

Comité des usagers Velib' Métropole
Réunion du 4 octobre 2022

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.

DISPONIBILITE DES VELOS:

Maintenance (freins/selles/velo HS en station...)

Régulation

Nombre de vélos sur le terrain

CONTRIBUTIONS REÇUES PAR MAIL

« Le 5 juillet, j'ai subi un sérieux accident en Velib, à cause d'un *frein avant serré trop fort*. J'ai signalé le problème à Velib le 11 juillet, mais ils n'ont pas (encore) daigné me répondre (ni même accuser réception). J'envisage de porter plainte pour éviter que le problème soit enterré et/ou contacter une association de consommateurs et/ou le CUVM.

Savez-vous si le problème est déjà connu, à votre niveau ?

Comment faire en sorte que le problème soit réglé avant qu'un accident grave ne se (re)produise ? »

« J'utilise depuis 15 ans et il y a cinq ans forte dégradation et ça remonte lentement.

Trop de *vélos cassés* et de *stations avec zéro vélo* même avec l'abonnement premium.

Le repositionnement est insuffisant »

« Si le service reste très abordable, il souffre cependant de différentes problématiques qui rendent l'expérience utilisateur souvent décevante.

Le principal problème, chronique, est le *manque de vélos fonctionnels disponibles* en station.

Il est de fait très fréquent qu'on ne trouve *aucun vélo en station, ou, du moins, aucun vélo en état de marche*.

C'est particulièrement fréquent *dans les stations périphériques* (en tout cas dans le 19e arrondissement ou à Montreuil, villes que je fréquente), mais aussi en soirée et la nuit dans le centre de Paris.

Il y a donc urgence à renforcer la régulation des vélos, à améliorer leur maintenance, et à augmenter leur nombre de façon très importante, car il est vraiment trop fréquent qu'on doive renoncer à prendre un velib faute d'en trouver un.

Et beaucoup d'usagers résilient leur abonnement de ce fait, car on ne peut pas se reposer sur velib pour des déplacements quotidiens (on ne peut pas prendre le risque de prendre un velib pour ses déplacements quotidiens au travail, car on risque d'être confronté à l'absence de vélo et donc de se mettre en retard !). »

« Le service Vélib ne s'arrange pas :

- Selles défectueuses, elles ont fréquemment le réglage de hauteur limité.

- Pbs de vitesses récurrents, elles sautent. On ne peut pas passer la vitesse la plus rapide.

- Freins très souvent défectueux.
- Stations fréquemment pleines le week-end au matin.

Je crains de plus en plus de prendre un vélib pour me rendre à la gare tôt le matin car si je n'arrive pas à le garer dans attaches souvent capricieuses je me demande ce que je ferais. Cela nuit gravement à l'utilisation de ce mode de transport.

En conclusion ce prestataire n'est toujours pas à la hauteur ce qui est effrayant après 3 ans de services. Oui à Velib non à Smoovengo. »

« Les *stations du haut Ménilmontant* ne sont pratiquement jamais achalandées en vélos mécaniques. Je signale très régulièrement ce problème, par mail à Smovengo. Soit il n'y a pas de réponse et lorsqu'il y'a une réponse, on m'informe que l'information remonte au service concerné. Lorsque ce type de réponse se répète plusieurs fois, c'est que l'absence de vélib' reste d'actualité [...]

... *L'entretien des stations d'une part et des vélib d'autre part est assez déplorable.* Régulièrement, il s'avère *impossible de décrocher un vélo alors même que le compteur de temps se déclenche.* Et de façon, tout aussi fréquente, il s'avère *impossible de raccrocher le vélo.* Compte tenu de ce problème récurrent, du stress que cela génère...on peut devenir un peu brutal ce qui peut expliquer la dégradation du matériel voire le vandalisme. Effectivement, lorsque l'on sait que toute réclamation n'aura aucun effet, on se sent déresponsabilisé et surtout méprisé [...]

... il arrive aussi que le vélo soit bien raccroché...que le compteur temps continue à tourner...que le vélo ne bouge pas de son point d'accroche...ce qui permet à SMOVENGO de vous facturer plusieurs heures de locations et, bien sûr, de prélever immédiatement la somme sur votre compte. Par la suite, les « conseillers clients (SIC) qui n'ont bien sûr aucune marge de manœuvre, qui ne peuvent prendre aucune initiative et qui reçoivent toute l'agressivité des clients vous renvoient vers le mail.

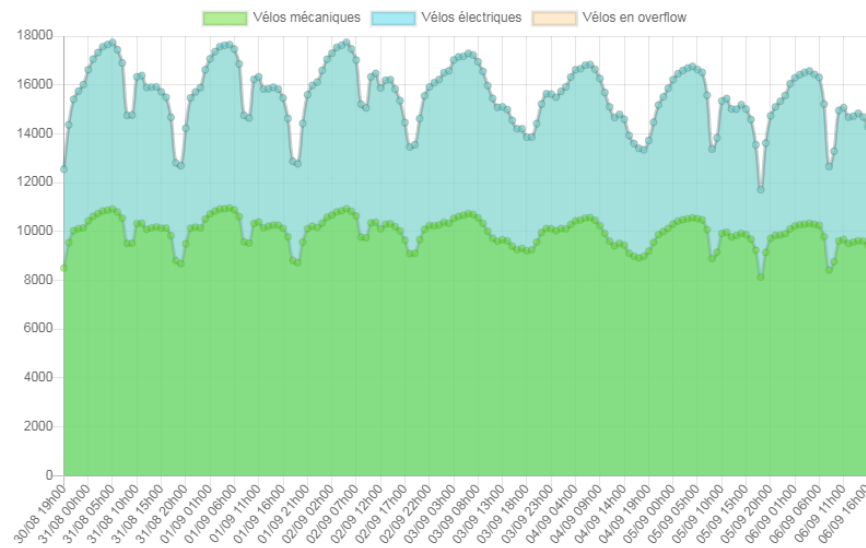
Et lorsque j'envoie un mail signalant le problème dû au dysfonctionnement du service, il n'y a pas de réponse. Il faut s'y reprendre à 3 fois, lorsque l'exaspération est à son comble pour obtenir une réponse dont la teneur est « votre demande est à l'étude ». Il faut au moins 15 jours et plus pour que Smovengo étudie le cas d'un vélib' qui n'a pas bougé, de 8h30 à 22h30 (exemple réel) de son point d'attache et qui m'a été facturé 28 euros prélevés le jour même sur mon compte. Qui peut imaginer que l'on puisse volontairement payer 28 euros pour louer un vélo qui ne bouge pas. En, réalité, c'est un problème technique d'accroche ! Et cela nécessite plus de 15 jours pour se rendre compte de cette réalité ! Serai-je remboursé ? [...]

... lorsque qu'il y'a plusieurs vélib' sur une station du haut Ménilmontant, il y a fort à parier qu'ils ne sont *pas en état de marche et peuvent, ainsi, passer plusieurs jours sans aucune intervention technique de SMOVENGO.*

On pourrait même penser que si les clients qui prennent le temps, à la fin d'un trajet, de signaler les dysfonctionnements, les pannes du velib qu'ils viennent d'emprunter...Il n'y a finalement qu'eux qui s'en préoccupent. Comment se sentir responsable du matériel que l'on utilise lorsque l'on sait que SMOVENGO ne s'en préoccupe pas ? **S'enchainent donc** des freins mal ou pas réglés, des roues voilées, des chaines dysfonctionnantes, l'impossibilité d'utiliser le câble pour attacher le vélo lors d'une pause etc....

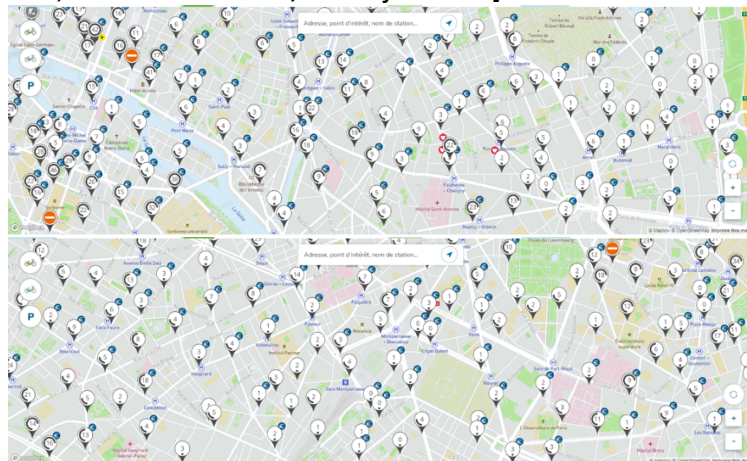
Nombre de Velib en circulation :

Plafonnement structurel à environ **16.000 Vélib seulement** en circulation en stations début septembre vs **24.000 Velibs (-33%)** prévus dans le contrat (38% de VAE seulement)



Absence totale de régulation des Vélib :

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 14/09 en journée] :



Nombre de courses :

6 900 000 courses en juillet aout 2022 = 5,5 utilisations / jour / velib => on est très loin de la surexploitation prétendue ...[niveau plus faible qu'à l'été 2021 ...] ce faible nombre reflète clairement la forte proportion de Velib défectueux / non utilisables.

Pertes de pédales :

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 ! Vous attendez un accident sérieux pour réagir ?

Etat de délabrement généralisé des Velibs :

Qualité des Velibs en chute libre pendant la saison estivale :

Etat déplorable des Velib qui rend leur **utilisation souvent dangereuse** ou non conforme à la réglementation (2 freins opérationnels, feux avant ET arrière fonctionnels, sonnette entendue à 50m ...) – comment Smovengo compte **améliorer drastiquement l'entretien** des Velibs rapidement ?

Pourquoi les Velibs bloqués en station depuis 15j (ie. sans mouvement) ne sont pas récupérés automatiquement ? Pourquoi malgré des signalements nombreux les Velibs restent bloqués en station pendant 15j ? Pourquoi des stations entières ne sont pas visitées pendant des semaines ? [exemple du

Velib VAE n° 60797 signalé le 4/09 puis le 09/09 et toujours pas enlevé ce jour, le 14/09 ... soit **+10 jours après signalement !!**



Vieillessement accéléré des cadres :

Très étonné du vieillissement accéléré de tous les cadres des Velibs (y compris relativement récents) qui donne une image assez déplorable de la Ville de Paris et de ses installations ... Soucieux d'éviter des nouveaux rebondissements du #saccage, qu'est-il prévu pour y remédier ?

CONTRIBUTIONS RESEAUX SOCIAUX (TWITTER)





Gallieni @Gallieni_57 · 8 sept.

...

En réponse à @lib_metropole @Velib et @sylvainraifaud

#velib #velibgate #velotaf #velibfiasco #smovengo #savm #argentpublic #cridf



maëlle @maellemusic · 8 sept.

juste #velib vous jouez à quoi? O vélo, O! tous les matins je suis en retard

aucune station fonctionne, ils sont tous cassés, je crois rêver en vrai t'as une station remplie ils sont tous en maintenance mdrrrr

Réponses de Smovengo s'agissant de la maintenance

Smovengo a très largement augmenté sa capacité de réparation cette année, en particulier sur le terrain. Désormais jusqu'à 8000 vélos sont réparés en moyenne par semaine en haute saison dont plus de la moitié directement sur le terrain pour une intervention plus rapide. Et cet été malgré l'accalmie du mois d'août les équipes ont réparé 60 000 vélos.

Ce nombre de réparations est dû, entre autres, à une utilisation très forte des vélib' notamment des VAE. C'est pourquoi, sur les 19 500 vélos actuellement sur le terrain, un certain nombre est chaque jour, immobilisé momentanément en attente de remise à niveau, venant ainsi diminuer la disponibilité réelle du parc. Le nombre actuel de VAE est quant à lui impacté par la pénurie mondiale de pièces détachées. Les livraisons qui étaient prévues pour la haute saison ont été retardées et 2000 VAE neufs sont livrés dans nos ateliers d'ici fin octobre.

En ce moment les vélos qui font des courses font en moyenne 9,1 trajets par jour (12 pour les VAE) et en moyenne 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 20 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 l'identification des vélos en panne 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 dans l'identification des vélos en panne par les équipes. Ils leur permettent d'établir un pré-diagnostic et de programmer la bonne intervention (sur le terrain ou enlèvement du vélo selon le niveau de gravité). Aujourd'hui ce sont parfois jusqu'à 6 000 signalements usagers /jour qui sont collectés, triés, analysés, dédoublonnés auxquels s'ajoutent près de 1000 signalements par nos équipes (en tout 1 300 vélos sont concernés en moyenne par jour après dédoublonnage 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 sans course réelle) permet un pré-diagnostic qui entraîne une priorisation d'intervention. Les items de sécurité (freins, etc) déclenchent une programmation d'intervention des équipes terrain + un blocage en bornette du vélo identifié (nouveau pictogramme V-Box

« maintenance »). Le pré-diagnostic permet ensuite une intervention adaptée de nos équipes soit directement sur le terrain (ce qui permet une disponibilité immédiate), soit en atelier. En moyenne 10% des signalements « fiabilisés » et qui déclenchent une intervention de la maintenance itinérante sont incorrects (le vélo nécessite une intervention en atelier plus lourde, pas de réparation nécessaire etc.).

Le délai d'intervention est en moyenne de 2 jours pour un signalement avéré (1 à 1,5 jours pour le ramassage maintenance atelier vs 2 jours pour la réparation sur le terrain). Globalement tous les vélos identifiés HS sont réparés ou ramassés dans la semaine.

Pour améliorer ces délais la maintenance itinérante a été renforcée 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.

Concernant le signalement du vélo n°60 797, nos équipes se sont rendues sur place mais le système n'a pas pris correctement en compte la requalification de l'opération en maintenance atelier qui implique un ramassage du vélo (opéré par une équipe différente de celle qui traite les réparations sur le terrain). Il a finalement pu être récupéré le 20/09.

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.

- **les pédales** : une série de nouveaux VAE présentant un défaut de serrage avait été identifiée lors de sa mise en service pendant l'hiver dernier et ont fait l'objet d'une reprise en atelier. Ce phénomène n'a pas été relevé sur les livraisons de vélo qui ont suivi. 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
- **les tiges de selle** : un nouveau système a été développé permettant d'éviter l'entortillement du câble antivol équipant les tiges de selle. Ce système est actuellement en cours de déploiement pour un retrofit sur l'ensemble des vélos en circulation, retrofit qui durera cependant plusieurs mois.
- **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.
- **L'erreur 50 et les problèmes de restitution** : il s'agit d'un problème de communication entre le vélo et la borne. Lorsque les conditions climatiques sont extrêmes, à l'image de cet été caniculaire, les pics de chaleur impactent le bon fonctionnement des batteries présentes dans les totems. Cela peut engendrer des pertes de connexion qui rendent difficile la prise ou la dépose d'un vélo. Par ailleurs, un travail est également en cours sur certaines stations identifiées avec un nouveau système de mâchoires pour y améliorer la prise et dépose.
- **Usure prématurée des cadres** : le sujet avait été identifié par les équipes et des nouveaux VAE mis en service en juin dernier étaient déjà pour partie équipés d'un nouveau modèle plus résistant. Les nouvelles commandes sont désormais toutes équipées de ce modèle plus résistant uniquement pour les VAE (les VM pour satisfaire les exigences du cahier des charges s'agissant du poids des vélos). S'agissant de l'ancienne génération de cadres, ces derniers ont passé avec succès l'ensemble des tests et des certifications de tous les organismes référents aujourd'hui (résultats largement supérieurs aux critères définis par les normes VTT dans le cadre de tests de résistance effectués en laboratoire par TUV, CRITT et POURQUERY).

Réponses de Smovengo s'agissant de la régulation :

Vélib' est un service public qui aujourd'hui relie 1440 stations, sur un territoire de 450km².

- 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. Par ailleurs, l'impact énergétique et écologique de 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 :

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

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

Pour réguler sur cet horaire il faudrait entre ces deux arrondissements 54 camions (13 places par camion). Sur Paris le déséquilibre est de 2000 à 3000 vélos en deux heures il faudrait 230 camions pour régulariser la situation.

Sur les 60 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 notamment une nouvelle organisation comportant :

- De nouvelles zones d'intervention ont 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 60 000 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^e, 14^e, 19^e et 18^e arrondissements font partie du top 5 des arrondissements où les équipes réalisent le plus d'intervention. De même les communes du sud de la proche couronne font partie des plus visitées (Villejuif, Boulogne, Ivry, 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 chroniquement vides (phénomène où des vélos sont toujours pris mais ne sont jamais déposés),
3. en créant des nouvelles d'injection de vélos dans des stations identifiées toujours vides.

SI / APPLICATION

CONTRIBUTIONS REÇUES PAR MAIL

« J'aurais quelques suggestions pour faciliter le contact client/tracer les problèmes rencontrés avec Velib.

Quand on remplit un formulaire de contact sur le site Velib, on ne reçoit pas de confirmation que notre message a bien été envoyé, ni de copie de notre message.

Ce message n'apparaît pas non plus dans la réponse renvoyée par les services vélib.

- Serait-il possible de faire en sorte d'envoyer une confirmation de réception du message par mail incluant une copie du message, et si possible inclure la conversation dans le message de réponse de Smoovengo?
- Sinon une solution plus simple et moderne serait de mettre en place un chat messenger (éventuellement incluant un portail chatbot pour rediriger l'utilisateur vers le bon service) qui permet de garder une trace écrite de tous les échanges, d'envoyer des photos, etc... »

« **Faux VAE** : Nous remarquons un nombre important de faux VAE (VLS vert en vrai mais répertoriés comme VAE dans l'app) => est-ce un stratagème Velib pour augmenter artificiellement le nombre de VAE et atteindre péniblement les 40% prévus lors de l'augmentation des tarifs ?

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 ! Comment régler efficacement ce problème récurrent ?

Velib fantôme non reconnu dans l'app. : De nombreux Velib ne sont pas reconnus dans l'application et ne sont pas intégrés au système ; entraînant ainsi de gros décalage avec l'app. »

CONTRIBUTIONS RESEAUX SOCIAUX (TWITTER)



Réponses de Smovengo s'agissant du SI et de l'application :

Sur **l'envoi de messages automatiques** suite au remplissage du formulaire de contact est bien toujours actif, ces derniers sont **déjà mis en place**. Cependant il peut arriver que certaines boîtes emails les bloquent ou les classent en spam.

Concernant **la fiabilité des informations**, plusieurs audits ont été réalisés témoignant de la conformité de l'information communiquée par les équipes de Smovengo. Pour les vélos mécaniques apparaissant comme des VAE dans le système (carte des stations etc.) il s'agit d'un sujet qui a été identifié, corrigé et qui reste monitoré par les équipes Smovengo. Cela a concerné un maximum de 500 vélos sur la période. Si quelques rares cas peuvent subsister aujourd'hui, le déploiement d'un correctif dans les prochaines mises à jour du système devrait l'endiguer. Il faut préciser que pour la facturation de ces vélos, les courses n'étaient pas considérées comme étant en électrique, seul l'affichage sur les frontaux était faux.

En parallèle les équipes ont vérifié et corrigé toutes les données concernées de façon rétroactive et (également rétroactivement) en toute transparence avec le SAVM.

S'agissant de 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.

D'autre part, il y a encore parfois **des erreurs de restitution**. Des Vélib' en bornette dont la course n'est pas clôturée faussent les informations de disponibilité : un vélo bloque la place, mais il n'est pas reconnu par le système. Ces vélos « fantômes » restent difficilement identifiables mais 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. Les vélos immobiles quant à eux, dont les batteries hors-services ne permettent plus au système de les identifier, dépendent des signalements des utilisateurs pour leur apporter une visibilité.

Récemment la fonctionnalité signalement a été améliorée avec le concours des utilisateurs pour rendre le dispositif plus simple et intuitif pour les utilisateurs et améliorer la qualité des signalements reçus pour les équipes opérationnelles. A ce titre, la pop-up signalement s'ouvre désormais automatiquement lorsque l'utilisateur choisi la note de 2 étoiles.

Ainsi les fonctionnalités notation des vélos et information prédictive participent à une meilleure information de la disponibilité réelle du parc. Les équipes travaillent chaque jour à améliorer la qualité de cette information.

S'agissant de l'indisponibilité du site web Vélib' Métropole du 8 septembre dernier, cette dernière était dû à un problème lors de la mise à jour du système. Il a été résolu dans les heures qui suivaient.

CARTES DE PAIEMENT

CONTRIBUTIONS REÇUES PAR MAIL

« Bonjour,

Depuis une mise à jour récente on ne peut plus payer son abonnement Vélib avec Revolut et autres cartes. Par contre j'ai vérifié et cela fonctionne avec N26, qui est identique à Revolut (néo-banque) - probablement un bug?

Pourtant une carte Revolut n'est pas forcément une carte virtuelle, j'ai par exemple une carte Physique qui devrait fonctionner comme une carte dans une banque classique.

Je ne comprends donc pas cette mise à jour qui est ennuyeuse puisque je dois utiliser maintenant la carte de quelqu'un d'autre pour payer mon abonnement.

Je suppose que de nombreux utilisateurs qui utilisent leur compte Revolut ou autre lors de leur passage à Paris vont être affectés par cette mise à jour. Pourriez-vous faire remonter ce problème? Merci et bonne journée. »

Réponses de Smovengo s'agissant des cartes de paiement

Concernant les méthodes de paiement acceptées par le service Vélib' Métropole, toutes les banques sont reconnues par le système ce qui est le cas des néo-banques type Revolut ou N26.

En revanche la politique mise en place pour diminuer les fraudes n'accepte plus certains types de cartes de paiement à savoir, indépendamment de la banque émettrice :

- cartes virtuelles
- cartes prépayées
- cartes à autorisation systématique

Les impayés pour ce type de moyens de paiement ont pu aller jusqu'à 95% avant la mise en place de cette politique.

RELATION CLIENTS

CONTRIBUTIONS REÇUES PAR MAIL

« Le 5 juillet, j'ai subi un sérieux accident en Velib, à cause d'un frein avant serré trop fort. J'ai signalé le problème à Velib le 11 juillet, mais *ils n'ont pas (encore) daigné me répondre (ni même accuser réception)*. J'envisage de porter plainte pour éviter que le problème soit enterré et/ou contacter une association de consommateurs et/ou le CUVM.

Savez-vous si le problème est déjà connu, à votre niveau ?

Comment faire en sorte que le problème soit réglé avant qu'un accident grave ne se (re)produise ? »

« L'entretien des stations d'une part et des vélib d'autre part est assez déplorable [...] Effectivement, lorsque l'on sait que toute réclamation n'aura aucun effet, on se sent déresponsabilisé et surtout méprisé

Enfin, il arrive aussi que le vélo soit bien raccroché...que le compteur temps continue à tourner...que le vélo ne bouge pas de son point d'accroche...*ce qui permet à SMOVENGO de vous facturer plusieurs heures de locations* et, bien sûr, de prélever immédiatement la somme sur votre compte. Par la suite, les « *conseillers clients (SIC) qui n'ont bien sur aucune marge de manœuvre, qui ne peuvent prendre aucune initiative et qui reçoivent toute l'agressivité des clients vous renvoient vers le mail. Et lorsque j'envoie un mail signalant le problème dû au dysfonctionnement du service, il n'y a pas de réponse. Il faut s'y reprendre à 3 fois, lorsque l'exaspération est à son comble pour obtenir une réponse dont la teneur est « votre demande est à l'étude ». Il faut au moins 15 jours et plus pour que Smovengo étudie le cas d'un vélib qui n'a pas bougé, de 8h30 à 22h30 (exemple réel) de son point d'attache et qui m'a été facturé 28 euros prélevés le jour même sur mon compte. Qui peut imaginer que l'on puisse volontairement payer 28 euros pour louer »*

« Temps de réponse du service client souvent long voir très long. »

Réponses de Smovengo s'agissant de la relation clients

Tout accident signalé au service clients, par appel ou/et mail, fait l'objet d'une attention et traitement très particulier tant : 1/ la santé et la sécurité de nos Utilisateurs reste une priorité, 2/ les vélos impliqués dans les accidents déclarés font l'objet d'une analyse spécifique afin de comprendre ce qu'il s'est passé.

Ainsi, chaque déclaration d'accident réalisée par un utilisateur ou tiers agissant en son nom (tiers témoin, Police/ Pompier / assurance ...) auprès du Service Clients suit-il le process suivant :

1. le Service Clients prend en charge la 1^{ère} déclaration et s'enquiert de l'état de santé de l'utilisateur
2. le service clients demande la récupération et isolement immédiat du vélo afin qu'il puisse être inspecté par notre Direction Technique
3. L'utilisateur est recontacté dans les 2 à 4 jours suivants son accident afin de connaître plus avant les circonstances de l'accident, et en fonction, échanger sur les documents à nous transmettre
4. En fonction des éléments transmis, analysés et étudiés en interne (Direction Technique / Juridique / Direction relation Clients), une décision est prise quant aux suites à donner et s'il y a lieu transmission d'une déclaration auprès de l'assureur SMOVENGO.
5. L'Utilisateur est informé à chaque étape du process.

Pour autant, nous comprenons au vu de ce retour que cet abonné n'aurait pas eu de retour quant à un accident survenu mi-juillet. Nous l'invitons prestement à signaler ses coordonnées au SAVM afin que nous prenions contact avec lui dans les plus brefs délais afin de comprendre exactement : 1/ les raisons pour lesquelles sa demande n'aurait pas suivi le process d'alerte et suivi en place, 2/ pouvoir lui apporter les premiers éléments de réponse.

Concernant la facturation automatique, le pouvoir adjudicateur a fixé à **10€ de dette le seuil à partir duquel la facturation est immédiate**. Cette décision fait suite à des excès de mauvaises utilisations du

service par le passé et permet également de protéger l'utilisateur d'une utilisation excessive dont il ne serait pas conscient.

Pour autant, nous comprenons que cette décision de facturation exceptionnelle au-delà de 10 € en - cours de mois nous oblige d'autant plus sur des délais de traitement optimisés quant aux réclamations financières liées à des problématiques de restitution.

En ce sens, nous avons progressé sur cette année 2022 puisque :

- Un gain de 6 points a été réalisé depuis ce début d'année jusqu'à fin août quant au pourcentage de mails traités en moins de 48 jours ouvrés ; en l'occurrence, sur les 4 derniers mois (mai à août), 86,5% des mails ont été traités sous 48 heures.
- 15% de ces mails représentent des demandes liées à des réclamations financières faisant l'objet d'une nécessaire analyse par une équipe de conseillers experts. Conscients d'un besoin impérieux d'une plus grande réactivité, nous avons renforcé l'équipe, amélioré nos outils de diagnostic facilitant et accélérant le travail des conseillers.

Ainsi ce travail nous a-t-il permis de fixer l'objectif de délai de traitement sur le mois de septembre à un délai moyen inférieur à 10 jours ouvrés et est aujourd'hui constaté à 6 jours.

STATION +

CONTRIBUTIONS REÇUES PAR MAIL

Déploiement des Stations+ Park+ (4 ans après le gain du marché grâce cette fonctionnalité, à quand un déploiement à grande échelle par suite des tests effectués depuis plus d'1 an !) au-delà des 20 stations déployées à date ?

Réponses de Smovengo s'agissant de Station +

La fonctionnalité Park+ avait été enlevée à la demande du pouvoir adjudicateur pour étudier un nouveau process. Celui-ci, baptisé Station+ a été déployé en test sur 11 stations à partir d'avril 2021. Cet été cette fonctionnalité a été étendue à de nouvelles stations régulièrement pleines. 20 stations sont concernées aujourd'hui et ce déploiement va se poursuivre sur les stations qui sont concernées par une saturation régulière et qui permettent de le faire (cela nécessite de la place supplémentaire sur la station pour accueillir les vélos). Les modalités de ce déploiement sont étudiées conjointement avec le pouvoir adjudicateur.

MINUTES BONUS

CONTRIBUTIONS REÇUES PAR MAIL

« On pourrait aussi envisager de sanctionner les usagers qui ne ramènent pas leur vélo en station et l'abandonnent dans la rue, et également de récompenser les usagers qui ramènent des vélos dans des stations en altitude, comme c'était le cas auparavant. »

Réponses de Smovengo s'agissant de Minute Bonus

Les règles d'attribution des minutes bonus, sont définies par le pouvoir adjudicateur et font l'objet actuellement d'une réflexion visant à faire évoluer les règles d'acquisition mais également de consommation des minutes.

S'agissant des règles d'attribution des minutes bonus, ces dernières sont définies par le pouvoir adjudicateur.

GRILLE TARIFAIRE / FACTURATION

CONTRIBUTIONS REÇUES PAR MAIL

« Il serait aussi souhaitable de ne pas facturer un usager qui prend un vélo électrique lorsque seuls ceux-ci sont disponibles en station, ce qui est relativement fréquent. Pour ma part, il m'arrive assez régulièrement de devoir prendre un électrique car aucun vélo mécanique fonctionnel n'est disponible en station, et parce que je n'ai pas le temps de me reporter sur un autre moyen de transport (transports en commun ou voiture). C'est à chaque fois très agaçant.

Merci d'organiser cette consultation »

Réponses de Smovengo s'agissant de la grille tarifaire et la facturation

Les conditions tarifaires et d'abonnement sont définies par le pouvoir adjudicateur.

Une offre proposant deux modèles distincts de vélos entraîne nécessairement une attente plus forte de la part des usagers avec une préférence pour l'un ou pour l'autre pour un parc équivalent donc autant de frustrations supplémentaires. Aujourd'hui les VAE représentent seulement 40% de l'offre et leur taux d'utilisation (plus de 60% des km parcourus) ainsi que l'augmentation du nombre d'abonnés à la formule électrique témoignent d'une appétence de plus en plus forte pour ce type de vélo.

Comme de nombreux utilisateurs de la formule classique prennent également de leur plein gré des VAE régulièrement, il n'est techniquement pas possible pour l'opérateur de mesurer l'intention de l'utilisateur lorsque ce dernier prendrait un VAE « par défaut ».

Les courses ne sont facturées qu'au-delà de 3 minutes d'utilisation, dans le but de permettre aux utilisateurs de s'assurer de l'état de leur vélo avant de poursuivre. Ce délai est un paramètre défini depuis le début du service Vélib'.