

Communiqué de presse

Les abonnés Vélib' pourront faire une demande de remboursement pour janvier

Les élus du Syndicat Autolib' Vélib' Métropole se sont réunis en Bureau hier soir pour acter le remboursement des abonnés Vélib' en janvier et les pénalités à appliquer au nouvel opérateur de Vélib', Smovengo.

De nouvelles mesures en faveur des abonnés

La Présidente du Syndicat Autolib' Vélib' Métropole, Mme Baratti-Elbaz et les élus du Syndicat ont pris plusieurs mesures supplémentaires pour les abonnés Vélib' en compensation de la forte perturbation du service Vélib' suite aux complications rencontrées par Smovengo. Les élus ont décidé de rembourser les abonnés Vélib' pour le mois de janvier. Un nouveau bilan sera dressé dans un mois pour envisager le remboursement de février. Suite au vote des élus métropolitains lors du Comité syndical qui se tiendra courant mars, les abonnés pourront ainsi faire une demande de remboursement pour janvier et le cas échéant pour février sur le site velib-metropole.fr.

Les élus du Syndicat ont également pris la décision d'une autre mesure en faveur des abonnés Vélib' ayant utilisé le service en janvier. Les trajets Vélib' au-delà de 30 minutes ne seront pas décomptés des bonus temps et ne seront pas facturés au-dessus de 1 euro.

Plusieurs mesures avaient déjà été votées par l'ensemble des élus du Syndicat. Tous les abonnés Vélib' se sont vus offrir au 1^{er} janvier 3 heures pour utiliser gratuitement les nouveaux Vélib' électriques sur toute l'année 2018 et tous les nouveaux abonnés ainsi que ceux arrivant à renouvellement entre janvier et mars bénéficient de moins 50 % sur leur abonnement.

1 million d'euros de pénalités appliquées à Smovengo pour janvier et 1 million pour février

Le Syndicat a constaté que les 700 stations prévues au contrat pour le 1^{er} janvier n'étaient pas en service. De ce fait, les élus ont décidé d'appliquer 1 million d'euros de pénalités à Smovengo pour le mois de janvier. Montant maximum figurant dans le marché passé avec le nouvel opérateur Vélib'. Après validation juridique, cette même pénalité devrait être adressée à Smovengo pour février. Les élus tiennent fermement à faire appliquer les clauses du contrat. Ces pénalités viendront en compensation des différentes mesures en faveur des abonnés.

Création d'un comité des usagers

Lors de ce Bureau, les élus ont convenu de créer un comité des usagers du Vélib' métropolitain afin que les abonnés puissent directement faire remonter leurs attentes et améliorer le

service Vélib'. Une trentaine de personnes seront tirées au sort courant février et un premier comité des usagers Vélib' métropolitain sera proposé en mars.

Des moyens renforcés

Les abonnés Vélib' sont impatients de retrouver leur service Vélib' auquel ils sont très attachés. C'est la priorité de la Présidente du Syndicat, Mme Baratti-Elbaz et celle de tous les élus métropolitains. Les élus ont ainsi exigé de Smovengo, groupement des entreprises (Indigo, Mobivia, Moventia, Smoove), de mettre tous les moyens nécessaires pour résoudre l'ensemble des difficultés constatées sur le terrain, accélérer l'ouverture des stations et améliorer le fonctionnement du service.

Les élus ont par ailleurs obtenu de Smovengo un renforcement de l'information auprès des abonnés afin qu'ils puissent être mieux accompagnés dans la prise en main de ce service qui offre de nouvelles fonctionnalités. 14 équipes d'ambassadeurs Vélib' se déplacent aussi dans les stations pour accompagner les usagers et répondre à leurs questions. Plus de 500 Points info Vélib' ont déjà eu lieu en janvier.

Le chantier et le système informatique nécessaires pour mettre en œuvre le service Vélib' sont d'une ampleur inédite. Vélib' Métropole sera le plus grand service public de vélos en libre-service au monde avec 1 400 stations et 30 % de vélos électriques.

Contact presse Syndicat Autolib' Vélib' Métropole :

Mélody Tonolli 01 80 18 92 03 melody.tonolli@autolibvelibmetropole.fr