

COMITÉ DES USAGERS VELIB' METROPOLITAIN
RÉUNION DU 14 MARS 2023 A 19H30 – COMPTE-RENDU N°1
Mairie de Paris

Le Président du SAVM, Sylvain Raifaud ouvre la séance à 19h30.

Sylvain Raifaud remercie les membres du Comité des usagers de leur présence nombreuse.

Le Président présente les responsables de l'administration chargée au quotidien du service Velib'Métropole : Patrice Pattée, Vice-Président du syndicat et Vice-Président du club des villes cyclables, et Yannick Cabaret, Directeur général du syndicat.

S'agissant de l'opérateur du service, Smovengo, le Président indique qu'à sa demande, ce dernier n'est pas présent pour cette première réunion.

Le Président rappelle que le mandat de ce comité est d'une durée de 2 ans avec des réunions trimestrielles.

Sylvain Raifaud souhaite un comité des usagers exigeant vis à vis du fonctionnement du service.

Le Président remercie vivement les représentants des associations cyclistes qui prennent part aux réunions du CUVM, en plus des membres tirés au sort, et il insiste sur l'importance de leur participation.

Le Président désigne un membre pour la relecture du compte rendu.

Compte tenu du nombre important de membres présents à cette première réunion, un tour de table ne peut être fait. Le Président fait un sondage à main levée sur les lieux de résidence, âge, utilisation des transports.

Il rappelle l'ordre du jour de la réunion :

Préambule : Velib'Métropole, c'est quoi? Pourquoi?

- 1. Présentation de l'architecture du service : qui fait quoi? comment ?**
- 2. Les principaux chiffres du service Velib' Métropole**
- 3. Point à date sur le service Vélib' Métropole**
- 4. Point sur les décisions du Syndicat, récentes et à venir**

Le Président cède la parole à Patrice Pattée.

Patrice Pattée, Vice-Président du SAVM est à l'initiative de la création du Comité des usagers. Il en rappelle la genèse suite aux difficultés de mise en place du service Velib'Métropole en 2018.

Avant de présenter le fonctionnement du service, Yannick Cabaret, à son tour, insiste sur l'importance de cette instance pour le bon fonctionnement du service et se réjouit de l'affluence à cette première réunion.

Yannick Cabaret présente le service (Cf support de présentation)

1. Présentation de l'architecture du service : qui fait quoi ? comment ?

En préambule, Yannick Cabaret explique pourquoi le Syndicat gère toujours Autolib', un service qui n'existe plus.

Initialement, le syndicat Autolib' métropole (SAM), un groupement de communes, était dédié à la gestion du service métropolitain d'autopartage, Autolib'. Ce service était exploité par l'entreprise Bolloré et piloté par le Syndicat.

En 2017 lors du déploiement du service Velib' à l'échelle de la Métropole, les missions du Syndicat, déjà compétent sur le périmètre adéquat de la métropole du Grand Paris pour Autolib', ont été élargies. La gestion du service Velib' Métropole lui est confiée, en tant qu'acteur public.

Le Directeur général rappelle que la mission principale du SAVM, s'agissant de Vélib', est de contrôler l'activité du prestataire et de prendre les décisions stratégiques concernant le service.

- **Les missions du SAVM :** (cf support de présentation)
Déployer, contrôler, communiquer

Le Directeur général précise que le contrôle repose sur des modalités définies dans le contrat liant le SAVM au prestataire du service. Yannick Cabaret, indique qu'en 2022 l'un des sujets prioritaires a été la mise en place du nombre de vélos disponibles prévu au contrat, prestation que Smovengo ne réalisait pas complètement.

Le contrôle est réalisé via les données du système d'information mais aussi par une équipe de quatre agents contrôleurs du SAVM qui effectuent tous les jours des contrôles de stations permettant ainsi de disposer d'un avis précis sur la qualité du service. Une partie de ces contrôles sont réalisés contrairement avec le prestataire du service.

- **Les missions du prestataire Smovengo :**

L'exploitant détaillera ses trois principales missions lors de la prochaine réunion (régulation, maintenance, relations clients).

Yannick Cabaret indique que le sujet de la régulation est le sujet phare de 2023, les résultats du prestataire, de même que les moyens déployés, étant largement insuffisants.

Le Directeur général rappelle que les commandes de vélos sont réalisées par l'opérateur du service Smovengo, et non par le SAVM.

A un membre qui souhaite connaître le nombre de vélos, le Directeur général indique que le parc Velib' compte un peu plus de 20 000 vélos. Mais, Yannick Cabaret précise que le SAVM ne prend en compte que le nombre de vélos disponibles c'est-à-dire ceux en bornes et identifiés par le système d'information comme étant disponibles. Ce qui représente à ce jour environ 18 200 vélos.

Ce chiffre inédit depuis le lancement du service, a pu être atteint grâce aux négociations conduites en 2022 et qui avaient pour objectif la mise en service de 3000 vélos disponibles supplémentaires.

Par ailleurs, les agents-contrôleurs vérifient que les vélos sont « effectivement disponibles » en station. Ces contrôles permettent ainsi d'identifier une importante différence entre les vélos disponibles et les vélos effectivement disponibles. Le SAVM en collaboration avec Smovengo veille à augmenter le pourcentage du nombre de vélos effectivement disponibles, qui est trop bas. En 2021 lors des premiers constats, seuls 10% des vélos étaient effectivement disponibles.

Un vélo effectivement disponible est un vélo que les usagers peuvent prendre, et qui est aussi en bon état.

A un membre qui suggère de s'appuyer sur les usagers pour faire remonter les informations de contrôle, le Président rappelle qu'en 2020 ont été mises en place les fonctionnalités de notation des vélos et de signalements des incidents. L'utilisateur précise son propos : il utilise cette fonctionnalité mais le prestataire manque de réactivité.

Ce membre poursuit et évoque la proportion de vélos par rapport au nombre de bornettes. Le Directeur général indique que le nombre de vélos qui est dû dans le cadre du contrat avec Smovengo, dépend du nombre de bornettes mis en place sur le terrain. Un coefficient de foisonnement de 2,25 permet de relier le nombre de vélos et le nombre bornettes : c'est-à-dire que toutes les 2,25 bornettes, 1 vélo doit être disponible. Ce calcul assure, si la régulation est faite selon les termes du contrat, de trouver des vélos ou des places disponibles sur l'ensemble du réseau. Mais la régulation n'étant pas suffisamment efficace, de trop nombreuses zones se retrouvent avec des stations très pleines ou complètement vides (8^{ème}, 15^{ème}, 19^{ème}, 20^{ème} arrondissement, Ivry-sur-Seine et Sud-Est de la métropole entre autres)

Une usagère insiste sur l'importance de la régulation et souhaite une augmentation du nombre de Station +. Par ailleurs, elle se désole de devoir perdre 10 à 15 minutes pour trouver un vélo en état de rouler pour parfois une course de 15 minutes. Néanmoins elle témoigne de certains progrès réalisés.

Le Président annonce que des études sont en cours avec la mairie de Paris pour agrandir certaines stations.

Le Président poursuit s'agissant de Station+. Sylvain Raifaud rappelle qu'initialement, en 2018, le dispositif, qui s'appelait alors Park +, ne fonctionnait pas. Il a été réactivé en avril 2021 avec le déploiement de 10 Station + puis à l'été 2022 avec l'ouverture de 10 Station + supplémentaires. Cependant, le SAVM est très attentif à deux aspects : toutes les stations ne sont pas en mesure d'accueillir ce dispositif et les vélos électriques garés de la sorte, ne se rechargent pas. Station+ est adapté à certaines stations qui se vident rapidement.

Par ailleurs, le Président rappelle que dans le cadre des discussions avec le Comité des usagers, a été mis en place le gain de minutes bonus lorsque qu'un usager utilise un vélo garé en Station +. Sylvain Raifaud indique que Station + sera étendu à un plus grand nombre de stations mais ne sera en aucun cas disponible sur toutes les stations.

S'agissant des dysfonctionnements, une usagère demande de prévoir un flash info sur les bonnes pratiques, notamment dans le cadre des newsletters envoyées aux abonnés.

Sur le sujet des selles, le Président indique que le sujet a été identifié, et discuté dans ce comité. Il indique que Smovengo travaille à l'élaboration d'une nouvelle tige de selle qui évitera l'entortillement du câble se trouvant à l'intérieur de la tige de selle.

Sur l'organisation générale du Comité des usagers, le Président indique qu'il s'agit d'un espace de partage des expériences des membres et d'un espace à partir duquel des décisions plus systémiques sur le fonctionnement du service seront transmises et prises par le Comité syndical.

Le Directeur général rappelle que le Syndicat est le donneur d'ordre, il est en droit de décider d'instructions que Smovengo a l'obligation d'exécuter sous peine de pénalités financières. Ces dernières sont un levier qui permet au SAVM de facturer au prestataire un certain montant quand un écart de performance entre les cibles fixées par le marché et les résultats est constaté. Par exemple, en 2022, le SAVM a imposé plus de 2 M€ de pénalités à Smovengo au titre l'année 2021, en 2021, 500 000 euros, et les années précédentes, plusieurs millions d'euros. Et par ailleurs, lorsque le service n'est pas déployé correctement comme en 2018, le SAVM applique des « réfections » : ce sont des diminutions du prix que le SAVM doit payer au prestataire chaque année. Dès l'installation du service, plusieurs dizaines de millions d'euros ont donc été perçus en moins par Smovengo en raison des retards de déploiement.

Le Président indique que la nouvelle grille tarifaire a été mise en place en août 2021, après avoir constaté un usage excessif des Velib' dans le cadre d'activités professionnelles (livraisons) entraînant un coût plus élevé pour l'entretien des VAE, ce qui n'avait pas été anticipé par le prestataire. Pour résoudre cette difficulté, le nombre maximum de courses a été réduit à 2 par jour.

A une usagère qui demande si des décisions seront soumises aux votes des membres du CUVM, le Président indique que seul le Comité syndical vote, mais les observations formulées dans le cadre du comité des usagers, seront bien prises en compte.

Sylvain Raifaud ajoute que suite à la réunion bilan du précédent mandat du CUVM, une réflexion est en cours afin de formuler des propositions sur différents sujets au Comité syndical.

A une membre qui interroge sur l'organisation des réunions du CUVM, Yannick Cabaret indique que deux types de séances sont envisagées :

1/ Réunions classiques : après consultation de l'ensemble des usagers via un appel à contributions lancés sur les réseaux sociaux, le prestataire et le SAVM répondent à l'ensemble des retours reçus. Lors de la réunion, des échanges sur les questions soulevées se poursuivront.

2/ Réunions thématiques autour d'une réflexion collective sur la prise en charge d'un ou plusieurs sujets afin de proposer des évolutions et de soumettre ces propositions sous la forme d'un rapport ou compte rendu au Comité syndical.

Une usagère interroge les représentants du SAVM sur l'anticipation au contrat des Jeux Olympiques et Paralympiques (JOP) de 2024, en termes de nombre de vélos et de niveau de service. Le Président répond qu'après avoir constaté que le nombre de vélos prévus au contrat n'était pas respecté, des discussions ont été lancées en 2022, aboutissant à la commande de 3 000 vélos supplémentaires qui seront livrés pour les JOP 2024. Sylvain Raifaud indique que les délais d'approvisionnement sont très importants.

Par ailleurs, dans le cadre des JOP 2024, le dispositif « stations humanisées » précédemment testé dans le cadre du festival Solidays, sera installé à proximité des lieux d'épreuves : de grands espaces seront aménagés en zone de parking pour des centaines de Velib' où des agents de Smovengo gèreront les retraits et dépôts de vélos.

A un membre qui souhaite avoir accès aux données du service, Yannick Cabaret répond que l'ensemble des données du service Velib' Métropole sont accessibles en ligne.

A une question concernant les comptes du prestataire, Yannick Cabaret précise qu'un audit est en cours. Le Directeur général rappelle que le service Velib' Métropole étant conclu dans le cadre d'un marché public, le prestataire a une obligation de résultats et non de moyens. Le prestataire s'engage à fournir un service. Le SAVM n'a pas de droit de regard sur les affaires internes de l'entreprise Smovengo (nombre d'employés etc...). Mais compte tenu des difficultés rencontrées, un audit du service a été décidé et, de fait, un audit du prestataire, détaillant dans une certaine mesure les comptes de l'entreprise, témoignant d'une entreprise en difficulté financière. Le Directeur général précise que l'audit sera rendu public.

2. Les principaux chiffres du service Velib' Métropole (cf présentation)

3. Point à date sur le service Vélib' Métropole (cf présentation)

Yannick Cabaret s'attarde sur l'étude des données du service. Ainsi, il précise que le Syndicat disposait en théorie d'un accès à l'ensemble du système d'information de gestion de Smovengo. Mais cet accès a tardé à être mis en place par l'entreprise, ce qui de fait empêchait le SAVM de réaliser un contrôle exhaustif.

Fin 2021, de nombreuses données étant accessibles, le SAVM a recruté une data scientifique, facilitant ainsi l'analyse des données du service. Dorénavant, le Syndicat a la capacité de produire des statistiques permettant d'analyser les évolutions du service sur des périodes plus ou moins longues.

Le Président ajoute que le SAVM dispose désormais d'une masse de données importante objectivant le ressenti des usagers au-delà des commentaires reçus sur les réseaux sociaux notamment.

Le Président émet le souhait d'organiser un « hackathon des données », de proposer à des équipes d'analyser les stocks de données dont dispose le SAVM afin de proposer des améliorations significatives du service.

4. Point sur les décisions du Syndicat, récentes et à venir

Le modèle de financement du service Vélib' Métropole (cf présentation)

Yannick Cabaret présente le modèle de financement du service en précisant que l'inflation affecte également le service Velib'. L'évolution des prix du marché est corrélée à des indices Insee qui évoluent actuellement à la hausse.

Pendant 5 ans, des augmentations plus légères des prix du marché ont été absorbées sans coûts supplémentaires pour les communes et sans augmentation tarifaire pour les usagers.

Mais l'augmentation actuelle fragilise l'équilibre économique du service et ne pourra pas être absorbée sans mesures plus structurelles. Après analyse et discussion avec les instances décisionnelles du service au sujet de l'équilibre économique de Velib'Métropole, plusieurs hypothèses ont été envisagées (*cf support de présentation*).

Sylvain Raifaud, rappelle que les tarifs du service n'ont pratiquement pas évolué depuis le lancement du 1^{er} service en 2007 pour les vélos mécaniques et depuis 2018 pour les vélos électriques.

Le Président indique que 30% des abonnés bénéficient d'un tarif préférentiel en fonction de l'âge et des revenus.

Le Président conclut la réunion en invitant les membres à partager leurs observations avec le SAVM via les coordonnées de l'interlocuteur, qui leur ont été transmises.

Le Président annonce la date de la prochaine réunion et lève la séance à 21h25.