



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

20 juin 2023

Audit de Velib' Métropole : un service équilibré financièrement à compter de 2022, une qualité du service à améliorer

L'audit du service public du vélo de la Métropole du Grand Paris lancé au printemps 2022 a été présenté ce mardi 20 juin aux élu.e.s du Syndicat Autolib' Velib' Métropole (SAVM). Selon les auditeurs, le déséquilibre économique de Velib' Métropole à l'horizon 2032 résulte principalement des coûts et retards constatés pendant les premières années du service.

Depuis 2022, le service ne perd plus d'argent et est rentable. Le SAVM prend acte de cet audit et renouvelle en conséquence sa demande au prestataire d'améliorer la qualité du service, notamment concernant l'état des vélos et la régulation. Il convient de poursuivre le développement de Velib', tout en adaptant le modèle économique du service aux besoins.

Un audit rendu nécessaire par une qualité de service insuffisante

L'audit a été lancé par le SAVM sur le constat d'une qualité de service insuffisante au regard des objectifs de performance fixés par le marché. Ce diagnostic est corroboré par les données relatives au fonctionnement du service et par l'avis des usagers, notamment dans les enquêtes annuelles menées auprès d'eux, au sein du comité des usagers et auprès des élu.e.s du Syndicat.

L'audit, lancé fin avril 2022 par le SAVM, a été confié à un cabinet indépendant (Rise) par marché public. Il a porté sur la période allant de l'installation du service en 2018 jusqu'à fin 2021, soit les trois premières années du marché public Velib' Métropole, qui court jusqu'en 2032. Le prestataire du service, Smovengo, a été associé à la démarche et a ouvert aux auditeurs les portes de l'entreprise.

Un service rentable à partir de 2022, le déficit du service projeté en fin de contrat résultant principalement des coûts et retards des premières années du service

Le déséquilibre économique du marché Velib' est estimé par les auditeurs à 113 M€ à la fin du contrat (2032). Il est imputable en majeure partie aux années 2018-2021 qui présentent un déficit cumulé pour l'entreprise de près de 209 M€. Ce déficit résulte principalement des difficultés rencontrées par l'entreprise prestataire pour s'organiser et assurer la mise en place des stations et des vélos au cours des premières années du service. Cette situation relève donc de sa responsabilité.

A compter de 2022, l'audit prévoit que recettes et dépenses vont s'équilibrer jusqu'à la fin du marché, générant un bénéfice pour l'entreprise prestataire Smovengo de 95 M€ sur la période 2022-

2022. Cette amélioration traduit les efforts de gestion réalisés par Smovengo, les décisions prises par le SAVM et l'entreprise fin 2022 et début 2023 n'étant pas prises en compte dans l'audit.

Au total, la pérennité du service n'est pas en jeu. Il faut au contraire poursuivre son développement, tout en adaptant le modèle économique aux besoins.

Un constat sévère sur la qualité du service

La qualité du service est jugée « *insuffisante au regard des objectifs contractuels* » par les auditeurs, notamment s'agissant de l'état des vélos et de leur répartition sur le réseau, ce qui rejoint le diagnostic posé par le SAVM. Au premier semestre 2022, le nombre de vélos disponibles était « *inférieur de 16 % à l'objectif contractuel* ».

Ces résultats se traduisent pour l'entreprise par des pénalités et pour les usagers par une expérience dégradée. La déconcentration d'une partie des activités de maintenance et de régulation au plus près des stations doit être étudiée pour gagner en temps et en efficacité. Elle viendrait en complément de ce qui est fait dans les grands ateliers de Villeneuve-La-Garenne et d'Alfortville.

« *5 ans après le début du service, ce n'est plus possible, on ne peut plus continuer ainsi. Il faut mieux identifier les vélos à réparer, être plus efficace dans les réparations et réduire les délais de traitement des signalements faits par les utilisateurs du service. Cela sera au cœur de nos discussions à venir avec le prestataire* » indique Sylvain Raifaud, Président du SAVM.

L'amélioration de la régulation des stations, priorité du SAVM

Le SAVM a fixé comme priorité 2023 à Smovengo l'amélioration de la régulation. L'audit pointe que les moyens consacrés à la régulation sont inférieurs de moitié à la proposition initiale pour les véhicules et d'un tiers pour les effectifs. De même, la productivité des équipes en charge de cette activité est 2,5 fois inférieure aux engagements de l'entreprise.

« *Chaque usager doit trouver à proximité des vélos disponibles et des points d'accroche pour se garer : c'est l'essence même d'un système de vélos partagés. Les moyens promis en 2017 sur ce sujet doivent être mis en place. Comme concernant le nombre de vélos en 2022, les engagements de l'entreprise doivent être tenus. Je veux des résultats rapides, notamment avant les JOP 2024.* » rappelle Sylvain Raifaud, Président du SAVM.

Une partie des recommandations de l'audit déjà mises en œuvre, des discussions à venir avec le prestataire

Une partie des recommandations formulées par les auditeurs ont été mises en œuvre. Ainsi, les vélos manquants ont été commandés par Smovengo en décembre dernier. Le SAVM a pris acte de la poursuite de la surutilisation des vélos à assistance électrique (VAE) et a prolongé la compensation temporaire prévue au contrat. Enfin, en mars dernier, le SAVM a revu à la hausse les tarifs d'abonnement et d'usage des VAE pour rapprocher les recettes du service des coûts de ces vélos pour l'entreprise.

Les autres recommandations seront examinées dans le cadre de discussions à venir au second semestre avec le prestataire.

« *Nous souhaitons un service public de qualité. Dans nos discussions avec Smovengo, la priorité sera donnée, comme toujours, à l'amélioration de la qualité du service. Des ajustements au modèle économique du service pourront être envisagés, mais seulement s'ils sont bénéfiques à la qualité du service.* » explique Sylvain Raifaud, Président du SAVM.

A propos de Velib' Métropole

Avec près de 1450 stations réparties dans 61 communes de la Métropole du Grand Paris soit un territoire couvert de plus de 450 km², Velib' Métropole est le service public de location de vélos en libre-service de référence. Il offre à ses 400 000 abonnés et ses plus de 700 000 utilisateurs différents annuels une solution de mobilité durable et complémentaire aux transports en commun. Depuis 2018, la Métropole du Grand Paris accompagne financièrement le développement du service.