

COMITÉ DES USAGERS VÉLIB' METROPOLITAIN
Réunion du 4 octobre 2022 à 18h30 – compte-rendu n°7

Mairie de Malakoff

(audio disponible en ligne :

<https://www.autolibmetropole.fr/comite-des-usagers-velib-metropole/>)

Le Président du SAVM, Sylvain Raifaud ouvre la séance à 18h40.

Le Président remercie l'ensemble des participants à la réunion, ainsi que la mairie de Malakoff pour l'accueil dans ses locaux. Il souligne la localisation géographique, hors Paris, et répète sa volonté d'investir l'ensemble du territoire de la Métropole du Grand Paris couvert par le service Velib' Métropole pour la tenue des instances du syndicat.

Il rappelle que le Comité des usagers Velib' Métropole a pour mission de faire le point sur le fonctionnement du service, et de répondre à l'ensemble des questions soulevées par les membres du comité, ainsi que celles transmises par l'ensemble des abonné.e.s via les réseaux sociaux ou la boîte mail du syndicat.

Enfin, Sylvain Raifaud remercie monsieur Farid Hemidi, adjoint en charge des mobilités et voirie de Jacqueline Belhomme, Maire de Malakoff, et lui cède la parole pour un mot d'introduction.

Sylvain Raifaud propose un rapide tour de table, puis invite le Directeur général du SAVM à présenter le programme de cette réunion.

Un membre du comité, se propose pour la relecture du compte rendu de la séance à la suite de la demande du Directeur général.

Le Directeur général du SAVM, rappelle que, comme pour la précédente réunion, les contributions des usagers ont fait l'objet d'une réponse de Smovengo transmise aux membres et publiée sur les réseaux sociaux, accompagnée du support de présentation en amont de l'assemblée de ce jour.

I. Évolution du service : mise en œuvre du dispositif Minute Bonus (Cf. support de présentation)

Le Directeur général du SAVM insiste sur l'importance des retours des usagers sur les différentes possibilités d'évolution de ce dispositif

Il indique également que le Comité Syndical a voté une tarification relative aux minutes bonus et présente ici les points acceptés par les élus du Comité Syndical et les points en débat pour lesquels, l'avis des membres du CUVM est demandé. (Cf. support de présentation)

Les sujets soumis au débat de cette réunion :

= > Évolution de 3 à 5 minutes par action et péremption des minutes bonus

Le Directeur général du SAVM rappelle que cela avait été plébiscité lors de la dernière réunion du CUVM.

Un problème de maîtrise des stocks risque de se poser : doubler les stocks que détiennent les différents usagers aurait, de fait, 2 incidences :

- Le risque d'une absence d'utilisation de ce stock : le dispositif perd ainsi son intérêt
- Un coût élevé pénalisant le système ne pouvant être supporté ni par le prestataire ni par le SAVM

La mise en place d'une péremption des minutes bonus accompagnerait le passage de 3 à 5 minutes afin de maîtriser les stocks et donc le coût.

=> Inclusion des V-libre dans le dispositif Minute Bonus, afin de maintenir l'esprit communautaire qui concerne l'ensemble des abonné.e.s au service Velib' Métropole sans distinction d'abonnement.

Le Président sollicite les réactions des membres du CUVM.

Les membres sont favorables à l'intégration des usagers V-libre au dispositif ainsi qu'à l'intégration du dispositif Station+ pour aider au fonctionnement du service

En revanche, quelques membres émettent des réserves quant à la péremption et demandent des détails quant aux raisons invoquées : gestion du stock, le coût réel pour l'équilibre financier.

Par ailleurs, des précisions sur l'effet incitatif du système évoqué et le fonctionnement du parrainage sont également souhaitées.

Enfin des questions sur le critère de « station vide » demeurent : qu'en est-il des vélos non utilisables qui restent en station ? La station n'est pas vide de ce fait.

Le Directeur général du SAVM indique que des simulations financières sont à l'étude. Le coût du dispositif de Minutes bonus serait d'environ 200 000 euros annuels voire plus si passage de 3 à 5 minutes.

Deux scénarios sont actuellement étudiés : le maintien des 3 minutes sans péremption ou le passage à 5 minutes avec péremption. Dans le cas de l'évolution vers les 5 minutes, le stock des minutes bonus augmenterait fortement, d'où la nécessité de définir une durée de péremption. A un membre défavorable à la mise en place d'une péremption de quelques mois, le Directeur général du SAVM précise que le délai envisagé est de 2 ans.

S'agissant de l'incitation : pour le critère « station en altitude », le Directeur général du SAVM indique que les usagers seront incités à utiliser des vélos mécaniques pour finir un trajet jusqu'en haut d'une colline parisienne ou de la Métropole du Grand Paris, ce qui est rare actuellement. De plus, les critères « station vide » et « station en altitude », peuvent aussi se cumuler. Compte tenu des difficultés de régulation des stations sur les hauteurs qui sont à la fois vides et en altitude, un tel cumul générera un crédit intéressant pour l'utilisateur.

Concernant le parrainage, le Directeur général du SAVM, indique que ce nouveau module des Minutes Bonus est en cours de développement, sa mise en production est prévue pour début 2023.

Le Directeur Marketing et Communication de Smovengo ajoute que la campagne de parrainage mise en place sera ponctuelle, sous réserve de validation du SAVM. Chaque abonné.e « payant » souhaitant parrainer recevra un code de parrainage ainsi que son filleul, et lors de la souscription d'un abonnement V-Plus ou V-Max, le crédit Minute Bonus s'ajoutera sur les 2 comptes respectifs (parrain et filleul).

S'agissant du critère « station vide », le Directeur général du SAVM et Sylvain Raifaud partagent le constat de l'utilisateur et confirme qu'il s'agit d'un sujet majeur de la qualité de service et cèdent la parole au Directeur général de Smovengo.

Le Directeur général de Smovengo indique que la notion de « station vide » se réfère au nombre de vélos disponibles. Si le vélo est indisponible et physiquement présent l'utilisateur obtiendra ses minutes bonus, à condition que le vélo soit identifié comme indisponible par le système.

Sylvain Raifaud conclut sur le sujet des Minutes Bonus en rappelant qu'il s'agit d'une délibération du Comité syndical, que le dispositif peut encore évoluer et être amélioré.

II. Point à date sur le service (Cf. support de présentation)

S'agissant des chiffres présentés le Directeur général de Smovengo précise que la course moyenne des vélos à assistance électrique (VAE) est passée de 3,2 à 3,6 kilomètres (pour le vélo mécanique, elle est stable à 2,6 kilomètres). Les VAE parcourent plus de 60 % des kilomètres parcourus. Une tendance qui se confirme par une durée de trajet plus longue (45 minutes) et surtout par la disparition de leur usage intensif le soir entre 17h et 22h du fait de l'évolution de la grille tarifaire.

III. Discussion en cours avec l'opérateur du service Smovengo et échanges sur la qualité de service

A la suite à la présentation de Smovengo, le Président invite les membres du comité usagers à s'exprimer sur la qualité de service.

Voici les principaux sujets abordés :

- Certains usagers constatent des efforts mais considèrent que le service n'est pas fiable et à la hauteur d'un service public de vélos : des vélos sont inutilisables (état dégradé, en erreur maintenance, indécrochables...) alors que disponibles sur l'application. Des usagers demandent s'il s'agit d'une stratégie pour éviter des pénalités financières.
- Nombre de trajets quotidiens : un assouplissement de la règle des deux courses quotidiennes est souhaité par plusieurs usagers (la possibilité de réaliser 4 déplacements quotidiens est évoquée).
- Les usagers aimeraient en être informés en amont des stations non raccordées au réseau.
- Station+ : quel est le bilan de l'expérimentation et la suite donnée à ce dispositif ? Des usagers constatent que les vélos qui restent sont ceux garés en Station+. Si la fonctionnalité Minutes Bonus va inciter à les prendre en priorité, il est proposé que l'application les fasse clairement apparaître. Il est également proposé de communiquer davantage sur le fonctionnement de l'ensemble du dispositif.
- Traitement/fonctionnement des signalements : des usagers constatent que leurs signalements ne sont pas pris en compte et que des vélos signalés sont toujours en station. Des usagers demandent s'il serait possible d'ajouter un champ textuel pour permettre aux usagers de compléter l'évaluation des vélos.
- Visites des ateliers de maintenance : les dates proposées sont le mercredi matin ce qui ne satisfait pas certains usagers.

Le Président Raifaud mentionne le cadre des discussions en cours depuis le début de l'année avec le prestataire, concernant l'état global du service (stations vides, des vélos HS, système de détection pas fiable), et que des efforts significatifs sont attendus sur ces questions. Il rappelle avec insistance à l'opérateur que plusieurs milliers de vélos sont attendus pour améliorer le service en plus des efforts qui seront poursuivis sur la maintenance et la régulation.

Il indique par ailleurs que les instances du SAVM (bureau et comité syndical) se sont réunies la semaine précédente, les élus demandent unanimement que Smovengo se mette au niveau attendu dans le cadre du marché. Le contrat doit être respecté.

S'agissant de l'assouplissement de la règle des 2 trajets par jour, le Directeur général du SAVM rappelle la nécessité de limiter l'usage excessif des VAE chaque jour. Des réflexions d'évolution sont en cours et seront proposées lors d'une prochaine séance du comité, pour une mise en œuvre en 2023.

S'agissant de Station+, le Directeur général du SAVM indique que l'expérimentation initiée depuis avril 2021 sur 11 stations, est concluante. Le déploiement du dispositif se poursuit donc et sera déployé sur 70 stations au total.

Le Directeur général du SAVM précise que ce mécanisme concerne les stations qui font l'objet d'une surutilisation temporaire. Pour les stations pleines sur une longue période, une solution est à l'étude avec la ville de Paris afin d'augmenter la taille de ces stations situées dans des zones de bureau (par exemple 8^{ème} arrondissement) ou des zones de logement (par exemple 18^{ème} ou 15^{ème} arrondissement). Une centaine de stations sont visées par cette extension pour 1500 à 1700 bornes supplémentaires sur le territoire parisien et métropolitain.

Le Directeur Marketing et Communication de Smovengo, indique que deux campagnes de communication ont été lancées au début et à la fin de l'été. Mais la communication est aujourd'hui plus discrète sur le dispositif afin d'éviter la confusion avec l'ancien système, Park+, par quelques usagers qui utilisent le câble intégré dans le cadre du vélo. Une action de communication plus ciblée sera mise en place : un courriel détaillant le fonctionnement de Station + sera adressé aux usagers qui auront utilisés des stations équipées du dispositif au cours du mois précédent.

Sur l'affichage de l'emplacement du vélo en Station + sur l'application, le Directeur général de Smovengo prend note de cette demande mais en souligne la complexité.

S'agissant des signalements, le Directeur général de Smovengo indique que la fiabilité des signalements est une difficulté majeure. Tous les signalements ne sont pas toujours justes mais sont tous traités et qualifiés afin de déclencher l'intervention adéquate.

Par ailleurs, il ajoute que seul le passage des agents de Smovengo en station permet de détecter des vélos défectueux non signalés (cas des vélos couverts de fientes de pigeon). Toutes les stations sont inspectées dans un délai de 15 jours au maximum.

Par ailleurs, le Directeur général de Smovengo ajoute qu'un vélo décroché à 3 reprises par 3 usagers différents sur une même station est automatiquement bloqué par le système et mis en maintenance permettant ainsi l'intervention rapide des équipes de Smovengo. En moyenne les vélos sont récupérés en 2 jours après un signalement.

Un important travail a été effectué sur les données de signalement, permettant le croisement des différentes sources de signalement (usagers, équipe terrain, SAVM) afin de s'assurer de la fiabilité de ces derniers : entre 800 et 1500 vélos sont détectés tous les jours.

Le Directeur général de Smovengo précise que les équipes de maintenance terrain travaillent 24h/24, 7 jours sur 7.

Enfin, s'agissant de la proposition d'intégrer des signalements positifs, Le Directeur général de Smovengo serait favorable à la condition de ne pas complexifier l'expérience client, c'est une piste à réfléchir.

S'agissant des horaires de visite des ateliers, le Directeur Marketing et Communication de Smovengo précise que les horaires sont calés sur les horaires d'ouverture des ateliers. De nouveaux jours de visite seront proposés sur d'autres jours que le mercredi matin.

Sylvain Raifaud conclut sur la qualité de service, saluant l'importance du travail de réparation dans les ateliers de Smovengo qu'il a visités à plusieurs reprises. Le Président dénonce cependant la part trop élevée de vélos indisponibles sur le terrain. Il insiste sur l'insuffisance du système de détection de ces vélos.

IV. Point sur l'audit en cours du service Velib' Métropole

Le Directeur général du SAVM présente le contexte de l'audit en cours alors que le SAVM échange depuis décembre dernier Smovengo concernant la qualité du service insuffisante par rapport aux exigences fixées par le marché.

Au mois de mai dernier, un audit du service Velib' métropole dans son ensemble a été lancé. Cet audit est mené par le cabinet Rise Conseil.

Plusieurs membres du comité des usagers, des élus du Comité Syndical, des services des villes adhérentes, Smovengo et le SAVM ont été auditionnés.

L'audit a pour objectif d'interroger le cadre contractuel c'est-à-dire la manière dont le marché a déterminé la relation juridique et financière entre le pouvoir adjudicateur – le SAVM qui pilote le service – et l'exploitant – Smovengo.

Le second objectif est d'interroger le modèle économique du système : quels paramètres peuvent évoluer pour un service de meilleure qualité à un coût maîtrisé pour la collectivité, voire éventuellement un changement du système instaurant d'autres relations contractuelles entre le pouvoir adjudicateur et l'opérateur du service.

Les résultats sont attendus pour le début de l'année 2023.

Le Président remercie l'ensemble des participants et lève la séance, il est 20h00.