



# Comité des usagers Vélib' Métropole

Réunion du 4 octobre 2022

# Ordre du jour

---

1. **Évolution du service : mise en œuvre du dispositif Minute Bonus**
2. **Point à date sur le service**
3. **Discussion en cours avec l'opérateur du service Smovengo et échanges sur la qualité de service**
4. **Point sur l'audit en cours du service Velib' Métropole**
5. **Dates proposées pour la visite des ateliers**

---

# 1. Évolution du service : mise en œuvre du dispositif Minute Bonus

# 1. Évolution du service : mise en œuvre du dispositif Minute Bonus

## Rappel du dispositif actuel de minutes bonus

### Conditions d'acquisition des minutes bonus

| Critère                                                       | Conditions                                                                                                                                                                                      | Gain   |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Station pleine                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>- Toutes les stations sont potentiellement concernées</li><li>- Une station est pleine lorsqu'il reste zéro ou un dock de libre</li></ul>                 | 3 min  |
| Station vide                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Toutes les stations sont potentiellement concernées</li><li>- Une station est vide lorsqu'il reste zéro ou un vélo disponible dans la station</li></ul> | 3 min  |
| Prise dans une station pleine et dépose dans une station vide | <ul style="list-style-type: none"><li>- Toutes les stations sont potentiellement concernées</li></ul>                                                                                           | 10 min |

### Conditions de consommation des minutes bonus

|                     | VM              | VAE                                                                     | Unité de décompte |
|---------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| V Plus /<br>V Libre | Course > 30 min | Course > 45 min<br>Course > 3 min                                       | 30 min<br>60 min  |
| V Max               | Course > 60 min | Course > 45 min<br>3 <sup>ème</sup> course quotidienne et + (de 45 min) | 30 min<br>60 min  |

# 1. Évolution du service : mise en œuvre du dispositif Minute Bonus

## Dispositif cible de minutes bonus

### Conditions d'acquisition des minutes bonus

| Critère                | Conditions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Gain                                                                                                                    |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Altitude               | <ul style="list-style-type: none"><li>- Station supérieure à 80 m d'altitude</li><li>- Conditionné à l'utilisation d'un vélo mécanique</li><li>- Impossible si départ et arrivée dans une station en altitude (idem ancien opérateur)</li></ul>                                                                                                                                              | 3 ou 5 min*                                                                                                             |
| Station vide           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Toutes les stations sont potentiellement concernées</li><li>- Une station est vide lorsqu'il reste zéro ou un vélo disponible dans la station</li></ul>                                                                                                                                                                                              | 3 ou 5 min*                                                                                                             |
| Vélo garé en Station + | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prise d'un vélo garé en Station + quel que soit le statut de la station (pleine ou non)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                    | 3 ou 5 min*                                                                                                             |
| Parrainage d'un abonné | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Opération limitée dans le temps</b></li><li>- <b>Réservé aux abonnements payants V-Plus et V-Max</b></li><li>- <b>Distribution de MB équivalente pour le parrain et le filleul</b></li><li>- <b>Un même parrain peut avoir plusieurs filleuls dans l'année</b></li><li>- <b>Gain de MB fonction de l'offre souscrite par le filleul</b></li></ul> | <b>30 min</b><br><b>si souscription</b><br><b>V-PLUS</b><br><br><b>60 min</b><br><b>si souscription</b><br><b>V-MAX</b> |

\* En cours de simulation

# 1. Évolution du service : mise en œuvre du dispositif Minute Bonus

## Dispositif cible de minutes bonus

### Conditions de consommation des minutes bonus

| Critère            | Conditions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tranche de décompte |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Abonnement V LIBRE | - Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 15 min              |
|                    | - Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VAE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 15 min              |
|                    | - Courses payantes hors forfait en VM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 30 min              |
|                    | - Courses payantes hors forfait en VAE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 45 min              |
| Abonnement V-PLUS  | - Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 15 min              |
|                    | - Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VAE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 15 min              |
|                    | - Courses payantes hors forfait en VM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -                   |
|                    | - Courses payantes hors forfait en VAE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 45 min              |
| Abonnement V-MAX   | - Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 15 min              |
|                    | - Dépassement de la durée forfaitaire de la course en VAE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 15 min              |
|                    | - Courses payantes hors forfait en VM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -                   |
|                    | - Courses payantes hors forfait en VAE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 45 min              |
| Upgrade            | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Opération limitée dans le temps</b></li><li>- <b>Montant MB consommé identique quelle que soit l'offre vers laquelle l'abonné upgrade (V-Libre vers V-Plus ou V-Max ; V-Plus vers V-Max)</b></li><li>- <b>Gain d'une mensualité sur l'offre vers laquelle l'abonné upgrade</b></li><li>- <b>Réengagement sur 12 mois</b></li></ul> | <b>60 min</b>       |

# 1. Évolution du service : mise en œuvre du dispositif Minute Bonus

---

Des simulations sont en cours pour étudier la possibilité de passer de l'acquisition de 3 à 5 mn par action. Cette évolution, conforme aux souhaits manifestés par les membres du comité en juin dernier, serait accompagnée soit d'une délai de péremption des minutes, soit d'un plafond de minutes par usager.

## Point en discussion soumis à l'avis du Comité : inclusion des V-Libre dans le dispositif Minutes Bonus

- Aujourd'hui, seuls des ex-abonnés V-Plus ou V-Max s'étant réabonnés dans les 30 jours après échéance à une offre V-Libre détiennent des minutes bonus et ont la faculté de les dépenser.
- Investigations en cours, notamment sur l'impact financier.

**Pour rappel, le calendrier de mise en œuvre du système revu est janvier 2023.**

---

## 2. Point à date sur le service

## 2. Point à date sur le service

---



# 1

## CHIFFRES CLES

## 2. Point à date sur le service

### LES CHIFFRES CLÉS DE JANVIER À AOÛT 2022 vs 2021



**1 443 stations  
ouvertes**

Dont 433 en PC  
Sur une 60 de communes



**28,3 millions  
de trajets (+11%)**

Dont 53% en VAE



Sur la même période :  
janv-août

2021 : 25,5 millions



**90,4 millions  
de Km (+19%)**

Dont 62% à VAE



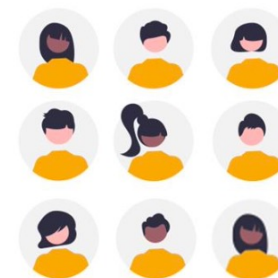
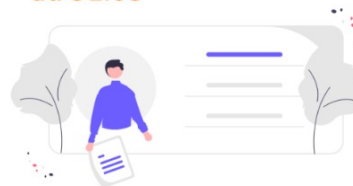
Sur la même période :  
janv-août

2021 : 76,13 millions

31/08/2021 :  
361 582



**369 961 abonnés LD  
au 31.08**



**532 135  
Usagers (+13%)**

Usagers différents de  
janvier à août



Sur la même période :  
janv-août

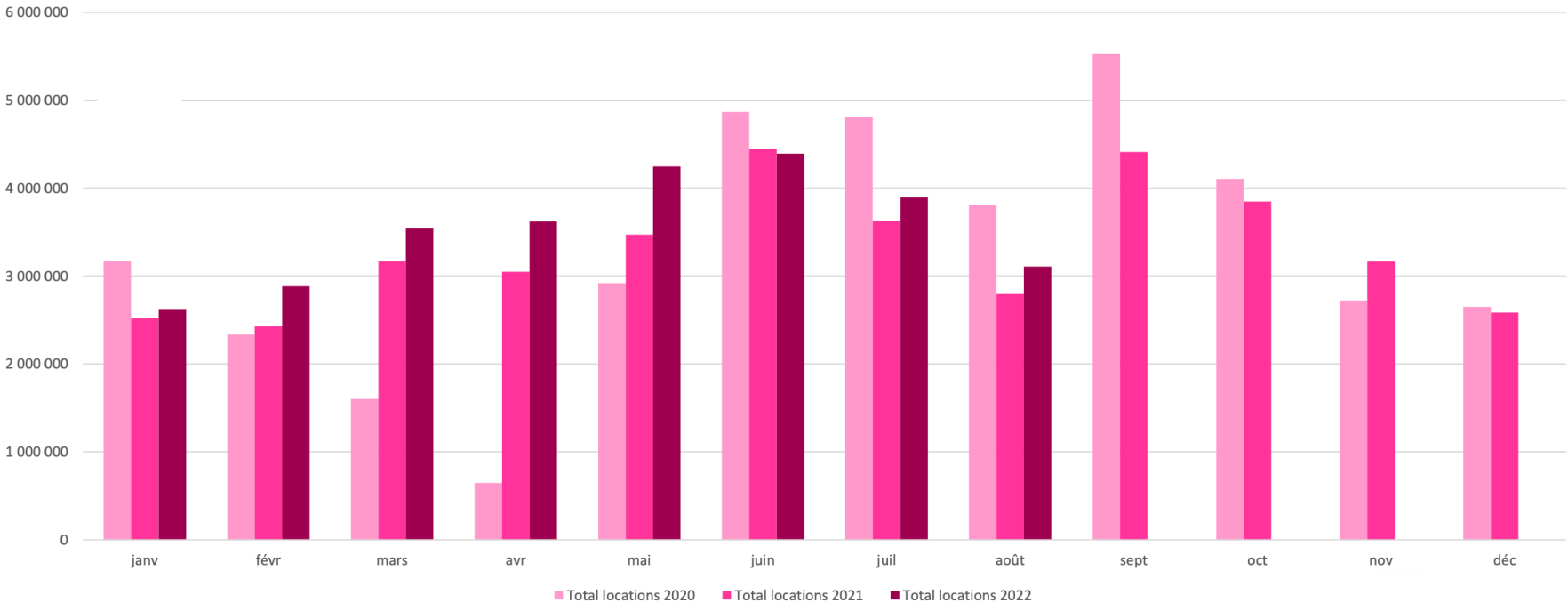
2021 : 472 225

## 2. Point à date sur le service

### ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE COURSES

**+ 90 millions** de km parcouru de janvier à août 2022 vs 2021  
**dont 62% en VAE**

Evolution mensuelle du nombre total de courses (comparatif 2020-2021-2022)

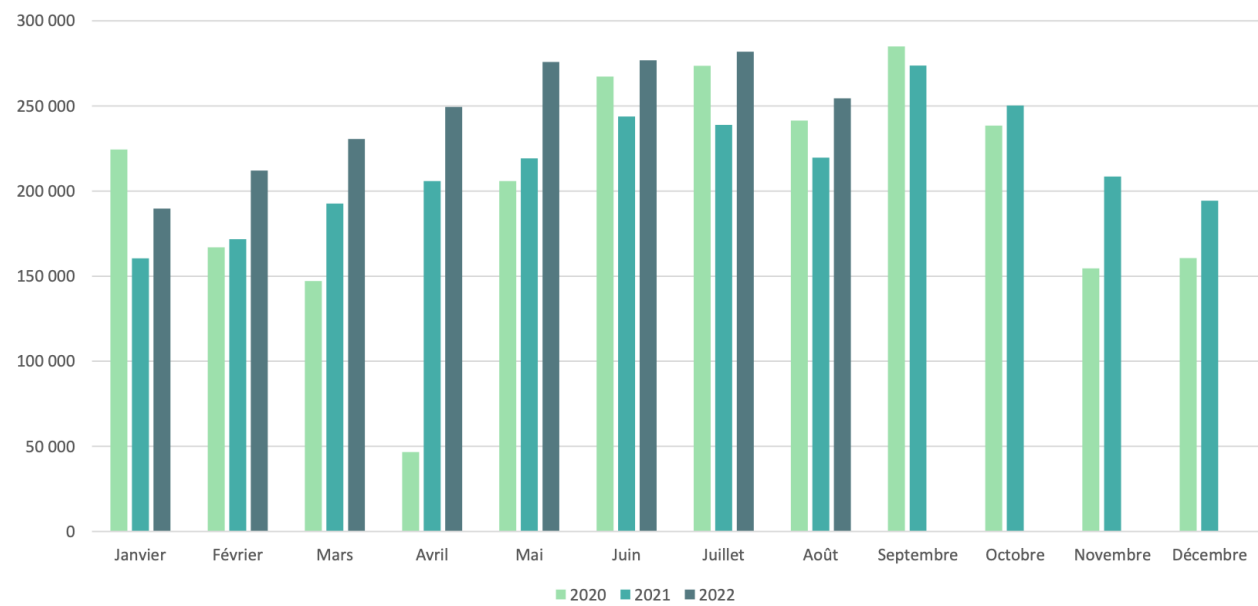


## 2. Point à date sur le service

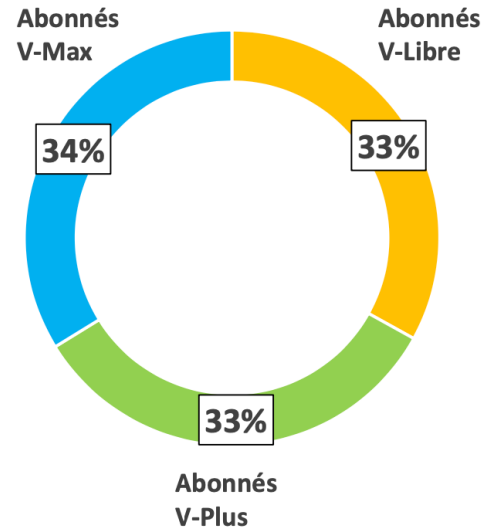
### ÉVOLUTION DU NOMBRE D'USAGERS DIFFÉRENTS

*Et près de 370 000 abonnés annuels à fin août*

Evolution mensuelle du nombre d'usagers uniques différents par mois  
(comparatif 2020-2021-2022)



Répartition des abonnés actifs par type d'abonnement au 31/08/22



## 2. Point à date sur le service



# 2

POUR UNE  
AMÉLIORATION DE  
LA QUALITÉ DE  
SERVICE

SMOVENGO  

## 2. Point à date sur le service

### AMÉLIORATION DE LA FONCTIONNalité SIGNALLEMENT



La nouvelle mise à jour de l'application Vélib' Métropole comportait une nouvelle version de la fonctionnalité « signalement ».

**Objectif :** faciliter la remontée des signalements en améliorant leur qualification avec des catégories renommées pour une meilleure compréhension des utilisateurs.

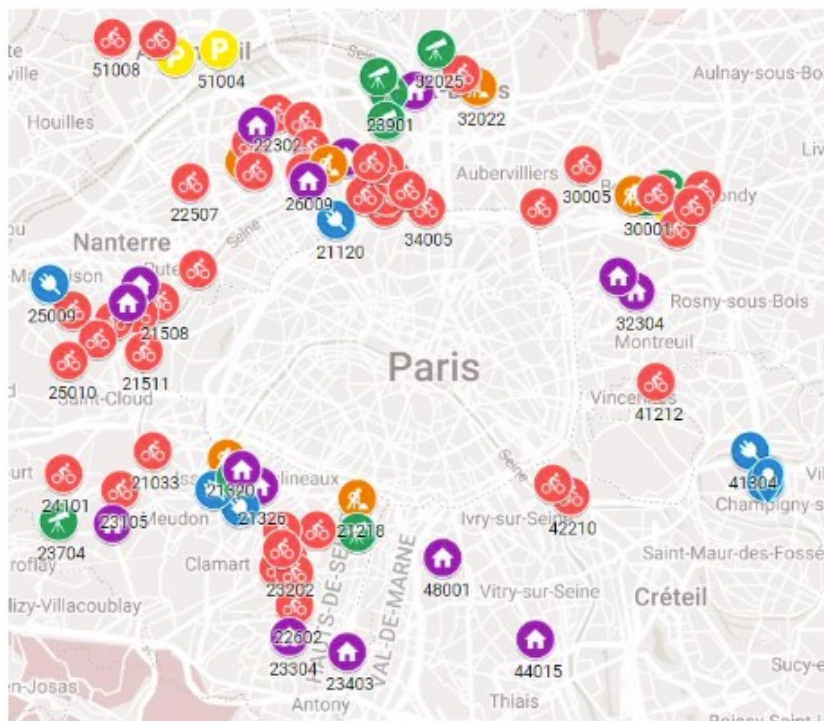


Désormais la pop-up « signalement » s'ouvre automatiquement dès la note 2 étoiles.

## 2. Point à date sur le service

### DÉPLOIEMENT DE NOUVELLES STATIONS

Le service Vélib' Métropole continue d'ouvrir de nouvelles stations et d'étendre son maillage. Depuis cet été, la dernière station en attente pour Saint-Ouen a été ouverte, une nouvelle commune a également rejoint récemment le réseau Vélib' métropolitain : Bobigny.



-  Station mise en service depuis le 01/05/21
-  Station en attente de raccordement ENEDIS
-  Station en cours de travaux
-  Démarches administratives en cours pour l'installation de cette station
-  Etude en cours
-  Station en recherche d'emplacement par la commune

## 2. Point à date sur le service

### STATION + DISPONIBLE DANS UNE VINGTAINE DE STATIONS



Depuis cet été une dizaine de stations supplémentaires disposent désormais de la fonctionnalité station +.

**Objectif :** développer encore le dispositif en intégrant une cinquantaine de stations complémentaires dans les mois à venir.

## 2. Point à date sur le service



# 3 Visite ateliers

## 2. Point à date sur le service

### VISITES ATELIERS SMOVENGO

2 visites ont été organisées avec les membres du CUVM pour découvrir le fonctionnement des 2 ateliers de Smovengo à Villeneuve-la-Garenne et Alfortville.

#### OBJECTIFS

- Comprendre l'organisation du service et le cycle de vie d'un vélo
- Visite de l'atelier et du centre de contrôle (VLG)
- Visite de l'atelier et de la chaîne de production dédiée aux roues de vélo (ALF)
- Point sur les actions mises en place pour améliorer la qualité de service : focus sur le contrôle qualité, le traitement des signalements... etc.



---

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

---

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

---

## 5. Dates proposées pour la visite des ateliers de Vélib' Métropole

---

**Merci !**

**Rendez-vous pour la prochaine  
réunion du Comité  
le mercredi 4 janvier 2023**