

#### **COMMUNIQUE DE PRESSE**

Paris. le 21 octobre 2019

### Vélib': plus d'1 trajet sur 4 perçu comme insatisfaisant par les usagers en septembre 2019

Une enquête menée par Paris en Selle entre juillet et septembre 2019 a permis d'évaluer la perception du service Vélib' par ses usagers à partir de l'analyse d'environ 1600 trajets, sur un panel de 42 usagers qui ont évalué l'intégralité de leurs trajets.

Les résultats mettent en évidence une expérience globale plutôt mitigée, marquée par un nombre élevé (15 % des trajets) de renonciation à l'usage de Vélib', faute de pouvoir en trouver un fonctionnel, une dégradation notable sur les Vélib' électriques depuis la fin de l'été, 3 mois après l'arrivée de vélos neufs, et des problèmes matériels, notamment sur l'ensemble chaîne/dérailleur, qui ne sont pas encore résolus.

Un an et demi après le lancement du nouveau service Velib' par Smovengo, malgré une augmentation de l'usage, le service n'est toujours pas réellement satisfaisant selon ses usagers.

#### Après un été plutôt satisfaisant, une rentrée compliquée pour les usagers

L'injection de nouveaux vélos électriques et la réduction du nombre de courses quotidiennes pendant les vacances scolaires ont apporté une bouffée d'oxygène aux VAE dont les trajets affichent un taux de satisfaction globale de 85 % en juillet pour les usagers de notre échantillon. Pour les vélib' mécaniques, ce taux a dépassé 75 % en août, soit un quart des trajets réalisés jugés insatisfaisants, en raison de l'usure des vélos mécaniques qui n'ont, eux, pas bénéficié depuis longtemps de renfort de vélos neufs.

Mais la rentrée a manifestement été plus difficile pour les usagers : le taux de renonciation aux trajets, qui correspond au rabattement vers un autre mode de déplacement faute de pouvoir trouver un vélo fonctionnel, a triplé pour atteindre 15 % des trajets de notre échantillon. La satisfaction des trajets en VAE a ainsi perdu 15 points, ramenant le taux d'insatisfaction au même niveau que les Vélib' mécaniques (25% des trajets réalisés).

#### Le saut de chaîne : un problème massif enfin quantifié

L'étude a permis de quantifier un problème technique que de nombreux usagers signalent depuis longtemps sur les réseaux sociaux : les dysfonctionnements de la chaîne qui empêchent régulièrement d'utiliser la 3e vitesse.

Pour les vélos mécaniques, **notre échantillon d'usagers a signalé ce problème pour un quart des trajets réalisés** (avec un degré d'inconfort par toujours rédhibitoire à l'usage du

vélo). Pour les Vélib' électriques, plus récents, le problème est moins fréquent mais a doublé depuis juillet pour atteindre plus d'1 trajet sur 10.

Signalé depuis les premiers mois du service, y compris par le comité des usagers en lien régulier avec le syndicat et l'entreprise, il faut bien constater que la solution technique n'a toujours pas été trouvée pour résoudre ce problème pourtant récurrent.

Un faible signalement de problèmes liés aux stations et bornettes elles-mêmes Une bonne nouvelle issue de l'étude est le faible nombre de problèmes techniques liés aux bornes pour le retrait ou le dépôt des vélib'. Ce souci majeur au lancement, en 2018, peut donc aujourd'hui être considéré comme résolu.

Les infrastructures semblent donc tenir le coup, ce qui n'est pas le cas des vélos qui se dégradent très rapidement (où sont passés les VAE fonctionnels injectés en juillet il y a seulement 3 mois ?). Puisqu'il n'est pas envisageable de renouveler le parc tous les 3 mois, d'autant qu'il n'est toujours pas au niveau prévu par le contrat, la maintenance de l'ensemble de la flotte Vélib doit donc à nouveau être renforcée selon nous.

#### Paris en Selle appelle à plus de transparence et à miser davantage sur <u>l'expérience des usagers</u>

Les usagers eux-mêmes sont une formidable ressource pour identifier les problèmes principaux du service. Pourtant aujourd'hui, le questionnaire de signalement sur l'application est tout sauf ergonomique et décourage même les plus motivés. Pourquoi ne pas proposer également de noter simplement chaque trajet une fois le vélo raccroché ?

Nous attendons plus de transparence sur la qualité du service, la communication récurrente sur son amélioration continue ne correspond pas au ressenti des usagers. Une fois ces outils mis en place, les données récoltées devront être accessibles à tous pour permettre le contrôle citoyen. Notre propre étude est publiée en open data.

Paris en Selle n'aurait pas dû avoir à se substituer au syndicat Vélib' pour une évaluation publique et transparente de la qualité perçue des performances de Smovengo. Nous attendons à l'avenir une évaluation régulière et transparente de la qualité du service et du ressenti des usagers, pour permettre une amélioration constante du service public de transport qu'est Vélib'.

<u>Contacts presse</u>: <u>presse@parisenselle.fr</u>

Porte-parole : Jean-Sébastien Catier (06 16 27 03 02)

# Evaluation du service Vélib' par ses usagers

Résultats de l'étude conduite par Paris en Selle de juillet à septembre 2019

Publié le 21 octobre 2019

## Paris en Selle

### Méthodologie de l'étude

L'association Paris en Selle souhaite **objectiver l'expérience des utilisateurs du vélib**.

A partir d'un questionnaire en ligne, les usagers peuvent évaluer chacun de leurs trajets pour indiquer leur satisfaction globale puis détailler leur expérience sur la prise, le dépôt et le vélo lui-même.

Pour assurer la fiabilité des résultats présentés, un échantillon d'usagers de Paris en Selle s'engage à remplir le questionnaire pour 100 % de leurs trajets.

Le questionnaire est disponible ici : <a href="https://www.parisenselle.fr/questionnairevelib">www.parisenselle.fr/questionnairevelib</a>



#### Méthodologie de l'étude

#### Le questionnaire comprend **3 parties** :

- évaluation de la satisfaction globale (obligatoire)
- évaluation de la prise du vélib', de son état et de sa restitution (facultatif)
- informations géographiques (facultatif)

Sur la période d'étude (du 01/07/2019 au 01/10/2019), **42 usagers quotidiens, fréquents ou occasionnels ont constitué l'échantillon** s'engageant à remplir le questionnaire pour la totalité de leurs trajets. Ils ont évalué ensemble **1581 trajets**, sur un total de 1905 trajets évalués via le questionnaire en ligne.

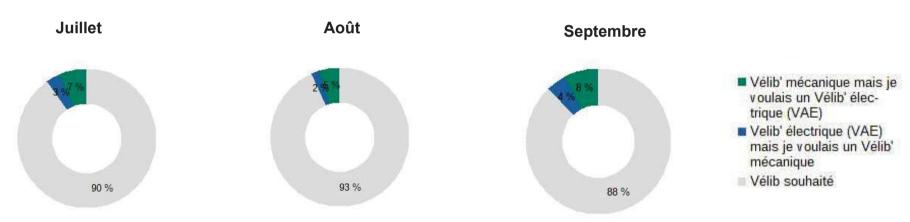


Satisfaction globale



#### Satisfaction globale - choix du Vélib'

#### Type de Vélib utilisé pour ce trajet



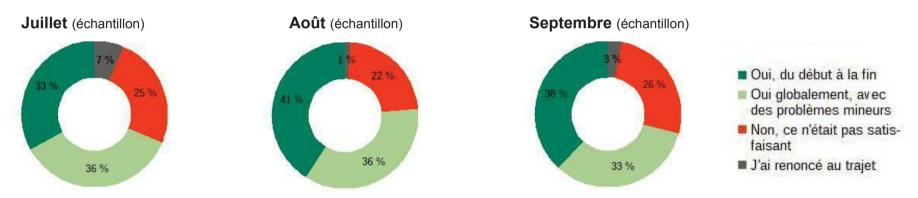
La satisfaction sur le choix du vélib est stable autour de 90 %.

Le taux de renonciation au trajet est passé de 5 % à 15 % entre juillet et septembre. Il correspond à la part des trajets avortés faute de trouver un vélib fonctionnel.



#### Satisfaction globale - choix du Vélib'

#### Est-ce que votre trajet s'est bien passé ? Vélib mécaniques



La qualité perçue des trajets à vélib' mécaniques est globalement stable sur la période.

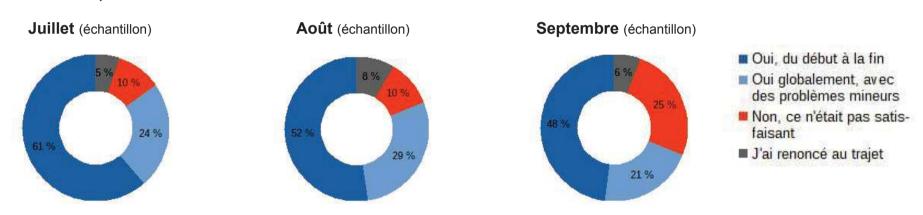
1 trajet sur 4 apparaît insatisfaisant en moyenne.

A noter que le taux de renonciation aux trajets est sous-estimé dans les graphiques ci-dessus, les usagers pouvant indiquer "aucun vélo" à la question sur le type de vélib' utilisé. Voir les chiffres globaux page 5.



### Satisfaction globale - choix du Vélib'

#### Est-ce que votre trajet s'est bien passé ? Vélib électriques



La qualité perçue des trajets à vélib' électriques s'est fortement dégradée en 3 mois.

L'injection de 3000 Vélib' électriques neufs en juillet explique certainement les bons scores initiaux, la baisse progressive de la qualité des trajets peut peut-être s'expliquer par un défaut dans leur maintenance et/ou leur usure prématurée.



### Satisfaction globale - à retenir

- Des trajets à Vélib' électriques globalement plus satisfaisants que ceux à Vélib' mécaniques, sans doute liés à l'ajout de vélos électriques neufs plus fréquemment que des Vélib' mécaniques.
- Un nivellement vers le bas de la qualité perçue du service pour les 2 types de vélib avec le vieillissement du parc.
- Une forte augmentation de la renonciation aux trajets en septembre.

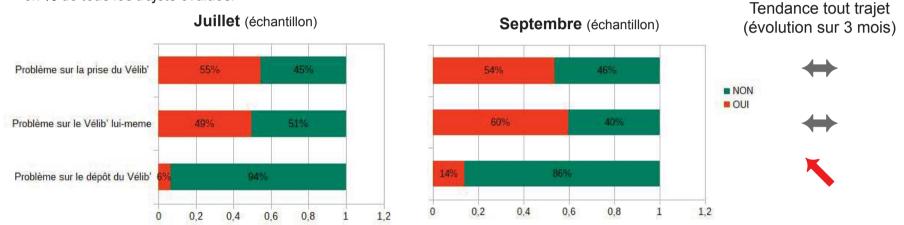


### Problèmes rencontrés



## Problèmes rencontrés - vélib' mécaniques

Les chiffres sur les graphiques ci-dessous sont exprimés en % des trajets non totalement satisfaisants, et pas en % de tous les trajets évalués.



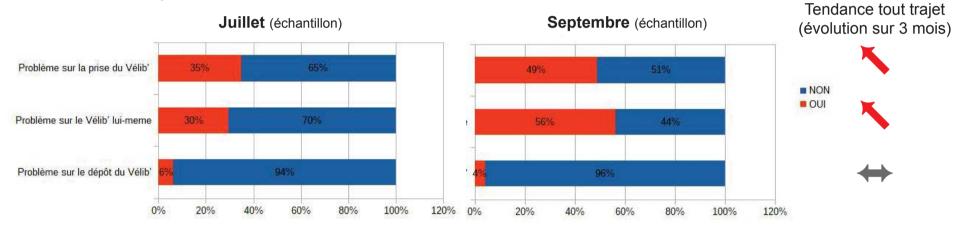
Les problèmes principaux pour les Vélib' mécaniques concernent l'état des vélos et leur prise.

Rapportés à l'ensemble des trajets effectués : plus d' 1/3 des trajets ont des problèmes de prise (moins en août) et plus d' 1/3 ont des problèmes sur les vélos eux-mêmes (globalement stable sur la période).



## Problèmes rencontrés - Vélib' électriques

Les chiffres sur les graphiques ci-dessous sont exprimés en % des trajets non totalement satisfaisants, et pas en % de tous les trajets évalués.



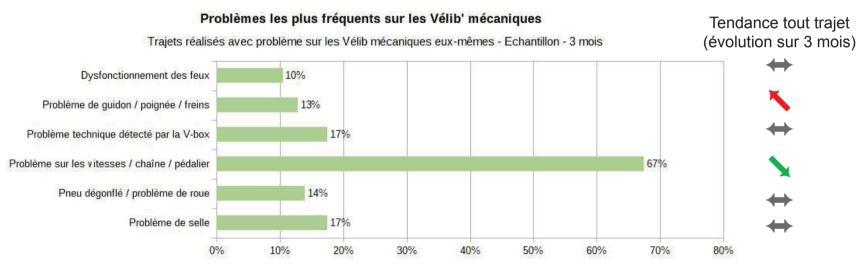
Les problèmes principaux pour les Vélib' électriques concernent aussi la prise des vélos et leur état, dans des proportions équivalentes.

**Rapportés à l'ensemble des trajets, ces problèmes sont en augmentation** : ils représentent moins de 15% des trajets en juillet, environ 20% en août et presque 1/3 en septembre.



## Problèmes rencontrés sur les vélos - Vélib' mécaniques

Les chiffres sur le graphique ci-dessous sont exprimés en % des trajets avec problème sur les vélos eux-mêmes, et pas en % de tous les trajets évalués.



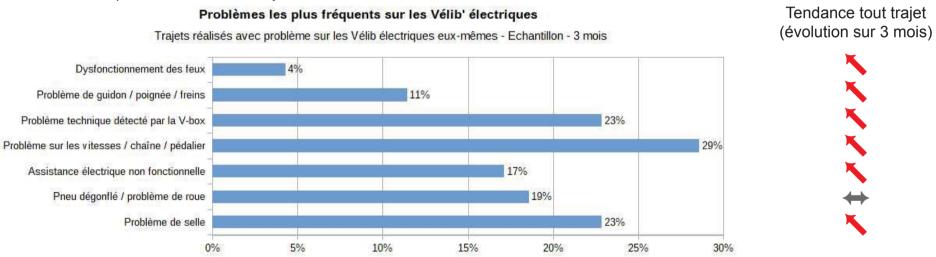
Le problème le plus rencontré (largement en tête) est lié aux vitesses / chaînes / pédaliers.

Rapporté aux trajets totaux, ce problème est rencontré pour ¼ des trajets effectués à vélib' mécaniques, en légère diminution sur les 3 mois d'étude.



## Problèmes rencontrés sur les vélos - Vélib' électriques

Les chiffres sur le graphique ci-dessous sont exprimés en % des trajets avec problème sur les vélos eux-mêmes, et pas en % de tous les trajets évalués.



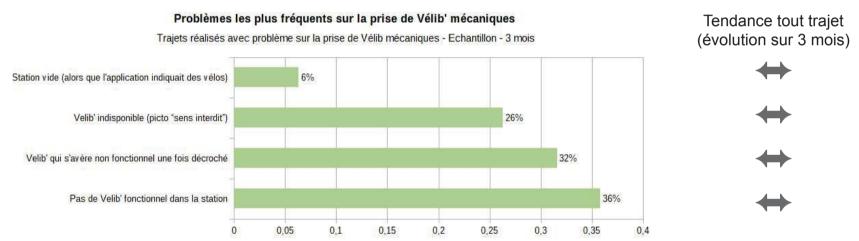
Le problème le plus rencontré est également lié aux vitesses / chaînes / pédaliers, dans des proportions moindre : 11 % des trajets totaux sont concernés en septembre (deux fois moins avant).

Les problèmes liés à l'assistance électrique sont faibles, mais en forte augmentation. Rapportés aux trajets totaux : 3 % en juillet , 4 % en août puis 13 % en septembre.



## Problèmes rencontrés sur la prise - vélib' mécaniques

Les chiffres sur le graphique ci-dessous sont exprimés en % des trajets avec problème sur la prise des vélos, et pas en % de tous les trajets évalués.



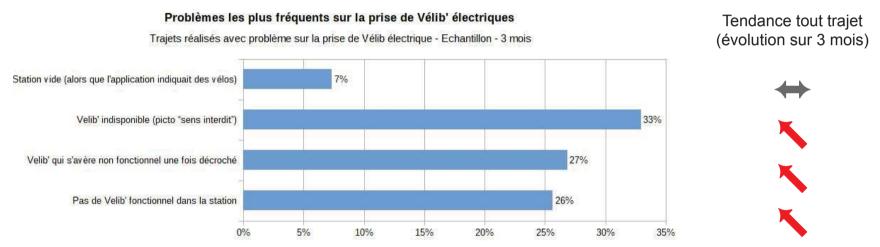
Les problèmes liés à la prise sont indirectement liés à l'état des Vélos eux-mêmes (Vélib' non fonctionnel).

Le pictogramme "sens interdit" correspondant à des Vélib' indisponibles apparaît également pour 12 % des trajets totaux sur la période.



## Problèmes rencontrés sur la prise - vélib' électriques

Les chiffres sur le graphique ci-dessous sont exprimés en % des trajets avec problème sur la prise des vélos, et pas en % de tous les trajets évalués.



Les problèmes liés à la prise sont indirectement liés à l'état des vélos électriques eux-mêmes (vélib non fonctionnel).

Le pictogramme "sens interdit" correspondant à des vélib' indisponibles apparaît également pour 8 à 10 % des trajets totaux, en légère augmentation depuis juillet.

## Paris

### Problèmes rencontrés - à retenir

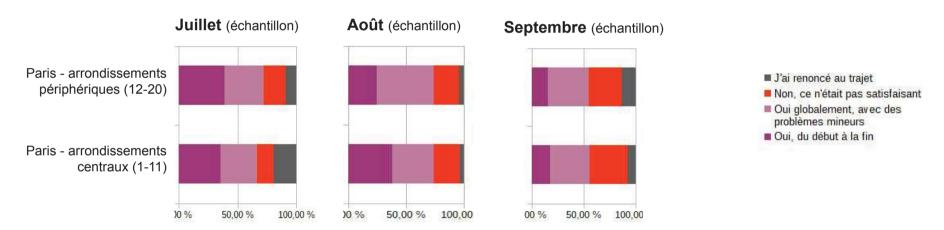
- Des problèmes semblables sur les deux types de vélos, principalement liés aux vitesses / chaînes / pédaliers, en particulier pour les vélib' mécaniques.
- En septembre les problèmes rencontrés sur les vélos électriques atteignent des niveaux comparables à ceux rencontrés pour les mécaniques, alors qu'ils y étaient moins sujets au début de l'étude
- Les problèmes sur la prise des vélos semblent le plus souvent liés aux vélos eux-mêmes, et pas aux bornes.



### Différences géographiques

# Quelles différences selon la géographie?

#### Satisfaction des trajets selon le lieu de prise du vélib :



Les résultats ne permettent pas de montrer qu'il existe des différences significatives entre les secteurs géographiques (Paris centre ou périphérie) au regard de la qualité perçue des trajets.

Le plus faible nombre de stations et d'usagers de l'échantillon en dehors de Paris intra-muros empêche de comparer ces résultats entre Paris et la petite couronne.



Pour aller plus loin



### Pour aller plus loin - données

- Les données récoltées permettent le croisement de multiples indicateurs qui n'ont pas tous été exploités.
- Certains indicateurs peuvent être calculés indirectement (par exemple la part des trajets où l'usager a du changer de vélo en cours de route), mais ils nécessitent des extrapolations à partir des réponses et n'ont donc pas été présentés ici.
- Les données anonymisées sont disponibles en libre accès au lien suivant :
   <u>https://parisenselle.fr/nos-actions/evaluation-du-service-velib-par-ses-usagers/</u>



### Pour aller plus loin - contact

Pour plus d'informations sur cette étude :

velib@parisenselle.fr

Contact presse:

presse@parisenselle.fr

