AUTOLIB'
VELIB'
MÉTROPOLE

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

6 avril 2018

Vélib' : mise en œuvre du remboursement pour janvier, février et mars

Les élus parisiens et métropolitains, réunis lors du comité Syndical Autolib' Vélib' Métropole le 5 avril, ont acté **le remboursement des abonnés Vélib' et la non-facturation des trajets au-delà de 30 minutes en janvier, février et mars ainsi que l'application de nouvelles pénalités à Smovengo pour le mois d'avril** au regard du retard pris par l'opérateur et des dysfonctionnements constatés sur le terrain. Les élus ont cependant relevé la progression constante du nombre de stations ouvertes sur Paris et la Métropole ainsi que la mobilisation de Smovengo pour rétablir au plus vite un service 100 % opérationnel pour les usagers.

Les mois de janvier, février et mars remboursés

Les élus parisiens et métropolitains en compensation des fortes perturbations du service subies par les usagers Vélib' ont décidé de rembourser les abonnés pour les mois de janvier, février et mars. Les usagers Vélib' ayant mis à jour leur abonnement pourront faire dans quelques jours une demande de remboursement pour le 1er trimestre 2018 par le biais d'un formulaire sur le site velib-metropole.fr après s'être identifié sur leur espace personnel. Les abonnés auront jusqu'au 30 juin pour effectuer leur démarche. Ils seront remboursés en fonction de la formule d'abonnement souscrite et au prorata temporis de son échéance d'ici 3 mois.

Améliorer l'information aux abonnés

Les élus ont également exprimé leur volonté d'une information par Smovengo plus régulière et plus transparente auprès des abonnés notamment par mail, via l'application, le site velib-metropole.fr ou les réseaux sociaux. Les élus ont par ailleurs salué le changement des pictos sur les vélos et la mise en place de pancartes explicatives (pose/dépose des vélos et Park +) dans les paniers allant vers une meilleure prise en main des nouveaux Vélib' par les usagers.

Renforcement des équipes informatiques, techniques et opérationnelles

Le renforcement des équipes informatiques, techniques et opérationnelles de l'opérateur obtenu à la demande des élus a permis d'améliorer avec l'aide du Syndicat, la coordination des prestataires et la résolution des dysfonctionnements dans l'utilisation du service par les usagers. Les locations sont d'ailleurs en constante progression.

CONTACT PRESSE :
Syndicat Autolib' Velib' Métropole
Mélody Tonolli 01 80 18 92 03
melody.tonolli@autolibvelibmetropole.fr

Pénalités

Lors du comité Syndical, les élus ont réaffirmé leur volonté de mettre en œuvre toutes les clauses du contrat dans un souci de défense des intérêts des communes et des usagers. Les différentes étapes de mise en œuvre du service dans toutes ses dimensions, sont consignées avec précisions par les équipes du Syndicat afin d'être comparées avec les engagements pris par l'opérateur.

Lancement du Comité des Usagers Velib' Métropolitain

Les 30 membres du Comité des Usagers Velib' Métropolitain qui permettra d'instaurer un dialogue direct avec les abonnés Vélib' ont été tirés au sort le 16 mars. Le Comité, paritaire et représentant l'ensemble des territoires où le service sera disponible, se réunira d'ici la mi-avril en présence des élus du Syndicat et de Smovengo.

Les élus parisiens et métropolitains souhaitent que Smovengo maintiennent ses efforts avec tous les moyens nécessaires pour intensifier l'ouverture des stations raccordées au courant et régler dans les meilleurs délais l'ensemble des difficultés constatées sur le terrain qui restent trop nombreuses malgré les progrès relevés récemment.