



COMITÉ DES USAGERS VELIB' METROPOLITAIN
RÉUNION DU 30 MAI 2024 A 19H30 – COMPTE-RENDU N°5
Mairie de Paris
Salle 3^{ème} commission

Sylvain Raifaud, Président du SAVM, ouvre la séance à 19h45.

La réunion démarre en retard suite à des difficultés techniques liées à l'installation de nouveaux matériels dans les salles de la Mairie de Paris.

Après s'être excusé du retard dû aux difficultés techniques, le Président remercie les membres tirés au sort et les représentants de l'association Paris en Selle présents à cette séance.

Le Président informe les membres que l'appel à contribution lancé à tous les usagers du service Velib' Métropole a été plus fructueux que pour la dernière réunion. Il indique que les équipes du SAVM et de Smovengo ont répondu à l'ensemble des retours par écrit, le document ainsi que le support de présentation de ce soir sont disponibles en ligne sur X (ex Twitter) et sur le site du Syndicat.

Le Président annonce l'ordre du jour :

- 1. Point à date sur le service**
- 2. Evolution du service :**
 - Evolutions techniques du vélo (V-box/retours test pneus plein Tannus/Protection du dérailleur)**
 - Ateliers CUVM et Hackathon : point sur la mise en œuvre des propositions des usagers (questions/réponses)**
- 3. Extension des stations : présentation du « plan bornettes »**
- 4. Velib' à l'heure des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024**

Le Président invite Yannick Cabaret, Directeur général du SAVM à présenter le point à date.

1. Point à date sur le service (cf. support de présentation)

Le Directeur général commente les chiffres des graphiques.

Le nombre de courses reste très élevé, à 160 000 courses en moyenne par jour (+10% par rapport à 2023) malgré une météo peu propice. Le Directeur général rappelle que bien que la flotte Velib' soit constituée majoritairement de vélos mécaniques, les vélos à assistance électrique sont toujours sursollicités.

S'agissant des usagers, les nombres d'usagers uniques et d'abonnés sont structurellement plus élevés qu'en avril 2023. Le service compte 410 000 abonnés en moyenne (+50 000 abonnés depuis un an). Les souscriptions aux forfaits courte durée sont également en forte hausse, 67 000 passes souscrits en avril (vs. 52 000 en avril 2023).

Enfin, sur le nombre de vélos disponibles, Yannick Cabaret rappelle que le sujet a été évoqué à de nombreuses reprises dans cette instance. Il ajoute qu'à la suite de nombreuses discussions complexes avec le prestataire en 2022, le parc de vélos disponibles atteint presque 20 000 vélos (vs. 17 500 en avril 2023).

Le Président propose un temps d'échanges avec les membres sur le point présenté.

A un usager qui demande si les contrôles des vélos sont faits aléatoirement ou suite à un signalement, le Directeur général répond qu'ils sont totalement aléatoires. Yannick Cabaret précise qu'une partie de ces contrôles est contradictoire : une partie des contrôles sont faits par les équipes du SAVM uniquement et le reste est réalisé en présence des agents de Smovengo. Chaque station est contrôlée 3 à 4 fois par an.

Le Président distribue la parole aux membres en leur demandant de préciser leur lieu d'habitation.

Un membre résidant du 15^{ème} arrondissement souhaite savoir s'il existe des statistiques d'utilisation des nouveaux vélos, pour savoir s'ils sont plus utilisés. Il précise que les nouveaux vélos étant reconnaissables visuellement, il se dirige systématiquement vers ces derniers en station comme beaucoup d'habitues du service.

Le Directeur général indique qu'il est un peu tôt pour disposer de ces données, mais que ce sera fait.

A une usagère du 5^{ème} arrondissement qui s'inquiète de la pérennité de l'amélioration significative présentée sur les graphiques, Yannick Cabaret répond que ces progrès notables résultent du déploiement progressif, depuis janvier, de plusieurs milliers de nouveaux vélos.

Le Président complète en précisant que depuis janvier 2024, ces données mensuelles sont disponibles en ligne sur le site du SAVM. Les usagers peuvent donc suivre les avancées par commune et par arrondissement. Yannick Cabaret abonde en indiquant que ces informations sont également disponibles sous forme de newsletter et encourage les membres du comité à s'y abonner.

Le Président partage les interrogations d'un membre qui ne comprend pas pourquoi le pourcentage de courses non effectives augmente alors que les vélos disponibles sont plus nombreux et en meilleur état. Le Président affirme qu'il est important de comprendre ce phénomène. Il rappelle qu'une course non effective correspond à la prise d'un vélo qui ne fonctionne pas, que l'utilisateur va changer en station (dans la même station ou dans une autre).

Sur ce même sujet, à un usager qui demande si un vélo électrique déchargé est considéré comme conforme, le Directeur général du SAVM répond par la négative et complète son propos : une nette amélioration pour les vélos mécaniques est constatée, elle est beaucoup moins claire concernant les VAE. L'épisode des dysfonctionnements des batteries du mois de janvier, est un paramètre à prendre en compte.

Guillaume Gehanne, le nouveau Directeur des opérations de Smovengo se présente, et s'attarde sur le sujet des batteries déchargées de l'hiver dernier. Le service a rencontré un dysfonctionnement majeur lié aux difficultés de recharge des batteries à la suite d'un épisode de grand froid : une réaction chimique générée par une combinaison du froid, de la pluie et du sel altérerait la recharge des vélos en station.

A la mise en charge des vélos aux diapos, un phénomène d'électrolyse apparaissait et créait un dépôt empêchant la recharge des vélos. Malgré les nettoyages récurrents, les épisodes de pluie fine réduisaient à néant les interventions sur les vélos.

Monsieur Gehanne conclut en indiquant que des évolutions techniques sont envisagées pour éradiquer ces dysfonctionnements.

Une usagère de Gentilly témoigne de son expérience positive à la station de son domicile toujours bien achalandée le matin, contrairement à l'année dernière. Elle indique prendre le temps de choisir son Vélib' et se demande si les usagers ne seraient pas trop exigeants.

Pour Sylvain Raifaud, l'information usager est primordiale. Les bons réflexes à adopter pour trouver un vélo satisfaisant doivent être partagés aux utilisateurs, ce qui permettrait d'améliorer cet indicateur. Par exemple sur l'application un vélo noté 3* il y a moins de 2h, est à 90% fiable.

Nicolas Boutaud, Directeur de la Communication et du Marketing de Smovengo répond positivement à une habitante du 13ème qui demande si les vélos notés 3* sans mention de date ou d'horaire sont de vélos qui sortent des ateliers de maintenance.

Le Président indique qu'il est 20h que plusieurs points sont encore à traiter.

Sylvain Raifaud cède la parole au Directeur général du SAVM qui invite l'équipe de Smovengo à intervenir pour présenter le point suivant.

2. Evolutions du service Velib' Métropole: (Cf support de présentation)

▪ Evolutions techniques du vélo (V-box/retours test pneus plein Tannus/Protection du dérailleur)

Guillaume Gehanne, développe la dizaine d'évolutions techniques envisagées.

Le Président remercie l'équipe de Smovengo et propose aux membres de réagir.

A un usager qui demande si un calendrier de mise en œuvre des évolutions soulignées en bleu sur la présentation est arrêté, le Directeur d'exploitation détaille comme suit :

- Les nouveaux câbles de frein et les vis manivelle seront déployés avant l'été,
- La mise en œuvre des renforts de cadre est en cours,
- L'installation des pneus pleins se fera à partir du mois de septembre.

Il précise que ces déploiements se feront progressivement au passage en atelier de chaque vélo.

A Nicolas Boutaud qui s'attarde sur la problématique des câbles de freins entortillés avec le support du téléphone, un usager partage son étonnement quant au maintien sur les nouveaux vélos de ce dispositif ancien, et demande si un changement support de téléphone est envisageable. Nicolas Boutaud précise que ce sujet a préalablement évoqué, et les propositions faites au SAVM ont été refusées. Mais c'est un sujet qui a été retenu dans le cadre des évolutions à apporter.

Sur la question de l'évolution de la V-Box, une usagère demande si beaucoup de vélos sont volés. Nicolas Boutaud, que de nombreux vélos sont mal restitués et peuvent ainsi disparaître. L'évolution de la V-box va permettre d'immobiliser le vélo plus rapidement.

A une usagère qui souhaite pouvoir restituer un vélo en pause quand elle constate ce statut, et s'en servir, Karine Azpiroz, Directrice du Centre de relation client, répond négativement. Elle précise que seul l'utilisateur qui l'a emprunté peut le déverrouiller avec sa carte et le restituer. Un autre usager assure qu'il est souvent confronté à cette situation.

Un représentant de l'association Paris en Selle remarque que le délai de pause de 2h avant verrouillage du vélo, semble très long.

Madame Azpiroz prend la parole, car le CRC est concerné directement. Elle indique que de nombreux clients non-initiés au service, contactent le CRC après 2h à la réception du sms d'alerte. Ce nouveau système va permettre au conseiller d'inciter l'utilisateur à retourner en station pour l'accompagner dans une bonne restitution. Contrairement à la pratique actuelle, quand le vélo n'est pas restitué correctement, et de fait, n'est pas en pause, un autre utilisateur peut repartir avec ce vélo pendant plusieurs heures et c'est l'utilisateur précédent qui est facturé. 60 à 70% des clients acceptent de revenir en station.

Le Président propose de poursuivre la réflexion par rapport aux idées qui ont été échangées ici et revenir plus précisément dessus à la prochaine réunion.

Un usager s'interroge sur le cas d'usage d'un vélo resté 5 minutes sans activité, il souhaiterait un verrouillage au bout de 5 minutes. Ce que ne partagent d'autres membres.

Karine Azpiroz, serait favorable à 5 minutes mais les diverses pratiques des clients ne le permettent pas. Nicolas Boutaud précise qu'à ce jour, Smovengo ne dispose pas d'assez de recul sur la question, mais cette durée de 2 heures pourrait évoluer.

Sylvain Raifaud reprend la parole en indiquant que la décision actuelle d'une durée de 2 heures peut être amendée.

Il cède la parole au Directeur général du SAVM pour présenter l'évolution suivante, la nouvelle protection des dérailleurs. Yannick Cabaret a souhaité partager à titre informatif avec les membres du CUVM les différents prototypes proposés par Smovengo.

L'idée, à ce stade n'est pas d'associer les membres à la décision finale, mais de leur montrer comment le SAVM travaille avec Smovengo : étude réalisée, demandée par le SAVM, différents prototypes réalisés par Smovengo.

Yannick Cabaret poursuit, il détaille le point suivant.

- **Ateliers CUVM et Hackathon : point sur la mise en œuvre des propositions des usagers (questions/réponses). (Cf. Support de présentation)**

Un usager souhaite connaître l'état d'avancement de la proposition des vélos cargos. Le Directeur Général précise qu'une étude est en cours du côté du SAVM et qu'elle sera prochainement transmise à Smovengo. Le Président rappelle qu'il attache une grande importance à ce projet et souhaite qu'une proposition soit formulée dans les mois à venir.

3. Extension des stations : présentation du « plan bornettes » (cf support de présentation)

Suite à la présentation du « plan bornettes » par monsieur Cabaret, les usagers sont invités à s'exprimer.

Ainsi à un usager qui s'interroge sur les autorisations mentionnées par monsieur Cabaret, celui-ci précise que le financement de ces bornettes relève intégralement du SAVM, et de fait, des communes adhérentes au service, nullement de la Ville.

Le Président intervient pour rappeler que ces bornes auraient dû être installées en 2018, mais qu'un défaut de contrôle de réalisation des travaux de la part du SAVM et de la Ville de Paris n'a pas permis leur réalisation.

De nombreux échanges avec des mairies d'arrondissement ont abouti à l'agrandissement de stations, notamment dans le 8^{ème}.

De nombreuses réticences quant au chantier des stations Velib se sont exprimées du fait de l'expérience difficile de la construction des stations en 2018. Mais le Président l'assure : ce n'est pas le cas pour les chantiers 2024. Le sujet est très soigneusement suivi au Syndicat.

Deux usagères témoignent d'une grande station fermée à Ledru Rollin sans travaux apparents et sans information spécifique. L'application indiquait une réouverture le 26 juillet donc une fermeture pour 3 mois. L'usagère regrette qu'une station de remplacement ne soit pas proposée.

D'autres usagers s'accordent au sujet du manque d'information sur les fermetures de stations.

Un usager qui affirme constater le démontage des stations bien en amont du début des travaux et le remontage bien après la fin des travaux, demande si ces délais ne pourraient pas être réduits. Il invite le Président à agir sur l'avancée des travaux dans les stations du côté de France Télévision, et lui suggère d'éviter la régulation la nuit.

Le Président indique qu'une analyse du comportement des stations a été présentée aux différents élus. Les stations sont classées suivant différentes typologies : des stations à comportement intensif, « bureau intensif » dans le quartier de l'Opéra par exemple, et des stations « logement intensif » dans le 15ème par exemple. La station est soit pleine soit vide, elle se remplit ou se vide en 2h. La seule façon d'améliorer leur fonctionnement, c'est de les agrandir.

Par ailleurs des échanges sont en cours avec Smovengo pour améliorer et renforcer les efforts faits pour déplacer les vélos, mais des moyens supplémentaires sont indispensables pour déplacer les vélos.

Après s'être renseigné sur le sujet de la fermeture de la station de Ledru Rollin, Yannick Cabaret confirme que la fermeture de la station est à l'initiative de la Mairie de Paris pour des travaux à venir.

Par ailleurs Yannick Cabaret indique que la réinstallation d'une station provisoire est difficile car cela nécessite des travaux de génie civil temporaires. A l'échelle de Paris près d'une centaine de stations sont parfois fermées, il est impossible de prévoir une solution pour chacune des stations neutralisées pendant quelques mois.

Il est cependant d'accord quant aux efforts à fournir au sujet de l'information sur les travaux.

Yannick Cabaret garde la parole et poursuit par la présentation du point suivant.

4. Velib' à l'heure des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 (cf support)

Les membres de l'instance sont invités à s'exprimer.

Yannick Cabaret informe un usager qui se demande comment connaître la disponibilité des places dans les stations, que celles-ci seront affichées sur l'application. Un décompte précis en temps réel sera visible.

A un usager qui s'interroge sur une estimation du nombre d'utilisateurs supplémentaires attendus, le Directeur Général répond que la seule certitude est qu'une partie des Franciliens ne sera pas présente. Les 3 000 Vélib' déployés avant les Jeux Olympiques et Paralympiques avaient pour objectif de répondre au mieux à une éventuelle surutilisation durant cet événement.

Le Président Raifaud son tour, précise qu'une évaluation a été réalisée pour déterminer le nombre de places à attribuer dans chacune des stations éphémères. Au total, 3 200 places ont été créées en se basant sur une part modale de 1 % pour Vélib'. Ce 1 % représente un quart des 4 % de la part modale vélo anticipée. Vélib' représente un quart des déplacements à vélo à Paris. Tous les calculs ont été effectués en prenant en compte cette part modale de 1 %. Par conséquent, au Stade de France, qui accueille 80 000 spectateurs, 800 places seront prévues dans les stations éphémères.

Il conclut en ajoutant que la préoccupation de Velib' Métropole est certes de répondre aux besoins pendant les JOP2024, mais que le service puisse fonctionner correctement pour tous les usagers de la MGP. Il ajoute que l'amélioration du service doit être durable, et ne pas se limiter à la durée des Jeux.

Enfin, Yannick Cabaret souligne qu'il était important que les membres du CUVM possèdent une connaissance approfondie du dispositif pendant les JOP 2024. Des informations supplémentaires leur seront communiquées dans les newsletters du service Velib' Métropole, sur l'application et sur le blog.

Le Président conclut et lève la séance à 21h20