



Comité des usagers  
Contributions usagers reçues sur les réseaux sociaux  
Réunion du 15 janvier 2025

**QUESTIONS/SUGGESTIONS DES USAGERS :**

Reçues sur Twitter :

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

30/11/2024



## Réponses de Smovengo

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

Les Vélib' disponibles sur le terrain répondent bien à toutes les normes de sécurité existant dans l'Union Européenne et sont certifiés conformes aux cahiers des charges du contrat et ainsi que des réglementations internes.

En parallèle, nos équipes réalisent systématiquement les opérations de diagnostics, réparations et contrôle qualité des vélos avant leur remise en service, en station.

Smovengo a par ailleurs réalisé des études techniques poussées afin de mettre en place un dispositif complémentaire pour consolider les pédales. Toutefois, face aux usages exponentiels du service et une communauté qui ne cesse de grandir, les vélos sont sujets à des opérations de maintenance régulière et les signalements des utilisateurs sur ce type de panne sont précieux pour permettre à nos équipes d'identifier les vélos concernés et engagés les actions nécessaires pour une prise en charge la plus rapide des vélos.