

COMITÉ DES USAGERS VELIB' METROPOLE

RÉUNION DU 26 JUIN 2018 A 18H30 – COMPTE-RENDU N°2

Mme la présidente Catherine Baratti-Elbaz 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. **Présentation par Smovengo du plan d'action en cours**
- II. **Focus sur les dysfonctionnements par Smovengo : identification et résolution**
Questions/ réponses
- III. **Point sur l'évolution des outils digitaux par Smovengo**
- IV. **Proposition d'évolution des pictogrammes présentée par Smovengo**
Questions/réponses

Concernant le compte-rendu de la réunion précédente, aucune remarque n'est émise. Le compte rendu est adopté à l'unanimité.

I. **Présentation par Smovengo du plan d'action en cours**

Le président directeur exécutif de Smovengo Arnaud Marion indique que de nombreux sujets ont déjà été abordés en un mois avec le Syndicat Autolib' Vélib' Métropole (SAVM) qui s'est avéré disponible et constructif. Il précise qu'il est là pour chercher à apporter des clés de résolution et non pour défendre l'indéfendable. Il tient à souligner l'importance du travail déployé et ajoute qu'il faut du temps pour que les résultats des traitements apportés soient tangibles sur le terrain.

Il précise que la remontée amorcée devrait se poursuivre durant tout l'été et se déclare convaincu que les progrès se verront d'ici quelques semaines. Il ajoute que les actionnaires de Smovengo ont également intérêt à cette amélioration et que tous les efforts sont fournis pour apporter le meilleur service possible aux usagers.

Pour rappel, il indique qu'un plan d'action en 3 phases a été élaboré et en cours de mise en oeuvre :

1. **Un plan d'urgence : terminé le 11 Mai**
 - Plus de 3 000 vélos bloqués en station ont été remplacés.
 - La reprise du changement des batteries dans les stations
 - Amélioration du Service Client

- Arrêt des ouvertures de station sur batterie et poursuite de l'électrification

2. Un plan de consolidation : en cours

- Objectif : 800 stations dont 80% raccordées
- Simplification du système
- Plus de communication envers les utilisateurs
- Amélioration du produit et du système
- Relancer le nombre de courses

3. Un plan de redéploiement : agenda à définir avec les parties prenantes au vu des résultats de la Phase 2

- Remise en place des fonctionnalités prévues
- Finaliser le projet avec 1400 stations
- Retrait temporaire des vélos à assistance électrique progressivement réintégrés cet été
- Suspension temporaire de Park+

Certaines mesures ont été fortement inspirées des remontées faites lors du dernier comité des usagers, en particulier :

- Retrait temporaire des vélos à assistance électrique progressivement réintégrés cet été
- Suspension temporaire de Park+
- Déploiement focalisé sur l'électrification des stations
- Améliorer la communication auprès des usagers (e-mails hebdo + blog)
- Assistance utilisateurs (ambassadeurs, tutos paniers, tutos sur le totem etc.)
- Simplifier le nombre de pictos pour faciliter le parcours utilisateur
- 100% des appels traités au CRC
- Informations trajet en cours : email automatique fin de course et pushApp trajet en cours pendant l'été

M. Arnaud Mario présente également un point à date sur la phase 2 du plan d'action de consolidation du service

Déploiement :

- Objectif de 800 stations à fin juin dont 80% au moins électrifiées :
- 754 stations sont en service au 22/06/2016
- Dont 574 stations sont raccordées. La part de stations électrifiées atteint 79% des stations mises en service sur Paris, et 76% sur l'ensemble de la Métropole
- En outre, 49 stations supplémentaires sont électrifiées et prêtes à une mise en service immédiate. Il y a donc potentiellement 803 stations dont 623 électrifiées.

Nombre de courses :

- Le nombre de courses > 3 mn est trop faible depuis début juin en raison notamment d'un nombre limité de vélos disponibles sur la métropole
- Beaucoup de vélos sont en ateliers pour révision
- Un nombre assez conséquent de vélos qui fonctionnent bien ont été privatisés / abandonnés
- Poursuite des remplacements des vélos bloqués depuis début mai
- Retrait temporaire des VAE
- Suspension provisoire de Park+, avec communication renforcée

II. Focus sur les dysfonctionnements par Smovengo : identification et résolution *Questions/ réponses*

Pour la fiabilisation des données :

- Deux problèmes ont été identifiés : un décalage dans l'horodatage et des télétransmissions non fiables
- Des correctifs ont été identifiés et sont testés sur plusieurs semaines avant un déploiement sur l'ensemble du parc.

Pour faciliter la prise et la restitution des vélos :

- Une mesure de l'ensemble des bornettes du parc est en cours afin de valider leur alignement.
- Ecartements des deux bras ainsi que le chanfrein du système de verrouillage
- En parallèle un système de guidage de la roue sera posé dans les prochaines semaines
- Objectif : optimiser le positionnement du vélo pour diminuer le taux de vélos bloqués

Pour pallier le nombre réduit de vélos en station :

- Un important dispositif de renforcement des équipes d'exploitation est en cours
- Suite aux comportements de privatisation de vélos qui accentuent la raréfaction des vélos :
 - Une maraude composée de 3 équipes de 3 personnes et 3 véhicules
 - Renforcement de la communication aux usagers sur l'importance de bien restituer son vélo.

Suite à cette présentation, le chiffre de 5 000 vélos bloqués en station remplacés par des neufs est mis en doute par un membre du comité. Smovengo précise que malgré cette opération, la disponibilité reste faible en station, en raison de la disparition d'un nombre important de vélos dans le même temps.

Concernant les dysfonctionnements, Smovengo souligne que le manque de fiabilité des datas a un fort impact négatif, notamment sur la carte interactive.

En réponse au comité des usagers qui s'étonne de l'identification tardive de problèmes techniques, alors même que le système a été éprouvé dans d'autres villes, Smovengo précise que ce système a été fortement modifié dans le but de mieux sécuriser les Vélib'. Concernant les interventions en cours sur la partie mécanique, il est précisé que plusieurs dysfonctionnements mécaniques ont été identifiés : bavures des pièces qui bloquent les pins, problème de pins qui se cassent sur la fourche, problème de positionnement du vélo à la restitution... Plusieurs interventions sont en cours, telles l'ébavurage des bornettes ou la pose de cales en station. D'autres sont en cours de test. Le système a été mis à mal par ses innovations technologiques mais les bugs sont à présent en cours de correction.

Un membre du comité des usagers se déclare sceptique quant à l'importance de l'impact du phénomène de privatisations et sa responsabilité dans l'absence de vélos en station. Smovengo précise que ces vélos ne sont pas forcément volés et qu'ils peuvent avoir été conservés par des personnes en raison du mauvais fonctionnement du système. Cependant, l'impact de ce phénomène est important sur la disponibilité des Vélib'.

En réponse à un des membres du comité des usagers qui s'interroge sur le nombre de Vélib' concernés, Smovengo indique qu'il s'agit de plusieurs centaines de vélos. Les sanctions prévues aux Conditions Générales d'Accès et Utilisation du service (CGAU) ne pourront être appliquées qu'une fois les données fiabilisées.

Concernant l'incitation faite aux usagers d'aider à la récupération des Vélib' hors station, un membre du comité indique avoir personnellement signalé un vélo depuis deux mois et demi sans effets et s'interroge donc sur le suivi effectué des signalements. Smovengo confirme que ce dossier est activement suivi et que 50 à 60 % des vélos signalés sont récupérés.

Le comité s'interrogeant sur la possibilité d'identifier les fautifs, Smovengo relève qu'en l'état, les données ne sont pas assez fiables pour le permettre.

En réponse à l'hypothèse d'une pénurie organisée afin d'éviter de perdre plus de Vélib', Smovengo indique qu'au contraire, de nombreux efforts sont fournis pour éviter cette pénurie. Les équipes de maintenance ont été renforcées afin de pouvoir réparer 400 vélos par jour et les réinjecter.

Un membre du comité des usagers tient à souligner que toutes les remarques émises par les membres du comité lors de la réunion du mois d'avril n'ont pas été prises en compte, prenant pour exemple la question du système d'accroche qui pose toujours problème.

Le comité des usagers relève aussi que certaines stations fonctionnent encore sur batteries et suggère qu'elles soient bloquées afin de pouvoir vérifier, à périmètre constant, le fonctionnement du système. Le dysfonctionnement de l'horodatage était identifié dès le 1^{er} janvier.

Mme la présidente Catherine Baratti-Elbaz rappelle que, depuis le dernier comité, plus aucune ouverture de station ne se fait sur batterie mais que certaines stations déjà ouvertes ne sont pas encore électrifiées. La priorité est donc à présent l'électrification de toutes les stations ouvertes. Elle ajoute qu'en plus des problèmes engendrés par les batteries, le système est confronté à des dysfonctionnements mécaniques, électromécaniques et informatiques, parfois interdépendants. Elle tient à souligner que les problèmes sont à présent évoqués et traités avec le Syndicat.

Un membre du comité des usagers déclare se sentir désengagé des débats menés en séance. Il note que peu de choses fonctionnent correctement à ce jour. Il demande également des précisions sur l'avancement des remboursements des abonnements des usagers en ayant fait la demande.

Un autre membre du comité des usagers rappelle qu'il avait suggéré que les abonnements puissent être prolongés plutôt que remboursés. Le SAVM indique en retour que cela ne peut être fait pour des raisons juridiques et des contraintes liées aux règles de fonctionnement du Syndicat. Il précise cependant que les élus débattront lors du prochain comité syndical d'autres compensations possibles.

Le comité des usagers note la complexité du système, tant pour les utilisateurs que pour les exploitants. Il ajoute que ce système mériterait d'être simplifié pour gagner en efficacité. Il met en exergue la contradiction entre l'inviolabilité affichée des nouveaux Vélib' et le problème de privatisation. Il déclare avoir des craintes quant à la durabilité des équipements mécaniques au regard des problèmes rencontrés dès à présent sur des éléments neufs.

En réponse au regret exprimé qu'aucun accusé de réception n'ait été mis en place pour les formulaires de remboursement, le SAVM rappelle que l'ensemble des élus du syndicat ont voté des mesures de remboursement jusqu'en mars dans un premier temps puis jusqu'à fin mai dans un second temps. La question des remboursements se posera à nouveau lors du comité syndical du mois de juillet pour le mois de juin. Le délai de demande de remboursement à fin juillet repousse le remboursement effectif des abonnés. Cependant, le Syndicat a demandé à Smovengo d'étudier la possibilité de rembourser plus tôt les premières demandes.

Concernant l'accusé de réception, le SAVM souscrit à la remarque du comité des usagers mais indique que Smovengo n'a pas été en mesure d'en programmer le développement en raison de nombreuses autres priorités d'évolutions informatiques en cours. Smovengo indique par ailleurs qu'un mail a été envoyé à tous les abonnés 2017 disposant de crédits en euros afin de les informer que ces crédits seraient transformés en minute bonus mais qu'ils pouvaient demander leur remboursement sous 30 jours auprès de la Mairie de Paris.

Le comité des usagers s'interroge par ailleurs sur le dimensionnement des équipes de maintenance.

Il demande s'il est possible d'avoir la date prévisionnelle de disponibilité d'un service opérationnel à 100 %.

Un membre du comité des usagers tient à revenir sur des informations lues dans la presse concernant 3 M€ que JCDecaux aurait versé à Smovengo pour la reprise des salariés de Cyclocity. Certains de ses salariés étant actuellement en cours de licenciement, il demande à Smovengo si cette somme sera remboursée à JCDecaux. Il s'interroge par ailleurs sur l'opportunité de se séparer de personnels avec une expérience du service alors que celui-ci connaît d'importants problèmes.

Tout en indiquant que Smovengo n'a pas à se justifier sur les affaires internes à l'entreprise, son Directeur exécutif rappelle que, suite au jugement rendu, l'entreprise a dû prendre ses responsabilités. Les anciens de Cyclocity n'ont pas tous été licenciés. Concernant la prétendue somme touchée par Smovengo, l'information est réfutée. Il est précisé qu'un accord a été passé entre JCDecaux et Smovengo mais qu'aucune somme n'a été touchée à cette date par Smovengo.

En réponse au comité des usagers qui demande des précisions sur le paiement des pénalités par Smovengo, Mme Baratti-Elbaz relève que des bilans sont faits tous les mois, conformément aux dispositions contractuelles, afin de pouvoir consolider les éléments juridiques et financiers avant paiement des pénalités. Les élus souhaitent voir appliquées toutes les pénalités prévues au contrat. Elle note que le moment est compliqué sur ces questions financières, dans la mesure où les communes sont censées commencer à payer les stations alors que le service fonctionne encore mal, et que, dans le même temps, des dédommagements sont votés pour les usagers. C'est la raison pour laquelle ces sujets sont en cours de discussion avec Smovengo.

Suite à une question d'un membre du comité sur l'exclusion volontaire de certains journalistes par Smovengo lors des points presse, Smovengo reconnaît que des erreurs de communication ont été commises par l'entreprise par le passé et tient à assurer que ces maladresses ne se reproduiront plus. Mme Baratti-Elbaz ajoute que la pression médiatique est forte.

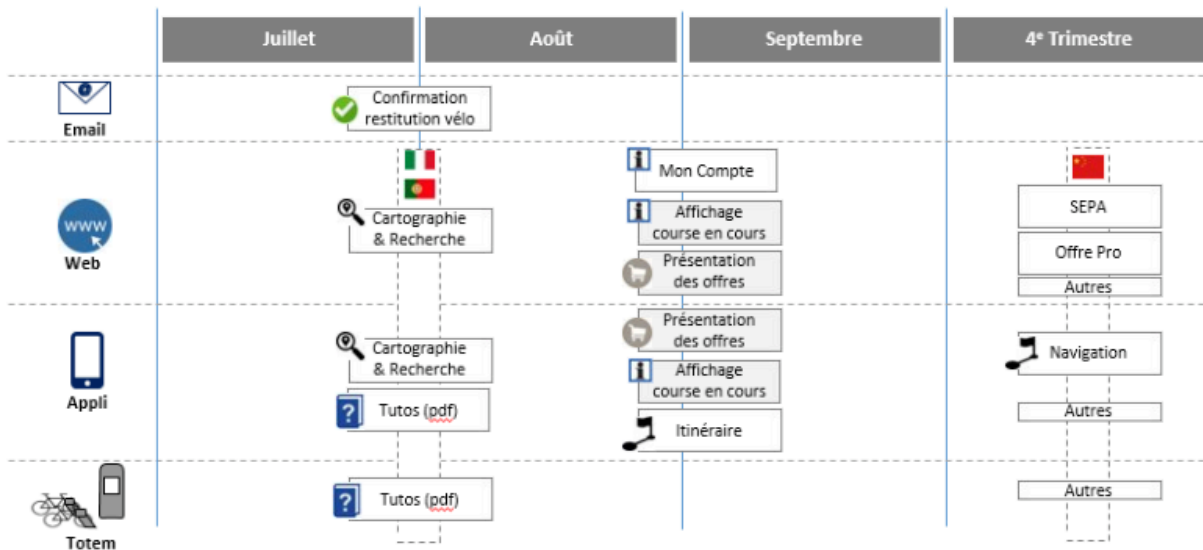
Un autre membre du comité des usagers reconnaît une plus grande clarté dans les explications apportées et relève que la communication envers les usagers devrait être accentuée. Mme Baratti-Elbaz indique que le syndicat va réfléchir à la manière de communiquer plus précisément sur ces éléments de dysfonctionnements.

Le comité des usagers relève qu'en l'absence des innovations que représentent les Vélib' à assistance électrique et le système Park +, Smovengo tend à fournir un service équivalent au précédent. Mme Baratti-Elbaz lui répond que la réintroduction des VAE et de Park + doit être discutée au préalable et que la priorité est à la vérification de l'efficacité des solutions en cours de test avant d'étendre le service. Elle ajoute que ces sujets seront discutés lors du comité syndical du 11 juillet et que les membres du comité seront informés.

Tout en comprenant la nécessaire prudence sur le calendrier de fin de déploiement, un membre du comité note que cette situation est difficile pour les usagers. Il souhaiterait qu'un délai puisse être communiqué, au moins une vision trimestrielle.

III. Point sur l'évolution des outils digitaux par Smovengo

EVOLUTION OUTILS DIGITAUX – PLANNING DES DEVELOPPEMENTS



IV. Proposition d'évolution des pictogrammes présentée par Smovengo *Questions/réponses*

Onze pictos erreur existent actuellement, dont certains sont difficilement compréhensibles, certains autres manquent de cohérence (fond noir ou blanc par ex). Il est proposé de faciliter le parcours client en réduisant le nombre de pictos à 3 ou 4, et en modifiant certains pictos, harmoniser l'affichage de certains pictos, réajuster les pictos « Guidon verrouillé », « Stop - Pause » et « Stop ».

Suite à une question du comité des usagers qui l'interroge sur la nature de ses missions, le président directeur exécutif de Smovengo M. Arnaud Marion répond qu'il est spécialiste des opérations complexes et des opérations de crise et, qu'à ce titre, il a la capacité à gérer ce genre de situations. Il indique que son objectif est de faire fonctionner le service de la façon de la plus raisonnable possible. C'est pourquoi il informe le comité que Smovengo a remis ce jour un dossier technique au Syndicat, incluant des propositions centrées sur la fiabilisation et la stabilisation du service.

Un membre du comité des usagers se déclare satisfait d'apprendre que les sujets sont pris en main même s'ils révèlent une situation inquiétante. Il indique que, selon lui, la seule amélioration depuis le 13 avril est une meilleure prise en compte des restitutions des vélos.

M. le Vice-Président du SAVM Patrice Pattée se déclare rassuré en tant qu'utilisateur par ces propos. Il rejoint les propos de Smovengo sur la nécessité de fiabiliser le système. Il demande à Smovengo de confirmer la proportion de problèmes identifiés à ce jour, qui indique qu'environ 90 % des dysfonctionnements sont identifiés à date, ce qui représente un progrès important. Il ajoute qu'un chemin critique a été établi, avec une planification de la résolution des dysfonctionnements et des impacts sur les usagers, avec la possibilité de mettre en place des solutions palliatives, dans les cas où les correctifs seraient plus longs à mettre en œuvre.

En réponse à une interrogation sur la possibilité d'indiquer sur l'application lorsqu'une station est déconnectée, le directeur marketing et communication de Smovengo note que cela devrait être le cas mais que les données n'étant pas fiable, cela engendre des erreurs sur la carte.

Le directeur marketing et communication de Smovengo indique que des autocollants ont été apposés sur les stations non mises en service afin d'informer les usagers et éviter le blocage des Vélib'.

Suite à la question d'un membre qui regrette l'absence d'offre incluant 45 minutes de Vélib' mécanique, Mme Baratti-Elbaz indique qu'il n'est pas encore question de faire évoluer les offres à ce stade, en l'absence de recul sur les usages et de visibilité sur les recettes. Cependant, dès le service pleinement fonctionnel, elle annonce que le sujet des offres tarifaires sera à l'ordre du jour.

En réponse à une inquiétude exprimée de voir le service disparaître si le nombre d'abonnés poursuit sa baisse, Mme Baratti-Elbaz se déclare convaincue que le bon fonctionnement du service verra revenir les anciens abonnés et en attirera de nouveaux.

Le comité des usagers relève que cette réunion a laissé une meilleure place à la parole des usagers.

Mme Baratti-Elbaz conclut la séance à 20h50, et se félicite de la relation de confiance qui s'instaure au sein de cette instance.