

04 janvier 2023

Compensation automatique pour les 30 000 usagers concernés par les dysfonctionnements de recharge des Velib' électriques

Des dysfonctionnements de la recharge des batteries sur certains Velib' à assistance électrique (VAE) courant décembre ont affecté les usagers du service de location de vélos en libre-service Vélib' Métropole. Le SAVM confirme que ces usagers bénéficieront d'une compensation dans les prochains jours Celle-ci s'appliquera automatiquement aux usagers concernés, sans action nécessaire de leur part.

L'épisode de froid survenu mi-décembre, qui a nécessité le passage de nombreux engins de salage sur les routes d'Île-de-France et à proximité immédiate des stations Vélib', combiné au redoux qui a suivi, pourraient être à l'origine de l'oxydation des points de contact entre certaines bornettes et certains vélos. Celle-ci aurait occasionné les dysfonctionnements de la recharge des Vélib' à assistance électrique constatés courant décembre.

30 000 usagers identifiés, un retour à la normale au 31 décembre selon l'exploitant

Des actions correctrices ont été réalisées par l'exploitant du service, Smovengo, sur la quasi-totalité des Velib' à assistance électrique, qui constituent actuellement 40 % du parc de vélib' Métropole. D'après les données transmises par Smovengo, la situation est revenue à la normale depuis le 31 décembre.

Toujours d'après l'exploitant du service, près de 30 000 usagers ont été identifiés comme ayant été directement affectés par des dysfonctionnements après avoir tenté de réaliser une course en Velib' électrique au cours de la période du 16 au 31 décembre 2022.

Les courses en VAE non comprises dans l'abonnement requalifiées en trajets à Velib' mécanique

Tous les trajets en VAE non compris dans le forfait (abonnement ou pass courte durée) et ayant souffert d'une assistance insuffisante pour assurer la totalité du trajet sur la période ont automatiquement fait l'objet d'une facturation correspondant à l'usage d'un Vélib' mécanique.

Un remboursement de l'abonnement V-Max au prorata temporis

Les abonnés à l'offre V-Max qui ont souffert au moins une fois pendant la période d'une assistance insuffisante bénéficieront automatiquement d'un remboursement de 3 €, correspondant au coût de l'abonnement pour la période du 16 au 31 décembre 2022.

Souscripteurs d'un pass courte durée : dédommagement de 50 % du prix du pass, et de la totalité pour le Ticket-V

Les usagers ayant souscrit un forfait de courte durée incluant le Velib' électrique (Pass 24h électrique à 10 € ou Pass 3 Jours à 20 €) et ayant souffert sur la période concernée au moins une fois d'une assistance insuffisante se verront rembourser la moitié du prix de leur pass. Les Ticket-V (3€) affectés par ce dysfonctionnement seront quant à eux intégralement remboursés.

Les élus du SAVM déplorent cet incident pénalisant pour les usagers Velib' et appellent l'exploitant du service à renforcer ses contrôles.

A propos de Velib' Métropole

Avec près de 1450 stations réparties dans 61 communes de la métropole du grand Paris soit un territoire couvert de 450 km², Velib' Métropole est le service public de location de vélos en libre-service de référence. Il offre à ses 390 000 abonnés et ses plus de 600 000 utilisateurs différents annuels une solution de mobilité durable et complémentaire aux transports en commun. Depuis 2018, la Métropole du grand Paris accompagne financièrement le développement du service.