

25 janvier 2022

Velib' Métropole : une amélioration de la qualité de service attendue par les élus

Alors que s'ouvre 2022, les élus du SAVM expriment leur préoccupation persistante vis-à-vis de l'exécution actuelle du marché Velib' Métropole. Le service délivré n'est pas au niveau attendu pour un service public de cette envergure et ne permet pas une expérience utilisateur satisfaisante. Le Syndicat exige du prestataire une amélioration rapide de la qualité de service.

Un niveau de service en deçà des attendus contractuels

Le nombre de vélos, la régulation et la disponibilité effective du service sont en deçà du niveau attendu pour le premier service public de vélos partagés en stations du monde.

Ce diagnostic est confirmé par les indicateurs stratégiques mis en place par le Syndicat pour objectiver la qualité de l'expérience usager et par les utilisatrices et utilisateurs du service, que ce soit via leurs représentants au sein du Comité des usagers Velib' Métropole ou à travers leurs témoignages sur les réseaux sociaux et dans les courriers électroniques ou postaux reçus au Syndicat.

4 ans après l'attribution du marché à la société Smovengo, le service n'offre pas une expérience fluide à ses près de 360 000 abonnés, en dépit d'actions correctives ou de l'injection de nouveaux vélos.

Des dysfonctionnements persistants sur les nouveaux Velib' à assistance électrique

L'ajout en fin d'année de 2 500 nouveaux vélos, attendus à l'été 2021 mais retardés par des problèmes mondiaux d'approvisionnement du fait de la pandémie, a permis de soulager en partie la tension des vélos sur le terrain. Néanmoins, des pannes ont été détectées sur l'assistance électrique de la quasi-intégralité des nouveaux Velib'.

A ce jour, malgré la mise en place par le prestataire d'un palliatif technique fin décembre, l'expérience des usagers peut encore être affectée et l'origine précise des dysfonctionnements n'est toujours pas identifiée. A ce titre, le Syndicat rappelle régulièrement au prestataire sa demande d'une solution pérenne.

Le besoin d'un redressement de la qualité de service

Fin 2021, le SAVM a demandé au prestataire Smovengo d'établir un plan d'amélioration de la qualité du service et a engagé en parallèle un audit de l'exécution du marché. Le nombre de trajets effectués ou le nombre d'abonnés annuels, s'ils sont des signaux encourageants, ne doivent pas masquer la réalité du service public Velib' Métropole qui reste à améliorer. Nous devons mieux à ses usagères et usagers.