Comité des usagers - Réunion du 7 octobre 2026

Contributions usagers

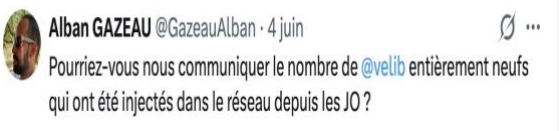
QUESTIONS/SUGGESTIONS DES USAGERS :

⇨ **Reçues via X : @Agemob**









Alban GAZEAU @GazeauAlban · 5 juin

Le système @velib est défaillant et entraîne de nombreux dysfonctionnements lors des restitutions.

Voila pourquoi autant de @velib sont abandonnés ⬇️⬇️😱 avec le fameux système « inviolable » => les bornettes ne sont pas assez entretenues (libération des vélo, mâchoires HS...)



Mathieu Equilibre @ChiendeBerger7 · 7 juin

Arrêtez de faire semblant de vous intéresser à notre avis. Vous êtes complices de l'un des plus grands rackets de l'histoire.

Alban GAZEAU
@GazeauAlban

On ne veux pas alimenter les échanges mais plutôt avoir des actions correctrices concrètes et rapides (pas au bout de 7 ans et 20 CUVM inutiles ...)

12:29 AM · 7 juil. 2026 · **4** vues

Grizzly @Grizzlyz93 · 6 juin

Notre avis est toujours le même depuis plus de 8 ans. Le service Vélib est une catastrophe totale, trouver un vélo en bon état relève du miracle même à 5h du matin dans des stations pleines. Il n'y a quasiment plus aucune maintenance ni régulation.





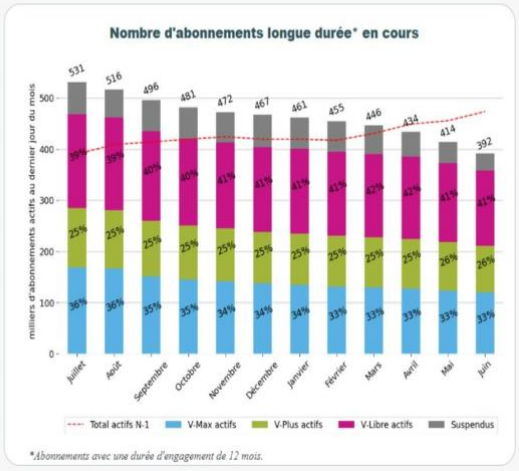
Grizzly @Grizzlyz93 · 20 juin

Où sont passées les belles promesses ? Donc maintenant quand un Vélib tombe en panne en plein trajet on est quand même facturé ! Ça s'appelle une escroquerie.



Nicolas 'GaLaK' @_GaLaK_ · 6 juil.

La baisse du nombre d'abonnés LD depuis le changement de tarif/règle est assez nette (et inverse la tendance qu'il y avait jusque là), comptez-vous revenir dessus ?



⇨ **Reçues via boite mail du comité des usagers Velib' Métropole :**
@ **comitedesusagers@autolibvelibmetropole.fr**

« *Voici quelques remarques relatives a l'abonnement et a l'utilisation du Velib.*
1/ le changement d'abonnement est pour un usager regulier qui utilise 30 jours par mois un velib electrique avec 2 trajets par jour , un supplement de 30 € par mois faisant passer l'abonnement de 9€ (si je ne me trompe pzs) a 39€ c'est un simple scandale pour une mairie de gauche
2. les velibs electriques , contrairement a l'application qui les signale en parfait etat sont inutilisables a + 60%
3/ les stations pleines en permanences sont de plus en plus nombreuses obligeant en cas d'urgence medicale par exemple a laissez son velo en pause causant une surfacturation intolerable et obligatoire (+ de 100€ pour moi sur deux mois)
Je continue a utiliser Velib mais des que possible je quitterai si des ameliorations simples et de bon sens ne sont pas appliques
Quelles sont ces ameliorations ?
et bien invitez moi a une de vos prochaines reunions et je vous les transmettrai a votre disposition »

⇨ Réponses de l'Agence métropolitaine des mobilités partagées :

L'Agemob comprend que la révision tarifaire puisse représenter un effort financier important pour les abonnés utilisant quotidiennement un Vélib' électrique.

Pour un abonné V-Max effectuant deux trajets électriques par jour pendant 30 jours, le surcoût est effectivement de 30€ par mois. Le tarif de l'abonnement V-Max demeure toutefois fixé à 9,30€ par mois : depuis août 2025, ce sont les deux premières courses quotidiennes en VAE, auparavant incluses dans l'abonnement, qui sont facturées 0,50€ chacune au tarif standard. Les conséquences de cette révision pour les usagers dépendent donc de leurs usages. Nous constatons que les abonnés V-Max réalisent en moyenne 20,4 courses chaque mois (septembre 2026). Le surcoût moyen pour les abonnés V-Max est donc de 6,21€.

Cette évolution tarifaire s'inscrit dans un contexte de forte progression des usages du service et vise à en assurer durablement le fonctionnement et l'amélioration, notamment en matière de régulation des vélos et de capacité des stations.

Des conditions tarifaires spécifiques ont par ailleurs été maintenues pour les jeunes, les seniors et les bénéficiaires du tarif solidaire pour lesquels les deux premières courses quotidiennes restent gratuites.

S'agissant de l'évolution du nombre d'abonnés longue durée, celle-ci doit être replacée dans son contexte. L'année 2024, marquée par les Jeux olympiques et paralympiques, a enregistré un niveau particulièrement élevé de souscriptions et d'usages du service, y compris concernant les abonnements longue durée, notamment V-Libre. La baisse du nombre d'abonnés longue durée est donc normale, ces abonnements arrivant à échéance un an après la souscription. Cette baisse a commencé dès le printemps 2025, en raison de la dégradation de la qualité du service suite à une forte hausse des arrachages de vélos en station, soit plusieurs mois avant l'entrée en vigueur de la nouvelle grille tarifaire en août. Dans le même temps, les usages de courte durée ont continué de progresser. L'évolution constatée ne peut donc être attribuée à la seule révision tarifaire.

Un bilan de la nouvelle grille tarifaire est prévu en novembre. Il permettra d'en mesurer les effets sur les abonnements et les usages des vélos mécaniques et électriques.

⇨ Réponses de Smovengo, Opérateur du service Vélib' Métropole

Smovengo est le prestataire du service Vélib' Métropole.
Les affirmations de Smovengo n'engagent pas l'Agemob.

Nous avons bien pris connaissance des différentes contributions adressées au Comité des usagers. Elles font principalement ressortir des attentes concernant **la qualité des vélos, la disponibilité du service, le fonctionnement des stations et la tarification**.

Améliorer la qualité et la fiabilité des vélos

La maintenance et la fiabilité du parc restent au cœur de nos priorités. Les vélos Vélib' sont soumis à une utilisation particulièrement intensive ainsi qu'à des dégradations volontaires en hausses qui nécessitent une intervention constante de nos équipes.
Plusieurs évolutions matérielles ont ainsi été engagées afin d'améliorer le confort et l'expérience d'usage, parmi lesquelles le déploiement de **8 800 nouvelles selles** à ce jour et l'évolution du **support smartphone**, dont **1 800 vélos sont désormais équipés**. Certaines de ces améliorations ont par ailleurs été testées en lien avec des membres du Comité des usagers.
Les signalements effectués par les utilisateurs jouent également un rôle essentiel dans l'identification des vélos nécessitant une intervention. Ils contribuent à accélérer leur prise en charge et à améliorer la réactivité des équipes de maintenance.

Disponibilité, restitution et régulation

La régulation d'un réseau de près de 1 500 stations avec 20 900 vélos reste un défi opérationnel permanent. Les efforts engagés visent aujourd'hui de maintenir le taux de stations pleines ou vides à 3 %, contre 5 % un an auparavant.
L'amélioration est nette au global ce qui n'exclut pas des situations ponctuelles de forte tension, notamment aux heures de pointe.
Afin d'y répondre et d'accompagner la croissance des usages, nous avons à la demande de l'AGEMOB engagé un programme d'augmentation de la capacité des stations les plus sollicitées. Cette démarche répond à trois objectifs : réduire les situations de saturation des stations, accompagner l'augmentation du nombre
d'usagers et améliorer la disponibilité des places de restitution dans les zones les plus fréquentées.
À fin octobre 2026, **100 stations ont ainsi été agrandies, représentant 1 554 bornettes supplémentaires**.

Parallèlement, lorsqu'un usager se présente dans une station pleine, plusieurs dispositifs permettent de faciliter la restitution de son vélo :

- l'usager est invité à se diriger vers une autre station disposant de places disponibles à proximité ;
- le périmètre de recherche retenu s'étend jusqu'à **600 mètres autour de la station saturée** ;
- le dispositif de **minutes bonus** permet d'encourager la redistribution des vélos vers les stations disposant d'une plus grande capacité d'accueil.

En 2026, le réseau a su maintenir la continuité du service malgré plusieurs événements exceptionnels, tels que la finale de la Ligue des champions, la visite du pape Léon XIV ou
encore la Fête de la Musique. Dernièrement, lors de la visite du pape, **47 stations ont été temporairement fermées** pour des raisons de sécurité et **deux stations géantes de 400 places** ont été déployées. Malgré ces contraintes exceptionnelles, le réseau a continué d'assurer les déplacements des usagers grâce à la mobilisation et à la réactivité des équipes de régulation, d'exploitation et de communication

Un réseau qui continue de se développer

Le développement du réseau se poursuit afin de mieux répondre aux besoins des territoires et à l'évolution des usages. Des nouvelles stations ont ouvert ces dernières semaines à Chevilly-Larue et l'île Saint-Denis.

À La Défense, l'ouverture de nouvelles stations est prévue au deuxième trimestre 2027, afin de renforcer le maillage dans un secteur particulièrement sollicité.

Tarification et facturation

Plusieurs contributions portent également sur l'évolution des abonnements, leur coût pour certains profils d'utilisateurs et certaines situations de facturation.

Comme rappelé lors du précédent Comité, les tarifs, les conditions d'usage et les évolutions contractuelles du service Vélib' Métropole sont décidés dans le cadre de sa gouvernance par les collectivités concernées. **Ces sujets ont donc vocation à être traités avec l'Agemob.**

Faire du CUVM un outil d'amélioration concrète

Enfin, nous entendons l'attente de voir les échanges du Comité se traduire par des améliorations concrètes et visibles.

Le CUVM doit précisément permettre de faire remonter les difficultés, d'identifier les irritants prioritaires, de partager les actions engagées et d'associer les usagers à certaines évolutions du service.