

Comit\u00e9 des usagers  
Contributions usagers re\u00e7ues par courriel et post r\u00e9seaux sociaux  
R\u00e9union du 8 octobre 2024

**QUESTIONS/SUGGESTIONS DES USAGERS :**

Re\u00e7ues sur Twitter :

[@lib metropole](https://twitter.com/lib_metropole)

13/07/2024

Alban GAZEAU @GazeauAlban :

« La maintenance accuse toujours un retard abyssal; les 3000 #velib neufs sont d\u00e9j\u00e0 HS; le nb de @velib dispo d\u00e9passe p\u00e9niblement 19.000 unit\u00e9s soit moins que sous @JCDecaux\_France en 2017 avec moins de stations et moins de villes adh\u00e9rentes, 0 r\u00e9gulation !!!

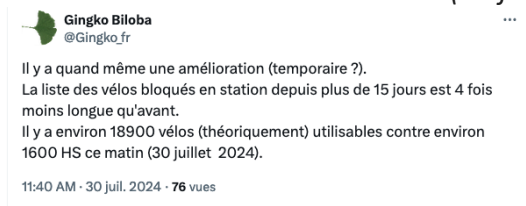
Bref c'est NUL 🙄 »



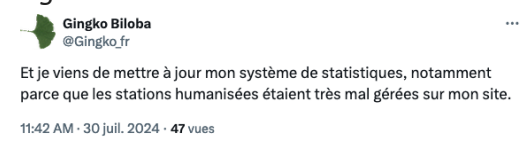
« Question : sur les 3000 @velib injectés, combien sont encore en activité en station, à date avant les #JOP2024 ? Une petite idée peut être @Gingko\_fr ? »



« Il y a quand même une amélioration (temporaire ?). La liste des vélos bloqués en station depuis plus de 15 jours est 4 fois moins longue qu'avant. Il y a environ 18900 vélos (théoriquement) utilisables contre environ 1600 HS ce matin (30 juillet 2024) ».



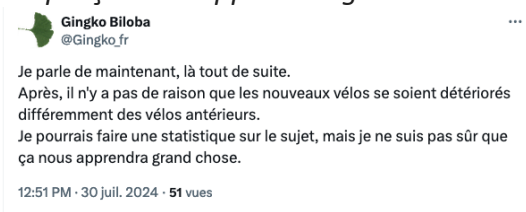
« Et je viens de mettre à jour mon système de statistiques, notamment parce que les stations humanisées étaient très mal gérées sur mon site ».



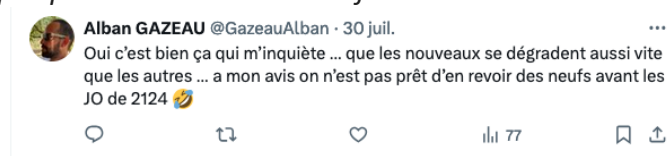
« Effectivement on a eu une amélioration passagère le temps du déploiement des @Velib neufs pour les JO mais depuis ils se sont bien vite détériorés; j'aurais bien voulu savoir combien étaient encore actifs 3 mois après ... »



« Je parle de maintenant, là tout de suite. Après, il n'y a pas de raison que les nouveaux vélos se soient détériorés différemment des vélos antérieurs. Je pourrais faire une statistique sur le sujet, mais je ne suis pas sûr que ça nous apprendra grand chose. »



« Oui c'est bien ça qui m'inquiète ... que les nouveaux se dégradent aussi vite que les autres... a mon avis on n'est pas prêt d'en revoir des neufs avant les JO de 2124 »



**02/09/2024**

Clement @Clement\_ici

« *La régulation est catastrophique  
Régulièrement aucun velo le we dans certains endroits.  
Nouvelle pedales de piètre qualité. »*



**04/09/2024**

« *Et toujours aucune amélioration du problème des pédales ... depuis des années #danger  
@lib\_metropole @sylvainraifaud »*



« *Suite ... »*

« *Suite 2 : pourquoi le problème se propage aux VLS neufs jusqu'alors épargnés ??? Quand allez vous arrêter de mettre en danger vos clients ??? @SignalConso #rappelconstructeur »*



**05/09/2024**

Rémi meunier @Rmimeunier65316

*« Zut je découvre cela trop tard. Il est évident pour tout usager quotidien du Vélib' normalement doué de raison que nous sommes victimes de vol. Une honte. »*



**Reçues sur boîte courriel du CUVM :**

[comitedesusagers@velibmetropole.fr](mailto:comitedesusagers@velibmetropole.fr)

**28/08/2024**

*« Bonjour !*

*J'espère que tout va bien.*

*Je voulais proposer dans les problématiques que l'on peut signaler sur l'application, de pouvoir indiquer que la chaîne doit être graissée (lorsqu'elle est rouillée, quelle fait beaucoup de bruit). Ça abîme beaucoup le vélo de rouler sans qu'elle soit bien graissée. Ça permettrait de le signaler, sans que ça ait pour effet de bloquer le vélo pour autant.*

*Cordialement »*

Alicia

## Réponses du SAVM

### **Régulation :**

Depuis 2023 la régulation est au centre des discussions avec Smovengo, prestataire du service Velib'Métropole.

Après l'accent mis sur le nombre de vélos en 2022, le SAVM a fixé comme priorité 2023 à Smovengo l'amélioration de la régulation. Ceci répond aux nombreux constats d'utilisateurs s'agissant de la répartition trop hétérogène des vélos sur l'ensemble du réseau.

S'il ne peut être envisagé de compenser totalement l'effet des flux pendulaires qui font converger chaque matin des milliers de vélos vers le centre de Paris, trop de quartiers présentent régulièrement soit des stations pleines, soit des vélos en nombre insuffisant. La régulation prévue dans le contrat qui lie Smovengo au Syndicat doit permettre de rééquilibrer les vélos sur l'ensemble du réseau et l'action du prestataire est insuffisante sur ce plan.

Dans ce cadre, des échanges ont lieu depuis la fin de l'année 2023 pour augmenter la performance de la régulation opérée par Smovengo. Une expérimentation du renforcement de la régulation est en cours depuis le printemps 2024. Cette expérimentation permettra d'estimer les moyens supplémentaires. Elle se traduit d'ores et déjà par une très forte diminution du nombre de stations vides. D'ici la fin de l'année, à l'issue de l'expérimentation, l'objectif assigné au prestataire sera ajusté.

S'agissant plus spécifiquement des stations pleines, le Syndicat a proposé dès 2022 un plan d'extension des stations parisiennes dans les quartiers présentant, du fait des flux pendulaires, des stations régulièrement saturées. La mise en œuvre de ce plan qui dépend des autorisations délivrées par la Ville de Paris a démarré au premier semestre 2024. D'ici fin 2024, plusieurs centaines de points d'accroche supplémentaires doivent être installés à Paris.

Ce plan d'extension devra être poursuivi en 2025 avec l'ajout de plusieurs milliers de points d'accroche pour répondre à la demande dans les quartiers les plus fréquentés.

## **Réponses de Smovengo, prestataire du service Vélib' Métropole**

### **Les affirmations de Smovengo n'engagent pas le SAVM.**

#### **Maintenance :**

Aujourd'hui le service dispose d'une flotte d'environ 19 500 vélos disponibles sur le terrain depuis le mois de mars qui permettent, en cette période chargée de rentrée et après un été sous le signe des JOP, chaque jour à plus de 90 000 utilisateurs différents de réaliser jusqu'à 200 000 trajets. Cette hausse de fréquentation a été accompagnée par nos équipes d'une intensification du nombre de réparations avec 1400 vélos / jour (la moitié sur le terrain, l'autre en atelier) soit l'équivalent de la moitié du parc qui passe entre nos mains chaque semaine (10 000 vélos). Les vélos neufs, très attendus par les utilisateurs notamment pour le confort d'utilisation, sont ainsi 3X plus sollicités que les autres vélos du parc lorsqu'ils arrivent sur le terrain. Toutefois, face à l'intensité de cette utilisation, les équipes n'ont pas observé de détérioration anormale des nouveaux vélos.

S'agissant de la construction des vélos et du sujet des pédales ; chaque pièce de Vélib' ainsi que leur assemblage sont conformes aux normes les plus rigoureuses. Au vu des efforts physiques exercés sur une pédale il peut arriver que celle-ci se desserre, pour assurer son blocage nous ajoutons un frein filet au pas de vis et une nouvelle vis de manivelle semblant procurer une meilleure résistance aux efforts d'allongement, actuellement en test sur 1000 vélos, pour un déploiement progressif.

#### **Régulation :**

La régulation est réalisée 7 jours sur 7, du lundi au dimanche principalement de nuit au regard des indicateurs de stations vides/pleines.

Les objectifs du marché concernant la régulation sont atteints et des échanges ont lieu actuellement entre Smovengo et le SAVM afin d'améliorer encore la disponibilité des vélos dans les stations vides et les places dans les stations pleines.

#### **Signalements :**

Des campagnes d'entretien des vélos sur ce type de tâche sont réalisées de manière régulière. En revanche la fiabilité de ce type de signalement qui est très précis (définir le niveau optimum de lubrification) serait complexe et risquerait d'immobiliser une partie du parc pour intervention sans que ce soit toujours justifié.