



COMITE DES USAGERS VELIB' METROPOLE 14 janvier 2026

Ordre du jour

- 1. Point à date sur la qualité de service*
- 2. Travail en ateliers*

1. Point à date sur la qualité de service



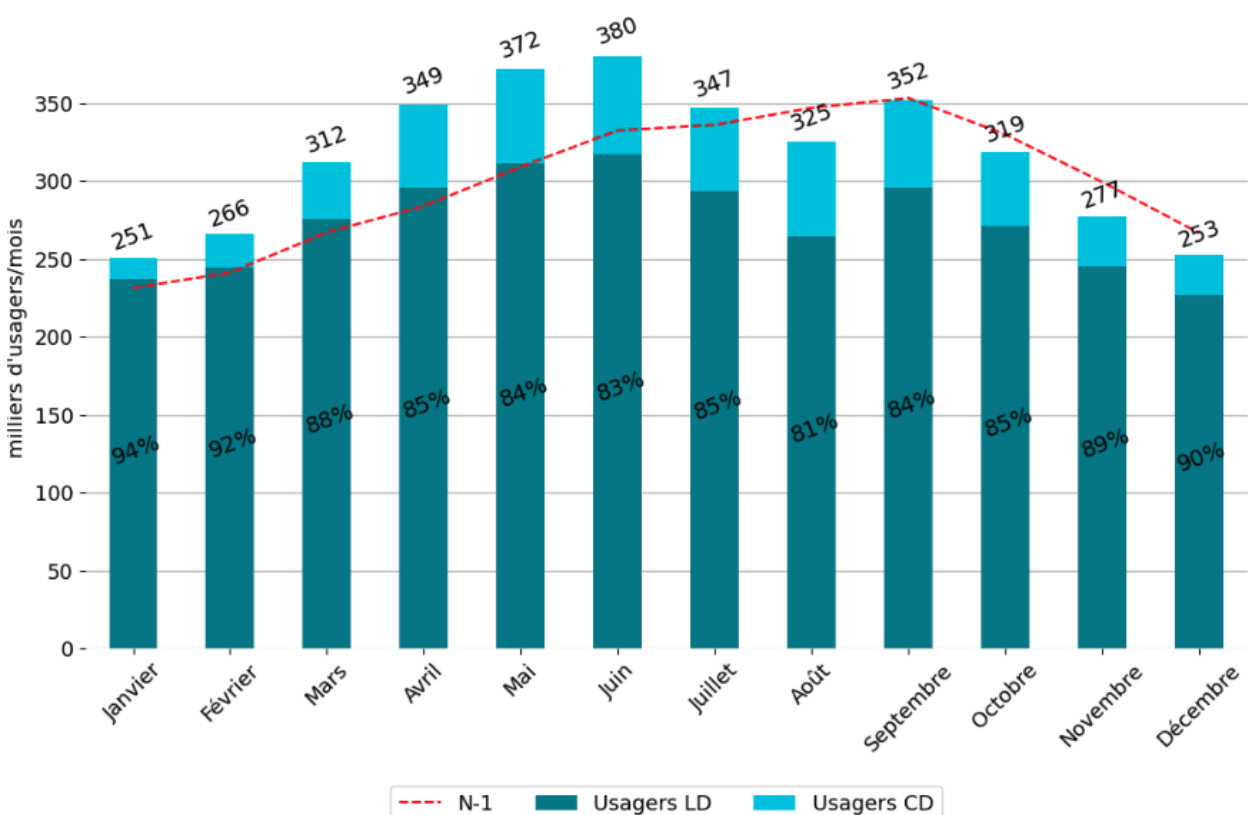
1. Point à date sur la qualité de service

Fréquentation du service

Nombre moyen de courses effectives par jour



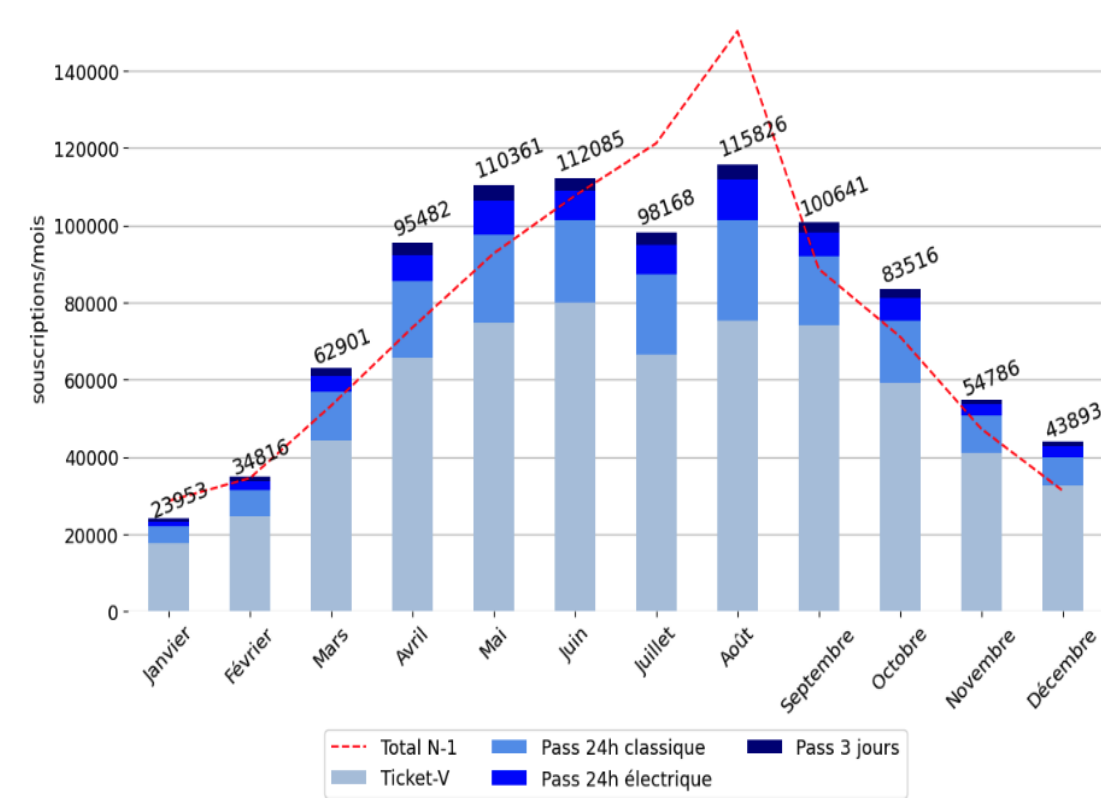
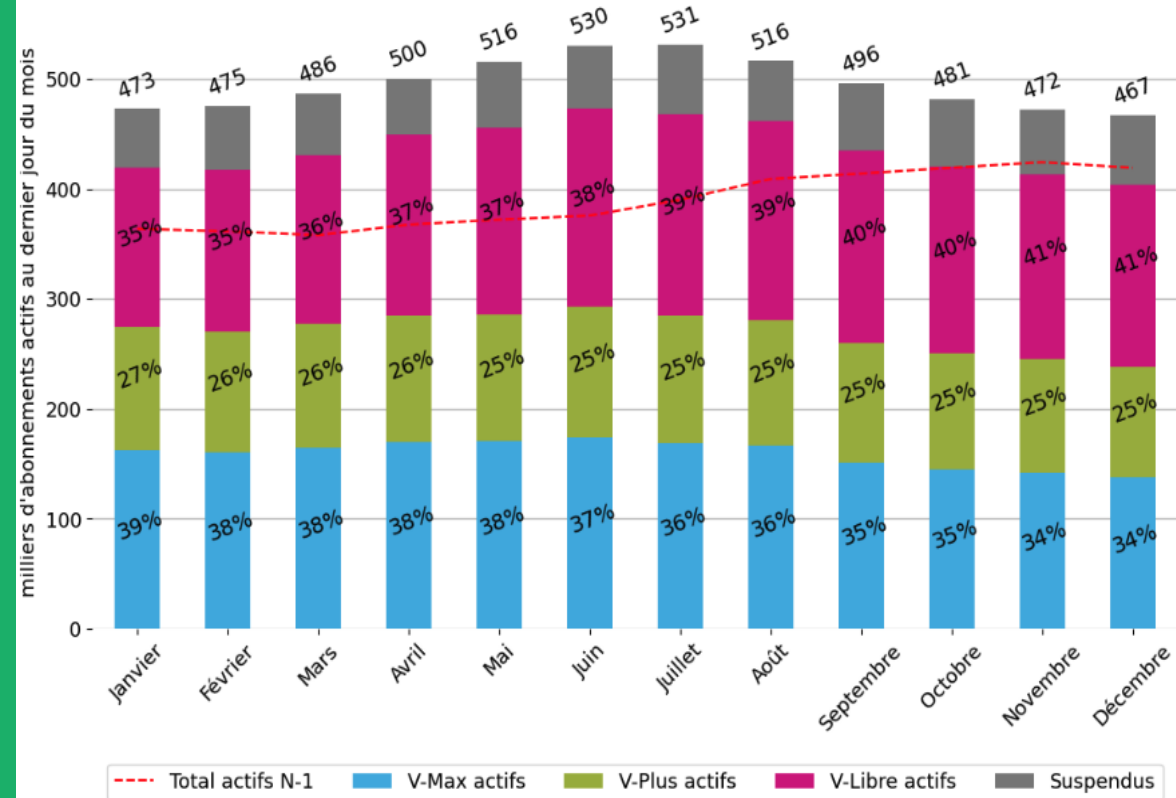
Nombre d'utilisateurs uniques



1. Point à date sur la qualité de service

Souscriptions

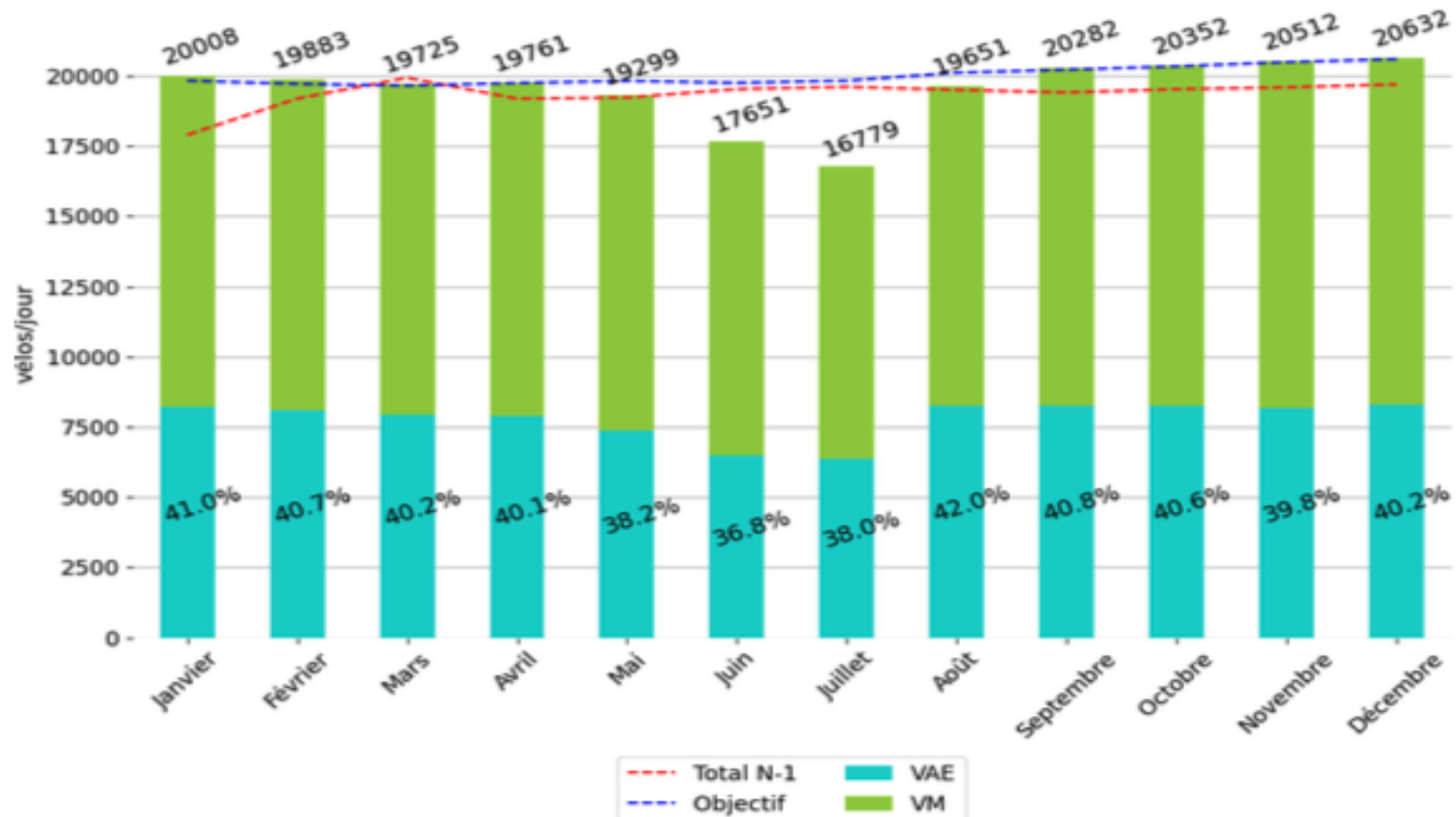
Nombre d'abonnements longue durée en cours Nombre de souscriptions à des forfaits de courte durée



1. Point à date sur la qualité de service

Disponibilités des vélos

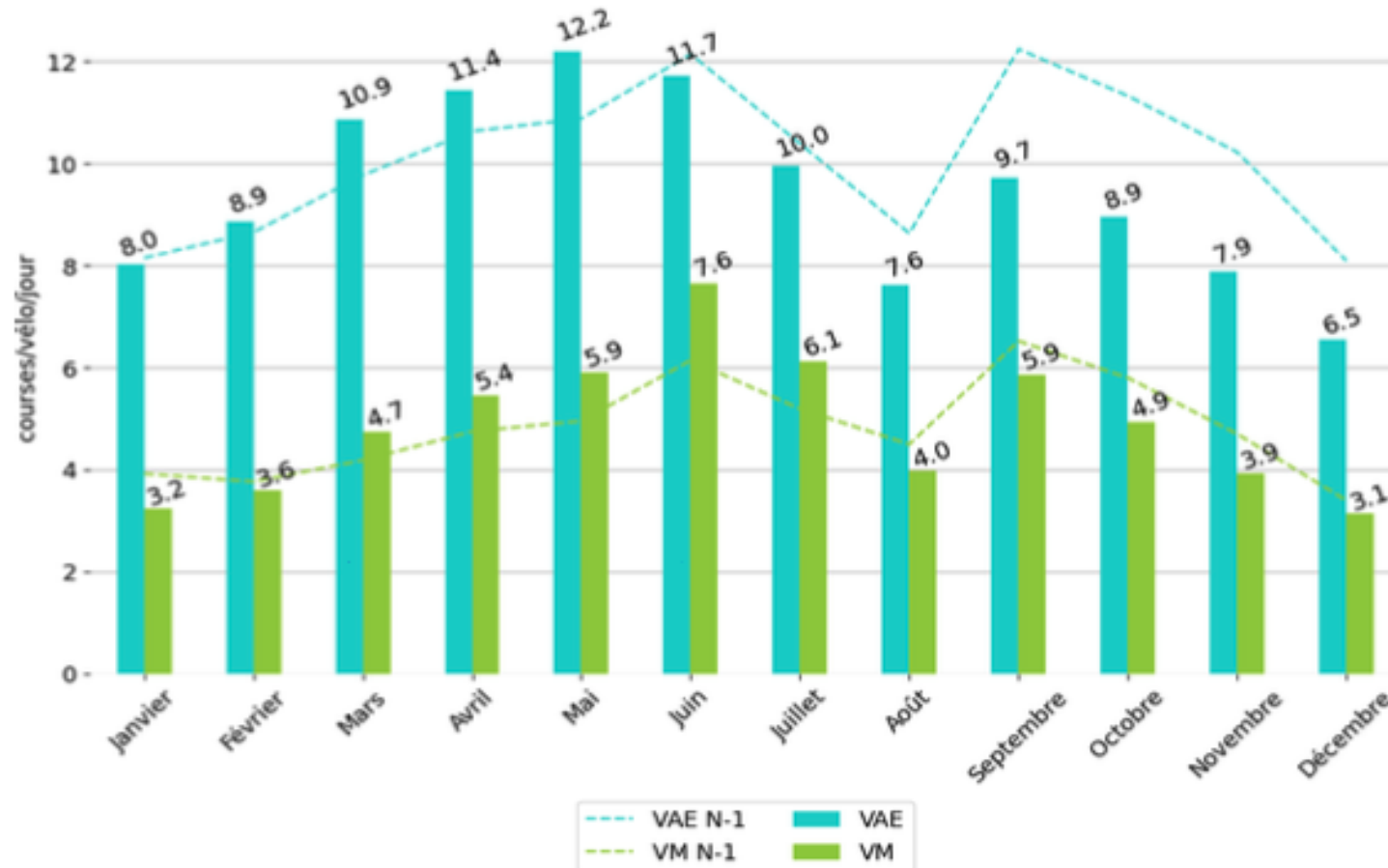
Nombre moyen de vélos disponibles à 12h



1. Point à date sur la qualité de service

Rotation des vélos

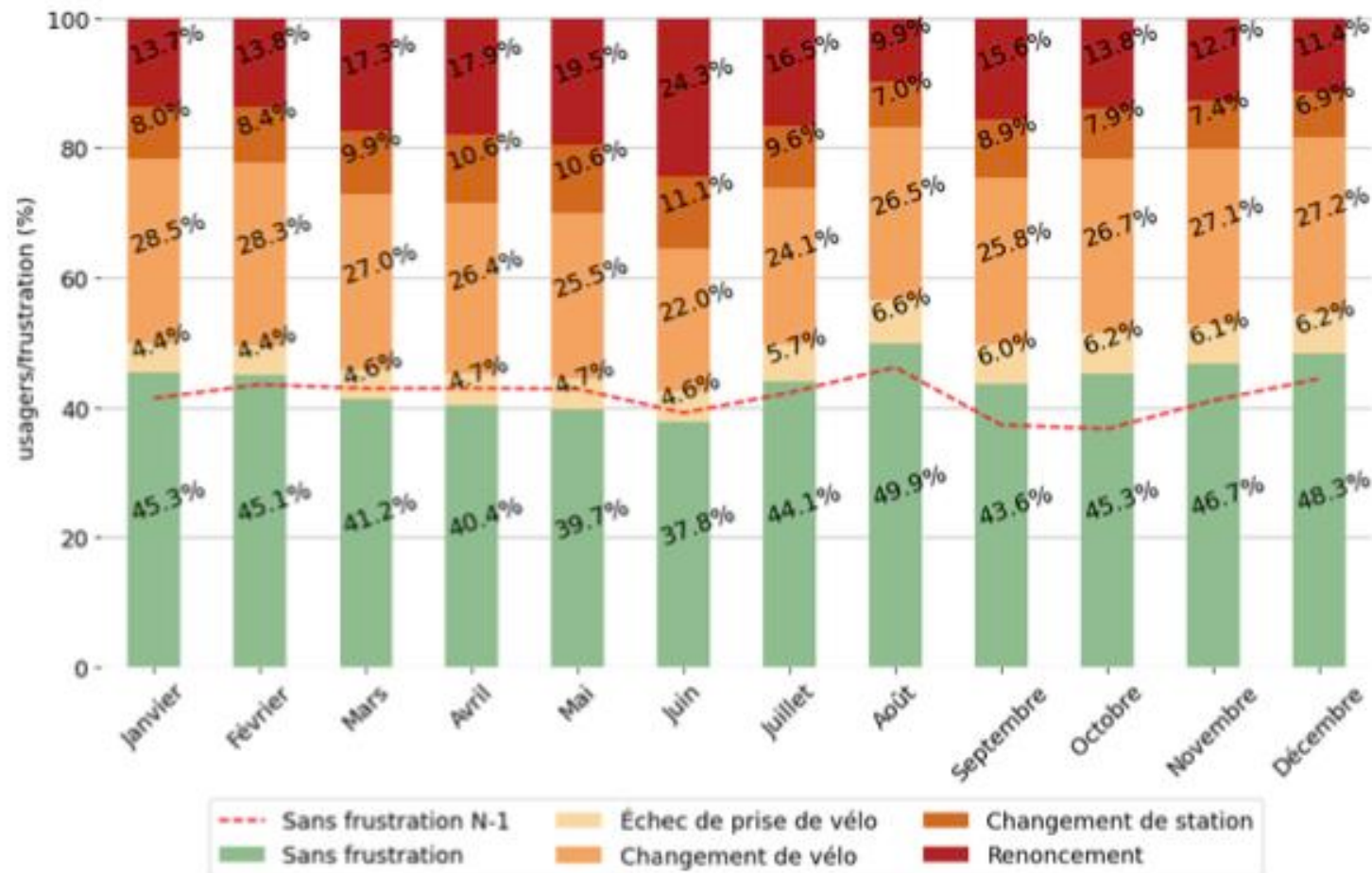
Nombre de courses par vélo disponible



1. Point à date sur la qualité de service

Expérience des usagers

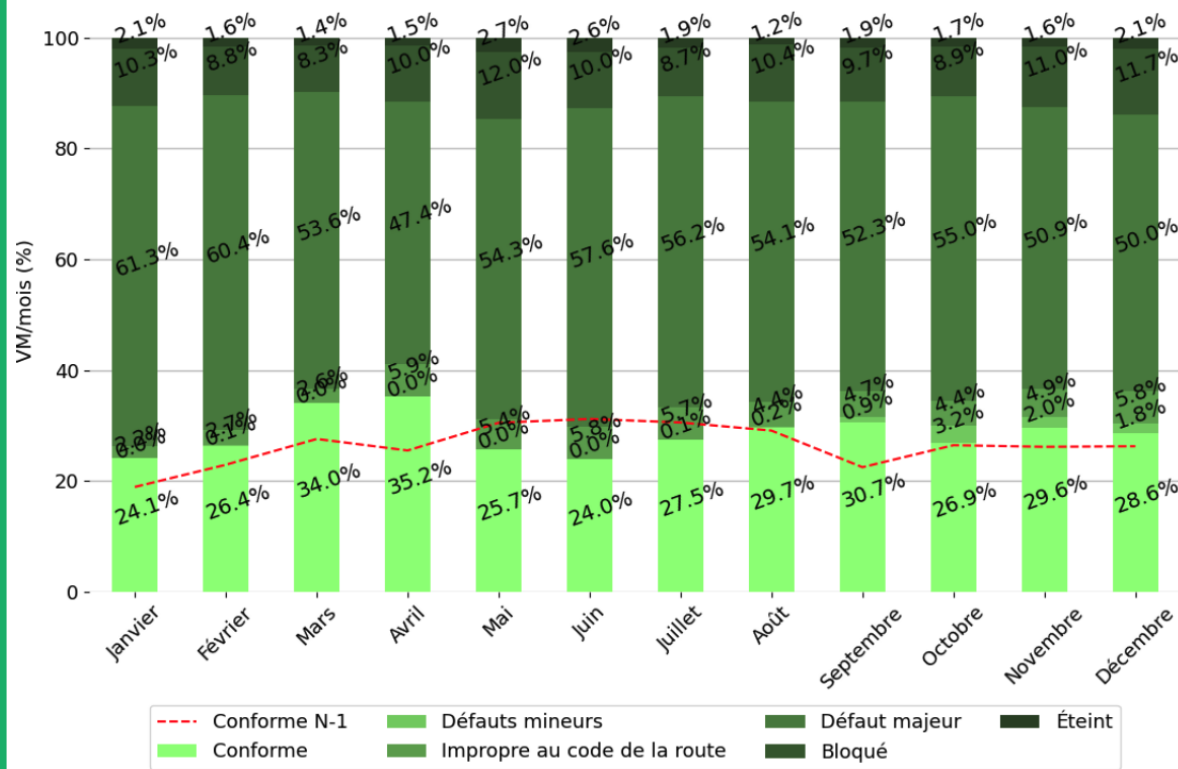
Répartition des usagers selon leur expérience du service



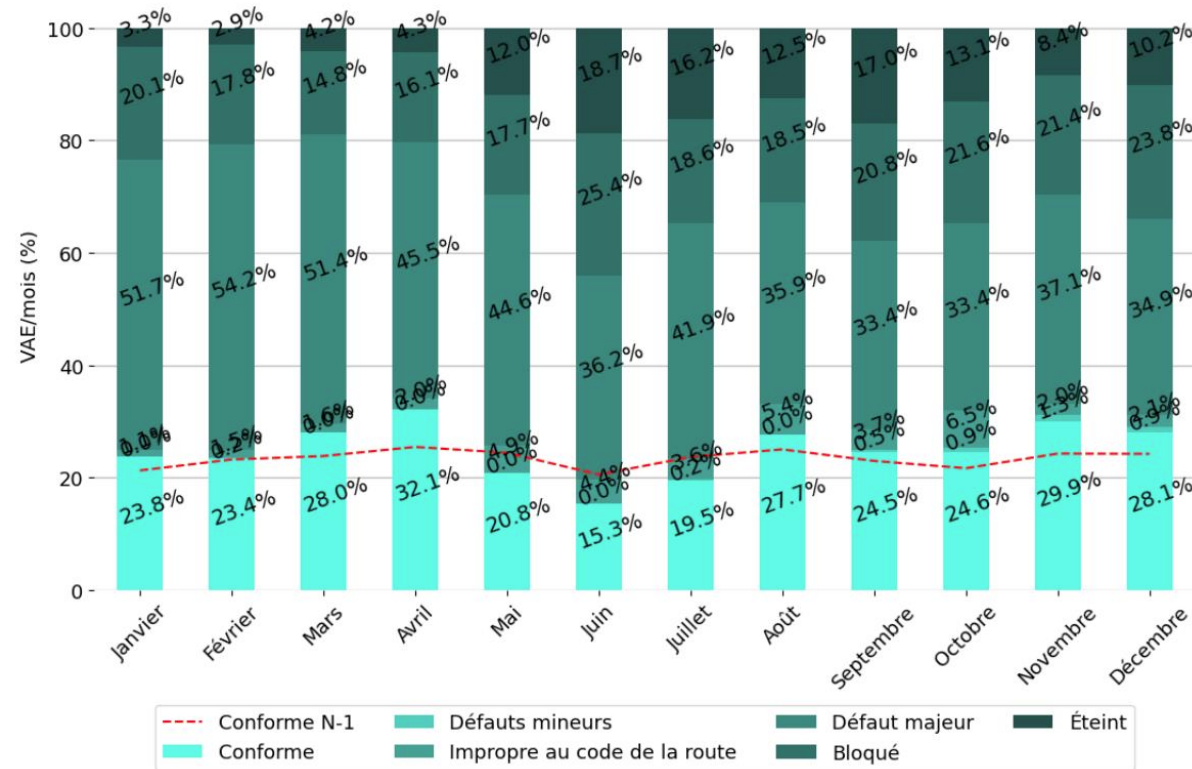
1. Point à date sur la qualité de service

Etat des vélos contrôlés

État des VM contrôlés



État des VAE contrôlés



1. Point à date sur la qualité de service :

Phénomène météo exceptionnel semaine du 5/01

Un enchaînement d'événements climatiques majeurs en Île-de-France (selon Météo-France) a fortement perturbé les conditions d'exploitation du service :

- **5 janvier** : vigilance orange neige-verglas, perturbations routières majeures
- **7 janvier** : nouvel épisode neigeux avec vigilance orange neige/verglas et grand froid
- **8-9 janvier** : vigilance orange vents violents due à la tempête Goretti, avec sévères perturbations de transport et risques d'arbres/chutes d'infrastructures.

Afin de garantir la sécurité des agents et la pérennité des équipements, l'organisation des opérations a dû être adaptée sur les jours de neige :

- **Suspension ponctuelle** de certaines activités, de jour comme de nuit
- **Ralentissement de la maintenance itinérante**
- **Impossibilité de poursuivre la régulation**

Néanmoins le service a pu être maintenu 24 / 7

1. Point à date sur la qualité de service :

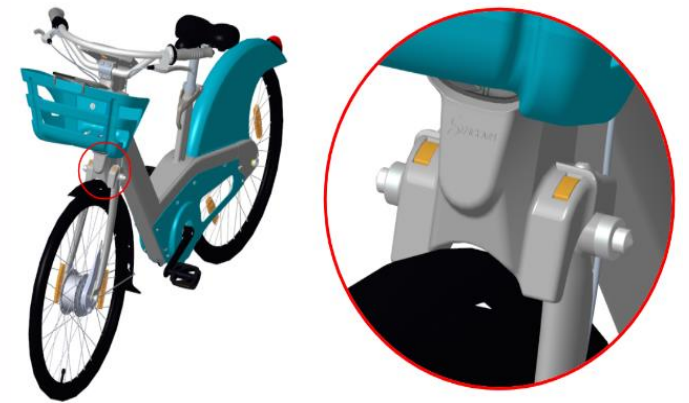
Impacts et Actions engagées par Smovengo

L'impact sur le service et en particulier sur les VAE :

- En période de grand froid les batteries au lithium voient leur autonomie diminuer
- Le salage intensif entraîne des dépôts au niveau des contacts entre les vélos et les bornes, pouvant perturber la recharge.
- Cela peut dans certains cas générer des déconnexions de stations.

En anticipation des risques climatiques hivernaux, Smovengo avait déjà déployé plusieurs actions préventives visant à sécuriser l'exploitation du service :

- **Tests de différentes technologies afin d'améliorer la charge en période de grand Froid**
- **Nettoyage systématique des contacts de charge**
 - VAE passés en atelier pour maintenance depuis le **21/11/2025**
 - VAE traités en maintenance itinérante depuis le **29/12/2025**



1. Point à date sur la qualité de service :

Impacts et Actions engagées par Smovengo

Sur toute la période les équipes Smovengo se sont mobilisées afin de remettre le service à son optimum au plus vite :

- Réorganisation des équipes afin de se concentrer sur les actions terrain
- Priorité à la remise en état des stations déconnectées, au nettoyage des contacts de charge des VAE dont la charge ne serait plus efficace, afin de l'optimiser.
- Mise en place d'un monitoring renforcé partagé avec l'AGEMOB

1. Point à date sur la qualité de service :

Amélioration de la fixation de la pochette téléphone sur les Vélib'

Constat :

- La fixation de la pochette actuelle est peu pratique
- Les usagers enroulent l'élastique autour du guidon
- Cela endommage câbles et gaines de frein

Objectifs :

- Fixer la pochette directement sur le guidon du Vélib'
- Améliorer l'usage et le confort pour les usagers
- Éliminer les dégradations liées au mauvais usage
- Optimiser les performances de freinage

Ancien
support



1. Point à date sur la qualité de service :

Amélioration de la fixation de la pochette téléphone sur les Vélib'

Avancement :

👉 Test terrain effectué (500 vélos)

Résultats du test :

- ✅ Durée de vie et fréquence de remplacement comparables à l'ancienne pochette
- ✅ Remontées positives des usagers (CRC et canaux habituels)
- ✅ Plus de cas d'entortillement de l'élastique autour des câbles de frein observé



Nouveau support



2. Travail en ateliers



2.Travail en ateliers

➤ But des ateliers : Pourquoi des ateliers ?

- Partir de l'expérience des usagers
- Prioriser les sujets
- Faire émerger des pistes d'amélioration concrètes

➤ Organisation

- 3 thèmes d'ateliers proposés par membres du CUVM (résultats sondage) + 1 thème proposé par l'Agemob
- 1h d'ateliers en petits groupes
- Présence d'un représentant de Smovengo et d'un représentant de l'Agemob dans chaque groupe

➤ Restitution

Après le travail en atelier, chaque sujet fera l'objet d'une brève restitution par un usager volontaire (rapporteur) auprès de l'ensemble du comité des usagers.

Chaque rapporteur présentera ces propositions du comité des usagers au prochain bureau syndical.

2.Travail en ateliers :

➤ Atelier 1 : L'état et la disponibilité des vélos en station

À partir de l'expérience des usagers, identifier les dysfonctionnements les plus fréquents, et discuter des causes possibles et des pistes d'amélioration, avec Smovengo et l'Agemob.

« Amélioration de la maintenance (vélo abîmés toujours en station) » (Bénédicte)

« Accélération de la détection des vélos défaillants, score de qualité des vélos » (Pierre Olivier)

« Vélos présents en station et indisponibles » (Pierre)

« Date d'expiration (ou vérification obligatoire) de certains composants des vélos qui fonctionnent mais sont vraiment usés (ex. pédalier et chaîne) » (Manon)

« Quel est le "bruit" normal d'un vélo ? » (Manon)

« Le fonctionnement des vélos électriques et les améliorations prévues » (Jessica)

« Les dysfonctionnements à répétition des Vélib' électriques tout au long d'une course » (Patricia)

« Fiabilité du service & disponibilité des vélos » (Isabella – partie fiabilité)

« Sécurité des cyclistes, amélioration du matériel » (Rémi)

2.Travail en ateliers :

➤ Atelier 2 : L'application Velib' : cohérence des données et fonctionnalités

Pour beaucoup d'utilisateurs, l'application est la première porte d'entrée dans le service Vélib' Métropole. Cet atelier permet d'exprimer les difficultés rencontrées avec l'application et de proposer des améliorations concrètes.

« Application mobile Vélib' » (Agrippa)

« Application téléphone, les bons usages » (Valentine)

« Application encore :) » (Cyril)

« Pistes d'améliorations pour l'appli et/ou bug » (Elena)

« Comment faire remonter les infos des nombreux vélos en stations non prenables (...) » (Charlotte)

« Mettre en place un système de "signaleur" particulier réservé aux membres du Comité des usagers » (Séverine)

« Tarification // Communication à l'utilisateur » (Jules – partie communication)

« Communication & relation utilisateurs » (Isabella)

« Améliorer l'application téléphone » (Amandine)

2.Travail en ateliers :

➤ Atelier 3 : Les tarifs

Pour mémoire, un webinaire dédié au financement du service Vélib' Métropole a été organisé, et une présentation des évolutions tarifaires a été faite lors de la dernière réunion du CUVM. Cet atelier s'inscrit dans la continuité de ces temps d'information : il vise à recueillir le ressenti des usagers et leurs propositions pour améliorer le financement du service.

« Grille tarifaire » (Ludivine)

« Impacts de la nouvelle tarification » (Dimitri)

« Tarification et équilibre financier du système Vélib' Métropole » (Denis)

« Tarification // Communication à l'utilisateur » (Jules – partie tarification)

« Point info sur le changement d'usage des vélos électriques suite au changement tarifaire » (Manon)

2.Travail en ateliers :

- **Atelier 4 : L'enrichissement de l'offre de Vélib' Métropole : quels sont les besoins auxquels Vélib' Métropole devrait répondre ?**

Cet atelier, proposé par l'Agemob, vise à permettre aux usagers de s'exprimer sur les besoins auxquels le service Vélib' Métropole ne répond pas aujourd'hui, ou pas suffisamment.

Il s'agit d'imaginer comment le service pourrait mieux accompagner certains usages, proposer de nouveaux équipements ou de nouveaux services, en fonction des besoins des usagers.

Cet atelier est un temps d'exploration : les idées exprimées ne valent pas décision, elles seront étudiées en tenant compte des contraintes techniques, financières et contractuelles.

2. Informations pratiques

➤ Calendrier réunions du CUVM :

☐ 16 avril à 19h et

☐ 7 juillet à 19h

Merci