

Comité des usagers Velib' Métropole  
Réponses aux contributions usagers reçues par courriel et post réseaux sociaux  
Réunion du 4 janvier 2023

**QUESTIONS/SUGGESTIONS DES USAGERS :**

**Reçues par courriel :**

**1/ Nombre de Velib' en circulation**

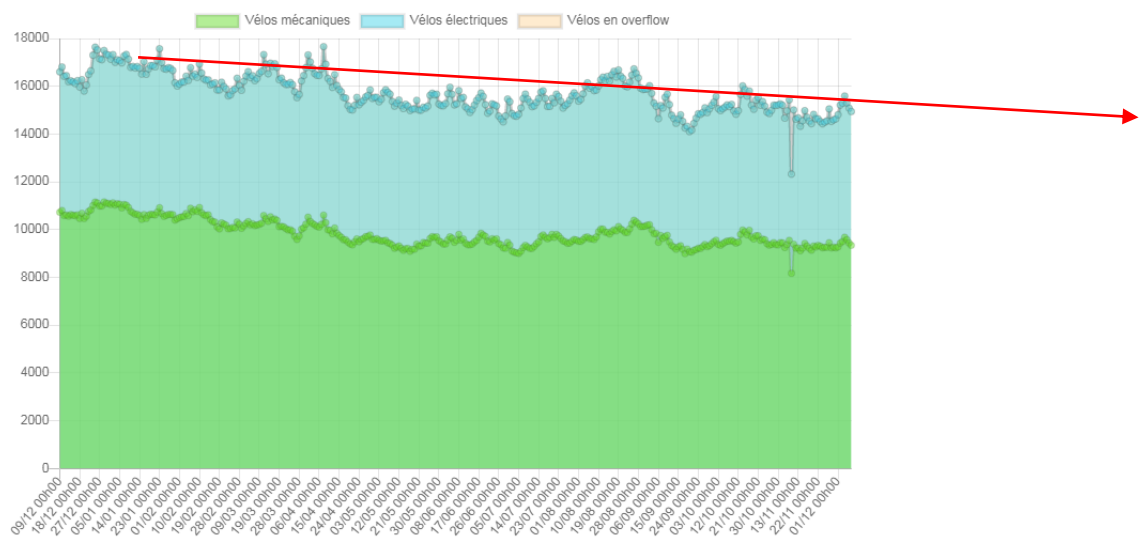
Plafonnement structurel à environ 16.300 Vélib seulement en circulation (6.500 VAE + 9.800 VLS) en stations début décembre vs 24.000 Velibs (-33%) prévus dans le contrat et -20% vs JCDecaux ...

Est-ce que le SAVM peut nous confirmer le nombre de velib prévu au contrat ?

Comment justifier une telle chute du nombre de Velib en circulation : -10% en un an ?

Est-ce que Smovengo limiterait volontairement le nombre de VLS pour respecter les 40% de VAE ?

Pour les utilisateurs de VLS, il y a 2 fois moins de Velib vs JCDecaux !!! avec un tarif qui est passé de 29€ à 37€ => où est la logique ???



**2/** Nous remarquons un nombre important de Velib fantômes (velib en station mais pas reconnus par le système => velib non visibles et jamais réparés, ni récupérés ...)

Que fait Velib pour les repérer car les signalements sont inopérants ??? Exemple du VAE#33406 qui reste depuis +4 semaines en station #11048 malgré les signalements (ET SANS SELLE !°)

**3/** Délai d'intervention de 48h n'est que rarement respecté : Les Velib dégradés restent longtemps inutilisables en station, tous les signalements ne sont pas traités.

**4/** Nombre de courses : 3 900 000 courses en novembre 2022 = 6,5 utilisations / jour / velib => on est très loin de la surexploitation prétendue ; ce faible nombre reflète clairement la forte proportion de Velib défectueux / non utilisables qui ne tournent jamais ...

Pourrions-nous obtenir une ventilation du nombre par vélib par nombre d'utilisation pour démontrer l'ampleur du sujet ?

**5/** Absence de ramassage des Velib abandonnés : Le nombre de Velib abandonnés dans les rues de Paris semble en très forte augmentation. Malgré les signalements localisés, ils ne sont que très rarement récupérés par Smovengo (ça coûte probablement moins cher de demander aux municipalités des rallonges pour racheter des nouveaux Velib ...) ou après plusieurs semaines ... (exemple Velib n°58869 signalé plusieurs fois depuis le 4 oct. et finalement récupéré le 27/11 – soit près de 2 mois plus tard !!!) ces délais et cas sont très fréquents (Velib #26372 ; #25862 ; #58869 ; #60083 ; #15219 ; #58713 ; #62836 ...)

=> pouvez-vous nous dire pourquoi ils ne sont pas ramassés par Smovengo ?

**6/** Retour des freins stridents : après une période de révision correcte, je constate un retour en force des freins stridents par manque de maintenance #pollution sonore

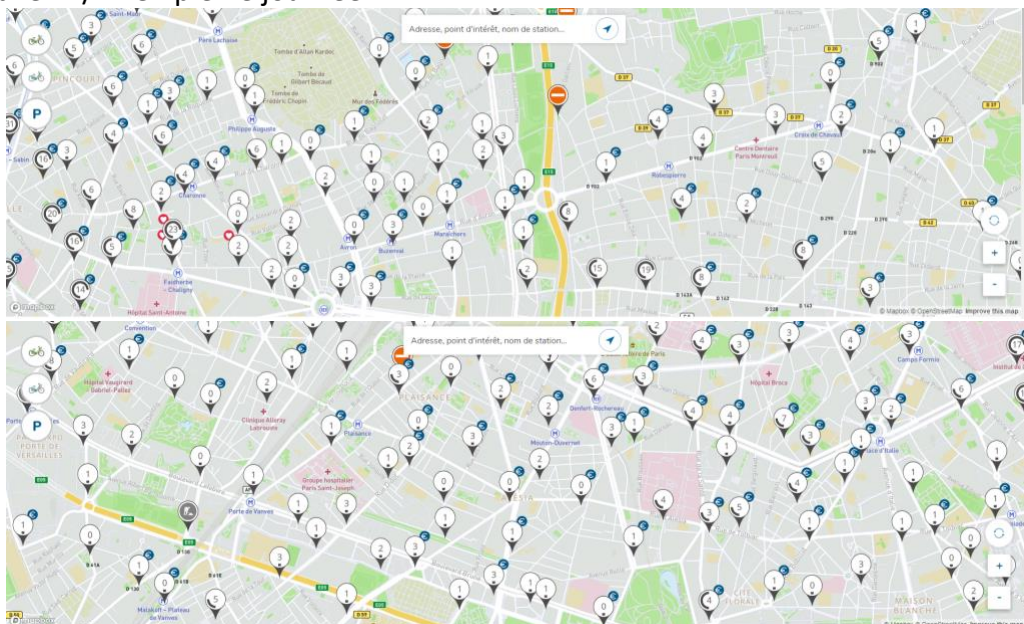
**7/** Problème de détachement des selles : multiplication des détachements des selles des Velib

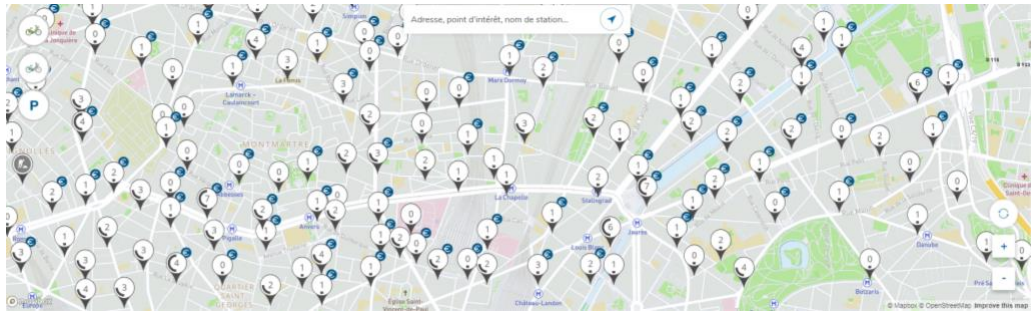
**8/** Perte des pédales en pleine course : problème de série généralisé sur les nouveaux VAE (>55xxx) identifié depuis Nov. 2021 sans rappel généralisé des séries défectueuses : Grave mise en danger des utilisateurs sans réaction préventive de Velib ?

**9/** Vieillesse accélérée des stations : Les guides des diapasons se désolidarisent très régulièrement du sol. Très peu d'entretien des stations (propreté, usure avancée, accidents, mauvaises herbes ...) qui donnent une mauvaise image de Paris.

**10/** Système d'exploitation / Application : Dysfonctionnement de la communication Borne / VBox lors de la restitution : nombreux bugs lors de la restitution des Velibs MALGRE l'affichage du picto STOP ; la course n'est pas clôturée par le système Vélib et la course continue malgré la bonne restitution du Velib => facturation indûe ! Toujours aucune solution pour régler ce problème récurrent ?

**11/** Absence totale de régulation des Vélibs : Présence de véritables déserts Velib : tous les arrondissements à 2 chiffres et les villes de première couronne sont abandonnés sans régulation et sans accès au service après 9h le matin [exemple de l'indisponibilité à Paris est, sud et nord le 12/12 en pleine journée :





Des réponses précises seraient appréciées de la part de Smovengo.

Ainsi qu'un plan d'actions chiffré avec un calendrier prévisionnel de résolution des problèmes mentionnés

**12/** Problèmes techniques non résolus malgré les allégations de velib : exemple pannes intermittentes sur les nouveaux VAE

**13/** Problèmes techniques récurrents : Exemples (non exhaustif) freins stridents, freins inefficaces ou cassés, selles mal orientées ou cassées (réglage hauteur de selle impossible), Velib bloqué en station et pas bloqué sur l'appli

**14/** Taux de velib inutilisables ou avec problème. Velib ne communique pas sur les nombres de signalements 1 ou 2 étoiles lors des retours. Selon mon estimation confirmée par un tweet ou exceptionnellement le CM a communiqué les taux : on peut estimer qu'environ 1/3 des velib disponibles (ie en station, non bloqués maintenance (on peut pas les noter) ou pas bloqués HS ou visiblement HS ) n'ont pas 3 \* c'est-à-dire selon les utilisateurs ne sont pas en bon état. Sur mes stat perso c'est sans doute un peu supérieur mais comme velib ne réagit pas, je ne note plus systématiquement les vélos car cela est inutile.

C'est inutile car velib n'est pas transparent sur les critères d'affichage des \* sur l'appli. J'ai compris que c'est une moyenne sur 2 semaines (ou plus) donc un velib HS sera noté 1\* mais la moyenne restera 3 \* pendant 10 jours ou plus sans réaction de velib ni transparence vis-à-vis des utilisateurs.

**15/ -** Service clients téléphonique : inexistant. La plupart du temps les opérateurs (qui parlent pas toujours bien le français (hotline au Maroc ou Ile Maurice ? ) ne comprennent pas et ne savent pas résoudre le problème dès qu'on sort des cas très simples. Y a-t-il des indicateurs de performance et un process d'escaladations en cas de problème complexe ?

- Service client mail : lent / des semaines (4 ou plus) pour un remboursement d'une facturation erronée, idem sur les indicateurs ?

Globalement ces services clients sont sans doute sous staffés et mal formés pour accomplir leur mission. Prévoir des indicateurs et des objectifs ambitieux

**16/** Régulation : ex transfert de velo de zones pleines vers la zone vide.

Plus de régulation donc les stations pleines le restent toute la journée (centre de Paris en milieu de journée par exemple) et les stations vides restent vides (exemple les stations du centre de Paris le soir). L'abandon de la régulation est un handicap majeur pour que le service soit mieux perçu par les usagers. Les clients proches des stations vides ou pleines régulièrement vont se désabonner. C'est peut-être l'objectif. Personnellement mon abonnement arrivait à terme le 2 décembre et j'ai hésité avant de renouveler. (PS : a-t-on des mesures de % de réabonnements ?)

Et pas d'indicateurs concernant les courses perturbées/ abandonnées dû aux stations pleines/vides. A travers l'étude sur les minutes bonus on peut en mesurer un peu l'effet.

**17/** Stations fermées : les dates de remise en service des stations fermées pour travaux ne semblent pas respectées. (On reporte cela sur Enedis attente de connexion au réseau électrique) je suggère au SAVM de demander un indicateur de mesure du nombre de jours de retard de chaque redémarrage et de prévoir des pénalités en cas de retard.

**18/** Absence de transparence de VELIB et SAVM sur le contrat, les objectifs et les critères de qualités attendus par le donneur d'ordre. Combien de velib en état en circulation ? Taux de service. Nb/ temps de station vide ou pleine/ nb de Velib HS etc....

Proposition d'imposer à velib de faire une remise sur l'abonnement si les objectifs ne sont pas atteints (comme quand RATP/SNCF/STIF baissent le prix du passe navigo en cas de grève)

**19/** Impréparation totale pour les JO. A ce jour on manque de velib en bon état et les JO dans 1,5 an vont être une catastrophe sur les mobilités douces si la prestation velib reste à ce niveau. Quel plan pour améliorer l'offre en qualité et en quantité pour les millions de touristes qui s'apprêtent à venir à Paris ?

**20/** Communications externes de velib. Une vraie catastrophe. Mensonges, hors sujet, mépris des utilisateurs, « tout va bien madame la marquise » et rien sur les vraies difficultés. Aucun indicateurs hors auto glorification du nombre de courses (qui ne montre que les autres moyens de transports dans Paris sont aussi en difficulté (bouchons, travaux, stationnement payant cher, transport public saturé) l'augmentation des courses velib est due à ces difficultés et pas à l'amélioration du service.

**21/** Mesure de la qualité de service. Aucune étude qualitative ou quantitative de la satisfaction des usagers n'a jamais été publiée. Est-ce que Velib ou SAVM ont les outils pour mesurer précisément la satisfaction des utilisateurs.

**22/** Bilan social et financier du contrat :

- Merci de publier un compte d'exploitation de Smovengo (pas trouvé sur le site même pas les comptes de la société) j'aimerais une vraie transparence financière (recettes abonnements, « subventions » du SAVM et, en face le coût (avec un peu de détails : frais de personnel, achat des velib, stations, réparations et pièces détachées) s'il y avait un contrôleur de gestion au SAVM ou une volonté de transparence chez Smovengo/indigo ce serait clair).
- Transparence sous-traitance. A quelle sous-traitance Smovengo fait-il appel pour exécuter son contrat ? Est-ce conforme à la loi, au contrat ? les sous-traitants déclarent-ils leurs salariés ?
- Combien d'emplois chez Smovengo (et masse salariale) et combien d'emplois chez les sous-traitants ? Évidemment compte tenu de l'antériorité (i.e. les mensonges fréquents de Smovengo) un audit social et financier serait le bienvenu pour vérifier les assertions de Smovengo.

**23/** Quand le contrat se termine-t-il ? et quel planning pour lancer les travaux de préparation d'une nouvelle consultation pour le remplacement du prestataire actuel ? (ne pas refaire les erreurs du cas précédent ? )

**24 /** Commentaires concernant le nouveau mode d'acquisition des bonus :

Je viens de prendre connaissance des nouvelles CGAU de Vélib' Métropole, et en particulier du nouveau mode de calcul des bonus acquis qui doit être appliqué à partir du 10 janvier 2023.



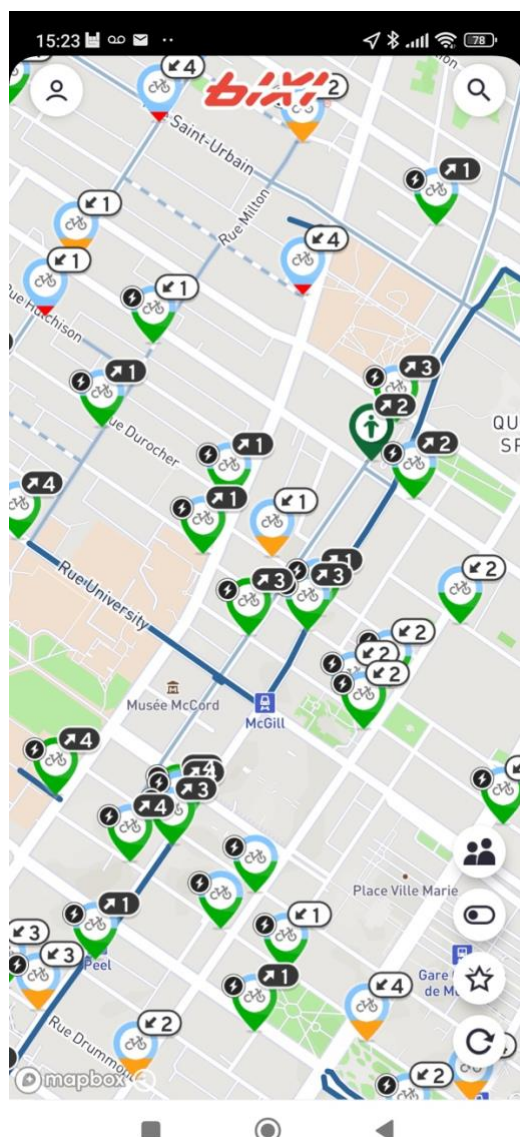
Ce nouveau mode de calcul est sans conteste une amélioration, bien que ces CGAU ne précisent pas par quelles quantités les bonus seront dorénavant acquis : Est-ce que ce sera toujours par 3 minutes ? Y compris dans le cas des stations en altitude ? Je rappelle ici que chez l'opérateur précédent, les stations en altitude permettaient d'acquérir les bonus par quantité de 15 minutes à chaque fois. Je note également que ces stations en altitude sont moins nombreuses que celle de l'opérateur précédent à l'intérieur de Paris.

Mais le problème que je veux soulever est surtout qu'à mon avis, l'efficacité de la mesure a toutes les chances de continuer à être assez marginal.

Je me permets ici de rappeler que l'idée initiale qui avait conduit à attribuer des bonus était d'inciter les usagers à déposer leurs vélos dans ces stations en altitude, là où ils auraient autrement été peu enclins à le faire. On s'attend ainsi à ce que les usagers eux-mêmes assument une partie de la régulation normalement dévolue à l'opérateur, lui faisant faire ainsi quelques économies de déplacements de vélos d'une station à l'autre.

Malheureusement, le système me semble manquer de souplesse.

En effet, les besoins de régulation ne se limitent pas seulement aux stations en altitude ou aux stations strictement vides.



Extrait de la carte des stations de Montréal, avec points attribués indiqués pour dépôt ou retrait dans certaines stations.

Normalement, la régulation faite par l'opérateur est supposée tenir compte des besoins généraux de remplir certaines stations (parfois par anticipation d'un rush attendu à certaines heures), du fait de départ des usagers vers leur travail ou bien au contraire de retour à la maison de ceux-ci en fin d'après-midi.

Je voudrais donc proposer ici une méthode d'attribution des bonus inspirée de celle qui a été mise en place il y a peu dans le système de vélos en libre service Bixi de la Ville de Montréal — Voir [www.bixi.com/fr/amis-bixi](http://www.bixi.com/fr/amis-bixi).

Dans ce système, on attribue les minutes, non pas en fonction de critères stricts de stations vides ou pleines ou en altitude, mais plutôt en fonction des besoins de régulation vers ou depuis chaque station à l'instant **T** de prise ou de dépôt du vélo, possiblement variable selon que le vélo est électrique ou mécanique, et bien évidemment aussi selon l'altitude.

Selon qu'une station a besoin de recevoir des vélos ou bien être vidée de vélos à un moment de la journée, on attribuerait donc un nombre de minutes bonus variable selon l'intensité du besoin de régulation (*par exemple variable entre 3 et 12 minutes*). Une station en zone résidentielle pourrait attribuer des bonus, par exemple, même si elle n'est pas totalement vide, juste avant le rush du matin, donc en fin de nuit, de manière à inciter à ce qu'elle soit la plus remplie possible au moment où les usagers vont se lever pour partir travailler.

De même, là où les gens travaillent, des bonus pourraient être attribués à chaque prise de vélo en début de journée, même dans une station non pleine, de sorte à ce que au moment où les usagers arriveront à leur travail, un maximum de places soient disponibles pour recevoir les vélos qui vont arriver.

Les conditions inverses peuvent aussi s'appliquer le soir quand les gens quittent leur travail, ou bien des conditions adaptées peuvent aussi exister le samedi ou le dimanche soir dans les quartiers fréquentés pour raisons de loisirs.

Ces attributions de bonus auront un coût, bien évidemment. Mais si les bonus sont calculés de manière correctement optimisée, ce coût ne devrait-il pas être mis en balance avec la réduction de coût en matière de mouvements nécessaires de camions de régulation qui pourrait en résulter ?

D'un point de vue pratique, sur la carte des stations, chaque repère de station concernée serait agrémenté d'un symbole (pour retrait ou dépôt) et d'un chiffre indiquant le nombre de minutes acquises par dépôt ou retrait dans cette station au moment de la consultation de la carte.

Vous pouvez voir ci-contre une image de ce que ça donne dans l'application Bixi pour Android à Montréal. Chez-eux il s'agit de points (de 1 à 4) et non pas de minutes, mais cela me semble facilement transposable.

Là-bas, cette fonctionnalité est liée à l'adhésion ou pas de l'utilisateur à leur programme de régulation Amis Bixi par les utilisateurs. Ce choix peut aussi (ou pas) être proposé à Paris. Le principal avantage à mes yeux d'une telle condition est surtout de simplifier le service aux nouveaux usagers, et de limiter le programme à ceux qui ont suffisamment d'expérience pour vouloir gérer cette régulation.

Et pour finir, j'aimerais insister sur l'élargissement possible de l'utilisation des bonus acquis. Ne serait-il pas pertinent, par exemple, de permettre à un usager de faire don d'un certain nombre de minutes bonus à un autre usager, lorsqu'il en dispose ? Car en effet, dans certaines

conditions d'abonnement, les nécessités d'usage des bonus pour soi-même peuvent parfois être assez réduites.

\*\*\*\*\*

## Reques sur TWITTER

**Le Grizzli**  
@Grizzlydz93

En réponse à @lib\_metropole et @Velib

Problème récurrent avec les Vélib électriques qui perdent l'assistance dès qu'on passe une bosse. Niveau de charge qui baisse souvent de moitié au décrochage. Et sinon, délabrement avancé des vélos dans l'ensemble, maintenance inexistante. Toujours une catastrophe, après 5 ans.



8:52 PM · 5 déc. 2022

Suivi par certains comptes Twitter que vous suivez

**Le Grizzli**  
@Grizzlydz93

En réponse à @Grizzlydz93 @lib\_metropole et @Velib

Sans oublier les freins stridents, un problème si simple à résoudre mais trop compliqué pour le prestataire Smovengo, dont l'incompétence est remarquable.

8:56 PM · 5 déc. 2022

**Le Grizzli**  
@Grizzlydz93

En réponse à @lib\_metropole et @Velib

Comment expliquez vous des Vélib tout juste déployés (série 63xxx) qui ont déjà des problèmes de moteur ? A quand un renforcement général du vélo ? Freins stridents, pneus crevés, vitesses qui sautent, assistance qui lâche inopinément, jusqu'à quand ce désastre ?!



8:24 PM · 8 déc. 2022



**Le Grizzi**  
@Grizzlydz93

En réponse à @Grizzlydz93 @lib\_metropole et @Velib

A tous ces maux s'ajoutent régulation et maintenance aux abonnés absents. Stations saturées dans le centre et vides ailleurs, vélos en panne pendant des semaines, les clauses du contrat sont bafouées par le prestataire avec la bienveillance des élus  
[#ParissousTutelle](#)



8:27 PM · 8 déc. 2022



**Alban GAZEAU**  
@GazeauAlban

En réponse à @Grizzlydz93 @lib\_metropole et @Velib

Pas mieux ...une sélection de la station [@velib](#) #4007  
[#carnage](#) [#HS](#)



11:04 PM · 9 déc. 2022



**Sparsá**  
@AuSparsa

En réponse à @lib\_metropole et @Velib

Il arrive qu'une "V-Box" refuse de reconnaître la restitution de son vélo, lequel est quand même bien ancré des deux côtés dans sa bornette et le reste même quand on joue du guidon. Quelle est l'explication de Smovengo et que fait notre opérateur pour éviter ce problème ?

11:22 AM · 12 déc. 2022



**Gingko Biloba**  
@Gingko\_fr

En réponse à @lib\_metropole et @Velib

Pourquoi faire ? Ils auront toujours les mêmes réponses xyloglottes que les fois précédentes.

Alors que le SAVM, de son côté, ne semble pas être mesure de prendre plus qu'une décision (généralement de portée assez faible) tous les deux ans.

8:45 PM · 5 déc. 2022



**Babou**  
@BabouZ\_ · [Follow](#)

à quand la vente de la merch velib ? Je veux des Jogging/cargo ou meme Hoodie/T-Shirt Velib, Et il faudrait un abonnement Velib Electrique illimité (quitte a mettre le pris)

1:24 PM · Dec 9, 2022



## REPONSES DU SAVM AUX QUESTIONS/SUGGESTIONS (Questions 1/17/18/19/21/22/23/24)

### **1/ Nombre de Vélib' en circulation**

Plafonnement structurel à environ 16.300 Vélib' seulement en circulation (6.500 VAE + 9.800 VLS) en stations début décembre vs 24.000 Velibs (-33%) prévus dans le contrat et -20% vs JC Decaux ...

Est-ce que le SAVM peut nous confirmer le nombre de vélib' prévu au contrat ?

Le nombre de vélos disponibles dépend du nombre de points d'accroches en fonctionnement par l'application du « coefficient de foisonnement ». Ce coefficient est fixé à 2,25.

A l'heure actuelle, le nombre de vélos disponibles attendus par le Syndicat est d'environ 19 500, le nombre actuel de vélos en circulation (hors maintenance et stock) est de 16500 environ. Le prestataire n'a pas été en mesure d'atteindre ce chiffre jusqu'à présent, notamment en raison de difficultés d'approvisionnement suite à la crise sanitaire. Comme annoncé par le Syndicat le 21 décembre dernier<sup>1</sup>, le nombre de vélos attendu sera atteint au premier semestre 2024, les vélos manquants ayant été commandés quelques jours avant par Smovengo.

### **17/ Stations fermées : remise en service**

Stations fermées : les dates de remise en service des stations fermées pour travaux ne semblent pas respectées. (On reporte cela sur Enedis attente de connexion au réseau électrique) je suggère au SAVM de demander un indicateur de mesure du nombre de jours de retard de chaque redémarrage et de prévoir des pénalités en cas de retard.

Le SAVM a demandé à Smovengo de faire évoluer l'affichage, notamment sur le site et l'application, pour expliciter auprès des usagers et riverains la phase de travaux en cours. Cette évolution est prévue au cours de l'année 2023.

### **18/ CONTRAT : transparence**

Absence de transparence de VELIB et SAVM sur le contrat, les objectifs et les critères de qualités attendus par le donneur d'ordre. Combien de velib en état en circulation ? Taux de service. Nb/ temps de station vide ou pleine/ nb de Velib HS etc....

Proposition d'imposer à velib de faire une remise sur l'abonnement si les objectifs ne sont pas atteints (comme quand RATP/SNCF/STIF baissent le prix du passe navigo en cas de grève)

Le marché, ses annexes dont les critères de performance sont publiés sur le site du Syndicat : <https://www.autolibmetropole.fr/actes-administratifs/>  
(actes administratifs / Velib')

---

<sup>1</sup> Le communiqué de presse du 21 décembre est disponible sur le site internet du Syndicat <https://www.autolibmetropole.fr/presse/>

Les tarifs des abonnements sont fixés par le comité syndical du SAVM, toute remise comme il y a eu au début du service fait l'objet d'une délibération du comité syndical.

## 19/ Jeux olympiques

Impréparation totale pour les JO. A ce jour on manque de velib en bon état et les JO dans 1,5 an vont être une catastrophe sur les mobilités douces si la prestation velib reste à ce niveau. Quel plan pour améliorer l'offre en qualité et en quantité pour les millions de touristes qui s'apprêtent à venir à Paris ?

Le Syndicat considère qu'il est indispensable que le service Vélib' Métropole soit au rendez-vous des Jeux olympiques et paralympiques de 2024. Vélib' devra contribuer à la desserte des sites olympiques et des lieux touristiques qui seront très fréquentés pendant les Jeux tout en continuant de répondre aux besoins de mobilité de ses usagers habituels. L'allongement des délais d'approvisionnement constituent un véritable défi pour l'ensemble des parties prenantes concernées par ces événements, au même titre que l'accroissement des coûts de production et d'exploitation.

Fin décembre, Smovengo a répondu positivement à la demande du Syndicat d'ajouter au plus tard au premier semestre 2024 plus de 3 000 Velib' supplémentaires, pour atteindre le parc de vélos prévu en 2018 par le marché.

Le Syndicat et les collectivités concernées travaillent par ailleurs sur plusieurs dispositifs qui pourraient être mis en place pendant les Jeux, notamment :

- De grandes stations éphémères sur le lieu des compétitions sportives, comme cela a été mis en place lors de certains événements récents (festival Solidays 2022 par exemple),
- Le renforcement de certaines stations situées autour des gares et des lieux très touristiques : des bornettes supplémentaires seraient mises en place pendant les JOP.

Il s'agit pour Velib' Métropole de continuer à accompagner les métropolitains dans leurs déplacements habituels à Paris comme sur l'ensemble de son réseau, mais aussi de faciliter la mobilité des spectateurs des épreuves olympiques et paralympiques dans les périmètres concernés et dans le respect des restrictions de circulation liées à la sécurité.

## 21/ Etude qualitative ou quantitative

Mesure de la qualité de service. Aucune étude qualitative ou quantitative de la satisfaction des usagers n'a jamais été publiée. Est-ce que Velib ou SAVM ont les outils pour mesurer précisément la satisfaction des utilisateurs.

Le Syndicat a mis en place des indicateurs afin de mesurer le niveau de satisfaction des usagers en étudiant le nombre de courses non réalisées et le comportement des usagers après une course non réussie. Les résultats montrent une part de 5% des usagers qui, chaque semaine, doivent au moins une fois renoncer à utiliser le service Velib' pour se déplacer après avoir tenté de prendre un vélo.

## 22/ Bilan social et financier

- Merci de publier un compte d'exploitation de Smovengo (pas trouvé sur le site même pas les comptes de la société) j'aimerais une vraie transparence financière (recettes abonnements, « subventions » du SAVM et, en face le coût (avec un peu de détails : frais de personnel, achat des velib, stations, réparations et pièces détachées) s'il y avait

un contrôleur de gestion au SAVM ou une volonté de transparence chez Smovenqo/indigo ce serait clair).

Le service Velib' est assuré dans le cadre d'un marché public attribué à la Société Smovenqo. A la différence d'une Délégation de service public (DSP) où les comptes de l'entreprise délégataire sont publics et visés par le comité syndical en tant qu'autorité délégante, en marché public, l'entreprise exploitante n'a pas d'obligation de publier ses comptes pour la prestation réalisée dans le cadre du marché Vélib'. Le service Velib' est exploité par le SAVM dans le cadre d'une régie à autonomie financière avec un budget voté et public qui détaille les recettes (usagers, contributions des collectivités) et les dépenses (prestations de Smovenqo, frais du SAVM).

Un audit a été lancé au printemps 2022 afin d'étudier le modèle économique du service et de faire des propositions pour en améliorer le fonctionnement. Les conclusions de cet audit sont attendues au premier semestre 2023 (voir ci-dessous pour plus de détail).

- Transparence sous-traitance. A quelle sous-traitance Smovenqo fait-il appel pour exécuter son contrat ? Est-ce conforme à la loi, au contrat ? les sous-traitants déclarent-t-ils leurs salariés ?

Smovenqo n'a déclaré aucun sous-traitant au marché. Les prestations externalisées par Smovenqo sont faites dans le cadre de prestations de service qui restent sous la responsabilité principale de Smovenqo.

- Combien d'emplois chez Smovenqo (et masse salariale) et combien d'emplois chez les sous-traitants ? Évidemment compte tenu de l'antériorité (i.e. les mensonges fréquents de Smovenqo) un audit social et financier serait le bienvenu pour vérifier les assertions de Smovenqo.

Comme déjà indiqué ci-dessus, un audit a été lancé au mois de mai 2022 avec pour objectif, d'une part d'interroger le cadre contractuel c'est-à-dire la manière dont le marché a déterminé la relation juridique et financière entre le donneur d'ordres – le SAVM qui pilote le service – et l'exploitant – Smovenqo ; et d'autre part 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.

L'audit a été confié au Cabinet Rise Conseil. Des membres du comité des usagers, des élus du Comité syndical, des services des villes adhérentes, Smovenqo, et le SAVM ont été interrogés dans le cadre de cet audit.

Les résultats sont attendus pour le premier semestre 2023.

## **23/ CONTRAT**

Quand le contrat se termine-t-il ? et quel planning pour lancer les travaux de préparation d'une nouvelle consultation pour le remplacement du prestataire actuel ? (ne pas refaire les erreurs du cas précédent ?)

L'échéance du contrat Velib' est fixée en mars 2033, avec une exploitation du service qui se termine au 31/12/2032 après 15 ans d'exploitation. Le cadre et les caractéristiques du service

qui y succèderait ne sont donc pas arrêtés à ce jour. Selon les options retenues, une nouvelle procédure serait à engager au moins 24 à 36 mois avant l'échéance de l'actuel contrat.

## **24/ MINUTES BONUS**

Les propositions présentées par l'utilisateur sont bien connues du Syndicat qui avait étudié l'opportunité de faire du dispositif de Minutes Bonus un important moyen de régulation. Ce mode de fonctionnement a été écarté à ce stade pour plusieurs raisons, principalement d'ordre financier.

En effet, le coût des Minutes Bonus est supporté par le Syndicat, donc par l'ensemble des communes membres.

Or, selon les simulations réalisées dans le cadre de l'évolution du dispositif voté en décembre dernier, l'impact financier du dispositif voté en décembre sera de plusieurs centaines de milliers d'euros par an.

Pour inciter une majorité d'utilisateurs à changer de comportement, les gains minutes bonus devraient être multipliés par 5 ou 10, occasionnant donc un coût de plusieurs millions d'euros par an, ce que le syndicat et ses communes membres n'est pas en mesure de supporter.

Dans le contexte actuel, les propositions formulées ici ne sont pas envisageables mais ce sujet pourra être réétudié suite aux conclusions de l'audit en cours.

\*\*\*\*\*

## REPONSES DE SMOVENGO AUX QUESTIONS/SUGGESTIONS

**Réponses de Smovengo, prestataire du service Vélib' Métropole, aux retours sur l'expérience utilisateurs, reçues au SAVM dans le cadre de l'appel à contributions organisé par ce dernier.**

**Les affirmations de Smovengo n'engagent pas le SAVM.**

### **I. Disponibilité des vélos et maintenance**

Lancé en 2007 le service Vélib' s'est d'abord lancé sur un territoire qui incluait la ville de Paris (centralisant l'essentiel des 1250 stations déployées) puis progressivement des stations en bordure de petite couronne, zone sur laquelle se répartissaient environ 14 000 vélos en moyenne sur l'année. En 2018, a été lancé le service Vélib' Métropole, un service différent avec l'ambition de relier encore plus de communes du Grand Paris avec des vélos électriques et des vélos mécaniques. En cette 5<sup>ème</sup> année d'exploitation, 61 communes sont désormais reliées par le service, soit 1450 stations ouvertes au public environ.

Le service est ainsi passé d'un territoire d'environ 150 km<sup>2</sup> à ses débuts à 450 km<sup>2</sup> aujourd'hui avec toujours l'objectif de la répartition d'une flotte de 19 000 vélos sur le terrain. L'offre s'est diversifiée, avec d'abord 30% de vélos à assistance électrique, devenu 40% en 2021.

Les usages quant à eux, n'ont cessé d'augmenter, effets conjugués de la crise sanitaire et d'une volonté de redessiner la mobilité en ville : plus de 41,5 millions de trajets réalisés de janvier à novembre 2022 (+ 13% du nombre de courses vs 2021), plus de 390 000 abonnés et plus de 700 000 utilisateurs différents sur la même période (+16% d'utilisateurs par rapport à 2021 sur la même période). Le service n'a jamais été autant sollicité et sur des périodes aussi longues (octobre et novembre 2022, marqués par une douceur des températures, sont des mois records).

Cette augmentation du dimensionnement et des usages du service (un territoire qui a plus que doublé avec près de 50% d'abonnés longue durée en +) avec une flotte qui désormais se divise en deux sortes de vélos, peut générer par moment de la frustration en particulier lorsqu'un utilisateur souhaite un vélo électrique et qu'il n'y a plus que des mécaniques dans une station et vice versa.

Face à cette fréquentation toujours plus forte, Smovengo a encore augmenté sa capacité de réparation cette année notamment sur le terrain : jusqu'à 8000 vélos réparés en moyenne par semaine en haute saison, dont plus de la moitié directement sur le terrain pour une intervention plus rapide.

Cela veut dire qu'il y a chaque jour entre 800 et 1200 vélos qui nécessitent une intervention. Ainsi, sur les 19 000 vélos actuellement sur le terrain, entre 500 et 1 500 sont en moyenne chaque jour momentanément immobilisés en attente de remise à niveau.

Le nombre actuel de VAE aura été impacté ces derniers mois par la pénurie mondiale de pièces détachées, les dernières livraisons prévues avant la haute saison étant arrivées seulement en fin d'année. En ce moment les vélos qui font des courses font en moyenne 8,6 trajets par jour (11,2 pour les VAE). Sur l'année, 50% de nos vélos mécaniques font plus de 6 courses par jour,



ce qui est dans la fourchette haute de ce qui se passe ailleurs mais, surtout, 50% de nos VAE font plus de 11 courses par jour (avec des pointes à plus de 15 en saison haute). Car si tout vélo est constitué de pièces mécaniques qui nécessitent un entretien et un remplacement régulier (pneus, chaînes, freins etc) et des réglages, il faut également compter sur la chaussée abîmée, la surutilisation chronique, l'utilisation parfois « non conventionnelle » des Vélib' qui les soumettent à rude épreuve.

Les équipes travaillent ainsi à raccourcir au maximum le délai d'identification des pannes pour intervenir au plus vite, diminuer les réparations complexes et ainsi réduire le nombre de vélos « immobilisés » ou « en panne » sur le terrain. C'est le très gros travail qui a été réalisé par les équipes techniques pour détecter les vélos en panne, avec le développement d'un outil interne utilisant le maximum de données disponibles. Il a été régulièrement mis à jour depuis le mois de mars 2022 pour intégrer toujours plus de données disponibles.

Pour cela, les signalements jouent un rôle essentiel. Ils permettent aux équipes d'établir un pré-diagnostic et de programmer la bonne intervention (réparation en station ou enlèvement du vélo selon le niveau de gravité). Aujourd'hui ce sont souvent plusieurs milliers de signalements usagers /jour qui sont collectés, auxquels s'ajoutent près de 1000 signalements par nos équipes. Après analyse et dé-doublonnage 800 à 1200 vélos sont concernés en moyenne par jour et déclenchent une intervention.

Le croisement des signalements et d'autres données à notre disposition (par exemple un vélo qui aurait fait l'objet de plusieurs prises pour être remis instantanément en station) permet un pré-diagnostic qui entraîne la priorisation d'intervention. Les items de sécurité (freins, etc) déclenchent une programmation d'intervention des équipes + un blocage en bornette du vélo identifié (nouveau pictogramme V-Box « maintenance »). Le pré-diagnostic permet donc une intervention adaptée de nos équipes soit directement sur le terrain (ce qui permet une disponibilité immédiate), soit en atelier. En moyenne, au moins 10% des signalements « fiabilisés » et qui déclenchent une intervention de la maintenance itinérante sont incorrects (le vélo nécessite une intervention en atelier plus lourde, ou à l'inverse pas de réparation nécessaire etc.).

Le délai d'intervention est en moyenne de 2 à 3 jours pour un signalement avéré mais ceci peut varier considérablement même si généralement tous les vélos identifiés HS et localisés sont réparés ou ramassés dans la semaine.

Pour améliorer ces délais la maintenance itinérante a été renforcée cette année avec 20 mécaniciens supplémentaires, leur zone d'intervention a été redéfinie et des postes d'ambassadeurs pour faciliter les échanges entre les différents métiers du terrain ont été créés.

Aujourd'hui ce sont en moyenne 250 stations qui sont visitées chaque jour par la maintenance itinérante.

S'agissant de la prise en compte des vélos dits « fantômes », c'est-à-dire, Vélib' en station non identifiés dans le système, il s'agit d'un véritable sujet pour les équipes qui cherchent comment l'endiguer. Pour certains, il s'agit de V-box défailtantes qui font l'objet de campagnes dédiées, chaque semaine les équipes identifient et réparent 200 à 300 d'entre elles. Parfois ces Vélib' en bornette sont des vélos mal restitués et dont la course n'a pas été clôturée, cela fausse les informations de disponibilité : le vélo bloque la place, mais il n'est pas reconnu par le système. Certains d'entre eux sont identifiables cependant ils nécessitent l'intervention d'une équipe dédiée dont les délais peuvent varier. Ces vélos « fantômes » restent difficilement identifiables ; cependant, une étude est en cours pour donner non pas

l'information réelle du nombre de places disponibles mais une estimation qui prendrait en compte ces facteurs d'erreur.

L'amélioration de la fonctionnalité signalement en lien avec les fonctionnalités notation des vélos et information prédictive participent à une meilleure information de la disponibilité réelle du parc. Les équipes travaillent au quotidien à améliorer la qualité de cette information.

Par ailleurs, la fonctionnalité appelée notation des vélos est une fonctionnalité qui permet de noter un vélo sur la base du dernier trajet réalisé. Cela permet d'identifier plus facilement certaines anomalies. Aujourd'hui la note affichée correspond à la moyenne des dernières notes attribuées à un vélo dans les 5 derniers jours (minimum de 2 notes). Si un vélo n'a pas reçu de notes sur les 5 jours, la dernière moyenne calculée restera affichée. La note d'un vélo est réinitialisée à 3 après la réparation du vélo et le contrôle de sortie d'atelier.

Concernant le signalement du vélo n°33 406, voici quelques éléments de réponse. Ce vélo était identifié sous un autre numéro dans le système informatique du service. Par conséquent, les signalements relatifs à ce vélo étaient rattachés à un mauvais identifiant. Le vélo 33 406 a finalement pu être récupéré par nos équipes le 14/12 dernier.

Pour les signalements des Vélib' n°26 372, n°25 862, n°58 869, n°60 083, n°15 219, n°58 713, n°62 836, il s'agit pour la plupart de signalements de vélos abandonnés hors station. Ces derniers sont pris en charge par une équipe plus restreinte dont les temps d'intervention sont plus longs. Par ailleurs ces vélos sont souvent difficiles à localiser avec de nombreuses requêtes et des mouvements après signalements.

En complément, lorsqu'il n'y a pas de signalement, le système utilise les données du système d'information. Il s'agit de croiser un maximum de data afin d'identifier les comportements anormaux : pas de courses depuis un certain temps, plusieurs courses successives avec un temps inférieur à 3 min, une course de plus de 24h..., les erreurs d'assistance répétées, l'absence de charge, l'absence de communication des V-Box.

Cette technique permettant d'identifier une partie des vélos qui restent « immobiles » sur le terrain est en amélioration permanente car, en fonction du vélo et de la station où il se trouve, l'absence de mouvement n'est pas nécessairement le reflet d'une défaillance, c'est le cas pour de nombreux vélos mécaniques aujourd'hui. L'expérimentation a ainsi débuté avec les VAE, les plus sous tension actuellement, lorsque le système identifie un vélo sans mouvement depuis 48h, une équipe est envoyée systématiquement.

Enfin il existe des cas de vélos qui ne communiquent plus avec notre système, ce sont ces derniers qui sont le plus difficiles à identifier et à retrouver, car bien souvent, ils ont été déplacés depuis leur dernière communication avec le système et ne sont plus à l'endroit indiqué.

En bref, nos équipes restent mobilisées pour trouver des solutions permettant d'accélérer l'identification de vélos HS, et le type de panne, pour réduire les délais d'intervention, et d'intervenir à bon escient (vélo plus situé à cet endroit, mauvaise qualification de panne qui nécessite une autre intervention etc.).

#### **Enfin s'agissant des éléments techniques :**

- **Les freins :** tous les vélos signalés avec des problèmes de freins, que ce soit par les usagers, par les testeurs terrain Smovengo/SAVM, ou encore par les régulateurs, sont systématiquement bloqués en bornette en station afin d'éviter que d'autres

usagers ne puissent les utiliser, puis ils sont ramenés en atelier. Les opérations concernant les freins sont réalisées uniquement en atelier.

Chaque vélo qui revient en atelier est analysé par un de nos diagnostiqueurs, puis il est confié à un mécanicien qui règle systématiquement les freins et effectue les opérations de réparation nécessaires. Pour s'assurer de la conformité du réglage des freins, les mécaniciens sont dotés d'un outil de réglage spécifiquement conçu pour les Rollerbrakes (freins Vélib') pour s'accorder avec les préconisations Fournisseur Shimano. Ensuite, un contrôleur réalise une série de tests appelée « contrôle qualité » où les freins sont vérifiés systématiquement avant de renvoyer le vélo sur le terrain. En cas de doute concernant les réglages des freins, les contrôleurs sont dotés d'un outil de vérification et de contrôle du réglage pour enlever toute subjectivité.

Par ailleurs, chaque semaine nous effectuons des tests de freinage selon la norme 4210 par échantillonnage.

En parallèle de cela, des tests et des contrôles sont effectués quotidiennement et aléatoirement sur le terrain par le SAVM et Smovengo.

Il est vrai que le phénomène apparaît récemment sur les nouvelles générations de rollerbrake, c'est pourquoi les équipes de Smovengo après échange avec le constructeur réalisent des opérations de graissage à chaque retour des vélos en atelier (environ 1 fois par mois, soit 12 fois par an) tandis que les recommandations constructeur préconisent un graissage par an.

- **Les pédales :** la série des VAE présentant un défaut de serrage identifiée lors de sa mise en service pendant l'hiver 2021 a fait l'objet d'une reprise en atelier. Ce phénomène n'a pas été relevé sur les livraisons de vélo qui ont suivies. Néanmoins, la perte de la pédale gauche d'un vélo reste un événement qui peut arriver dans la vie des vélos, nos équipes renforcent le système de serrage lorsqu'un problème est identifié (ajout de frein filet) mais il n'y a pas de test permettant d'anticiper les interventions. Par ailleurs, nos équipes ont noté une baisse du nombre de signalements et de l'utilisation des consommables liés à ces opérations, tendant à indiquer que ce phénomène est en diminution.
- **Le détachement des selles :** nos équipes n'ont pas particulièrement noté de hausses des signalements ou de l'utilisation des consommables propres aux réparations liées à ce sujet. Toutefois, afin d'améliorer toujours notre réactivité et les compétences de nos collaborateurs, les équipes de maintenance itinérante, qui opèrent sur le terrain, ont été formées sur ces opérations de réparations afin de les réaliser en direct.
- **Les vitesses :** un renforcement des processus de réparation des vitesses a été établi en lien avec le fabricant, et un traitement et un réglage effectué également par les équipes de maintenance itinérante sur le terrain pour prendre le sujet le plus tôt. C'est également un point de contrôle systématique en sortie d'atelier.

- **Assistance électrique problèmes moteurs et pannes intermittentes** : concernant les problèmes sur quelques moteurs de la dernière série, il s'agit d'un problème qui a été identifié par nos équipes et qui ont récupéré les vélos concernés. Il s'agissait d'un défaut de non-conformité du fournisseur. Pour les pannes intermittentes, il s'agissait d'un bug identifié, ce dernier est en cours de résolution avec le déploiement d'une version software V-Box dédiée.
- **Erreur 50** : il s'agit d'un problème de communication entre le vélo et la borne. Lorsque les conditions climatiques sont extrêmes, à l'image du froid intense de ces dernières semaines, cela peut impacter le bon fonctionnement des batteries des vélos et celles présentes dans les bornes. Cela peut engendrer des pertes de connexion qui rendent la prise difficile et un décalage de l'information quant à la dépose du vélo.
- **Les problèmes de restitution** : il peut arriver qu'un vélo ne parvienne pas à se restituer correctement pour différentes raisons, cela peut être dû à une défaillance du vélo auquel cas une intervention d'un de nos agents est nécessaire pour le réparer. Dans d'autres cas, cela est dû à la bornette, cela nécessitera aussi l'intervention d'un agent en station. Par ailleurs, un travail est également en cours sur certaines stations/bornettes identifiées par un taux d'erreur de restitution important pour les remplacer avec un nouveau système de mâchoires afin d'y améliorer la prise et dépose de vélos. Il convient de rappeler que les usagers doivent s'assurer de lire le symbole stop sur l'écran du vélo avant de quitter la station. En l'absence d'apparition de ce symbole, il convient d'appeler le centre relation clients avant de quitter la station.
- **Le manque d'entretien de certaines stations** : ce problème a été identifié par nos équipes et était dû en partie, à un problème d'intervention insuffisante de notre prestataire. Un nouveau prestataire a par conséquent été choisi afin de s'en occuper. En parallèle, les équipes terrain ont reçu une nouvelle formation visant à les rendre plus polyvalentes afin d'effectuer l'entretien du mobilier du parc et un chef de projet a été détaché à la qualité de la propreté des stations.

## **II. Régulation**

Vélib' est un service public qui aujourd'hui relie 1450 stations, sur un territoire de 450km<sup>2</sup>.

- Il existe aujourd'hui une régulation naturelle des vélos sur cet espace, c'est-à-dire les prises et déposes de vélos par les utilisateurs dans des stations tout au long de la journée qui s'équilibrent (ex. vers les lieux de travail en début de journée, vers les endroits résidentiels en fin de journée).
- Et il existe une régulation opérationnelle sur des stations qui sont mal équilibrées (chroniquement excédentaires ou déficitaires en vélos).

Smovengo déclenche les interventions de ses équipes pour corriger ce flux naturel et assurer une meilleure répartition. Ces actions de régulation sont basées sur l'expérience terrain des régulateurs et d'un outil prédictif qui anticipe les mouvements des vélos sur les stations.

**La régulation est effectuée principalement de nuit pour compenser les mouvements de jour** qui viennent souvent « vider » l'extérieur et « remplir » le centre **car l'intensité des usages en journée est telle que l'intervention des équipes a un impact marginal** face aux volumes de vélos qui se déplacent au même moment. Lors des pics d'activités il y a chaque seconde 5 Vélib' pris en station. Les équipes sont par ailleurs soumises également à la circulation difficile en région parisienne et d'autant plus aux heures de pointes qui ralentissent les interventions et contraignent les mouvements des camions. Les grands flux observés concernent souvent des zones importantes proches, empêchant les camions de répartir des vélos dans des stations à proximité et rallongeant ainsi le temps d'intervention des camions. Par ailleurs, l'impact énergétique et écologique pour compenser les mouvements réels des utilisateurs aux heures de pointes avec le nombre de camions que cela nécessiterait serait beaucoup trop élevé.

*Par exemple, prenons deux arrondissements parisiens entre 8h et 10h en semaine :*

*11e arrondissement -> sur l'ensemble des mouvements 700 vélos sortent de cet arrondissement*

*8e arrondissement -> 700 vélos en plus arrivent dans les stations du 8ème*

*Pour réguler sur cet horaire, il faudrait entre ces deux arrondissements 54 camions (13 places par camion). Sur la ville de Paris le déséquilibre est de 2000 à 3000 vélos en deux heures il faudrait 230 camions pour régulariser la situation, et le temps de le faire, ces opérations seraient à réaliser dans le sens inverse pour les trajets de retours de ces mêmes usagers.*

*Sur les 61 communes de Vélib' Métropole, il en faut plus encore et il y a surtout un problème de temporalité : le temps de rapatrier les vélos depuis les stations excédentaires vers leur station d'origine, le pic est déjà passé...*

En complément de ces actions, et dans une optique d'amélioration continue de la qualité de service sur cet aspect et a été notamment mise en place une nouvelle organisation comportant :

- De nouvelles zones d'intervention ont été redéfinies et redécoupées pour optimiser les déplacements des équipes, et harmoniser le travail de régulation et celui de maintenance vélos en station.
- En moyenne ce sont plus de 50 000 opérations qui sont réalisées sur le mois, soit 2000/jour
- 400 stations (parmi les plus fréquentées) sont visitées chaque jour par les équipes de régulation

Les 13<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup>, 19<sup>e</sup> et 18<sup>e</sup> arrondissements font partie du top 5 des arrondissements où les équipes réalisent le plus d'interventions. De même, les communes du sud de la proche couronne font partie des plus visitées (Villejuif, Boulogne-Billancourt, Ivry-sur-Seine, etc.).

En parallèle, des actions supplémentaires sont menées en travaillant conjointement avec les équipes du SAVM pour endiguer au mieux :

1. le phénomène de stations chroniquement pleines (phénomène de vélos toujours déposés mais qui ne repartent pas naturellement) particulièrement dans le sud-est de la métropole,
2. en répartissant ses vélos dans les stations qui sont chroniquement vides (phénomène où des vélos sont toujours pris mais ne sont jamais déposés),
3. en créant des nouvelles injections de vélos dans des stations identifiées toujours vides.



Par ailleurs, concernant notre base d'abonnés actuelle, près de 60% sont des personnes qui ont déjà été abonnées au service.

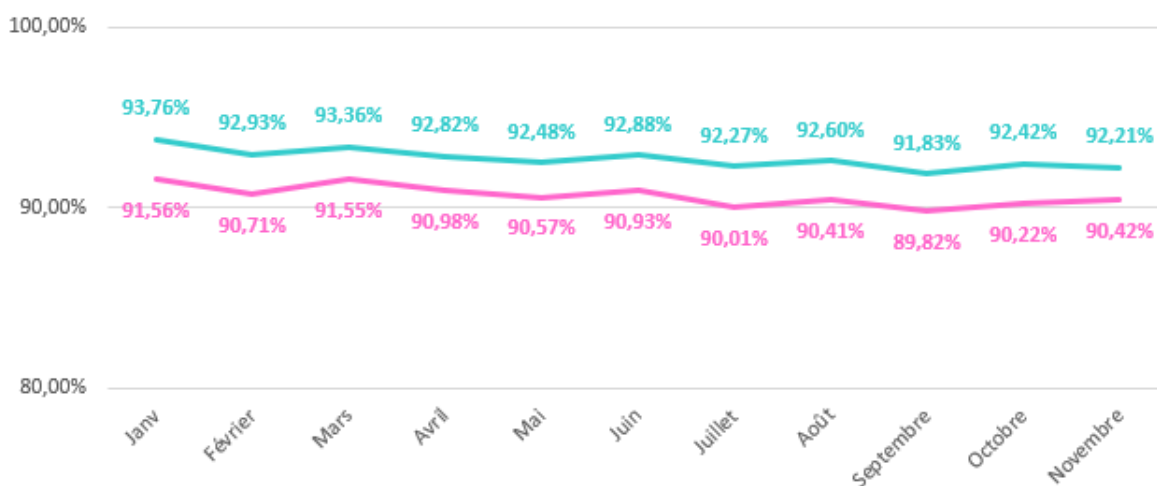
Enfin, la météo exceptionnelle du mois de novembre a quelque peu surpris notre organisation avec un nombre de courses très largement supérieur à la demande initialement prévue. L'organisation des équipes devait permettre à celles-ci de prendre quelques congés bien mérités. Nous avons dû modifier les plannings et allouer des heures supplémentaires (dans les limites légales) pour continuer d'assurer un service de qualité aux Francilien-nes. Cela a pu, dans certains cas, perturber la régulation.

### III. SI et application

Concernant la fin de course, il existe encore parfois des délais dans la réception des notifications de fin de course, les connexions de réseau sont parfois instables, notamment en centre-ville. Les stations se déconnectent alors rallongeant l'envoi du message de fin de course (notification + mail), mais cela n'a pas d'impact sur la facturation : quand le pictogramme STOP apparaît, la course doit être valorisée. Si ce dernier n'apparaissait pas et qu'un appel est réalisé auprès du service client, les agents mettent fin à distance à la course et stoppent ainsi le compteur. S'il y avait néanmoins une erreur de facturation l'analyse sera réalisée par le CRC au cas par cas.

### IV. Relation client

Avant toute chose, sans doute est-il utile de rappeler quelques indicateurs qui permettent de répondre aux différentes questions posées et montrer les progrès réalisés au Service Clients :



- ⇒ **92% de satisfaction clients depuis le début de l'année (92% des répondants à l'enquête de satisfaction à l'issue de l'appel au service client ont donné une note de 4 ou 5 sur une note maximale de 5) avec 51% des appelants qui ont accepté de répondre à l'enquête au mois de novembre vs 46% au mois de novembre l'année dernière.**

Rappelons que le parangonnage du marché de la relation clients établit que lorsqu'on a un taux de réponse aux questionnaires Satisfaction Clients de l'ordre de 30%, le niveau d'évaluation de la qualité est considéré comme bon.

Ces résultats s'établissent donc sur un « échantillon » de plus de 223 000 utilisateurs qui ont accepté de répondre à l'enquête depuis début janvier 2022.

L'ensemble des retours des personnes insatisfaites font l'objet d'une analyse hebdomadaire aussi bien sur la question de la forme de la réponse (amabilité et disponibilité du conseiller) que sur le fond de la réponse (pertinence, précision, résolution de bout en bout).

Par ailleurs, l'ensemble des personnes ayant répondu à l'enquête et ayant été très insatisfaites (note 1/5 à la question 1) font l'objet d'un rappel par un manager du service clients.

⇒ En outre, les cas complexes comme les cas financiers ou juridiques font l'objet d'escalade.

Pour les cas complexes, compte-tenu de l'évolution des outils et suivi qualité opérés par l'équipe Qualité avec les conseillers du service clients, le taux de transfert en niveau 3 (Service Abonnement interne Smovengo en charge des réclamations financières) a évolué de plus de 10% en janvier 2022 à 1% depuis le mois de Juin. La baisse de cet indicateur correspond à une montée en compétence et au développement de l'autonomie des conseillers à répondre via les outils complémentaires mis progressivement à leur disposition.

Pour les cas financiers qui sont aujourd'hui gérés par un pool de conseillers expert de niveau 3 (Service Abonnement interne Smovengo), 15% en cumul du flux de mails traités par le service clients leur est adressé pour analyse de la course et traitement (décision de remboursement ou refus en fonction du constat ou non de la problématique technique rencontrée lors de la restitution).

En l'occurrence, outre le taux de traitement global des mails traités en moins de 48 heures qui a fortement progressé ces 6 derniers mois avec une moyenne à 88,5% sur les 6 derniers mois (dont 4 mois au-dessus de 91%), nous avons également beaucoup travaillé sur les indicateurs du Service Abonnement et tenons le délai de traitement d'une réponse en moins de 10 jours ouvrés à compter de la réclamation clients depuis le mois de septembre 2022.

Nous voulons encore faire évoluer à la baisse cet indicateur et travaillons actuellement avec les équipes internes SI de Smovengo sur le développement d'outil permettant de mieux appréhender la problématique de restitution rencontrée par le client et ainsi fluidifier le parcours et les délais de remboursement.

## **V. Déploiement des stations**

Les dates d'ouverture de station sont estimatives et déterminées en fonction de l'expérience terrain des travaux. Il peut arriver divers aléas, comme des retards de connexions en raison de chantiers proches, la non mise en tension ou encore l'échec de raccordement électrique. Ces derniers peuvent entraîner des temps d'intervention beaucoup plus longs en attente de leur résolution par les opérateurs en charge de ces prestations.

Dans le cadre de la réouverture des stations fermées pour vandalisme au contraire, à l'image de la station 4010 récemment au métro Saint Paul, les équipes Smovengo sont impliquées et

mettent tout en œuvre pour une remise en service le plus tôt possible. En moyenne elles parviennent à intervenir et programmer la réouverture de la station en 7 à 15 jours ouvrés.

## **VI. Critères de services, de l'exploitation générale du contrat, de transparence et de tarification**

Concernant la transparence de l'opérateur Smovengo quant aux critères de qualité dans son exploitation du service Vélib' Métropole, un open data est depuis plusieurs années sur le site web Vélib' Métropole. Par ailleurs, l'opérateur se soumet aux audits réalisés par le SAVM en toute transparence et transmet tous les bilans détaillés reprenant l'ensemble des indicateurs de qualité fixés au contrat, des indicateurs de performance ainsi que des bilans sociaux et financiers.

En parallèle de cela, chaque jour, des équipes de Smovengo et du SAVM effectuent des tests contradictoires de contrôle qualité directement sur le terrain afin de mesurer au plus proche l'expérience utilisateur dans l'ensemble du territoire Vélib' Métropole et cela, défini de manière aléatoire chaque jour.

Smovengo est très attaché à développer une activité à l'image de son engagement pour une mobilité durable. Cela passe entre autres par la mise en place d'une chaîne revalorisation qui permet de recycler ou réutiliser 100% des pièces d'un vélo. Cela s'enrichit, au quotidien, avec la création de postes qualifiés dédiés et de formations certifiantes auprès de nos collaborateurs. Enfin c'est le renouvellement, chaque jour, d'une volonté de repousser nos limites pour chercher à rendre notre modèle plus vertueux avec des fournisseurs plus proches et de nouveaux process pour toujours prolonger la durée de nos vélos. Dernièrement Smovengo a obtenu la certification de fabricant de vélos, le couronnement de longs efforts pour parvenir à la reconnaissance de nos vélos de « seconde main » refaits à neuf.

A propos de l'évolution des conditions tarifaires et du remboursement des prestations, ces dernières sont fixées par le pouvoir adjudicateur. Le service public Vélib' Métropole fonctionne 7 jours sur 7, 24h sur 24h. Il a par ailleurs toujours fonctionné et absorbé les reports massifs occasionnés à plusieurs reprises lors des grèves des transports ou depuis les difficultés observées sur d'autres réseaux de transports ces derniers mois. Son dimensionnement cependant, ainsi que la nature même de la prestation, vélo-station donc limité à un nombre fixe et à un territoire spécifique, n'ont pas vocation à absorber un usage similaire à un vélo personnel, le système s'attache à une mobilité partagée, donc avec agilité.

Concernant les évolutions futures du service Vélib' Métropole en lien avec les événements qui animeront la Métropole du Grand Paris dans les années à venir, le pouvoir adjudicateur est en charge de la définition et du déploiement des stratégies à venir. La marque Vélib' est la propriété de la mairie de Paris qui assure la gestion des produits dérivés.

Enfin le contrat est prévu pour une durée de 15 ans, soit jusqu'en 2032.