

## COMITÉ DES USAGERS VÉLIB' MÉTROPOLÉ

### RÉUNION DU 17 DÉCEMBRE 2018 A 18h30 – COMPTE-RENDU N°4

M. Patrice Pattée, vice-président du syndicat Autolib' Vélib' Métropole, ouvre la séance à 18h 30. Il indique qu'après un début d'année difficile pour le service Vélib' et ses abonnés, les résultats sont aujourd'hui positifs et encourageants, la société Smovengo ayant réussi, avec le soutien des élus métropolitains, à redresser la situation. Il ajoute que les améliorations constatées lors de la dernière réunion du comité des usagers se poursuivent et que, depuis le mois d'octobre, les ouvertures de stations ont repris. A date, il relève que 42 villes en plus de Paris ont des stations Vélib', sur la soixantaine prévue, ce qui a permis de voir augmenter le nombre de trajets dans la Métropole.

Après un tour de table, la Présidente du Syndicat, rappelle l'ordre du jour de la réunion :

- I. **Approbation du compte rendu de la réunion du 15 octobre 2018**
- II. **Point à date sur l'évolution du service (présentation par Smovengo)**  
**Questions / réponses**
- III. **Point d'étape de la démarche d'amélioration du parcours client (présentation Smovengo avec le cabinet ICP)**  
**Questions / réponses**

#### I. **Approbation du compte-rendu de la réunion du 15 octobre 2018**

Le comité des usagers demande un envoi moins tardif du compte-rendu ainsi qu'un suivi, d'une réunion à l'autre des problèmes relevés par le Comité. Le compte-rendu est approuvé à l'unanimité.

#### II. **Point à date sur l'évolution du service**

Smovengo rappelle qu'après une phase d'extrême crise, le service est entré dans une phase de croissance de déploiement et d'apprentissage sur un certain nombre de sujets, notamment concernant les VAE, très utilisés et qui nécessitent des retours en maintenance plus fréquents que les VLS. Les points relevés lors de la dernière réunion ont fait l'objet d'un suivi qui sera développé en séance.

Smovengo informe ensuite le comité que le mois de novembre a confirmé la tendance à la hausse observée en octobre. Les chiffres de décembre ont été affectés par une forte sensibilité aux vacances et aux manifestations qui ont entraîné des demandes de fermetures temporaires d'environ 200

stations par la Préfecture de Police. Ces fermetures ont également eu pour conséquence de désorganiser la régulation. Cependant, le nombre de vélos utilisés quotidiennement est en hausse, avec environ 50 000 courses par jour lorsque la météo est favorable.

#### *Nombre de courses*

Depuis janvier, Smovengo indique que près de 6,7 millions de courses réalisées et 18,5 millions de kilomètres parcourus.

1,2M de courses en novembre, près de 30% en VAE 3,1M de km parcourus en novembre.

#### *Déploiement*

- Au 11 décembre, 1 080 stations ouvertes, dont 209 en dehors de Paris
- A fin décembre, 1 100 stations seront ouvertes, dont 210 en dehors de Paris dans 46 communes de la Métropole
- En 2019, 1 400 stations seront ouverte, dont 350 en dehors de Paris dans 60 communes de la Métropole
- 21% des stations réalisent 50% des courses à Paris
- 20% des stations réalisent 45% des courses en dehors de Paris

#### *Améliorations mises en place par Smovengo*

La poursuite de l'installation des fourches V4

- Sur plus de 80% du parc Vélib' à date
- 100% du parc sera équipé à fin décembre

L'augmentation de la capacité de maintenance

- Travail sur les dernières remontées du comité des usagers
  - Selles : contrôle supplémentaire et changement du système de serrage

Le défaut sur les selles de Vélib' a été identifié. En premier lieu un nouveau contrôle et des nouvelles consignes de serrage ont été introduites dans le process de maintenance. En parallèle, des travaux plus en profondeur sont menés par Smovengo pour modifier la vis de serrage.

- 3<sup>ème</sup> vitesse : contrôle supplémentaire et amélioration des réglages

En ce qui concerne les dysfonctionnements de la troisième vitesse, le bon réglage du Nexus (moyeu à vitesses intégrées) a à présent été défini et un contrôle spécifique de tous les vélos a été mis en place sur ce point. Néanmoins l'usage étant susceptible de créer un dérèglement du Nexus, les équipes de Smovengo travaillent à améliorer la robustesse du système.

- Attention particulière portée aux VAE (diagnostic spécifique)
- Amélioration du duo chambre à air et pneu
- Déploiement V.Box3.21 pour améliorer la durée des batteries

La montée en puissance de la régulation

- Mise en place d'un outil prédictif utilisé sur 100% des shifts
- Mobilisation constante des équipes sur le terrain
- 31 400 vélos régulés en novembre

#### *Abonnés*

Un total de 144 037 abonnés

Légère croissance depuis juillet, la vente de nouveaux abonnements compense les abonnements arrivés à échéance. Les ré-abonnements sont plus nombreux que les nouvelles souscriptions.

#### *Remboursements*

Remboursements des abonnements sur demande : 83 000 demandes reçues

- 80 000 ont déjà été traitées par Smovengo et 3 000 demandes sont en cours à date anniversaire (dernières demandes reçues en novembre)
- 9 000 remboursements en rejet de paiement pour diverses raisons (CB expirées, AMEX, et autres problèmes techniques). Relance pour ces 9 000 remboursements cette semaine

Mise en œuvre de la simplification des pictogrammes actée par le comité des usagers

Le déploiement est en cours sur un certain nombre de stations, et le travail de Smovengo se poursuit. Pour rappel, 3 pictogrammes erreur (vélo/compte/restitution), clairs et compréhensibles. Sur fond noir = erreur, sur fond blanc = parcours client.

Afin d'informer les abonnés du changement des pictogrammes, une communication par mail, sur le blog et les réseaux sociaux est prévue.

Smovengo indique que l'outil prédictif utilisé pour la régulation augmente en performance au fur et à mesure de son usage. Les données sont croisées avec les remontées des réseaux sociaux pour plus d'efficacité de la régulation. L'organisation s'est nettement améliorée même si elle apparaît encore perfectible. De nouveaux usages apparaissent également avec les ouvertures de stations dans de nouvelles villes et ces changements impliquent un nécessaire apprentissage.

A date, environ 1 500 vélos sont régulés chaque jour pour un objectif d'environ 2 500 par jour dans les mois à fort usage. La progression du nombre d'abonnements démontre une reprise de la confiance de la part des usagers.

En réponse à une question sur l'augmentation de la proportion de VAE dans le parc au vu de leur succès, la présidente Mme Catherine Baratti-Elbaz réaffirme que les élus sont convaincus que l'attractivité du Vélib' est en partie due aux VAE. Elle note qu'ils permettent de toucher un public plus large et de parcourir de plus longues distances. Elle rappelle que l'objectif du contrat de 30 % de VAE reste difficile à atteindre à date et que les élus maintiennent leur vigilance sur ce point afin d'assurer le service dû aux abonnés, notamment à ceux ayant fait le choix de l'abonnement V-Max. Cette proportion, une fois atteinte, devra être réinterrogée en 2019, au regard des retours des usagers et de la concurrence qui s'annonce. Elle précise que cette éventuelle décision des élus devra faire l'objet d'un avenant au marché et représentera un coût supplémentaire pour les communes.

Suite à une question sur le déploiement en banlieue et notamment à St Denis, Smovengo indique qu'une quinzaine de stations ouvrira à terme à Saint Denis. Le déploiement s'accélère et en dehors d'éventuels décalages dus à des éléments extérieurs, les ouvertures de toutes les stations sont planifiées dans les premiers mois de l'année. Mme Baratti-Elbaz souligne que se posera ensuite la question de la pertinence du maillage, de son évolution et de son renforcement. Elle indique avoir demandé à l'opérateur de faire des propositions pour un maillage plus pertinent et plus efficace. Elle

invite les membres du comité à y réfléchir également et précise que cette discussion devra avoir lieu assez vite en raison des délais d'ouverture (plusieurs mois). Smovengo ajoute que cette densification aura un impact sur la régulation.

Suite à une remarque sur l'absence de stations à Saint-Ouen, la Présidente rappelle que c'est un choix qui appartient à la ville qui n'a pas souhaité assumer les frais liés aux stations et qui étaient auparavant pris en charge par la ville de Paris.

Pour une meilleure information des usagers, la Présidente demande que les adresses de toutes les stations ainsi que la date prévisionnelle d'ouverture de celles encore en travaux soient portées sur la carte interactive.

Un membre du comité des usagers indique être à présent convaincue par l'utilité des VAE et avoir changé son abonnement pour un V-Max. Il relève cependant que les VAE sont difficiles à distinguer visuellement des VLS, notamment le soir, et également qu'il y a souvent des dysfonctionnements de l'assistance électrique.

Le caractère aléatoire du fonctionnement de l'assistance électrique des VAE est particulièrement dommageable aux utilisateurs en surfacturation. Pour ce cas précis, Smovengo invite les usagers ayant subi un préjudice lié à un dysfonctionnement de VAE à contacter le Centre de Relation Clients.

En réponse à une question sur le sujet des vols de Vélib', Smovengo indique que le phénomène est en cours de traitement par la résolution des problèmes techniques. La reprise de la facturation a également contribué à faire baisser ce phénomène auquel Smovengo est extrêmement attentif en raison de son impact financier.

Le Comité relève que le CRC ne connaît pas les stations par leur nom. Et que cela rend parfois leur identification compliquée lors des signalements. En cas de grand froid, la carte Vélib' est mal reconnue par le vélo. La mention d'un trajet en cours sur l'application n'est pas encore effective et le son de raccrochage est trop faible : lorsque l'écran n'est pas visible il n'est, par conséquent, pas possible de savoir si le vélo a bien été restitué.

Il est observé aussi que les chiffres de gradation de la selle, très pratiques, sont souvent effacés ; un marquage plus résistant est-il envisagé ? (encoches ou autre). Smovengo indique que ce point a déjà été évoqué avec le Syndicat.

En réponse à un membre du Comité qui rappelle qu'avait été évoqué la possibilité de rendre optionnels les mails de restitution, Smovengo rappelle que ces mails visaient à sécuriser les restitutions en raison des dysfonctionnements. Ces mails deviendront optionnels une fois les développements informatiques nécessaires effectués.

Un autre membre tient à souligner que ces mails pourront encore être utiles à l'avenir, notamment aux usagers occasionnels.

Il est proposé, pour faciliter les remontées de bugs, d'ajouter un lien spécifique au moment de la restitution du vélo.

Un membre du comité rapporte la frustration des abonnés concernant le nouveau système de minutes bonus alors que la carte interactive manque encore de fiabilité et suggère, au moins transitoirement, d'assouplir les règles de calculs de station pleine / station vide.

Le système actuel est peu incitatif, les minutes se gagnant par 3 et se dépensant par 30.

Concernant les conditions d'octroi des minutes bonus, Mme Baratti-Elbaz relève l'importance de réinterroger le système en place. Il est remarqué aussi qu'il n'est pas aujourd'hui possible d'identifier, sur son compte personnel, l'origine des minutes bonus détenues. Que deviendront-elles après la fin de l'année ? Smovengo confirme que seul le cumul apparaît aujourd'hui sur le compte sans plus de détails. Les minutes bonus acquises antérieurement sont conservées pour un temps donné aux abonnés sous condition qu'ils aient repris un abonnement en 2018.

Suite à une demande sur les raisons pour lesquelles les lumières arrière des vélos sont souvent cassées, Smovengo indique qu'une légende urbaine évoque une puce GPS cachée dans les feux. Cette rumeur injustifiée explique la détérioration de plusieurs centaines de lumières arrière par semaine.

En réponse au signalement des dysfonctionnements de l'assistance électrique, Smovengo indique qu'ils proviennent principalement de défauts sur la carte d'interconnexion et le capteur de couple. Le remplacement de tous les capteurs sera achevé à la fin du mois de janvier 2019. Smovengo précise que les VAE sont plus complexes que les autres Vélib' avec des composantes spécifiques : batterie, chargeur, moteur et capteur de couple (pièce qui détecte le pédalage pour compléter l'effort). Il informe le Comité que les problèmes d'assistance électrique « aléatoire » décrits sont dus à des faux contacts sur les capteurs de couple de première génération qui faussent l'ordre de mise en marche du moteur. Concernant les cartes d'interconnexion, Smovengo explique qu'elles agissent comme des aiguillages électroniques du système qui permettent d'envoyer l'électricité vers la batterie ou vers le moteur. Par conséquent, les dysfonctionnements de ces cartes peuvent engendrer de mauvaises informations, par exemple sur le niveau de charge de la batterie. Les utilisations et les retours des usagers contribuent à l'identification et la résolution des pannes.

Le Comité relève la difficulté de signaler des défauts des Vélib' par les formulaires contacts, peu pratiques, et regrette qu'il n'y ait pas d'envoi de confirmation de la prise en compte des demandes.

Certains vélos endommagés restent longtemps en station.

Suite à une remarque du comité sur la difficulté de raccrocher un Vélib en cas d'accumulation de feuilles mortes en station, Smovengo confirme que ce problème a été identifié et qu'une action spécifique de nettoyage des feuilles a été lancée.

Réagissant à une remarque sur l'arrivée de concurrents proposant prochainement des VAE partagés à Paris, Smovengo rappelle que Paris est la plus grande ville au monde en termes de vélos partagés et de vélos partagés en électrique. Il se déclare confiant quant à la résistance de Vélib' à cette concurrence, les VAE étant très appréciés et très utilisés.

La Présidente remercie le Comité des Usagers pour sa participation à l'amélioration du service.

### **III . Point d'étape de la démarche d'amélioration du parcours client (présentation Smovengo avec le cabinet ICP)**

Le planning présenté en octobre subit un retard de quinze jours et la feuille de route sera donc présentée au Syndicat en début d'année prochaine. Cette feuille de route sera ensuite partagée avec le comité.

Le sujet Park + a été traité, avec le test de deux hypothèses retenues par l'opérateur. Une solution a été plébiscitée.

Mme Baratti-Elbaz remercie le cabinet ICP pour cette démarche.

Le comité des usagers intervient au sujet des remboursements et facturations : les intitulés des opérations devront être améliorés afin de mieux les différencier. Concernant les déploiements à venir, il est suggéré de renforcer les stations au niveau des terminus de métro. Un système de VLS spécifique a été développé à Créteil y a-t-il une possibilité d'interopérabilité des deux services ? La Présidente note le point et indique qu'elle l'évoquera avec le Maire de Créteil.

En réponse à un membre du comité des usagers qui déplore la difficulté pour l'utilisateur de changer son abonnement et le manque de détails sur les conditions de réengagement, Smovengo indique que, depuis quelques jours, un bouton dédié aux upgrades est présent directement sur l'espace personnel. Ces modifications sont effectuées en trois jours ouvrables. Cependant, il n'est pas encore possible de « downgrader » son abonnement.

EA une question sur la mise en place du calcul d'itinéraire sur l'application, Smovengo annonce que le développement de cette fonctionnalité est en cours. Le Comité sera sollicité pour la phase de beta testing.

Suite à une remarque sur la récession des stations à Clichy-La-Garenne, la Présidente rappelle que les maires sont décisionnaires en la matière.

En réponse au comité des usagers qui a relevé, sur la carte interactive, des inexactitudes de dates prévisionnelles d'ouverture, Smovengo demandera une mise à jour plus fréquente de ces informations.

A la question de la mise à disposition des informations Vélib' en open data, Smovengo indique qu'une page dédiée est en cours de développement.

Suite à une question du comité des usagers sur l'utilité de Park + en termes de régulation, Smovengo indique que Park + permet d'une part d'absorber la fréquentation exceptionnelle d'un lieu mais également de doubler la capacité des stations. Cela permet de mettre plus de vélos en une fois dans les stations faisant l'objet d'une forte demande pour assurer un service continu.

S'agissant de Park+, un membre du comité des usagers confirme que la deuxième solution présentée est la plus intuitive mais ajoute qu'elle reste compliquée. Il précise que des difficultés à comprendre le fonctionnement du dépôt sur la V box ont été rencontrées.

Un autre membre comité des usagers relève un trop grand nombre de manipulations sur la V box. Au vu de la difficulté à prendre en main le Park +, il encourage Smovengo à mettre des tutos dans les paniers. Il serait souhaitable d'avoir des ambassadeurs en station lors du rétablissement de Park + afin d'éviter les vélos bloqués et d'accélérer la courbe d'apprentissage des abonnés.

Le comité des usagers estime par ailleurs que la Pause est également compliquée à mettre en œuvre et ne devrait pas nécessiter d'interactions avec la V box.

Concernant Park +, Smovengo reconnaît qu'aucune des deux solutions n'est idéale et que Park + demande un apprentissage de la part des usagers.

En conclusion, la Présidente rappelle que le modèle économique de Vélib' a changé et que le nouveau système est financé par de l'argent public. C'est pourquoi le sujet des recettes usagers n'est pas

anecdotique et que le gain des minutes bonus ne peut être semblable au précédent système. Ce nouveau modèle doit se construire.

Concernant les stations et leur répartition sur le territoire, elle a bien noté que les élus devaient être réinterrogés. Sur ce point, elle précise que cela pose la question de la continuité des pistes cyclables et souligne que, pour développer les usages, il faut plus d'itinéraires sécurisés.

Elle ajoute que les élus ont repris confiance dans le service, même si des points de vigilance subsistent. Elle souhaite ses meilleurs vœux aux membres du comité des usagers Vélib' Métropolitains et leur propose une prochaine réunion le 12 mars 2019.

La séance est levée à 20h55.