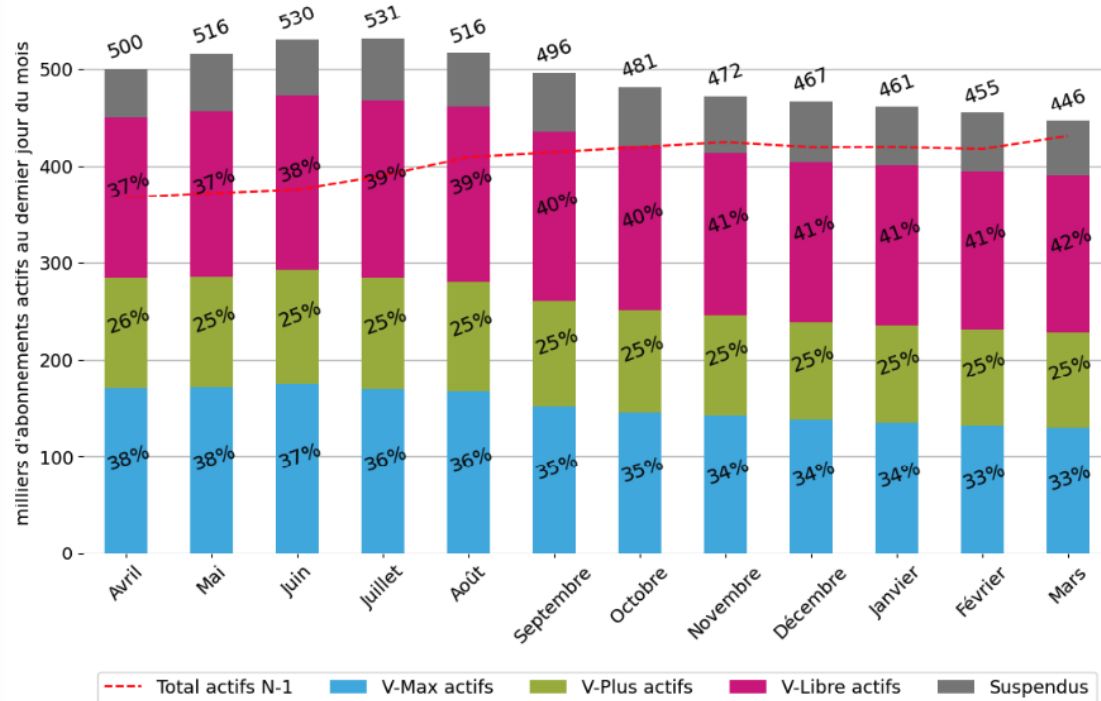
Nombre d'utilisateurs uniques



# 1. Point à date sur la qualité de service

## Souscriptions

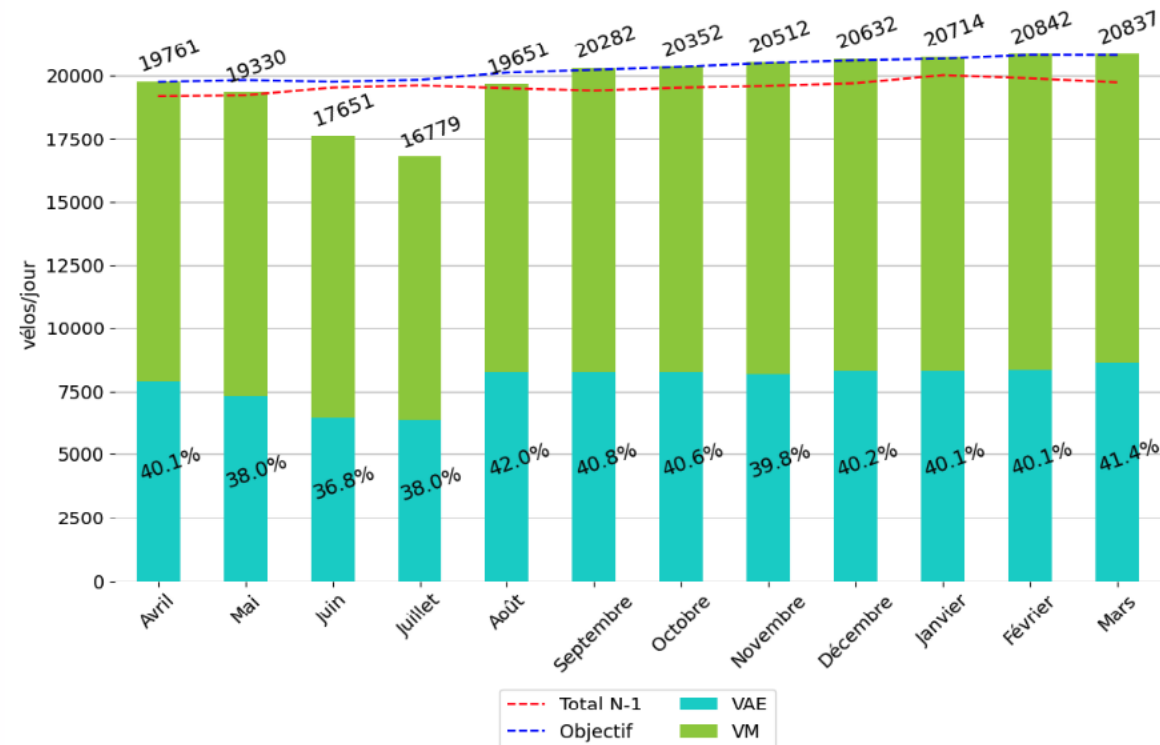
**Nombre d'abonnements longue durée en cours**    **Nombre de souscriptions à des forfaits de courte durée**



# 1. Point à date sur la qualité de service

## Disponibilité des vélos

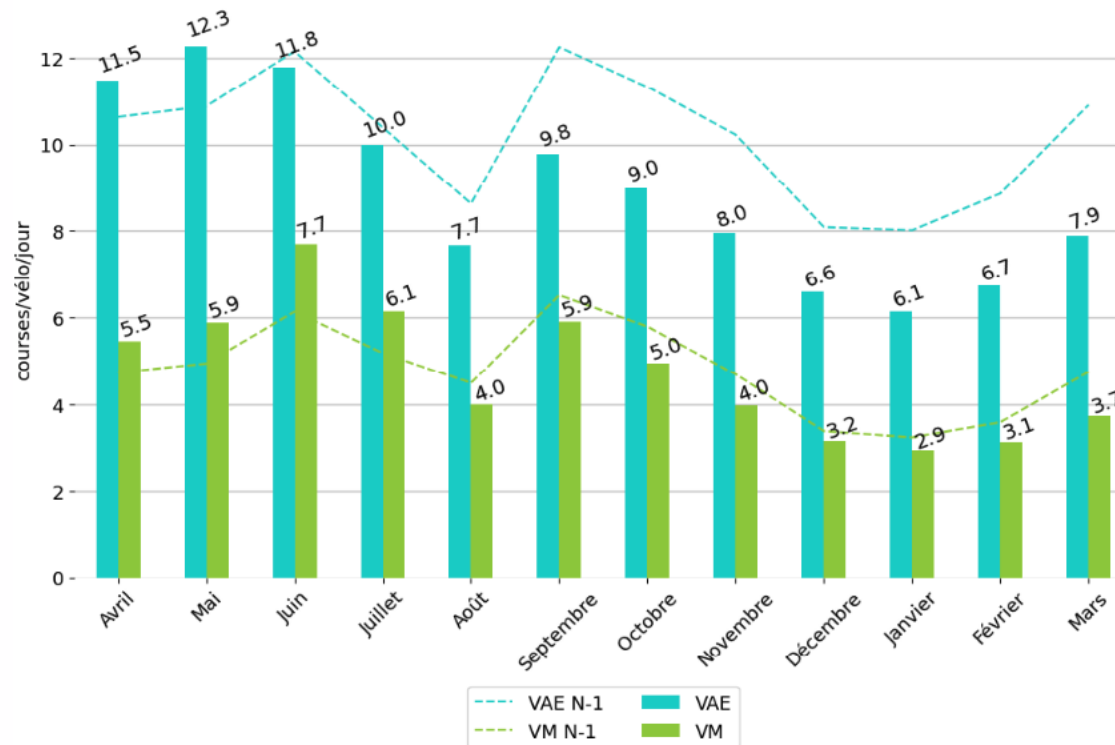
### Nombre moyen de vélos disponibles à 12h



# 1. Point à date sur la qualité de service

## Rotation des vélos

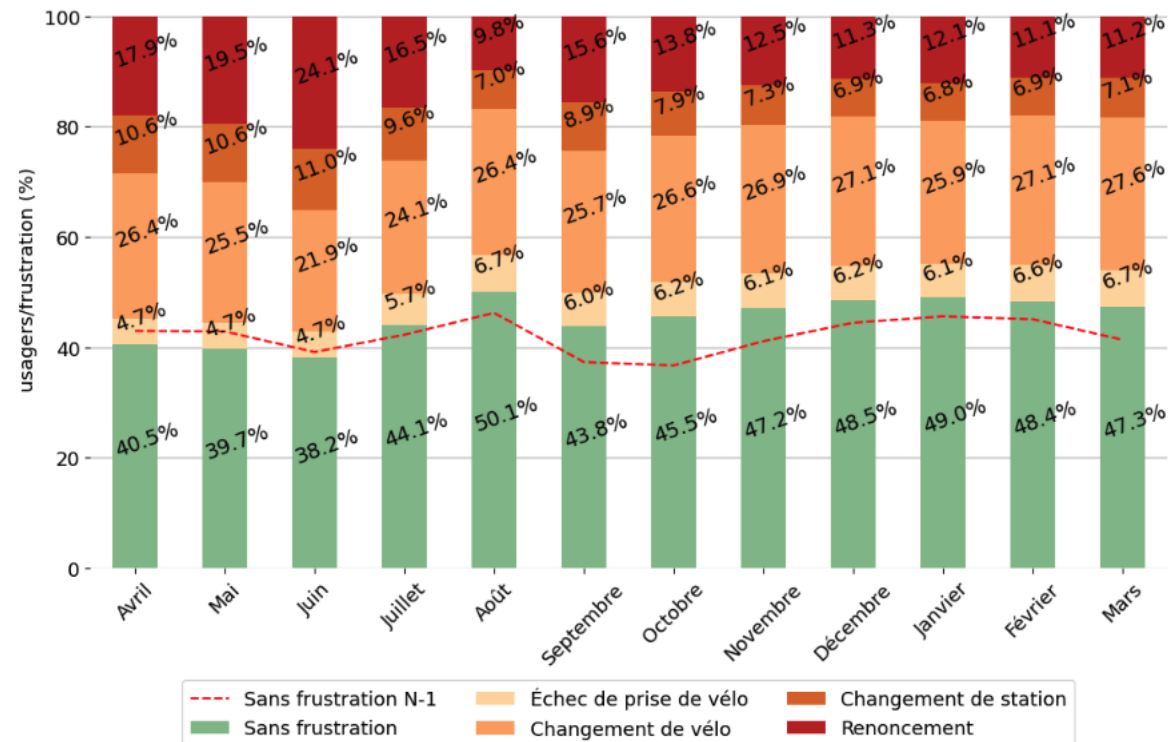
### Nombre de courses par vélo disponible



# 1. Point à date sur la qualité de service

## Expérience des usagers

### Répartition des usagers selon leur expérience du service





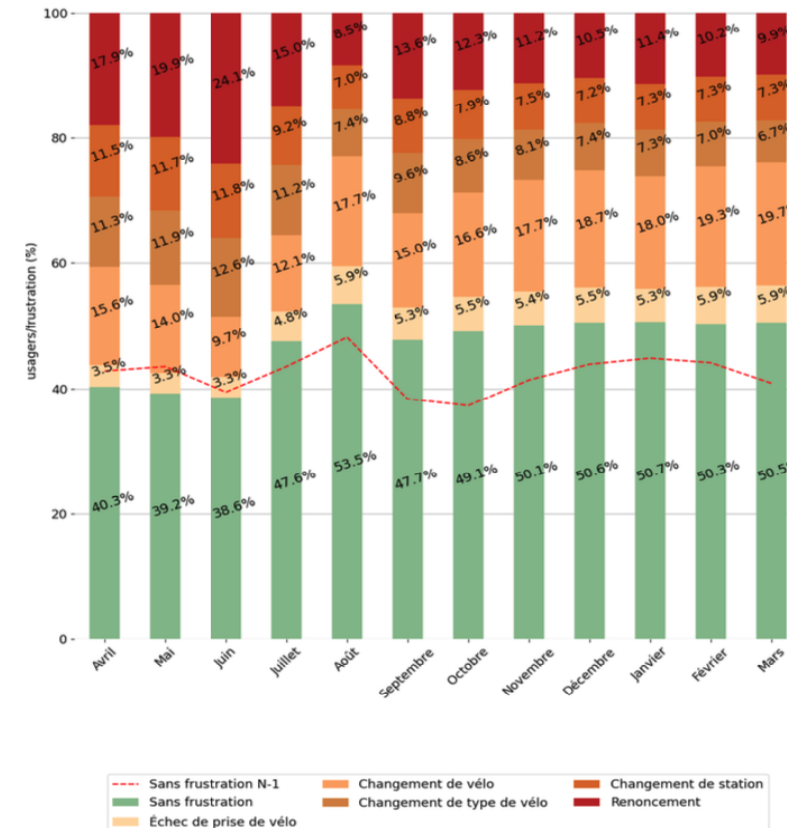
# 1. Point à date sur la qualité de service

## Expérience des usagers des VAE

### Répartition des courses non effectives



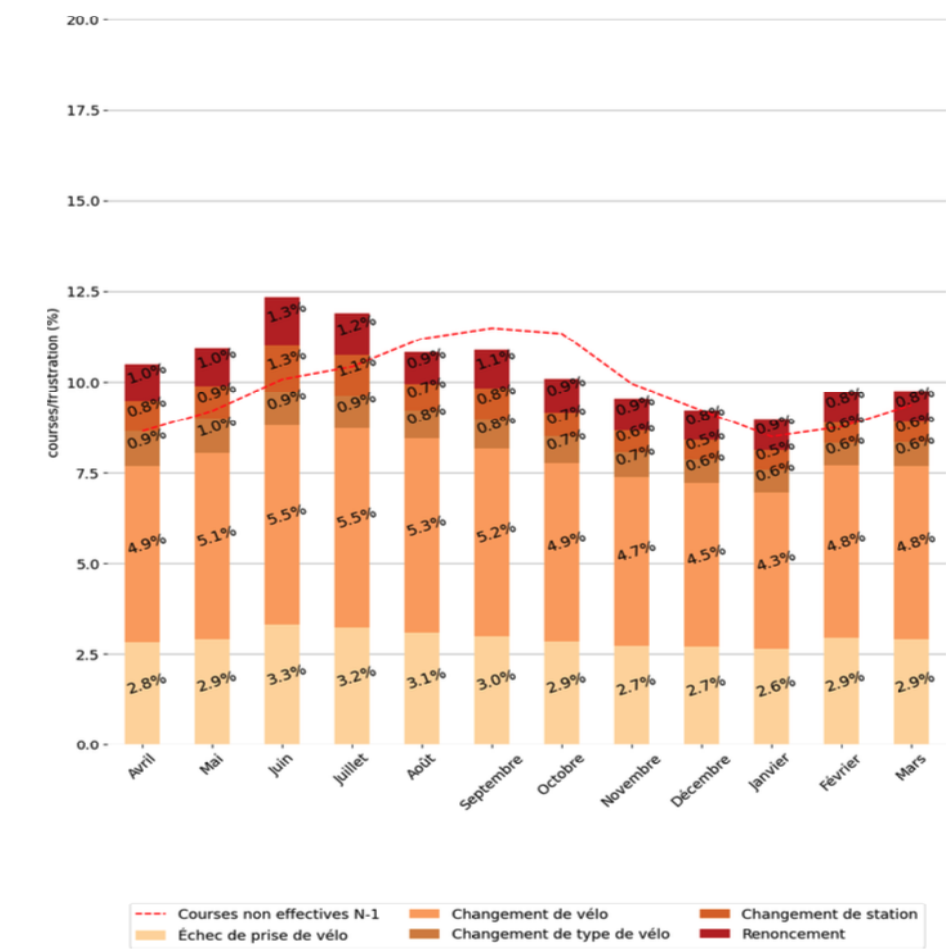
### Répartition des usagers selon leur expérience du service



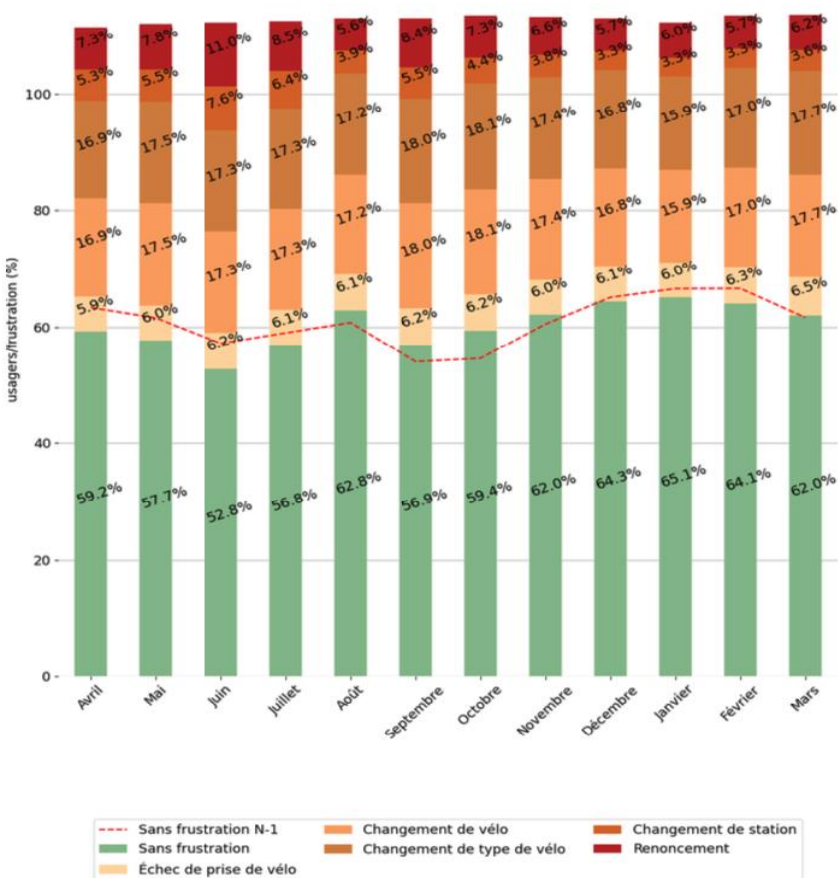
# 1. Point à date sur la qualité de service

## Expérience des usagers de VM

Répartition des courses non effectives

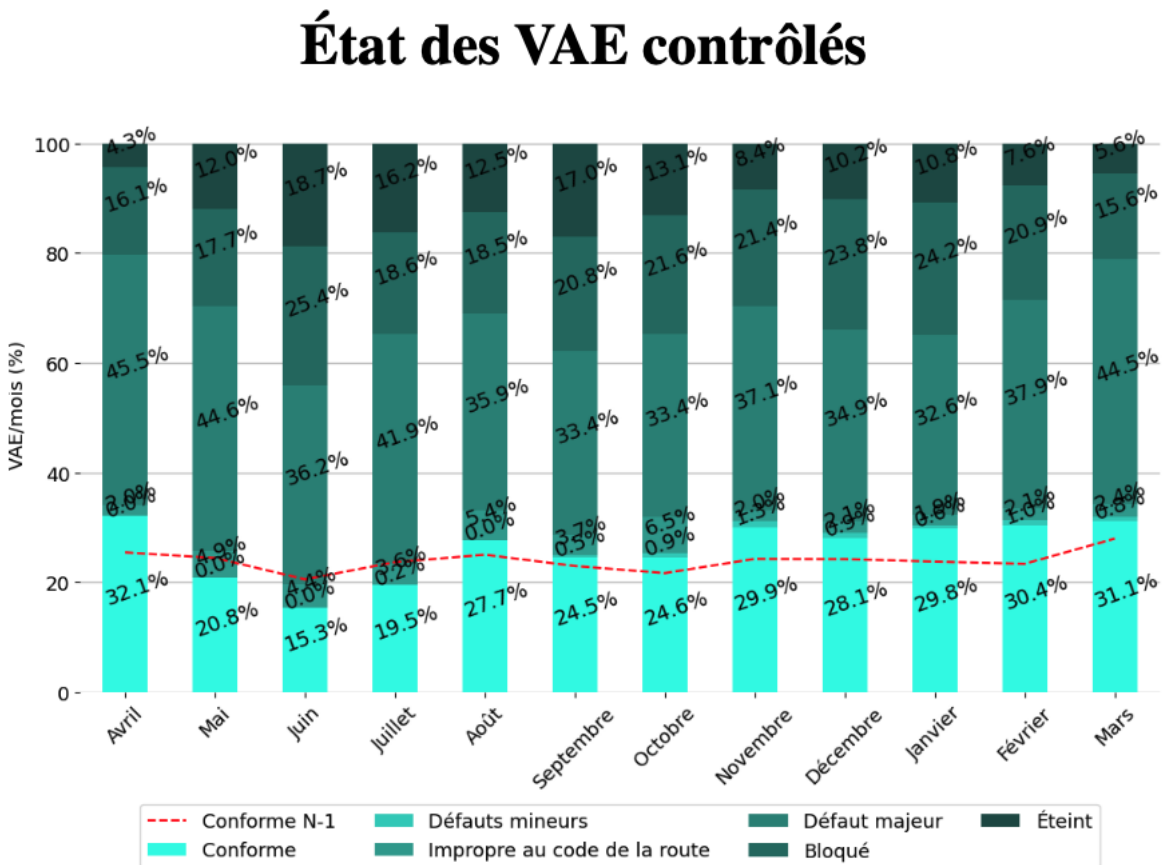
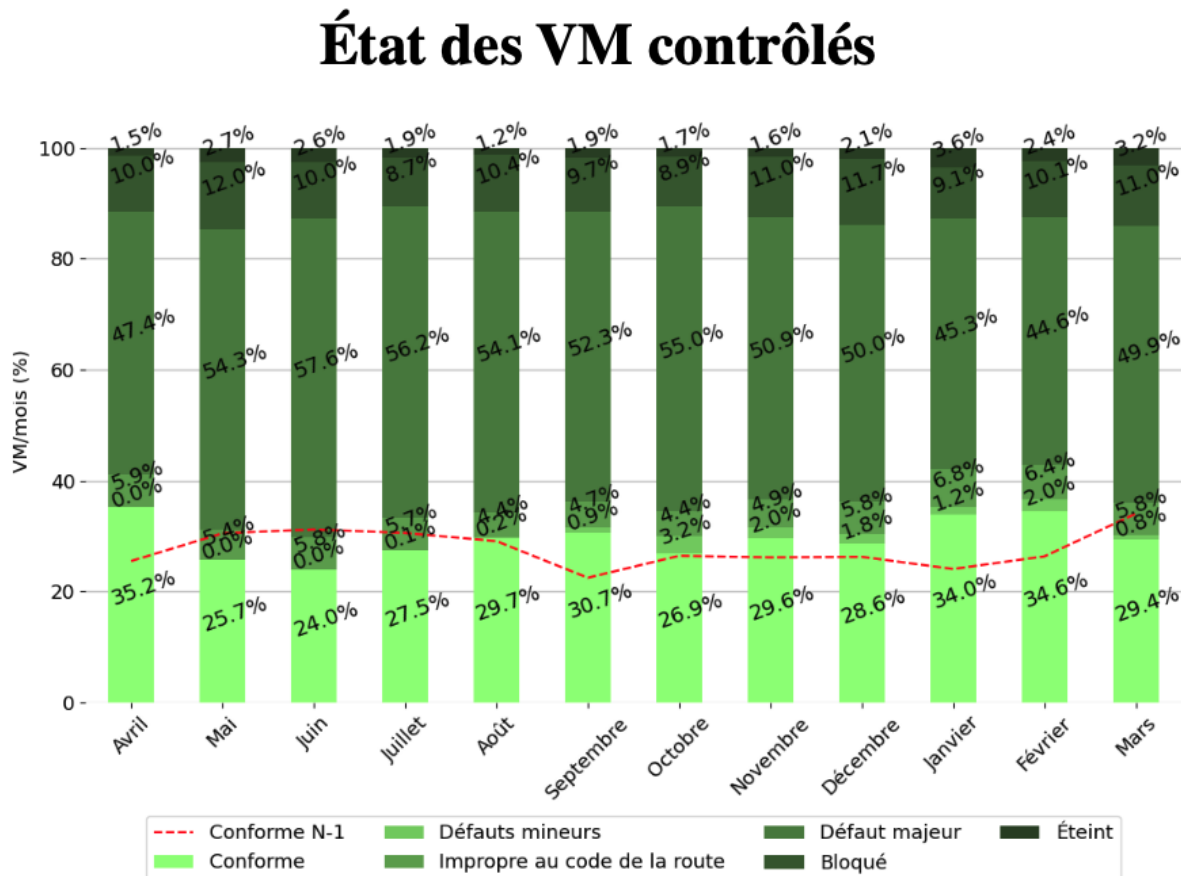


Répartition des usagers selon leur expérience du service



# 1. Point à date sur la qualité de service

## Etat des vélos contrôlés





# Smovenngo

Une amélioration en continu du système Vélib' Métropole  
Résumé des 12 derniers mois



# 2025 / 2026 amélioration de la disponibilité des vélos

## Amélioration de la disponibilité de la flotte

- Station vide / pleine
- Amélioration charge des VAE
- Meilleure communication vélo / station

## Des vélos toujours plus robustes et adaptés

- Selle
- Pochette smartphone sur guidon
- Pneus Pleins

## Une application plus fiable et utile

- Heatmap et niveau de charge

## Pour aller plus loin

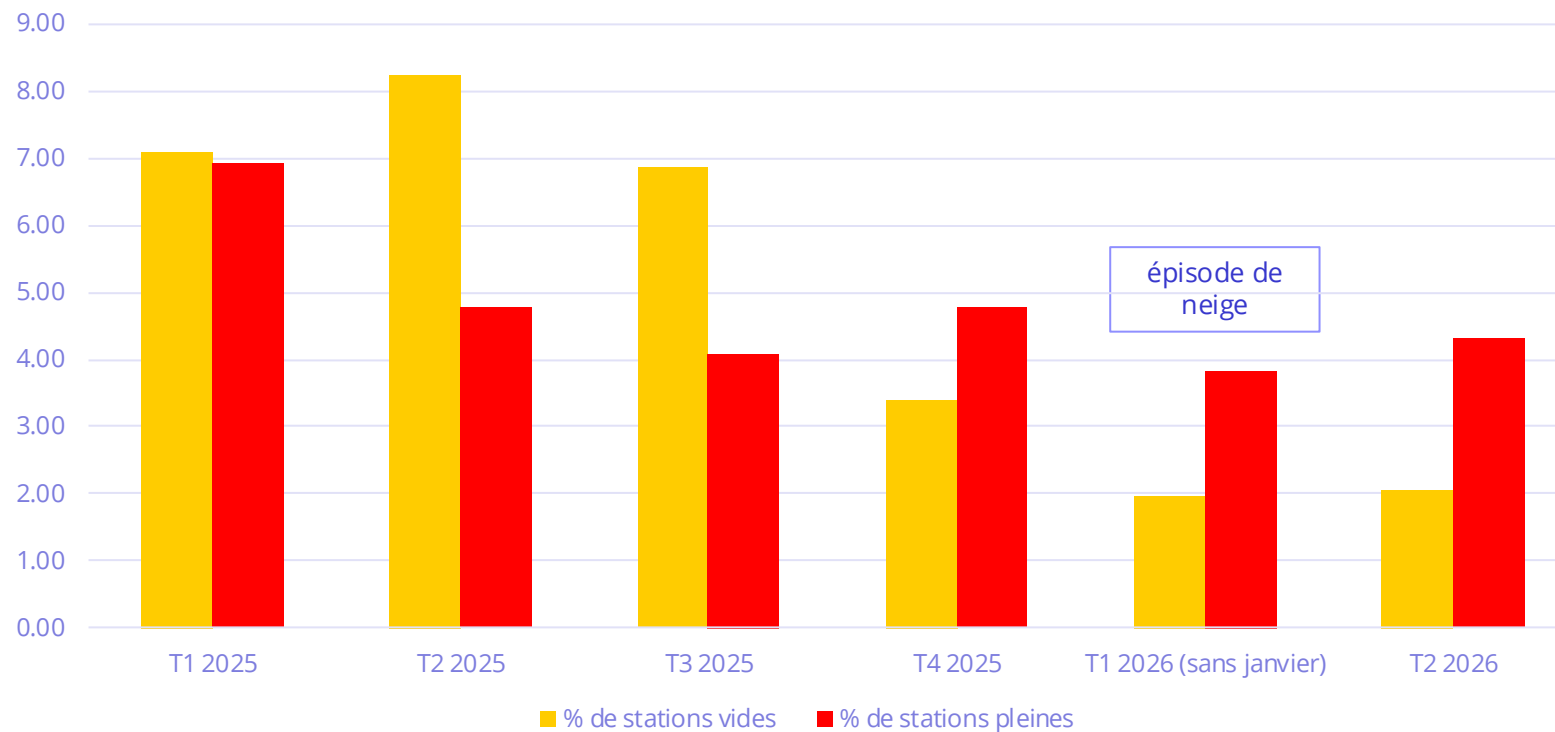
- Améliorer la vision des VAE en charge non prenables



# Amélioration de la disponibilité de la flotte

# Un renforcement des actions de régulation

Évolution du pourcentage de stations vides et pleines

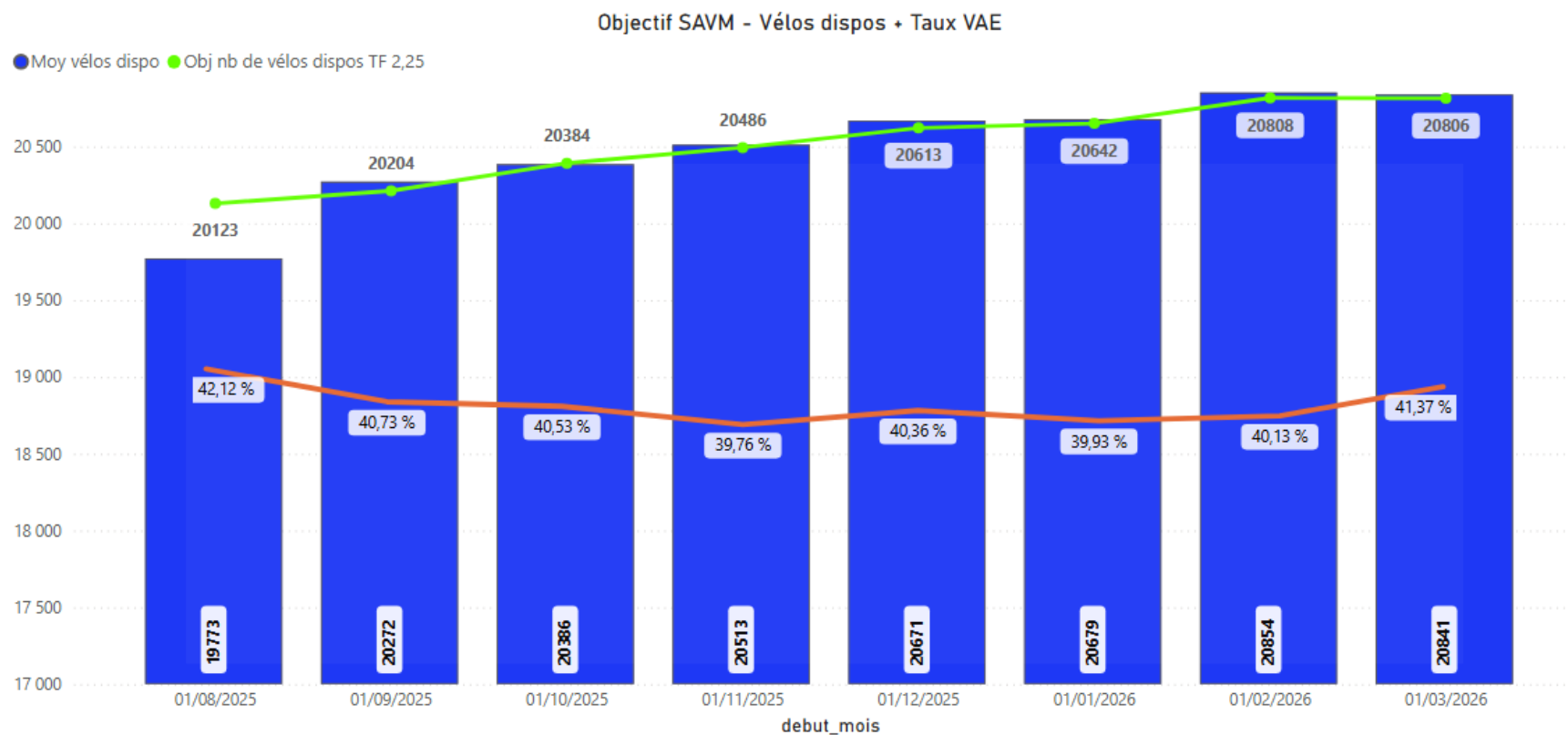


Notre objectif de régulation, visant à diminuer le nombre de stations vides et pleines, s'améliore en permanence.

L'objectif 2025 de 5 % maximum de stations vides/pleines est désormais passé à 3 %.

Le suivi hebdomadaire des indicateurs montre une amélioration constante, avec des objectifs atteints en période de forte activité.

# Une hausse continue du nombre de vélos sur le terrain



En parallèle du plan « bornettes », visant à augmenter le nombre de bornettes dans les stations les plus sollicitées, ainsi que de la densification du maillage Vélib' dans la Métropole, le nombre de vélos augmente mois après mois.

Aujourd'hui, 20 800 vélos sont déjà disponibles au quotidien, et ce nombre augmentera d'ici la fin de l'année.



# Une amélioration de la charge des VAE

## Objectif :

Améliorer la fiabilité et la qualité de la charge des VAE afin d'optimiser la disponibilité des vélos et l'information aux usagers.

## Moyens déployés :

- Un plan de rénovation du câblage des stations
- Le déploiement d'une équipe dédiée pour une action plus rapide sur les stations disjonctées depuis 2025
- Une amélioration des platines de contact de charge sur les VAE
- Évolution de notre V-Box pour optimiser la consommation électrique
- Affichage du niveau de charge dans l'application depuis l'automne

## Résultats :

Amélioration de la qualité de l'information et du nombre de VAE disponibles chargés.



# Amélioration de la communication vélo / station

## Objectifs :

- À l'été 2025, 0,4 % des courses font l'objet de retards dans la communication entre le vélo et la station.
- Ce phénomène est lié à des perturbations en milieu urbain affectant la communication via le protocole crypté.
- 48 stations concentrent à elles seules 50 % des problèmes.

## Mise en place d'une antenne spécifique :

- Intégration d'une antenne spécifique sur les bornes
- ✓ 48 stations sont déjà équipées, permettant d'améliorer la communication.
- D'autres stations seront prochainement équipées



**Des vélos toujours plus robustes et adaptés**

# Nouvelle selle

## Constat :

La selle utilisée présentait des axes d'amélioration

- Meilleur maintien de l'utilisateur
- Meilleure résistance

À la suite du test terrain du 24/10 par les membres du Comité des Usagers, un modèle de selle a été retenu pour sa meilleure durabilité et son maintien optimisé.

✅ **Actuellement 1300 vélos en sont déjà équipés.**



# 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 aux mauvais usages
- Optimiser les performances de freinage

## Avancement :

- ✓ Commandes effectuées, déploiement à partir de l'été 2026



# Pneus pleins

## Pourquoi :

Les roues représentent la principale source d'intervention : 76 % des réparations concernent au moins une roue.

Les crevaisons sont le premier motif d'indisponibilité des vélos

## Résultats :



### **L'ensemble du parc est désormais équipé au niveau des roues arrière**

- Augmentation du nombre de kilomètres parcourus sans incident roue
- Solution robuste et durable : suppression des crevaisons sur les roues arrière, durée de vie allongée et moins de déchets

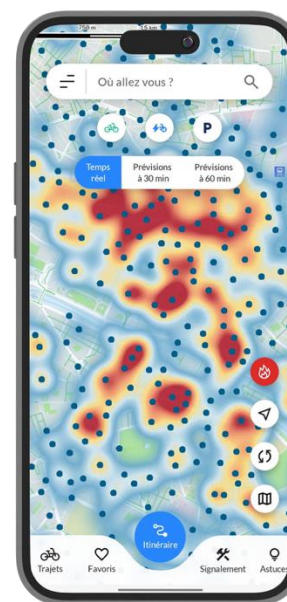


# Application & Site Vélib' Métropole

# Des évolutions issues des réflexions avec le CUVM, Vélab' et du Hackathon



Affichage du niveau de batterie des vélos dans l'application, pour aider les cyclistes à mieux anticiper leurs trajets.



Heatmap de disponibilité en station, permettant de visualiser en temps réel les zones les plus fréquentées et d'optimiser les déplacements.



# Pistes pour aller plus loin

# Amélioration de la disponibilité des VAE

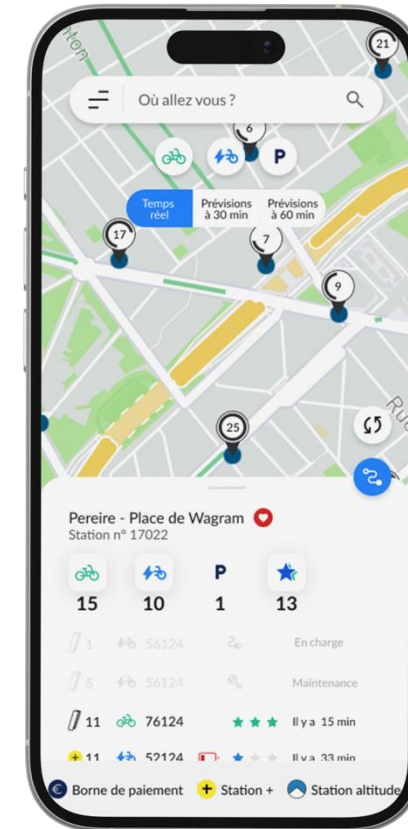
## Pourquoi :

Les vélos électriques dont le niveau de charge est en deçà d'un certain seuil peuvent se retrouver bloqués en station le temps de la recharge et apparaître comme disponibles dans l'application, avec le pictogramme de batterie vide.

Cela génère des insatisfactions lorsque le pictogramme de batterie vide n'est pas visible.

## Objectifs :

- Griser dans l'application ces vélos pour indiquer leur non-disponibilité
- Ajouter la mention « en charge »



## *2. Le dispositif de minutes bonus*



## 2. Le dispositif de minutes bonus

### Questionnaire Minutes Bonus

- **Objectif** : évaluer le niveau de connaissance et de gain des Minutes Bonus chez nos abonnés actifs
- Questionnaires envoyés à 10 000 abonnés avec une segmentation basée sur deux critères :
  - Type d'abonnement actif (échantillon représentatif de notre base)
  - Utilisation des MB sur les 3 derniers mois :
    - Oui (au moins 1 trajet ayant consommé des MB)
    - Non (aucune utilisation enregistrée sur la période)

Type d'abonnement	Envois	Taux d'ouverture	Taux de clic	Répondants	Taux de conversion
V-Max	3 500	49%	3,37%	83	2,4%
V-Plus	2 400	51%	4,58%	92	3,8%
V-Libre	4 100	53%	0,8%	25	0,6%
<b>Total</b>	<b>10 000</b>	—	—	<b>200</b>	<b>2%</b>

#### Segmentation par utilisation des MB (3 derniers mois) :

**Périmètre d'analyse retenu** : V-Max (83) + V-Plus (92) = **175 répondants exploitables**, les V-Libre étant exclus de l'analyse en raison de leur faible engagement et représentativité insuffisante (25 répondants).

## 2. *Le dispositif de minutes bonus*

### Notoriété & Compréhension des Minutes Bonus

#### Notoriété globale (parmi les abonnés actifs V-Max et V-Plus)

- Les utilisateurs de MB la connaissent très bien : **91% des V-Max** et **87% des V-Plus** ayant consommé des MB en ont connaissance.
- Même sans utilisation, la notoriété reste correcte : 65% des V-Max et 68% des V-Plus non-utilisateurs connaissent le dispositif

#### Compréhension des règles

Bonne compréhension globale : les deux sources de MB principales (station vide et station en hauteur) sont bien identifiées par la majorité des répondants (101 et 96 sur les segments actifs).

#### Potentiel chez les non-connaisseurs

- Souhait de bénéficier des MB : **85%**
- Prêts à modifier leur trajet si informé : **70%**

## 2. Le dispositif de minutes bonus

### Comportement & Intentions de modification de trajet

#### Comportement actuel

- La majorité des abonnés (**76 répondants** toutes offres confondues) n'ont **jamais** modifié leur trajet pour gagner des MB.
- Seuls les abonnés ayant déjà consommé des MB sont davantage dans une logique d'adaptation comportementale.

#### Potentiel d'activation élevé

- **91 répondants** se déclarent prêts à modifier leur trajet, "dans certains cas" ou "certainement"
- Les **V-Plus sont les plus réceptifs** : 75% envisagent d'adapter leur comportement
- **41 répondants** supplémentaires déclarent ne pas l'avoir fait mais envisagent de le faire à l'avenir

#### Synthèse actionnable

- Le dispositif est sous-exploité non par désintérêt, mais par **déficit de notoriété et d'éducation**
- Cibler les **V-Max et V-Plus** : meilleure connaissance, plus fort potentiel d'engagement comportemental
- Les **V-Libre** restent peu engagés sur ce sujet, cohérent avec leur usage global du service

## ***2. Informations pratiques***

➤ Calendrier réunions du CUVM :

☐ 7 juillet à 19h

☐ 7 octobre à 19h

☐ 14 janvier à 19h



## ***CONTACT :***

- ➔ [comitedesusagers@agemob.com](mailto:comitedesusagers@agemob.com)
- ➔ [contact@agemob.com](mailto:contact@agemob.com)
- ➔



# *Merci*