

**Comité des usagers**  
**Contributions usagers reçues par courriel et post réseaux sociaux**  
**Réunion du 30 mai 2024**

**QUESTIONS/SUGGESTIONS DES USAGERS :**

⇒ Reçues dans boîte mail du comité des usagers :  
[comitedesusagers@velibmetropole.fr](mailto:comitedesusagers@velibmetropole.fr)

**Contribution 1 :**

« Bonjour,  
Un petit mail rapide.  
Les bons côtés :  
Le service client est efficace  
Les nouveaux velib sont bien et semble robuste

Les points faibles :  
Trop de velib hs en station notamment sur celle en périphérie  
Après un signalement de velib abandonné, mis à part le message automatique, aucun message pour prévenir que le vélo a été récupéré. Les délais de ramassage semblent trop long.  
Cordialement »

**Contribution 2 :**

« Bonjour,  
En vu des échanges de la prochaine réunion du CUVVM qui se tiendra le 30/05 je vous fais remonter une mauvaise expérience concernant la consommation du bonus minutes :  
En effet je me suis vue retirer 2 x 45 min de bonus pour 2 trajets de moins de 15 minutes. Ces trajets étaient effectivement hors forfait (ce même jour j avais déjà consommé mes 2 trajets compris dans mon abonnement vélib électrique).  
Je pense qu'il faudra débiter les minutes bonus a hauteur du nombre de minutes consommées lors du trajet même hors forfait.  
Voila si vous pouviez faire remonter.  
Je vous remercie d'avance.  
Utilisateur vélib depuis ces débuts.

### **Contribution 3:**

« Bonjour,

Dans l'ensemble, l'on perçoit une amélioration sur le parc. Voici quelques propositions pour améliorer la qualité de service :

- travailler à mieux détecter les mauvaises restitutions (sur cyclocity il s'agissait d'un signal sonore répété qui indiquait clairement que la restitution n'avait pas été correctement effectuée) et le manque de fiabilité des remontées sur la disponibilité place en station/vélo en station (le service client Vélib' indique d'ailleurs qu'il ne faut pas se rendre en station si l'application indique moins de cinq places disponibles...)
- étudier la mise en place d'un affichage autonomie - à Londres, l'application Cycles Hire indique le nombre de kilomètres d'autonomie des vélos électriques. Les Vélib' étant équipés d'un BMS cela devrait être possible.
- 2/2 cela permettrait également de ne pas facturer les courses réalisées avec très peu de batterie - lorsqu'un usager paie une course en Vélib' électrique, la promesse client implique qu'il devrait pouvoir la terminer avec l'assistance électrique. Autrement la course devrait être gratuite.
- inciter les usagers à être plus proactifs sur la déclaration de demandes de maintenance - peut-être avec un système de minutes bonus.
- peu de visibilité sur l'action de maintenance de Smovengo alors que cette visibilité est facilement atteignable - JCDecaux sur Cyclocity a intégré dans l'application une mention sur les vélos qui ont été révisés récemment, permettant ainsi aux usagers de constater que le parc est bel et bien maintenu.

Au plaisir de lire les retours du prochain comité

Bien à vous »

### **Contribution 4 :**

« Pourquoi pas mettre une estimation des calories brûlées ?

Ça encouragerait les gens à favoriser ce moyen de transport !

En plus ce n'est pas forcément très coûteux de faire les test adaptés !

Sent from my iPhone »

### **Contribution 5 :**

« Suite à notre discussion du samedi 20 avril, je vous adresse quelques suggestions et observations :

---

#### **1. Guide d'utilisation pour les touristes :**

- Clarifier les instructions pour décrocher les vélos : expliquer qu'il est inutile de s'acharner sur un vélo qui ne se décroche pas du premier coup ; il est souvent plus efficace de réessayer avec la carte une seconde fois.

#### **2. Améliorations techniques et fonctionnelles :**

- **Vélib' électriques** : envisager d'ajouter deux courses supplémentaires par abonnement, avec vérification préalable du profil des utilisateurs et éventuellement la signature d'une attestation contre l'usage professionnel.
- **Maintenance du système électrique** : résoudre les problèmes récurrents affectant les composants électriques qui tombent en panne fréquemment.
- **Affichage de la jauge de batterie** : corriger les erreurs d'affichage de la quantité restante de la batterie pour éviter les mauvaises surprises aux utilisateurs.

- **Usage inapproprié par les adolescents** : mettre en place des mesures pour décourager les usages non conformes, comme deux personnes sur un même vélo.
  - **Paniers de transport** : augmenter la taille des paniers pour répondre aux besoins de transport plus conséquents des utilisateurs.
3. **Clarté des informations tarifaires** :
- Fournir des explications claires concernant les minutes non utilisées qui seront perdues à la fin de l'année, afin d'éviter toute confusion chez les utilisateurs. »
4. **Suggestions générales** :
- **Programmes de fidélité et sensibilisation** : encourager l'utilisation répétée par des programmes de récompenses et sensibiliser à l'impact positif du vélo sur la santé et l'environnement.
  - **Amélioration des infrastructures cyclables** : collaborer avec les autorités locales pour renforcer la sécurité et l'attrait des pistes cyclables. »

*Espérant que ces améliorations contribueront à optimiser l'expérience des utilisateurs, je vous remercie d'avance pour votre attention et suis impatiente de voir les évolutions du service Vélib'.* »

#### **Contribution 6 :**

« Bonjour,

*Je suis usager Velib depuis plusieurs années, habitant en petite couronne, et je ne peux que constater comme beaucoup la dégradation continue du service :*

*- **l'état des vélos** : ils sont en grande majorité en mauvais état, ou dysfonctionnels, avec un gros point noir sur les velibs électriques qui concentrent beaucoup de problème (jauge batterie faussée, problème de recharge etc). Ne parlons pas des freins cassés ou mal réglé ou des pédales manquantes. Parfois l'état est même dangereux pour l'utilisateur et peut causer des accidents (j'ai eu l'exemple récent d'un vélib dont le pare boue s'est bloqué dans la roue pendant que je roulais et a stoppé le vélo avec risque de collision)*

*- **la disponibilité** : comme aucune régulation n'est effectuée, il y a toujours des gros problèmes de disponibilité dans les zones souvent les plus éloignées du centre de Paris, ce qui fait qu'une solution de déplacement censée être rapide et simple devient un jeu de piste quand on se met en recherche d'un vélo fonctionnel*

*- **le prix** : certes 9.30 euros pour le forfait VMax c'est pas cher, mais il y a tous les hors forfait ajoutés, en moyenne cela peut monter jusqu'à une trentaine d'euros par mois. Pour un service aussi dysfonctionnel j'estime que c'est trop. Par exemple je me suis fait prélever 16 euros de hors forfait sur la période de janvier où aucun velib corect n'était disponible "à cause du froid" (problème de batterie sur les electriques), et évidemment ma réclamation n'a jamais abouti...*

*- **plus généralement**, il y a une impression en tant qu'usager d'être arnaque en permanence et totalement ignoré par smovengo qui ne prend aucune de ses responsabilités ou encore les responsables politiques parisiens.*

*La conséquence de tout cela, c'est l'obligation :*

*- de se rabattre sur le métro (qui est à l'origine la solution de déplacement que je souhaite éviter le plus possible et qui rencontre lui même beaucoup de problèmes)*

*- d'opter pour les vélos Lime beaucoup plus chers*

- d'acheter son propre vélo, mais ce n'est pas accessible à toutes les bourses si on cherche un vélo électrique, de plus des solutions de stationnement en sécurité n'existent pas pour tout le monde.

En résumé, ce qui devait être un service populaire d'accès à un mode de déplacement écologique et bon marché, devient une souffrance au quotidien et une source de frustration et de stress.

Merci d'avoir lu ce retour et je vous souhaite une bonne fin de journée. »

⇒ Reçues sur X : [@lib\\_metropole](https://twitter.com/lib_metropole)

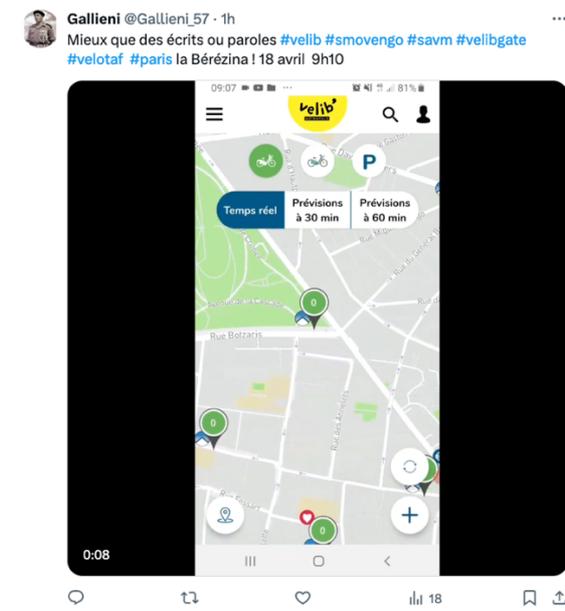
### Contribution 7 :



### Contribution 8 :



### Contribution 9 :



### Contribution 10 :



### Contribution 11 :



## ⇒ Réponses du Syndicat Autolib' Velib' Métropole (SAVM)

### **Contribution 2 :**

Depuis 2021, la course forfaitaire en Velib' électrique est passée de 30 minutes à 45. Lors d'une course hors forfait (*ex : 3<sup>e</sup> course en VAE de la journée*) le débit des minutes bonus est calqué sur cette durée, soit 45 minutes indivisibles.

En revanche, en cas de dépassement de la durée prévue au forfait (> 45 minutes), le décompte des minutes bonus se fait par tranche de 15 minutes.

Le système de tarification à la minute n'existe pas chez Velib', à l'inverse de certains opérateurs privés de mobilité. Le service public Vélib' Métropole a en effet pour objectif d'inciter les Métropolitaines et les Métropolitains à privilégier l'usage du vélo en remplacement d'autres modes de transport moins actifs. Une tarification fonction du temps passé sur le vélo inciterait l'utilisateur à écourter son trajet. Ce n'est pas l'ADN de Vélib'.

Un mail d'information a été diffusé le 1<sup>e</sup> mars 2024 pour prévenir de la péremption prochaine (au 31/12/2024) des minutes bonus accumulées avant 2022. Si vous êtes concerné, vous avez toute la belle saison pour écouler le stock accumulé ! Pour rappel, à partir de 2024, les minutes bonus seront caduques au 31/12 de l'année suivant leur acquisition.

### **Contribution 4 :**

Velib' promeut effectivement une mobilité active, dont la pratique régulière permet de maintenir une activité physique favorisant une santé équilibrée.

Dans les développements de l'application, nous avons été amenés à faire des choix s'agissant des fonctionnalités à inclure. Nous avons privilégié la lisibilité des informations pour promouvoir une fluidité de l'expérience utilisateur.

De très nombreuses applications permettent le décompte des calories lors d'un effort physique ; pour le moment, nous laissons à ces applications tierces le traitement de cette information, pour être certains d'embarquer sur l'appli Velib' les informations que nous seuls pouvons vous fournir sur votre utilisation de Velib' !

### **Contribution 5 :**

#### **(3) *Clarté des informations tarifaires :***

La limitation à deux courses quotidiennes à Velib' électrique incluse dans l'abonnement V-Max a été entérinée pour permettre un meilleur partage des Velib' électriques entre tous les utilisateurs ainsi qu'une usure mieux maîtrisée des équipements.

Nous avons déjà étudié l'hypothèse d'une modification de ce quota de courses quotidiennes, sans trouver jusqu'ici de nouveau modèle d'équilibre convaincant pour la soutenabilité du système Velib'.

### **Contribution 8 :**

La stratégie du Syndicat est de proposer l'agrandissement pérenne des stations Velib' lorsque celles-ci présentent des problèmes récurrents de capacité. Cela permet de continuer à assurer la recharge des vélos à assistance électrique et une meilleure organisation de l'espace public. Le déploiement de Station+ est réservé aux stations présentant des problèmes de capacité ponctuels (exemple d'une station située à proximité d'une salle de spectacle, qui engendrera un problème de capacité sur une période courte de la journée) ou pour tester la pertinence d'un agrandissement à venir.

### **Contribution 11 :**

La liste des stations pouvant être agrandie n'est pas stabilisée, elle dépend des études techniques qui sont réalisées en fonction des retours des mairies d'arrondissement. La démarche du Syndicat est de proposer des agrandissements sur des stations présentant des comportements extrêmes (totalement vide la nuit, totalement pleine le jour, ou inversement) pour permettre d'améliorer la capacité de stockage de la station.

La réalisation effective des travaux dépend des autorisations accordées au Syndicat par la Ville de Paris.

## ⇒ Réponses de Smovengo

***Smovengo est le prestataire du service Vélib' Métropole. Les affirmations de Smovengo n'engagent pas le SAVM.***

### - Régulation :

Vélib' Métropole aujourd'hui c'est chaque jour près de 80 000 métropolitains qui font jusqu'à 200 000 courses avec les 20 000 vélos accessibles dans les 65 communes adhérentes au service, couvrant un territoire de plus de 450 km<sup>2</sup>. Si ces utilisateurs viennent de toute la Métropole du Grand Paris, ils sont nombreux à transiter et se rendre dans les mêmes endroits aux mêmes moments de la journée.

Pour pallier ces déficits chroniques et la régulation (répartition des vélos sur le terrain) dite « naturelle » réalisée par les utilisateurs lors de leurs déplacements sur le territoire, nos équipes réalisent une régulation dite « forcée » ou « manuelle ». Pour cette dernière, les stations sont classées en 5 catégories : les « équilibrées », enregistrant autant de départs que d'arrivées, les « excédentaires chroniques », les « excédentaire équilibrées », les « déficitaires chroniques » et les « déficitaires équilibrées ».

Ce sont principalement sur les stations « chroniques » que les actions « manuelles » sont concentrées : aujourd'hui les stations en excédent chronique de vélos (stations pleines à 66% de taux de remplissage ou plus depuis ≥72h) enregistrent beaucoup d'arrivées de vélos et peu de départs, notamment en raison d'un maillage faible de stations. Elles sont situées dans les communes du sud-est de Paris, les communes du nord-est de Paris, au nord dans des communes comme Saint-Denis, au nord-ouest dans des communes comme Gennevilliers, Asnières-sur-Seine. Les stations en déficit chronique (station vides, 22% ou moins de taux de remplissage depuis ≥ 72h) sont situées dans le nord de Paris dans les 17ème, 18ème, 19ème et 20ème (vélos rarement déposés car les stations y sont en altitude) et dans le 14ème.

Face au nombre conséquent de stations sur le terrain, le rééquilibrage « manuel » s'évalue en regroupant des stations proches les unes des autres. Si la majorité de ces stations présentent un besoin d'être rééquilibrée, alors il y aura intervention manuelle. Différents algorithmes conjugués à l'expérience empirique des équipes permettent de déterminer les trajets de régulation (ateliers/stations) en fonction des besoins de la station, des usages, tout en optimisant les déplacements de nos opérateurs. Si les zones à plus faible densité sont donc nécessairement visitées moins régulièrement, on considère en moyenne que l'ensemble du parc est couvert tous les 10 jours. Des études sont en cours notamment en lien avec les projets des équipes du hackathon afin de challenger ces algorithmes et déterminer s'il existerait une méthode de calcul encore plus optimale pour améliorer la régulation.

### - Signalements :

En parallèle chaque jour, des milliers de signalements sont collectés (provenant des utilisateurs et des équipes), permettant d'identifier et de réparer 1000 vélos en moyenne sur le terrain ou en atelier.

La détermination des opérations de maintenance & de ramassage est le fruit du croisement des signalements et des autres données à notre disposition (par exemple un vélo qui aurait fait l'objet de plusieurs prises pour être remis instantanément en station est passé en mode maintenance). Ces informations confrontées permettent aux équipes de réaliser un pré-diagnostic qui entraîne la priorisation d'intervention. Pour alimenter le pré-diagnostic différentes règles ont été mises au point : un seul signalement concernant les items de sécurité (par exemple les freins) déclenche une programmation d'intervention des équipes avec un blocage en bornette du vélo (pictogramme V-Box « maintenance »), tandis que pour d'autres items plus techniques il faudra cumuler 3 signalements identiques pour considérer le signalement comme avéré et déclencher les actions associées.

C'est pour éviter une indisponibilité non nécessaire et assurer une intervention qualifiée en optimisant les déplacements des équipes que le système de suivi des signalements ne peut être automatisé.

En moyenne, avec 250 stations visitées chaque jour par les équipes sur le terrain et 60% des vélos bloqués en bornette moins de 24h, le délai d'intervention s'améliore avec 2 à 3 jours pour un signalement avéré. Toutefois il existe des vélos qui ne sont pas identifiés dans le système pour de multiples raisons (V-box défectueuses, vélos mal restitués, détection vélo erronée etc.). Des campagnes dédiées pour identifier ses vélos « fantômes » ont lieu toutes les semaines et des études sont en cours pour donner non pas l'information réelle du nombre de places disponibles mais une estimation qui prendrait en compte ces facteurs d'erreur et endiguer le problème.

#### - Evolutions techniques de la maintenance :

Pédales manquantes / défaillances techniques assistance électrique / freins mal réglés / cassés : une nouvelle vis de manivelle des pédales est en cours de validation pour éradiquer ce sujet, une nouvelle façade et contacteur de VAE sont en cours d'étude pour améliorer la charge des vélos, de nouvelles références de câbles de frein plus résistants ont été validées et sont en cours de déploiement. En parallèle de ces évolutions techniques une fiabilisation de certains process sont également en cours notamment au sujet des freins et de l'assistance électrique. Une nouvelle pièce « la protection de dérailleur » est également en cours d'étude. Son objectif ? Protéger le dérailleur en rendant la pièce inaccessible et ainsi empêcher les mésusages des utilisateurs qui se tiennent debout sur cette partie du vélo.

A date, il n'est pas envisagé de revoir les dimensions des paniers Vélib' qui aurait un impact sur le poids, l'équilibre du vélo etc..

#### - Station+ :

La fonctionnalité Station+ est disponible aujourd'hui dans 20 stations, les stations complémentaires concernées par une saturation régulière et qui permettraient une utilisation correcte et sécurisée de la fonctionnalité (espace supplémentaire pour accueillir les vélos) sont toujours à l'étude avec le SAVM. Les modalités de leur déploiement sont toujours en réflexion, en lien avec les évolutions de la voirie et des espaces de mobilité partagée créés par les communes ces dernières années qui redessinent nos paysages urbains et les réflexions d'implémentation du service.

S'agissant de la maintenance des stations+ victimes d'actes de vandalisme répétés, les équipes interviennent régulièrement pour remplacer les câbles qui sont systématiquement recoupés.

## - Fiabilité du système & des informations :

S'agissant de l'évolution du signal sonore lors d'une mauvaise restitution des Vélib', ce dernier a déjà fait l'objet d'une révision en 2020, le signal ayant été répété pour permettre la bonne compréhension pour les utilisateurs lors d'une bonne et d'une mauvaise restitution. Pour des raisons de pollution sonore, les décibels émis sont actuellement au maximum de ce qui avait été considéré comme tolérable lors de la définition de l'offre.

La fiabilité des informations disponibles sur l'application est liée notamment à des latences du système correspondant à la surcharge des réseaux, déconnexions. D'autres informations erronées rejoignent les problématiques de vélos non reconnus dans le système (V-Box défaillantes, mauvaises restitutions, détections vélos erronées, etc.) difficilement appréhendable et qui font l'objet d'études en interne.

Concernant l'évolution des informations à disposition des utilisateurs au sein de l'application, l'information liée au niveau de la batterie, qu'elle apparaisse sous la forme d'une jauge, de temps ou de kilomètres restant, n'est pas envisageable aujourd'hui. En effet, les projections dépendant de facteurs instables (information non communiquée en temps réel, ancienneté de la batterie etc.) seraient trop aléatoires. Par ailleurs, actuellement les courses en VAE où l'assistance électrique ne s'est pas activée sont facturées comme des courses mécaniques.

Aujourd'hui les utilisateurs ont accès aux notes des Vélib' en station, ces dernières permettent aux utilisateurs d'avoir une information sur les performances du vélo au plus proche de la réalité du terrain. Mettre en avant les dates des opérations de maintenance serait lourd en termes d'affichage sur l'application (beaucoup d'informations actuellement) et avec une pertinence de l'information relative face à la fréquence, moindre, que le système de notation actuel. Aujourd'hui un vélo qui vient d'être réparé apparaît avec la note de 3 étoiles.

Enfin une refonte de l'application sera bientôt mise en ligne qui intégrera certains retours du hackathon comprenant, entre autres, une catégorie de bons conseils à destination notamment des primo-utilisateurs.

## - Gamification / minutes bonus / tarification :

La gamification va être amenée à évoluer dans les prochaines années, une réflexion poussée sera faite en impliquant nos utilisateurs sur les éléments qui les intéressent. Si aujourd'hui les utilisateurs les plus fidèles du service ont des badges, des minutes bonus en fonction des actions qu'ils réalisent, le système pour avérer les signalements étant complexe et non automatisé, il n'est pas envisageable actuellement de le lier au mécanisme des minutes bonus.

Par ailleurs, toute évolution d'un programme de fidélité doit être réfléchi notamment au regard de l'équilibre économique du service, particulièrement attractif actuellement car il a vocation à rendre la mobilité douce accessible au plus grand nombre.

Aujourd'hui les conditions tarifaires sont fixées par le pouvoir adjudicateur et le service public Vélib' Métropole fonctionne 7 jours sur 7, 24h sur 24h. Son dimensionnement cependant, ainsi que la nature même de la prestation, vélo-station donc limité à un nombre fixe et à un territoire spécifique, n'ont pas vocation à absorber un usage similaire à un vélo personnel, le système s'attache à une mobilité partagée, donc avec agilité.