

COMITÉ DES USAGERS VELIB' METROPOLITE
RÉUNION DU 14 JANVIER 2026 A 19H00 – COMPTE-RENDU N°4
Agence métropolitaine des mobilités partagées

Introduction de la séance

Patrice Pattée, Vice-président de l'Agence Métropolitaine des Mobilités Partagées (Agemob), ouvre la séance. Il adresse ses vœux aux membres du Comité et rappelle que cette réunion s'inscrit dans la continuité des travaux engagés depuis l'installation du Comité des Usagers Vélib' Métropole (CUVM). Il souligne le caractère spécifique de cette séance, organisée sous forme d'ateliers thématiques, permettant aux membres du comité d'approfondir les sujets qu'ils ont eux-mêmes identifiés comme prioritaires. Il rappelle que ce format participatif vise à favoriser des échanges plus approfondis et à faire émerger des propositions concrètes d'amélioration du service.

L'ordre du jour est rappelé :

- 1. Point à date sur le service Vélib' Métropole**
- 2. Ateliers thématiques**

1. Point à date sur la qualité de service

Thierry Pereira, Directeur technique de l'Agemob, présente les principaux indicateurs de suivi du service Vélib' Métropole.

Il indique qu'au mois de décembre 2025, le service a enregistré environ 93 000 courses par jour en moyenne, dont 58 % réalisées en vélos à assistance électrique. Le nombre d'utilisateurs distincts s'élève à 253 000 pour le mois, en grande majorité des abonnés longue durée, tandis que le nombre total d'abonnés atteint 467 000.

Le parc disponible s'établit à environ 20 600 vélos par jour, dont un peu plus de 40 % de vélos à assistance électrique, conformément aux objectifs contractuels fixés à l'opérateur.

Les données présentées mettent en évidence une évolution de l'activité à partir de la fin de l'été 2025. Plusieurs éléments d'explication sont évoqués au cours des échanges, notamment un effet de comparaison avec l'année 2024, marquée par un niveau d'usage particulièrement élevé (Jeux Olympiques et paralympiques), ainsi que l'impact possible de la révision tarifaire sur l'usage des vélos à assistance électrique. Les représentants de l'Agemob indiquent toutefois ne pas disposer, à ce stade, d'une analyse consolidée permettant de quantifier précisément ces effets.

S'agissant du nombre d'abonnés, les éléments présentés ne mettent pas en évidence de baisse nette, certaines catégories d'abonnements apparaissant même en progression.

Pour l'expérience usagers, les indicateurs montrent qu'environ 48 % d'entre eux n'ont rencontré aucune difficulté dans leur utilisation du service sur le mois, tandis qu'environ 11 % ont été confrontés à une situation les ayant conduits à renoncer à une course.

Plusieurs membres du comité soulignent toutefois les limites de ces indicateurs, en particulier leur incapacité à rendre compte de certaines situations d'échec : « *Il y a des faux disponibles... on ne peut pas décrocher les vélos* » ; « *La majorité de mes échecs, c'est que je n'arrive pas à décrocher le vélo* » ; « *Les statistiques ne reflètent pas notre expérience réelle* ».

Les participants insistent notamment sur les cas où un vélo apparaît comme disponible en station mais ne peut pas être déverrouillé, situations qui ne sont pas toujours tracées dans les données.

Les représentants de l'Agemob reconnaissent ces limites, notamment l'absence de traçabilité lorsque l'utilisateur ne parvient pas à s'identifier sur un vélo.

Plusieurs usagers demandent qu'une distinction soit faite entre les usages occasionnels et les usages réguliers, ainsi qu'entre vélos mécaniques et vélos à assistance électrique, afin de mieux refléter l'expérience des

utilisateurs fréquents.

Thierry Pereira indique qu'une réflexion sera engagée afin d'améliorer la représentativité des indicateurs, en particulier en distinguant davantage les profils d'usage et les types de vélos.

Des questions sont également posées sur la part importante de vélos contrôlés comme non conformes. Il est précisé que les défauts relevant du code de la route concernent principalement l'éclairage et les dispositifs réfléchissants, tandis que les défauts majeurs relèvent d'autres dysfonctionnements techniques ou de sécurité. Interrogés sur l'impact d'une moindre rotation des vélos électriques sur l'activité de maintenance, les représentants de Smovengo confirment qu'il existe une corrélation entre le nombre de courses quotidiennes et le volume de réparations à traiter en atelier.

Nicolas Boutaud, Directeur de la communication et du développement de Smovengo présente ensuite les conséquences d'un épisode météorologique exceptionnel, marqué par des épisodes de neige, de verglas et de froid intense.

Il indique que ces conditions ont fortement perturbé les opérations de maintenance et de régulation, en limitant les interventions sur le terrain et en affectant le fonctionnement des batteries ainsi que certaines stations. Les périodes de grand froid ont notamment accéléré la décharge des batteries, tandis que les opérations de salage ont pu altérer les contacts de recharge.

Malgré ces contraintes, il est souligné que le service a été maintenu en continu, grâce à une forte mobilisation des équipes et à une réorganisation des activités, notamment en atelier.

Enfin Nicolas Boutaud présente également la nouvelle pochette smartphone installée à titre expérimental sur 500 vélos. Il indique que cet équipement répond à un usage fréquemment observé chez les utilisateurs souhaitant consulter leur téléphone pendant le trajet, notamment pour la navigation.

Monsieur Boutaud rappelle qu'un test a été mené avec plusieurs membres du Comité des usagers afin de recueillir leurs retours. Les membres ayant participé à cette expérimentation font état de retours globalement positifs sur la tenue du téléphone et le confort d'utilisation apporté par ce nouveau dispositif.

Thierry Pereira apporte des précisions. Il indique que l'élastique intégré a vocation à maintenir les objets déposés dans le panier, en complément de l'usage principal du support smartphone. Monsieur Pereira précise que cette présentation visait également à recueillir l'avis du Comité des usagers sur ce nouvel équipement et à vérifier l'absence d'objection de principe quant à son déploiement.

Il souligne enfin que la solution proposée par Smovengo lui paraît plus adaptée aux usages observés, dans la mesure où elle permet de positionner le téléphone à la verticale, format correspondant davantage aux pratiques actuelles de navigation sur smartphone.

Benoît Mainguy, nouveau Directeur général de Smovengo, se présente aux membres du Comité.

Il indique prendre ses fonctions dans un contexte opérationnel exigeant, marqué par les aléas récents, et souligne l'engagement des équipes dans l'exploitation du service.

Il rappelle que Vélib' constitue un service de grande ampleur, reposant sur des volumes d'usage très importants, ce qui implique nécessairement des contraintes opérationnelles.

« C'est très important pour moi de pouvoir vous entendre et de comprendre vos attentes. »

Il exprime sa volonté de s'inscrire dans une démarche d'écoute des usagers et d'amélioration continue du service, en lien avec l'Agemob.

À la suite des présentations de l'Agemob et de Smovengo, plusieurs membres du Comité prennent la parole afin de réagir aux éléments exposés et de partager leurs constats d'usage.

Les échanges portent principalement sur la fiabilité des données affichées dans l'application et en station, ainsi que sur l'écart parfois constaté entre les informations disponibles et la réalité observée sur le terrain.

Des interrogations sont aussi formulées sur certains dysfonctionnements de l'application mobile, notamment en matière de stabilité, d'affichage ou de remontée des signalements.

Ces premiers échanges permettent d'introduire les travaux en ateliers, organisés autour des principales thématiques remontées par les membres du Comité.

2. Ateliers thématiques

Quatre ateliers ont été organisés sur les thématiques suivantes : indisponibilité des vélos, application Vélib', tarification et enrichissement de l'offre.

- **Atelier 1 : Indisponibilité des vélos**

Les participants identifient quatre difficultés majeures rencontrées dans l'usage du service.

Ils mentionnent en premier lieu la présence de vélos affichés comme disponibles mais impossibles à débloquent en station.

Ils soulignent également l'existence de stations régulièrement vides, ou au contraire saturées, limitant fortement l'accès au service.

Des dysfonctionnements des bornettes sont également évoqués, notamment lors de la restitution des vélos.

Enfin, les participants pointent un manque d'anticipation des impacts liés aux travaux, qui peuvent déséquilibrer durablement certaines stations qui « *souffrent pendant des périodes extrêmement longues d'une indisponibilité fondamentale de vélo* ».

Lors de cet atelier, les échanges avec les représentants de l'Agemob et de Smovengo ont permis de rappeler les actions engagées, notamment le renforcement de la régulation, avec environ 7 000 opérations hebdomadaires, ainsi que le développement de solutions logistiques complémentaires.

Les participants formulent plusieurs propositions d'amélioration :

- Renforcer les dispositifs permettant de signaler les vélos défectueux directement en station
- Mettre en place des mécanismes incitatifs, tels que des minutes bonus, ou la création d'ambassadeurs, utilisateurs de confiance pour encourager les remontées d'information
- Développer des actions de sensibilisation des usagers à l'usage et au respect du matériel
- Améliorer la lisibilité des pictogrammes et des informations affichées en station

- **Atelier 2 : Application Vélib'**

Les participants font état de plusieurs irritants liés à l'application mobile.

Ils évoquent notamment des dysfonctionnements techniques, tels que des déconnexions intempestives, des temps de chargement jugés trop longs, ou encore des problèmes d'affichage de la carte et des stations disponibles.

Ils soulignent également un manque de fiabilité des données en temps réel, avec des écarts fréquents entre les informations affichées et la réalité observée sur le terrain.

Le système de notation des vélos est également jugé peu ergonomique et insuffisamment lisible. Les participants mentionnent notamment la difficulté à identifier le vélo en cours de notation lorsque plusieurs trajets se succèdent, la multiplication des validations demandées ainsi que l'envoi répété de notifications ou courriels.

D'autres remarques portent sur la cartographie, la qualité du calcul d'itinéraire, l'orientation de la boussole ou encore la clarté de certains menus de navigation dans l'application.

Les échanges permettent d'identifier certaines causes techniques, notamment les micro-coupures de communication des stations, qui peuvent affecter la remontée des données.

Plusieurs propositions sont formulées :

- Faire évoluer le système de notation pour le rendre plus lisible et plus utile aux usagers : enrichir les informations disponibles sur les vélos signalés, en précisant la nature des défauts

remontés par les usagers : « avoir plus de détails sur les vélib qui ont été signalés, pourquoi est-ce que les gens ont mis deux, pourquoi est-ce qu'ils ont mis un...si c'est juste les freins qui font du bruit, je peux peut-être quand même prendre ce dernier Vélib qui est disponible en station. Alors que si c'est un problème plus important, je sais que je ne vais pas me déplacer. »

- Et attribuer des scores au vélos « l'application Vélibest qui a été faite par un développeur indépendant et qui attribue une note sur 100 à chaque Vélib en station, en analysant notamment ces derniers trajets pour voir s'il y avait eu des trajets boomerang »
- Instaurer des dispositifs réguliers de recueil des retours utilisateurs sur l'application
- Étudier la mise en place d'un outil de suivi des anomalies (bug tracking), permettant de signaler les problèmes, de les prioriser et de mieux informer les usagers sur leur traitement
- Ouvrir la possibilité d'utiliser d'autres solutions d'itinéraire ou de téléchargement de l'application, y compris hors des environnements dominants

- **Atelier 3 : Tarification**

Les participants échangent sur les effets des nouveaux tarifs. Les usagers membres de cet atelier, interrogent en premier lieu les conséquences de cette évolution tarifaire sur la fréquentation du service et sur le maintien des abonnements. Il est indiqué par les représentants de l'Agemob qu'il est encore trop tôt pour disposer d'une analyse consolidée, la période hivernale n'étant pas la plus représentative des usages. Des premiers enseignements pourront être tirés au printemps, avec une vision plus stabilisée attendue à la fin de la période estivale.

Les représentants de l'Agemob ont rappelé les objectifs poursuivis par cette réforme tarifaire. Ils soulignent d'abord la nécessité de rapprocher la tarification du coût réel du service. Il est également rappelé que le service Vélib' a vocation à bénéficier au plus grand nombre et qu'il ne peut reposer uniquement sur des usages très intensifs, notamment dans un contexte où les capacités d'implantation des stations demeurent limitées sur l'espace public.

Les échanges font également ressortir un objectif d'équité, consistant à faire davantage contribuer les usages les plus consommateurs de ressources, en particulier l'usage intensif des vélos à assistance électrique

Plusieurs points de vigilance sont soulevés par les participants, notamment en matière de lisibilité des tarifs et d'accessibilité sociale. Les participants rappellent l'existence de tarifs sociaux réduits et estiment qu'ils gagneraient à être davantage connus. La question du non-recours à ces dispositifs est également évoquée.

Plusieurs pistes sont évoquées :

- Améliorer la communication et la lisibilité des grilles tarifaires
- Mieux faire connaître les dispositifs tarifaires existants, en particulier les tarifs sociaux
- Faire évoluer les mécanismes incitatifs, notamment les minutes bonus
- Étudier la possibilité d'offres adaptées à certains profils d'usagers, notamment les usagers intensifs
- Mieux valoriser la contribution des usagers à l'amélioration du service

- **Atelier 4 : Enrichissement de l'offre Vélib' Métropole**

Les participants identifient plusieurs axes de développement du service.

Ils évoquent en priorité la nécessité d'augmenter la capacité dans les grandes gares, où la demande est particulièrement forte.

Ils proposent également de simplifier les modalités de restitution des vélos en station pleine, aujourd'hui jugées contraignantes.

Le développement d'équipements complémentaires est également évoqué, notamment pour faciliter le transport d'objets.

Plusieurs pistes sont proposées :

- Augmenter la capacité des stations dans les zones à forte demande, notamment aux abords des gares
- Simplifier les modalités de restitution en station pleine, sans recours systématique au service client
- Développer des équipements complémentaires, tels que des porte-sacoches ou des accessoires adaptés (attache remorque à l'arrière des Velib)
- Étudier le développement de solutions de vélos cargo ou de dispositifs permettant le transport de charges
- Envisager des solutions innovantes, telles que l'utilisation de batteries externes ou de systèmes d'attelage

Clôture de la séance

Les participants soulignent la qualité des échanges et l'intérêt du format en ateliers, qui a permis une participation active de l'ensemble des membres.

Les rapporteurs des ateliers sont invités à présenter leurs travaux lors du prochain bureau syndical.

Patrice Pattée, Vice-président de l'Agemob remercie l'ensemble des participants pour la richesse des contributions. Les dates des prochaines réunions sont rappelées.