

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

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 : www.parisenselle.fr/questionnairevelib

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)

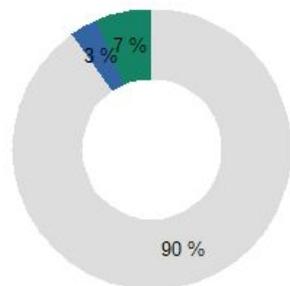
Sur la période d'étude (du 01/07/2019 au 01/10/2019), **42 usagers quotidiens, fréquents ou occasionnels ont constitué l'échantillon** s'engageant à remplir le questionnaire pour la totalité de leurs trajets. Ils ont évalué ensemble **1581 trajets**, sur un total de 1905 trajets évalués via le questionnaire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



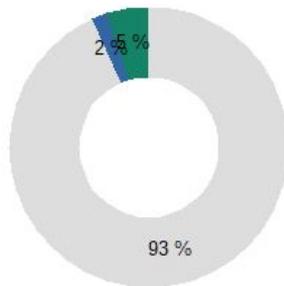
Satisfaction globale

Type de Vélib' utilisé pour ce trajet

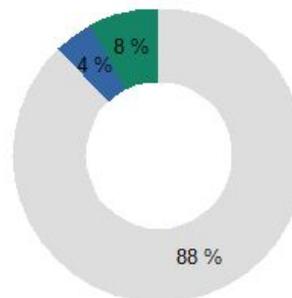
Juillet



Août



Septembre



- Vélib' mécanique mais je voulais un Vélib' électrique (VAE)
- Vélib' électrique (VAE) mais je voulais un Vélib' mécanique
- Vélib' souhaité

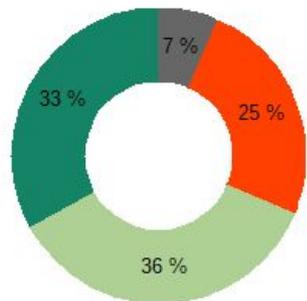
La satisfaction sur le choix du vélib est stable autour de 90 %.

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.

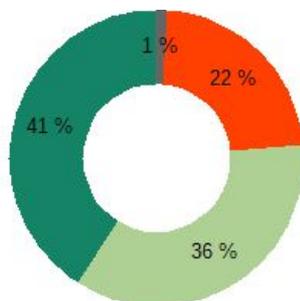
Est-ce que votre trajet s'est bien passé ?

Vélib' mécaniques

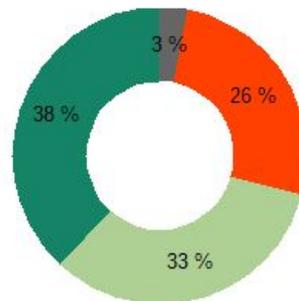
Juillet (échantillon)



Août (échantillon)



Septembre (échantillon)



- Oui, du début à la fin
- Oui globalement, avec des problèmes mineurs
- Non, ce n'était pas satisfaisant
- J'ai renoncé au trajet

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

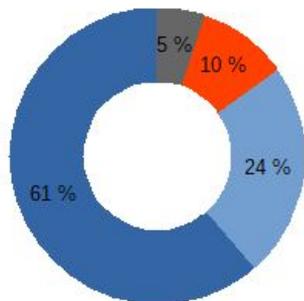
1 trajet sur 4 apparaît insatisfaisant en moyenne.

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.

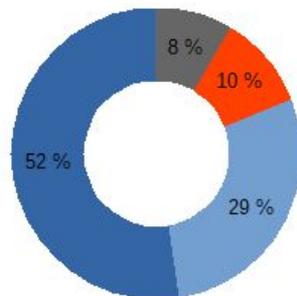
Est-ce que votre trajet s'est bien passé ?

Vélib' électriques

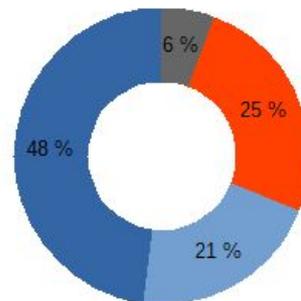
Juillet (échantillon)



Août (échantillon)



Septembre (échantillon)



- Oui, du début à la fin
- Oui globalement, avec des problèmes mineurs
- Non, ce n'était pas satisfaisant
- J'ai renoncé au trajet

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

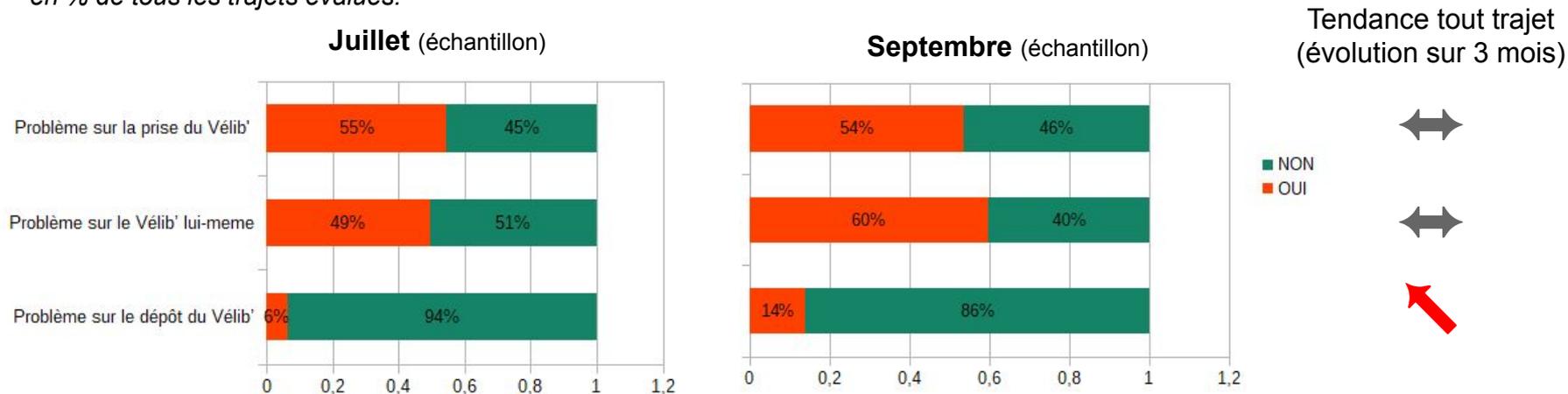
- **Des trajets à Vélib' électriques globalement plus satisfaisants** que ceux à Vélib' mécaniques, sans doute liés à l'ajout de vélos électriques neufs plus fréquemment que des Vélib' mécaniques.
- **Un nivellement vers le bas de la qualité perçue du service** pour les 2 types de vélib avec le vieillissement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

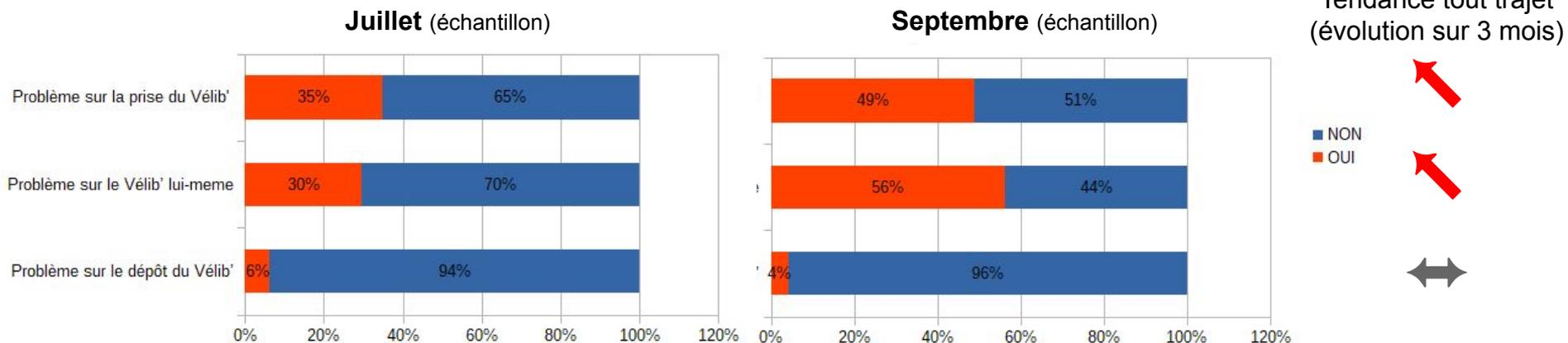


Les problèmes principaux pour les Vélib' mécaniques concernent l'état des vélos et leur prise.

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.

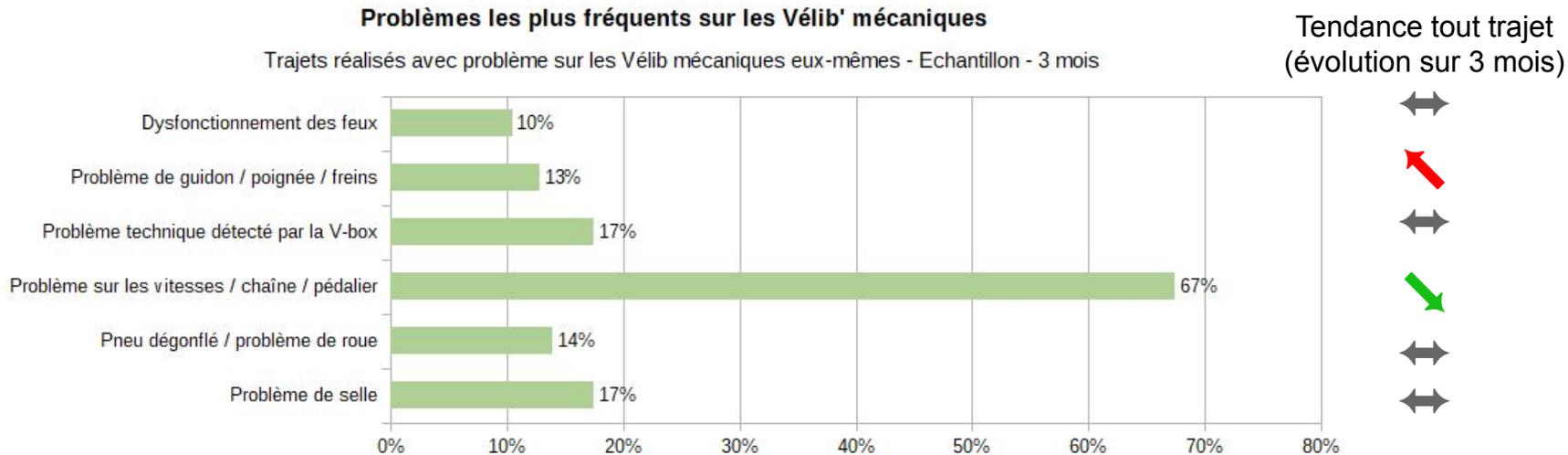


Les problèmes principaux pour les Vélib' électriques concernent aussi la prise des vélos et leur état, dans des proportions équivalentes.

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 / pédales.

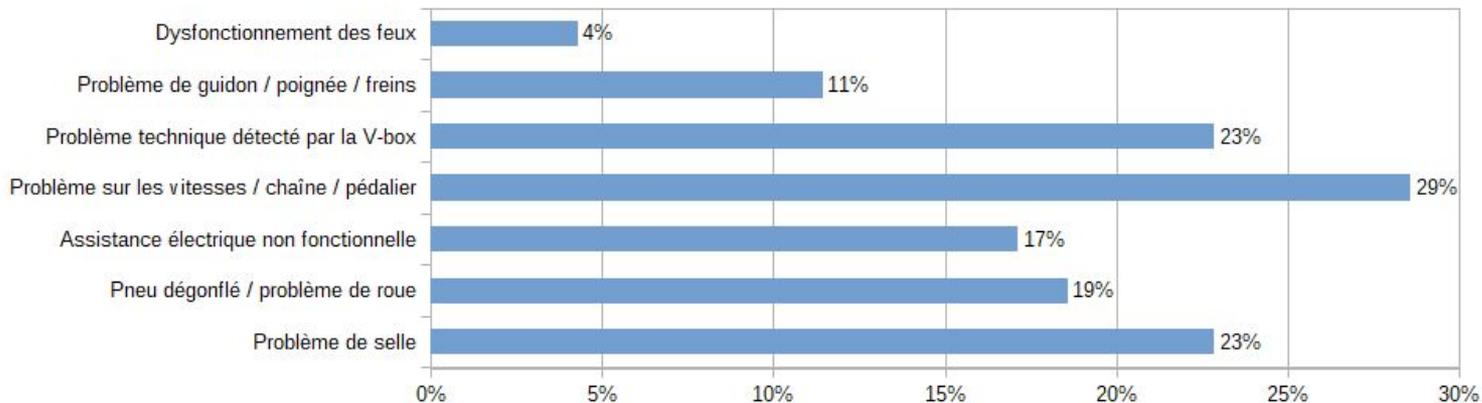
Rapporté aux trajets totaux, **ce problème est rencontré pour 1/4 des trajets effectués à vélib' mécaniques**, en légère diminution sur les 3 mois d'étude.

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.

Problèmes les plus fréquents sur les Vélib' électriques

Trajets réalisés avec problème sur les Vélib' électriques eux-mêmes - Echantillon - 3 mois



Tendance tout trajet
(évolution sur 3 mois)



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.

Problèmes les plus fréquents sur la prise de Vélib' mécaniques

Trajets réalisés avec problème sur la prise de Vélib' mécaniques - Echantillon - 3 mois



Tendance tout trajet
(évolution sur 3 mois)



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

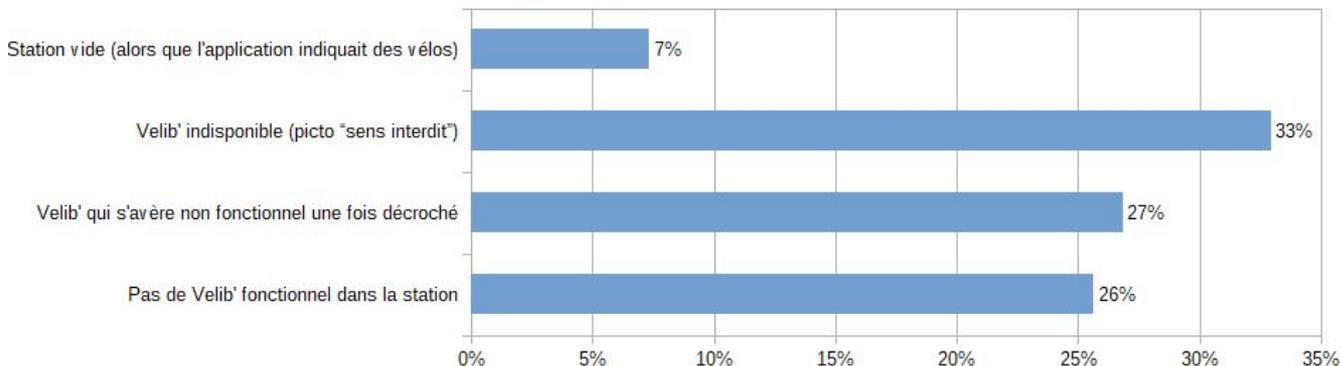
Le pictogramme "sens interdit" correspondant à des Vélib' indisponibles apparaît également pour 12 % des trajets totaux sur la période.

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.

Problèmes les plus fréquents sur la prise de Vélib' électriques

Trajets réalisés avec problème sur la prise de Vélib' électrique - Echantillon - 3 mois



Tendance tout trajet
(évolution sur 3 mois)



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.

Problèmes rencontrés - à retenir

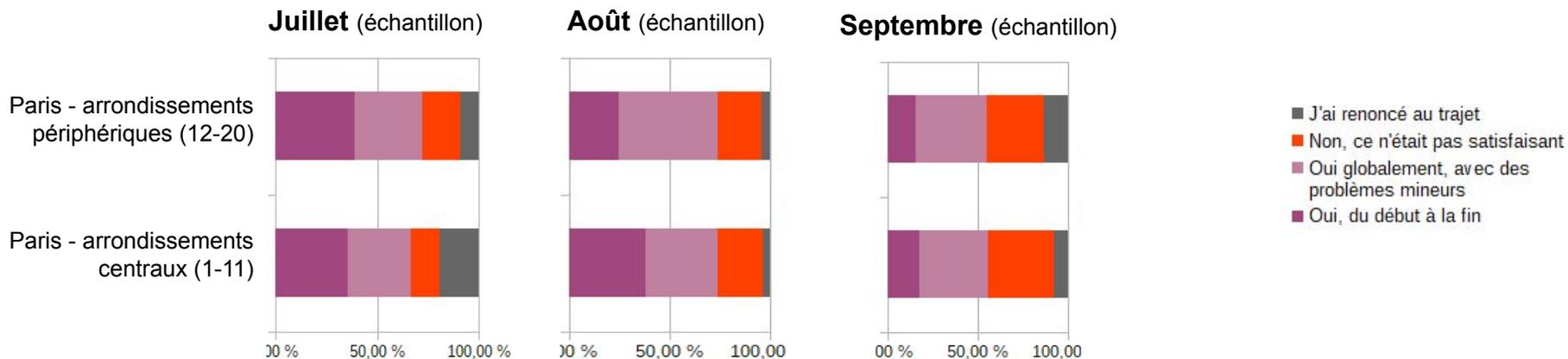
- **Des problèmes semblables sur les deux types de vélos**, principalement liés aux vitesses / chaînes / pédaliers, en particulier pour les vélib' mécaniques.
- **En septembre les problèmes rencontrés sur les vélos électriques atteignent des niveaux comparables à ceux rencontrés pour les mécaniques**, 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

- 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'utilisateur a dû 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 : <https://parisenselle.fr/nos-actions/evaluation-du-service-velib-par-ses-usagers/>



Pour aller plus loin - contact

Pour plus d'informations sur cette étude :

velib@parisenselle.fr

Contact presse :

presse@parisenselle.fr

Paris
en Selle