

## COMITÉ DES USAGERS VELIB' METROPOLE

### Réunion du 15 octobre 2018 à 18h30 – compte-rendu n° 3

La Présidente remercie les membres du comité, les équipes du SAVM et de Smovengo de leur présence et rappelle l'ordre du jour de la réunion :

- I. **Approbation du compte-rendu de la réunion du 26 juin 2018**
- II. **II. Point à date sur l'évolution du service (présentation par Smovengo et ICP)**
- III. **III. Questions / Réponses**

#### **I. Approbation du compte-rendu de la réunion du 26 juin 2018**

Aucune remarque n'étant émise, le compte rendu est donc approuvé à l'unanimité par le comité des usagers.

Le comité des usagers note que la réunion aurait pu se tenir juste avant le comité syndical pour permettre de faire remonter ses remarques. Le Syndicat Autolib' Vélib' Métropole (SAVM) souligne que la date initialement prévue ne permettait pas de communiquer des informations essentielles au comité des Usagers, ce qui a arbitré en faveur d'un report.

#### **II. Point à date sur l'évolution du service**

Smovengo indique que la situation a évolué de manière significative depuis le 26 juin. Les chiffres clés sont présentés puis un point à date de la situation est effectué.

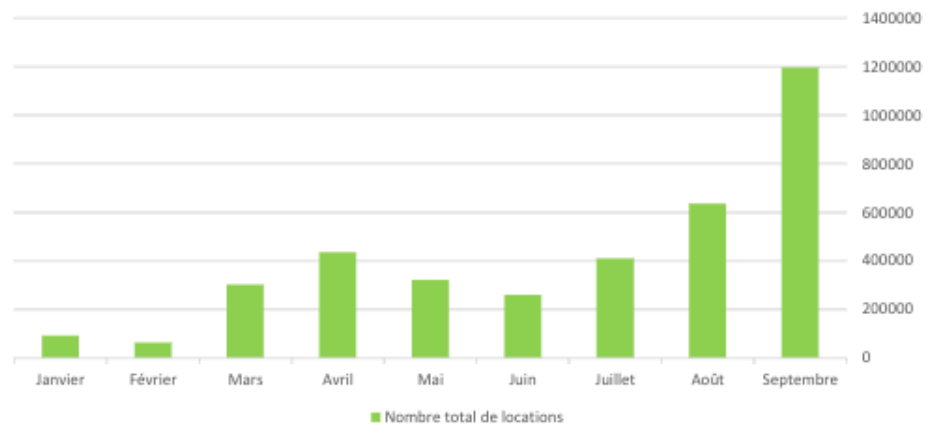
## Chiffres clés

	Au 31 août	Au 30 septembre	Au 12 octobre
Nombre de stations ouvertes à date	818	834	894
Nombre de station installées à date	1099	1118	1119

	juin	juillet	Août	Septembre	Le 12 octobre
Nombre de courses supérieure à 3 min	262 420	414 151	632 994	1 195 558	54 447
Moyenne du nombre de courses quotidiennes	8 747	13 805	20 419	41 771	*
Nombre de vélos utilisés quotidiennement	1 098	1 798	5 278*	5 860	6 639
Distance totale des courses (km) <small>Distance moyenne des courses (km)</small>	722 547 2,89	1 144 942 2,77	1 774 982 2,80	3 039 801 2,57	142 637 2,62

## Point à date

### Evolution mensuelle du nombre de courses



Déploiement :

Octobre marque une nouvelle phase de déploiement:

- En octobre, 136 nouvelles stations vont être ouvertes ;
  - A fin octobre, 950 stations seront installées, dont 191 en dehors de Paris sur une quarantaine de communes) ;
  - L'objectif est de 1 131 stations installées sur le mois d'octobre (1400 au premier trimestre 2019).
- A Paris, 20% des stations réalisent 40% des courses; 54% des stations réalisent 80% des courses.

Nombre de courses :

Le nombre de courses quotidiennes est en hausse constante et significative :

- 1,2M de courses en septembre soit +89% vs. août
- 3M de km parcourus en septembre
- 54 447 courses le 12 octobre

Correction des dysfonctionnements :

La mise en place de correctifs critiques qui a permis d'augmenter la disponibilité des vélos en station de 20% à 80% en quelques mois :

- L'installation des guide-roues sur toutes les stations s'est achevée en septembre ;
- les nouvelles fourches continuent d'être installées sur les Vélib' ;
- Un certain nombre d'autres correctif sur la Vbox notamment.

La mobilisation constante de nos équipes sur le terrain et en atelier :

- Les équipes redoublent d'efforts pour améliorer la maintenance des Vélib' et la régulation ;
- Plus de 500 vélos sont réparés chaque jour
- Une régulation adaptée en fonction des flux et plusieurs fois par jour sur plusieurs stations
- 90 personnes en cours de recrutement en prévision d'une forte croissance du service.

Les usagers :

Le nombre d'usagers est en forte progression depuis le mois de juin, pour être autour de 25 000.

Les abonnements :

La vente d'abonnements reprend depuis la rentrée. Un total d'environ 140 000 abonnés actifs à date.

Les distances :

La distance quotidienne parcourue par les usagers varie entre 80 et 150 000 km. En septembre, 3M km ont été parcourus par les usagers (plus de 3 fois le tour de la Terre).

Les nouveaux pictogrammes « erreur » de la V-Box :

Suite aux échanges lors du précédents comité des usagers, une harmonisation a été menée pour réduire les pictogrammes erreur de 11 à 3. Une présentation du rendu est faite avant des test de mise en ligne et d'implémentation courant novembre.

Suite à cette présentation, la Présidente informe le comité que les réunions du comité syndical sont publiques et que les membres du comité des usagers qui le souhaitent peuvent y participer. Elle ajoute que le Syndicat va essayer d'organiser avec Smovengo une visite de l'entrepôt Vélib' Métropole de Villeneuve la Garenne pour le comité des usagers.

Le Vice-Président du SAVM exprime une grande satisfaction de voir que la situation est en cours de normalisation.

Le comité des usagers, tout en reconnaissant que le fonctionnement s'est fortement amélioré, note qu'il reste en station beaucoup de vélos endommagés, qui ne se décrochent pas. Par ailleurs, le manque de disponibilité des VAE est déploré. Suite à cette remarque, Smovengo rappelle que les 3 400 VAE injectés remportent un succès important et sont donc plus sollicités que les Vélib' mécaniques, ce qui contribue à leur moindre disponibilité. Il est précisé qu'à la fin de l'année, 5 500 VAE seront sur le terrain, sur les 16 000 vélos prévus.

En réponse au comité qui signale la présence de nombreuses selles penchées, rendant impossible l'utilisation des vélos, Smovengo indique que ce point sera investigué.

Le comité des usagers souligne la marge de progrès encore existante sur le service. Il reste exceptionnel de pouvoir retirer un Vélib' au premier essai.

Plusieurs problèmes se rencontrent dans le parcours client : l'utilité questionnable du bouton « signaler », les notifications de restitution quand les vélos sont bloqués, l'absence d'accusé de réception des demandes au CRC, l'absence de la longueur de parcours effectué sur les messages de restitution...

Le comité des usagers remercie la Présidente de sa proposition de visite du centre de contrôle et de maintenance.

Il note un contraste entre la robustesse annoncée du nouveau service et sa fragilité constatée. Il relève que le process de signalement de défaut des vélos est décourageant pour l'utilisateur et invite Smovengo à s'inspirer de l'application Ofo, performante sur ce point. Au niveau technique, il y a un défaut de chaînes qui sautent en vitesse 3 sur les VAE est signalé, qui s'est rencontré à de nombreuses reprises et qui constitue un danger pour les usagers. Smovengo indique que ce point va faire l'objet de vérifications techniques.

De l'avis du comité, le parcours client devrait être simplifié. Sur ce point, Smovengo indique que les pictos sont en cours de refonte suite aux choix effectués par le comité. Par ailleurs, l'intégralité de l'expérience client va être réinterrogée à travers la démarche menée par le cabinet spécialisé ICP, et sera présentée dans la suite de la réunion.

Un membre du comité informe les présent.e.s avoir recensé les difficultés ou dysfonctionnements rencontrés depuis le 10 août sur un document unique qu'il compte continuer à enrichir et mettre à disposition de ceux qui le souhaitent. Ce recensement démontre une évolution positive, notamment sur le retrait de vélo. Il note cependant un point de vigilance sur la qualité des vélos et plus particulièrement concernant les vitesses défectueuses.

Sur la question du remboursement, ce même membre du comité insiste sur la nécessité d'accélérer un processus actuel beaucoup trop long et qui a déjà été décalé plusieurs fois.

Le comité des usagers aborde ensuite la question de la régulation et de la disponibilité des VAE, insuffisantes dans certains quartiers. L'assistance électrique est parfois en panne.

Suite à une interrogation sur la raison pour laquelle le réabonnement n'est pas automatique, Smovengo indique que cela est uniquement le cas pour les abonnements en cours qui avaient été souscrits auprès de l'opérateur précédent. La reconduction automatique est dès à présent possible pour les abonnements souscrits en 2018 auprès du nouvel opérateur.

Le comité ajoute que la présentation des offres en paiement mensuel sur le site prête à confusion. La Présidente souscrit à cette remarque et indique que des travaux sont en cours sur la simplification et la clarification de la présentation des offres commerciales. Elle tient à ajouter que les offres Vélib' Métropole restent intéressantes par rapport aux offres de free floating dans un marché révolutionné. Elle ajoute que l'amélioration du fonctionnement du service a eu un impact positif sur les nouveaux abonnements.

Suite à une remarque sur l'opportunité des mails de restitution à présent que ces problèmes sont réglés, la Présidente confirme que ces mails ne sont peut-être plus utiles et qu'il faudra au moins que les usagers puissent choisir de ne plus les recevoir.

Le comité des usagers s'interroge sur la date de retour de Park plus et également sur la meilleure manière de remettre cette fonctionnalité en service sans créer de désordres. Smovengo confirme que le système Park + sera remis en œuvre dans le futur.

Un membre du comité des usagers regrette que seuls les défauts de vélos ayant fait l'objet d'une prise puissent être signalés. Il félicite les équipes pour l'amélioration de la prise et de la dépose ainsi que pour un grand progrès d'efficacité dans les interventions du CRC. Smovengo remercie le comité pour son retour positif sur le CRC qui vient récompenser les efforts fournis par les équipes de Smovengo afin d'assurer la qualité de service du CRC.

Un membre du comité s'inquiète de voir encore des vélos bloqués, des défauts mécaniques et des bugs informatiques (notifications en double par exemple).

Un autre déclare être passé d'une situation où il n'utilisait plus le service à une situation où il peut en avoir un usage presque normal. Il relève notamment le confort des VAE.

En réponse à une question sur la situation des vélos volés et des dégradations, Smovengo souligne que le nouveau système est inviolable s'il fonctionne bien. Plusieurs milliers de vols de Vélib' ont pu avoir lieu en raison de dysfonctionnements mais il ces problèmes sont endigués depuis le mois de juillet grâce au remplacement des fourches et à l'installation des guide-roues. On note ainsi une « évaporation » de quelques dizaines de vélos par mois contre plusieurs milliers auparavant. Les vélos sont récupérés petit à petit, notamment grâce aux signalements.

En ce qui concerne le vandalisme, Smovengo indique que celui-ci est élevé dans une ville comme Paris et que c'est un problème sur lequel il est malheureusement difficile d'agir. La Présidente précise que les élus ont une responsabilité dans les questions de vandalisme et qu'il est donc important de mener des actions de récupération et de prévention, par exemple en communiquant sur l'âge minimum.

Smovengo ajoute qu'environ 600 vélos sont récupérés par mois depuis cet été grâce aux signalements effectués par l'application Vélib' Métropole ou sur « Dans ma rue ».

En réponse au comité des usagers qui demande des précisions sur le développement des stations en banlieue, la Présidente précise que l'état de transition actuel ne présente pas le maillage le plus pertinent. Elle ajoute que 300 stations sont prêtes à être ouvertes d'ici la fin de l'année 2018 pour atteindre 1 100 stations à Paris et en Métropole. Le reste des stations sera mis en service par Smovengo au cours du premier trimestre 2019. Elle rappelle que chaque maire peut être interrogé sur le nombre de stations prévues et leur localisation, dans la mesure où ces choix ont été faits par les communes uniquement.

Le comité des usagers regrette l'impossibilité d'accéder à des itinéraires ou au moins à l'adresse des stations afin de pouvoir repérer ses trajets. Elle regrette que l'achat de pass pour les touristes ne soit pas possible dans toutes les stations. Smovengo rappelle que le choix des stations disposant d'un terminal CB a été effectué en lien avec le Syndicat.

Suite à une question du comité, le SAVM confirme que les courses de moins de 3 minutes ou moins de 350 m ne sont pas comptabilisées dans les statistiques. Le comité des usagers note avec satisfaction l'abandon de la période de latence entre deux prises de vélos.

En réponse à au comité des usagers qui met en doute la robustesse des Vélib' au vu de leur état sur le terrain, la Présidente demande que ce sujet soit objectivé. Elle confirme que cette robustesse représentait un point clé de la réponse à l'appel d'offres et déclare qu'il faut donc avancer sur ce point de manière objective. Elle ajoute qu'à ce jour, seule la moitié des vélos est déployée et que ces vélos tournent énormément, ce qui les fragilise.

Concernant les modifications en cours sur les pictogrammes sur lequel s'est prononcé favorablement le comité des usagers lors de la précédente réunion, Smovengo précise que les codes d'anomalies faciliteront la relation avec les utilisateurs en cas d'erreurs liées à la restitution ou au compte.

Le cabinet ICP procède ensuite à la présentation de la démarche d'amélioration du parcours client à travers l'expérience utilisateur. Il indique vouloir faire de l'expérience utilisateur un état d'esprit, partagé par tous. Il ajoute que les utilisateurs sont des « membres » engagés à qui l'on doit une amélioration permanente. Il présente la méthodologie qui consiste à définir des profils d'usagers puis à considérer l'expérience de chacun des profils afin d'améliorer les points irritants de leur parcours client.

Il revient ensuite sur les 5 différentes étapes de la démarche mise en œuvre par ICP :

- - Cadrage
- - Analyse de l'existant
- - Profils usagers
- - Parcours client
- - Feuille de route

Le cabinet ICP précise que le comité des usagers sera intégré à cette démarche qui est programmée pour durer deux mois. La feuille de route devrait ainsi pouvoir être présentée lors d'une prochaine réunion du comité des usagers. Smovengo ajoute que des pistes commencent à être travaillées dans le cadre de la démarche pour Park +, qui servira de cas d'école.

Le comité tient à souligner que malgré la suspension de Park +, on trouve encore des Vélib' accrochés les uns aux autres dans certaines stations. Il note que l'enjeu est de rendre Park + compréhensible. La démarche d'ICP est accueillie favorablement par le comité.

Certains membres déclarent quant à eux être sceptiques sur le principe de communauté. Par ailleurs, ils doutent que les membres du Comité soient représentatifs en raison des informations plus précises dont ils disposent.

La Présidente relève que cette expertise externe de spécialistes des sujets d'expérience utilisateur lui semble nécessaire. Elle ajoute qu'elle a personnellement demandé que le comité des usagers soit sollicité et puisse participer à la démarche. Un point sera fait lors de la prochaine réunion.

Le comité indique qu'en tout cas, le système doit d'abord être simple et fonctionnel, avec, comme sujets principaux la fiabilité de l'application et la possibilité de prévoir son itinéraire.

Smovengo indique qu'un travail permanent est mené afin de fiabiliser les données présentes sur l'application. Il informe également le comité que des développements sont en cours pour la partie «

itinéraire ». La Présidente réaffirme que les élus et le Syndicat ont conscience de l'importance de fiabiliser les données. Elle ajoute qu'une fois fiabilisées, ces données seront disponibles en open data. Concernant les remboursements, elle indique que les premiers ont été lancés mais que les opérations doivent être sécurisées avant de se poursuivre. Elle informe également les membres du comité du travail en cours sur les indicateurs afin de continuer à communiquer dans la transparence vers l'ensemble des usagers.

Concernant Park plus, elle relève que la suspension de cette fonctionnalité n'est pas forcément connue de tous. Elle se déclare réticente à sa remise en place pour le moment.

La Présidente rappelle que les échanges pourront se poursuivre par mail avant la prochaine réunion et remercie tous les membres du comité des usagers pour leur participation. La réunion est levée à 20h30.

*La prochaine réunion se tiendra le 17 décembre à 18h30*