



Comité des usagers Vélib' Métropole

Réunion du 4 janvier 2023

Ordre du jour

- 1. Contexte et point sur les récentes décisions du Syndicat**
- 2. Point à date et échanges sur la qualité du service**
- 3. Bilan de la mandature 2021-2023 et pistes d'évolution**

1. Contexte et point sur les récentes décisions du Syndicat

1. Le nouveau dispositif de Minutes bonus voté par le comité syndical

❖ Les nouvelles conditions d'acquisition des Minutes Bonus

Critère	Conditions	Gain
Station vide	<ul style="list-style-type: none">- Toutes les stations sont potentiellement concernées- Une station est vide lorsqu'il reste zéro ou un vélo disponible dans la station	3 min
Vélo garé en Station +	<ul style="list-style-type: none">- Prise d'un vélo garé en Station + sur câble, quel que soit le statut de la station (pleine ou non)	3 min
Altitude	<ul style="list-style-type: none">- Conditionné à l'utilisation d'un vélo mécanique- Impossible si départ et arrivée dans une station en altitude (idem ancien opérateur)	6 min
Parrainage	<ul style="list-style-type: none">- OPERATION PONCTUELLE, ACTIVABLE A DISCRETION- Réservé aux abonnements payants V-Plus et V-Max- Distribution de MB équivalente pour le parrain et le filleul- Un même parrain peut avoir plusieurs filleuls dans l'année- Gain de MB fonction de l'offre souscrite par le filleul	<p>30 min si souscription V-PLUS</p> <p>60 min si souscription V-MAX</p>

1. Le nouveau dispositif de Minutes bonus voté par le comité syndical

❖ Les nouvelles conditions de consommation des Minutes Bonus

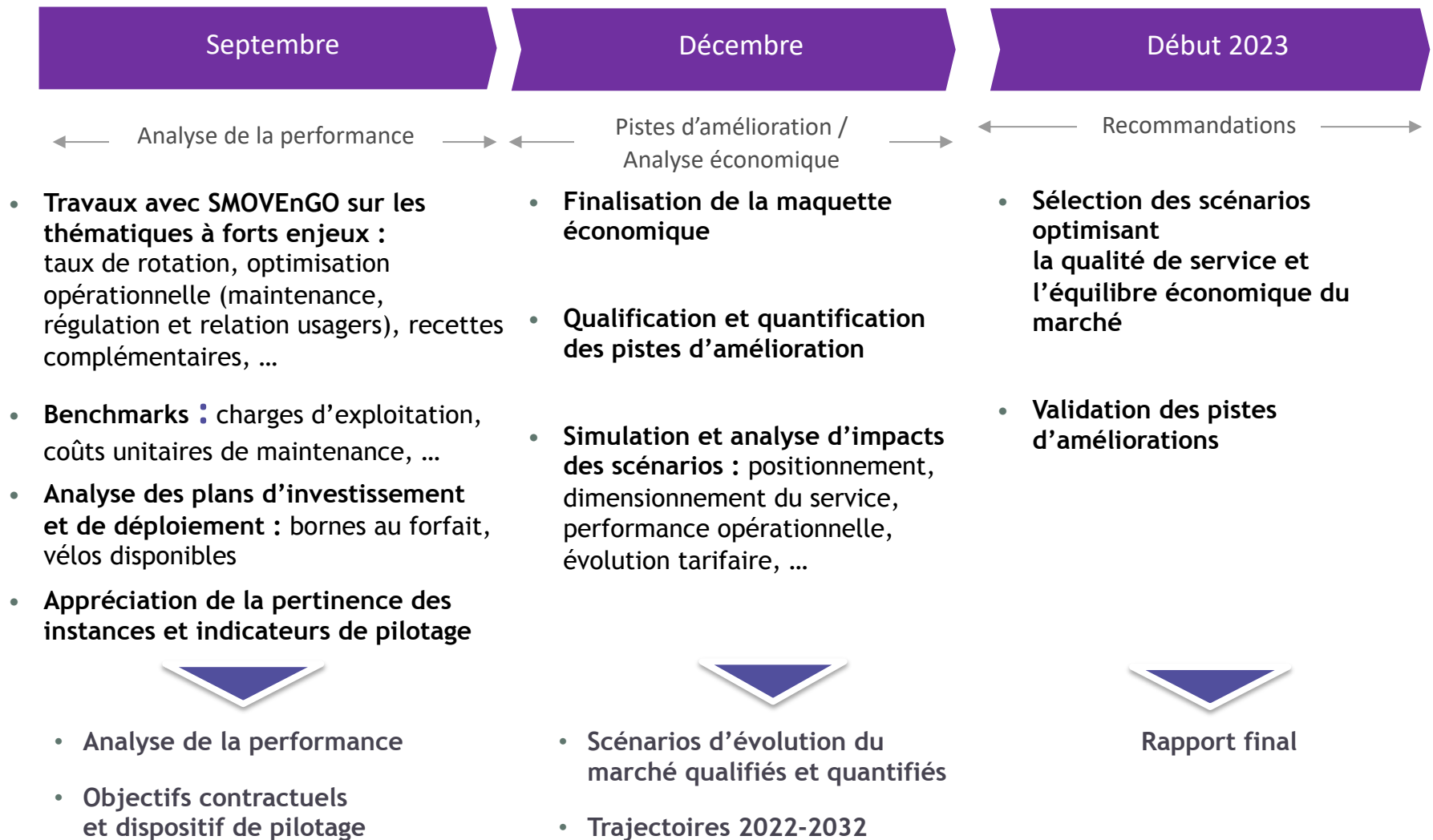
Critère	Conditions	Tranche de décompte
Abonnement V LIBRE	- Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VM	15 min
	- Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VAE	15 min
	- Courses payantes hors forfait en VM	30 min
	- Courses payantes hors forfait en VAE	45 min
Abonnement V-PLUS	- Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VM	15 min
	- Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VAE	15 min
	- Courses payantes hors forfait en VM	-
	- Courses payantes hors forfait en VAE	45 min
Abonnement V-MAX	- Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VM	15 min
	- Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VAE	15 min
	- Courses payantes hors forfait en VM	-
	- Courses payantes hors forfait en VAE	45 min
Upgrade	OPERATION PONCTUELLE, ACTIVABLE A DISCRETION <ul style="list-style-type: none">- Montant MB consommé identique quelle que soit l'offre vers laquelle l'abonné upgrade (V-Libre vers V-Plus ou V-Max ; V-Plus vers V-Max)- Gain d'une mensualité sur l'offre vers laquelle l'abonné upgrade- Réengagement sur 12 mois	60 min

1. Le nouveau dispositif de Minutes bonus voté par le comité syndical

❖ Le calendrier de mise en œuvre

- Le nouveau système sera en place à partir du 10 janvier 2023
- Les abonnés en ont été informés le 13 décembre
- Le remaniement du dispositif Minute Bonus est une évolution substantielle des Conditions d'Accès et d'Utilisation du Service, ouvrant droit à résiliation.

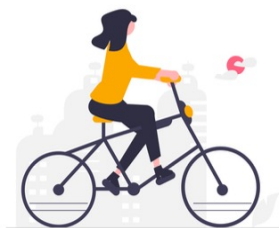
1. L'avancement de l'audit du service



2. Point à date et échange sur la qualité de service

2. Point à date et échange sur la qualité de service

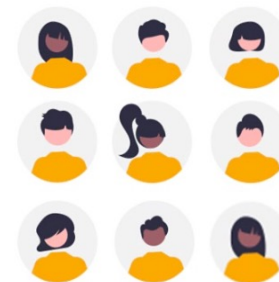
LES CHIFFRES CLÉS DE JANVIER À NOVEMBRE 2022 vs 2021



**1 447 stations
ouvertes**
Dont 437 en PC
sur 61 communes



Au 30/11/2021 :
365 605



**41,5 millions
de trajets (+13%)**

Dont 53% en VAE



**131 millions
de Km (+18%)**
Dont 62% à VAE



**390 575 abonnés LD
au 30.11 (+7%)**

**704 032
Usagers (+16%)**
Usagers différents de
janvier à novembre



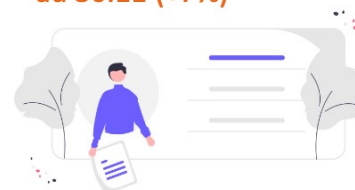
**Sur la même période
janv-nov 2021 :**

36,8 millions



**Sur la même période
janv-nov 2021:**

108 millions



**Sur la même période
janv-novembre 2021 :**

607 114

2. Point à date et échange sur la qualité de service

ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE COURSES

Evolution mensuelle du nombre totale de courses et des courses réalisées en VAE (comparatif 2021/2022)



2. Point à date et échange sur la qualité de service

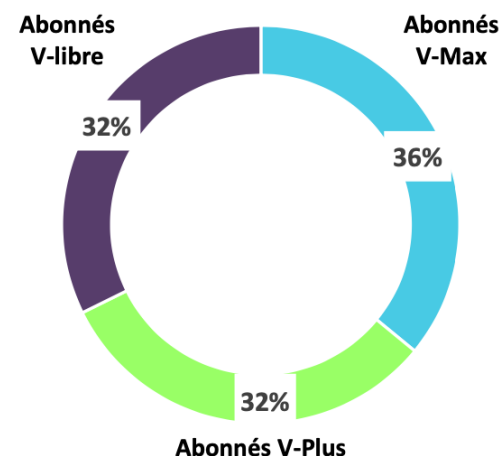
ÉVOLUTION DU NOMBRE D'USAGERS DIFFÉRENTS

Et plus de 390 000 abonnés annuels à fin novembre

Evolution mensuelle du nombre d'utilisateurs actifs



Répartition des abonnés actifs par type d'abonnement au 30/11/22



2. Point à date et échange sur la qualité de service

INCIDENT DE CHARGE DES VAE

Suite au coup de froid mi décembre, un certain nombre de VAE ne chargent plus correctement

Lors d'épisodes prolongés de températures négatives le système de gestion de la batterie coupe automatiquement la charge de façon momentanée

A partir du 15 décembre il y a ainsi eu une légère baisse de la tension moyenne des vélos jusqu'au 19 décembre ce qui était prévisible.

En revanche depuis l'épisode de redoux qui a suivi, un certain nombre de vélos ne chargent plus correctement.

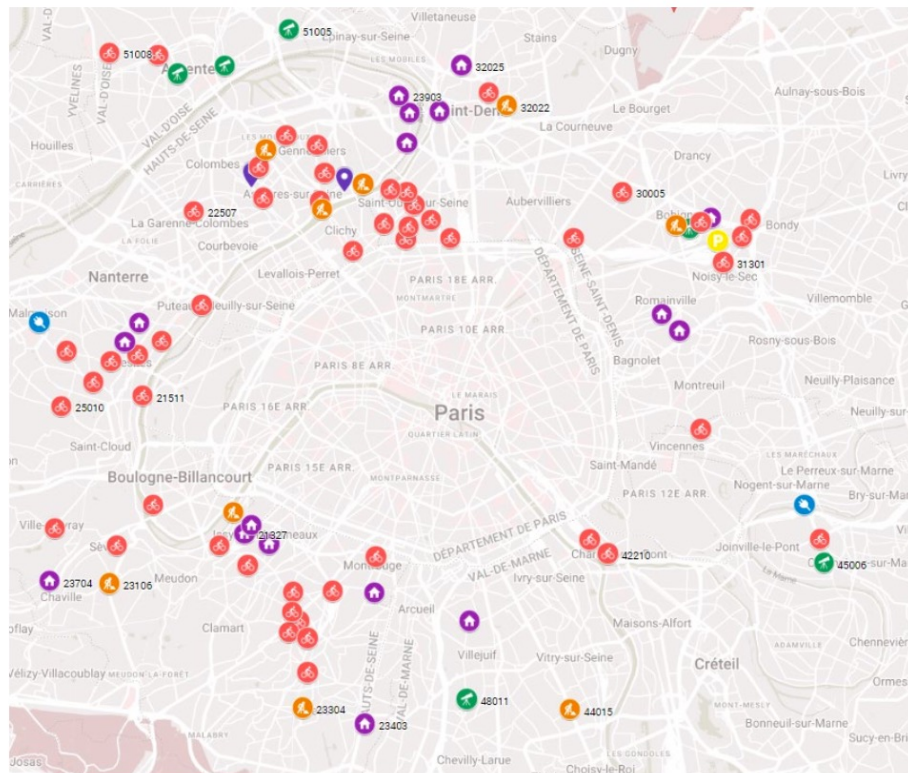
- Après analyse il semblerait que la cause puisse être une oxydation inhabituelle du système de recharge des vélos qui peut être provoquée par la conjonction du salage des routes et de l'humidité
- Les équipes techniques se sont mobilisées pour analyser les cas de vélos non chargeants et identifier les potentielles causes : mécaniques, chimiques (oxydation) ou informatiques.
- Une opération de maintenance renforcée est en cours pour que le parc de VAE soit de nouveau opérationnel à 100% le plus rapidement possible
- Une compensation pour les usagers dont l'expérience a été affectée est en cours d'élaboration.

Un point à date plus complet sera fait au cours de la séance du CUVM.

2. Point à date et échange sur la qualité de service

DÉPLOIEMENT DE NOUVELLES STATIONS

Aujourd'hui le réseau du Vélib' métropolitain continue de densifier son maillage. Avec 61 communes reliées ce sont 5 nouvelles stations qui ont ouvert en début d'année à Bois-Colombes, Champigny, Clichy et Issy-les-Moulineaux.



Station mise en service depuis le 01/01/2023



Station en attente de raccordement ENEDIS



Station en cours de travaux



Démarches administratives en cours pour l'installation de cette station



Etude en cours



Station en recherche d'emplacement par la commune

2. Point à date et échange sur la qualité de service

LA RECONNAISSANCE D'UNE EXPERTISE DE MAINTENANCE : DES VÉLOS DE « SECONDE MAIN » CERTIFIÉS

Objectif atteint : des vélos à durée de vie presque illimitée



Depuis 2 ans maintenant, les équipes de Smovengo travaillent à perfectionner la chaîne de revalorisation des pièces du vélo. Analyse de tous les composants des vélos de retour en atelier et tests pour les remettre à neuf quand c'est possible afin de prolonger au maximum la durée de vie d'un vélo. **Aujourd'hui, chaque pièce détachée est réutilisée pour réparer ou fabriquer un nouveau vélo, ou bien recyclée.**

Le 17 octobre 2022, Smovengo a obtenu la certification de fabricant de vélos pour les Vélib' mécaniques et électriques répondant aux normes NF, EN et ISO. Ces vélos de « seconde main », fabriqués dans les ateliers de Villeneuve-la-Garenne et Alfortville répondent aux exigences de conformité françaises et européennes.

Cette certification est une grande première pour les vélos en libre-service et permet à Smovengo de proposer un service de mobilité toujours plus respectueux de l'environnement, solidaire, avec des vélos toujours plus rapidement disponibles sur le terrain.

3. Bilan de la mandature 2021-2023 et pistes d'évolution

-

A débattre pendant le comité

Merci !