

SCHÉMA DIRECTEUR DU STATIONNEMENT VÉLOS EN GARES ET STATIONS (SDSV)

FÉVRIER 2020



SOMMAIRE

INTRODUCTION

BILAN DU SCHEMA DIRECTEUR DU STATIONNEMENT VELOS DE 2011

OBJECTIFS DU NOUVEAU SCHÉMA DIRECTEUR

PLAN D' ACTIONS DU NOUVEAU SCHÉMA DIRECTEUR

LES ÉQUIPEMENTS

LE PARCOURS CLIENT

LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION

LA GOUVERNANCE ET LES FINANCEMENTS

LA MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE



INTRODUCTION



Le Plan de Déplacements Urbains d'Île-de-France et sa feuille de route 2017-2020 ont pour objectif d'encourager le développement de la pratique du vélo sur le territoire de la région Île-de-France.

Par ailleurs, le Plan Vélo, adopté par le Conseil régional en 2016, a pour objectif de tripler la part modale du vélo. Île-de-France Mobilités participe activement à l'essor de la pratique du vélo pour les déplacements quotidiens des Franciliens.

Plusieurs outils et services ont ainsi été mis en œuvre depuis le début des années 2000 :

⊗ à partir de 2001, le STIF a financé avec la Région Île-de-France la création de stationnements vélos à proximité des gares. Les aides attribuées aux maîtres d'ouvrages ont permis de réaliser près de 4 000 places de stationnements vélos, implantées aux abords de 280 gares ;

⊗ dans la continuité de ce dispositif, le premier Schéma Directeur du Stationnement Vélo (SDSV) a été adopté en 2011 pour permettre le développement massif de stationnements vélos en gare, sous la forme d'arceaux simples en accès-libre et de consignes sécurisées. Il apportait un cadre technique, financier et juridique formalisé afin de collaborer avec les collectivités territoriales et les opérateurs de transports et faciliter le déploiement du stationnement selon un cahier des charges et des préconisations préétablies. Le dispositif est aussi connu sous le nom Véligo ;

⊗ Depuis la rentrée 2019, Île-de-France Mobilités propose aux Franciliens un service de location longue durée de vélos à assistance électrique appelé Véligo Location, en vue de favoriser l'utilisation du vélo notamment pour les trajets domicile-travail. Une flotte de 10 000 vélos a ainsi été ouverte à la location, pour des abonnements d'une durée de six mois minimum, avec un objectif de 20 000 vélos à terme et 500 vélos cargo ;

🕒 fin 2019, Île-de-France Mobilités a annoncé la mise en place d'une aide à l'achat pour inciter les Franciliens à acheter un vélo à assistance électrique, à hauteur de 50 % du prix TTC avec un plafond de 500 € maximum par vélos (600 € pour les vélos cargo).

10 000 places financées par Île-de-France Mobilités

Depuis 2011, près de 10 000 places ont été financées par Île-de-France Mobilités, dont 7 000 sont en service (2 700 places ont été déployées par la SNCF, 100 par la RATP et 4 200 par les collectivités territoriales). Les collectivités territoriales et les opérateurs de transport assurent la maîtrise d'ouvrage et on compte au total une vingtaine de maîtres d'ouvrage différents. Le service est ensuite exploité en régie ou est confié à un tiers conséquemment à la signature d'un marché public ou d'un contrat de délégation de service public.

Cependant, la vitesse de ce déploiement est décevante et ne permet pas de répondre intégralement aux besoins des Franciliens. La diversité des exploitants et des montages contractuels mis en œuvre ne permet pas un fonctionnement optimisé du service et est source de confusion pour les usagers, qui peinent ainsi à obtenir une information précise et ciblée sur le service et ses modalités de souscription.

Ainsi, Île-de-France Mobilités a souhaité dresser un bilan du service et réviser le schéma directeur dédié.

Pour cela, deux enquêtes et une large concertation ont été conduites :

- 🕒 une enquête à l'échelle de 650 gares et pôles d'échanges d'Île-de-France a été engagée pour évaluer le fonctionnement des services mis en place, en accès-libre ou en consigne. Les résultats de ce travail, dont une synthèse est présentée en première partie de ce document, mettent en lumière les dysfonctionnements et lacunes du dispositif ;
- 🕒 une enquête auprès d'abonnés, non abonnés et anciens abonnés Véligo a également permis de cibler les difficultés rencontrées par les usagers et les raisons d'un fonctionnement peu optimisé du service ;
- 🕒 une série d'entretiens avec l'ensemble des maîtres d'ouvrage des stationnements vélos financés par Île-de-France Mobilités depuis 2011, les associations de cyclistes, les exploitants des consignes Véligo existantes sur le territoire.

Le présent document a valeur de nouveau schéma directeur du stationnement vélo en gares et stations d'Île-de-France Mobilités. Il présente le diagnostic, les objectifs et le plan d'actions selon quatre volets spécifiques :

.....

UN VOLET ÉQUIPEMENT
UN VOLET PARCOURS CLIENT
UN VOLET COMMUNICATION
UN VOLET GOUVERNANCE ET FINANCEMENT

.....

BILAN DU SCHEMA DIRECTEUR DE 2011

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE QUANTITATIVE

Une enquête de comptage de l'offre et de l'occupation des stationnements vélos implantés aux abords de 650 pôles d'intermodalité, a été réalisée en septembre et octobre 2018 :

- ⊗ toutes les gares du réseau RER -Train à l'extérieur de Paris ;
- ⊗ dans Paris intra-muros, les grandes gares nationales et les nœuds de correspondances ;
- ⊗ les stations de métro terminus et les stations situées en dehors de Paris ;
- ⊗ un échantillon de stations des réseaux de Tramway et de lignes de bus à haut niveau de service.

Cette enquête a permis de dénombrer 1200 parcs à vélos, pour un total de 25 000 places de stationnements au sein de ces 650 pôles d'intermodalité, dont **20 000 places sur les gares du réseau RER-Train.**

L'offre comptabilisée se répartit comme suit :

1 094 parcs en libre- accès correspondant à 19 650 places, soit une taille moyenne de 18 places/parc ;

105 parcs à vélos en accès restreint ont été recensés représentant 5 350 places, soit une taille moyenne de 50 places/parc.

Il est à noter que :

72 gares du réseau RER-Train n'offrent aucun stationnement vélo ;

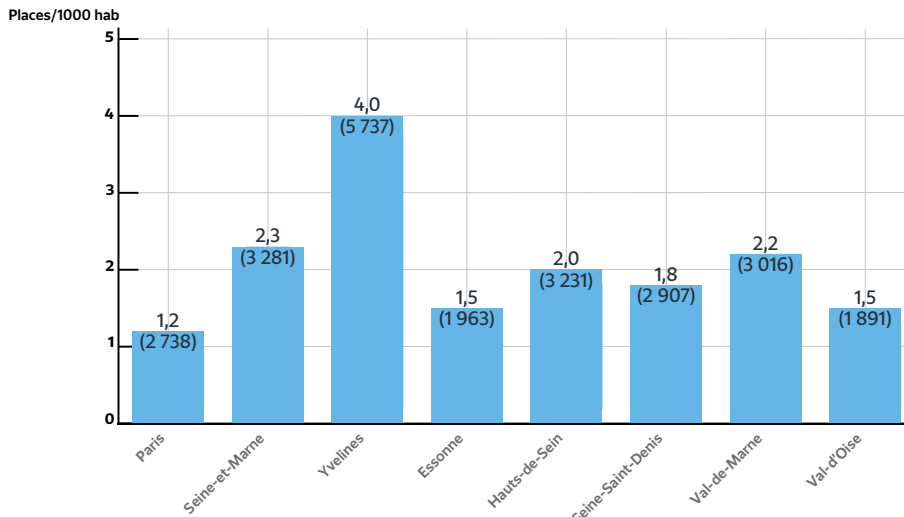
330 gares du réseau RER-Train offrent uniquement du stationnement vélo en libre-accès.

Une répartition hétérogène par département

Premier constat, l'offre déployée apparaît très inégale d'un département francilien à l'autre. Le graphique ci-dessous met en évidence un bon niveau d'équipement

pour les départements des Yvelines (4 places pour 1 000 habitants), mais un niveau beaucoup plus faible pour l'Essonne, le Val d'Oise et Paris (moins de 1,5 places pour 1 000 habitants).

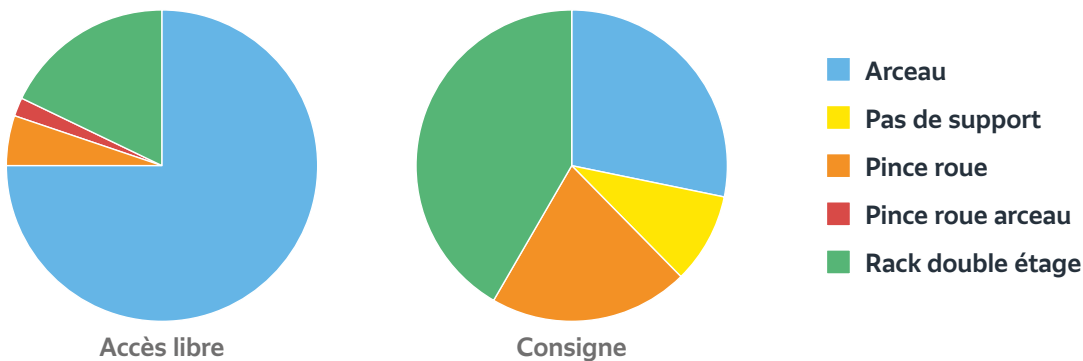
Places de stationnement pour 1000 habitants par département (nombre de places totales)



Des types de supports plutôt conformes aux besoins

Les mobiliers implantés sont assez satisfaisants : l'emploi d'arceaux simples pour les stationnements en libre-accès constitue la solution la plus efficace pour lutter contre le risque de vol. Au sein des consignes, l'usage de double-racks permet d'optimiser l'espace en stationnant deux vélos l'un au-dessus de l'autre sur une surface réduite.

Toutefois, la présence de supports de type pince-roue (1 400 places) reste problématique au vu notamment de son inefficacité face au risque de vol. **Ce matériel est en effet à bannir de tout parc de stationnements vélos.**



2 500 places ont été identifiées comme étant dégradées ou vétustes : supports de stationnement ou abris.

Un niveau d'occupation insuffisant

taux d'occupation sur l'ensemble du parc audité :



La journée => 48% en libre accès et 30% en consigne

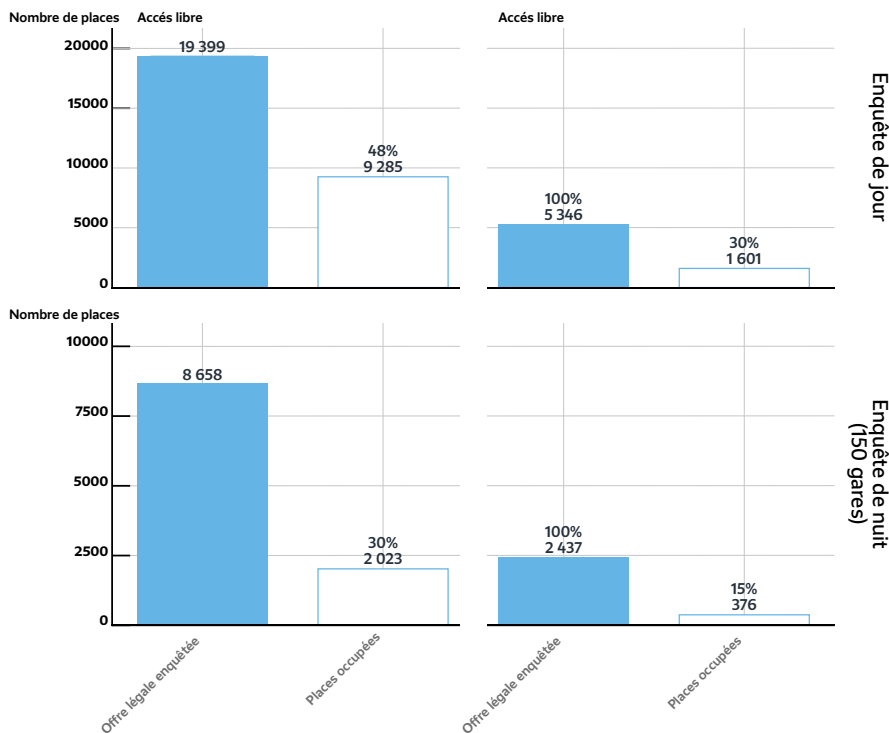


La nuit => 30% en libre-accès et 15% en consigne

Les taux d'occupation sont légèrement supérieurs pour les parcs de stationnement labellisés Véligo.

De plus, il est important de noter que 1300 places ont été identifiées comme occupées par des deux-roues motorisés, empêchant ainsi tout stationnement de vélos.

Occupation de l'offre légale Jour/Nuit



En cumulant ces données avec le recensement des vélos non stationnés sur l'offre légale (hors libre-accès et consigne), on atteint un taux d'occupation globale de 60 %.

Le stationnement sauvage représente ainsi près de 4 000 vélos (27 % de la demande totale), attachés sur un mobilier non destiné à cet effet, et correspondant donc à une demande non satisfaite :

- ⊗ absence de parc de stationnement ;
- ⊗ localisation inadaptée des parcs existants.



Au global, sur les 650 pôles audités, 12% font face à une demande qui dépasse l'offre existante et qui conduit à un stationnement sauvage par manque de places disponibles.

ÉLÉMENTS CLÉS DE L'ENQUÊTE USAGERS

L'étude menée en mars 2018 s'intéresse aux raisons d'une utilisation modérée des consignes vélos en gare. Deux méthodologies ont été appliquées (approche quantitative et approche qualitative), auprès d'un panel de près de 1 000 personnes (700 abonnés, 87 anciens abonnés et 144 cyclistes non-abonnés) puis de groupes projectifs d'abonnés et non-abonnés, pour évoquer leurs pratiques et difficultés rencontrées en matière de stationnement vélo en gare :

- ⊗ les comportements avant le recours à la consigne ;
- ⊗ les raisons d'abonnement/d'abandon/de non-abonnement à ces consignes ;
- ⊗ les éléments de satisfaction et d'insatisfaction (confort, propreté, sécurité, services, prix...).

Un manque de connaissance du service

Le manque d'information et de communication sur l'existence du service est un premier facteur important expliquant le faible usage des consignes Véligo par les Franciliens. De nombreux usagers (abonnés ou non) déclarent avoir découvert le service par hasard, en passant à proximité, ou par le bouche-à-oreille. De même, beaucoup d'usagers évoquent les difficultés de repérage en gare de la consigne, souvent mal signalée.

Ce manque d'information conduit à une connaissance incomplète ou erronée du service : tarifs surévalués, incompréhension du service, méconnaissance des conditions de souscription, etc.

Des niveaux de satisfaction plutôt bons pour les abonnés

D'une manière générale, il est important de noter que **le service Véligo recueille des niveaux de satisfaction très intéressants.** Ils sont en effet toujours supérieurs à 50 % quelle que soit la thématique abordée (exception faite des services annexes proposés – gonflage, réparation...), y compris pour les anciens abonnés.

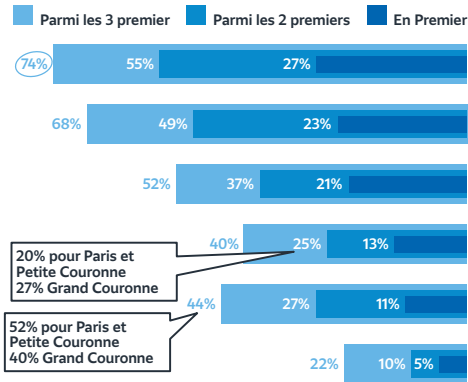
Par ailleurs, les motifs de désabonnement sont le plus souvent liés à des facteurs conjoncturels, et moins par réel source d'insatisfaction : déménagement, congés maternité, insécurité du déplacement vers la gare...

Les motifs résiduels d'insatisfaction liés au service sont à rechercher dans les éléments suivants :

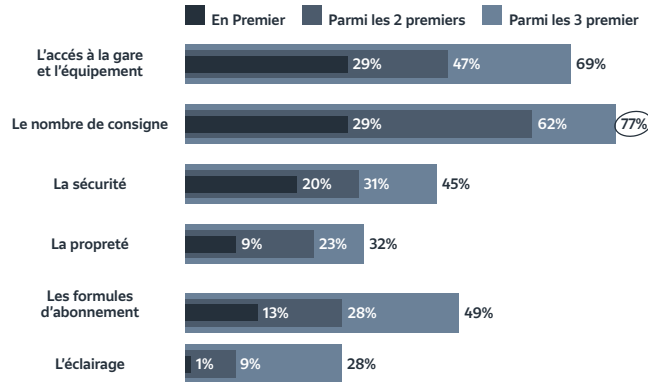
- ⊗ La difficulté de stockage du vélo dans l'espace supérieur des doubles-racks ;
- ⊗ Le manque d'espace dans la consigne (entre les vélos et dans les allées) ;
- ⊗ Le manque de maniabilité de la porte d'accès, surtout avec un vélo en main ;
- ⊗ Une sécurité parfois remise en cause
 - Des effractions constatées dans les consignes ;
 - Des vols de vélos ;
 - La présence de deux-roues motorisés.
- ⊗ La variation des horaires d'ouverture en fonction des consignes ;
- ⊗ Une ambiance générale très peu conviviale : impression carcérale des consignes générant des sentiments d'insécurité.

Domaines à améliorer (assisté)

Abonnés actuels



Anciens abonnés



Un service jugé inadapté par une partie des non-abonnés...

61 % des personnes interrogées et non-abonnées préfèrent utiliser les stationnements en libre-accès pour stationner leur vélo eu égard à :

- ⊗ des formules d'abonnement peu attractives ;
- ⊗ des conditions d'abonnements compliquées et peu claires ;
- ⊗ une perte de temps dans l'utilisation de la consigne ;
- ⊗ un manque de places disponibles.,

Le caractère payant du service constitue également un frein pour 42 % des non-abonnés, bien que ceux-ci ne semblent pas connaître précisément le montant à déboursier pour

souscrire (61 % des non-abonnés désirent un prix mensuel qui soit plus attractif et déclarent souhaiter un prix supérieur à 2 euros par mois.)

... Et un non-respect des promesses du service pour une partie des anciens abonnés

Si le motif principal de souscription d'un abonnement Véligo est la protection offerte par le service contre le vol, ce point constitue également le premier argument d'abandon d'un abonnement : 16 % des anciens abonnés déclarent en effet s'être fait voler leur vélo (sans préciser toutefois le lieu du vol, peut-être à l'extérieur de la consigne).

15% des anciens abonnés déclarent également ne pas être satisfaits du service proposé.

Synthèse : les améliorations à envisager

La dernière partie de l'étude présente des pistes d'amélioration en fonction des réponses des personnes interrogées. Elles constituent des orientations à prendre en compte dans un objectif d'optimisation du service:

- ⊗ une communication mieux structurée, homogénéisée et accessible ;
- ⊗ un niveau d'information renforcé auprès des usagers de la gare ;
- ⊗ une meilleure signalétique en gare pour mieux identifier les consignes ;
- ⊗ une sécurité renforcée ;
- ⊗ une ergonomie améliorée : porte plus maniable, rack supérieur plus accessible, casiers individuels, etc. ;
- ⊗ un stationnement autorisé aux trottinettes ;
- ⊗ une ambiance plus agréable (source de lumière naturelle, éclairage, propreté, esthétisme...) ;
- ⊗ des formules d'abonnements assouplies : abonnement à plusieurs consignes, durées plus variées, etc.

SYNTHÈSE DE LA CONCERTATION

En complément des 2 enquêtes conduites, des entretiens ont également été réalisés auprès des acteurs locaux en charge de la gestion et l'exploitation des parcs de stationnement. Ces entretiens ont permis d'identifier les difficultés rencontrées s'agissant de la mise en œuvre et du fonctionnement des parcs de stationnements. D'autres entretiens ont enfin été réalisés au sein de groupes de travail, avec le milieu associatif et les prestataires spécialisés.

LA CRÉATION D'UN PARC DE STATIONNEMENT

La problématique foncière est systématiquement abordée par les maîtres d'ouvrage : d'une part, la rareté des emplacements disponibles ne permet pas le respect effectif des préconisations énumérées par le cahier des charges de référence s'agissant, notamment, de l'éloignement maximal au bâtiment voyageur. D'autre part, l'implantation d'une consigne ou d'un parc en libre accès implique une phase de négociation avec les propriétaires des emprises foncières, préalablement à la signature d'une convention d'occupation du domaine public et le paiement, parfois opéré par les maîtres d'ouvrage, d'une redevance jugée particulièrement onéreuse.

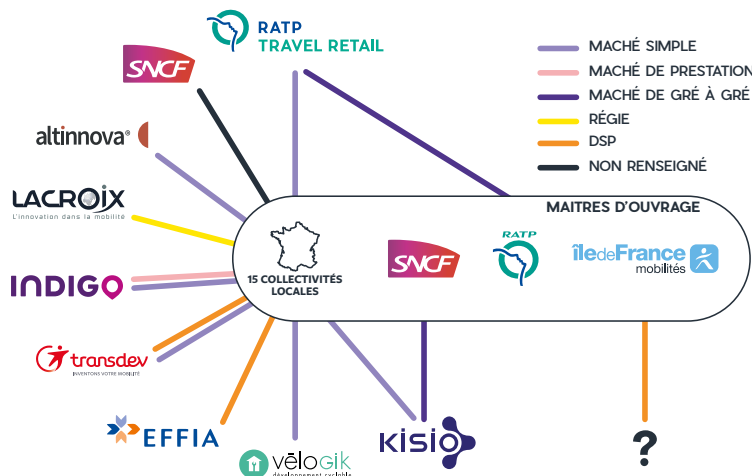
Aucune étude spécifique d'accessibilité de la gare à vélo n'est réalisée. **Certaines consignes enregistrent ainsi des niveaux d'occupation particulièrement bas eu égard à l'absence d'infrastructures cyclables en desserte.**

De même, il conviendrait de renforcer la signalétique pour faciliter l'orientation des usagers vers la gare et le parc de stationnement.

LA GESTION D'UN PARC DE STATIONNEMENT

Le bilan des entretiens met en exergue la **très forte hétérogénéité des modes de gestion des consignes : 18 maîtres d'ouvrage, neuf exploitants et trois montages contractuels différents**, qui donnent lieu à un nombre de combinaisons conséquentes, **portant atteinte à la lisibilité du service**, tant pour Île-de-France Mobilités, que pour les collectivités territoriales et les opérateurs, ainsi que pour les usagers, renvoyant aux motifs d'insatisfaction exprimés précédemment.

Situation Actuelle



Des formes de gestion du service différentes d'une collectivité locale à une autre

Gestionnaires et exploitants s'accordent ainsi pour déplorer le manque de lisibilité du service, tant sur le plan du montage administratif et juridique que sur le fonctionnement matériel du service ; sur ce dernier point le constat dressé est similaire à celui exprimé par les usagers :

- des modalités d'inscription différentes par consigne ;

- des tarifications variables d'une consigne à l'autre ;

- une absence de plan de communication structuré au-delà des opérations événementielles d'inauguration du service.

Face au faible niveau d'occupation constaté aux abords de certaines gares, **les gestionnaires pratiquent le surbooking** en délivrant plus d'abonnements que de places disponibles en consigne.

Toutefois, les taux d'occupation demeurent faibles (aux alentours de 30 %), nonobstant des taux de surbooking s'approchant de 100 %.



EQUIPEMENT DES CONSIGNES ET LUTTE CONTRE LE VOL ET LE VANDALISME

Le mobilier de stationnement utilisé donne satisfaction aux maîtres d'ouvrages et exploitants : les arceaux déployés au sein des parcs en libre accès sont jugés pratiques, robustes et peu coûteux.

De même, le double-rack en consigne est apprécié, malgré quelques retours négatifs formulés par les usagers sur la difficulté d'utilisation de l'étage supérieur ; la porte

d'accès au local peut également être source de difficultés « mécaniques » (maniabilité) et des dysfonctionnements techniques ont été relevés (problèmes électriques, défaillance du système de verrouillage...).

Les cas de vol et le vandalisme restent exceptionnels. Des vélos bien attachés en consigne ne sont généralement pas exposés au risque de vol. Ce sont plutôt les structures elles-mêmes qui peuvent être la cible de dégradations volontaires. Il semble toutefois que les quelques cas recensés aient une incidence très négative sur l'appréciation par les usagers de la qualité du service.

SYNTHÈSE : BILAN DU DIAGNOSTIC ET ENSEIGNEMENTS PRIORITAIRES

L'analyse de ces différentes données permet de mettre en lumière les caractéristiques aujourd'hui les plus perfectibles du service afin de favoriser une augmentation sensible de la fréquentation des parcs à vélos.

Ainsi, l'hétérogénéité du dispositif semble être le point le plus régulièrement mis en exergue. Par conséquent, le SDSV aura comme ligne directrice, pour les dix années à venir, **la recherche d'une homogénéisation et d'une mise en cohérence du service, à travers quatre axes d'amélioration :**



● **le déploiement de nouveaux parcs de stationnement** : pour faire face à l'essor démographique et

à l'augmentation de la mobilité afférente, il convient de proposer un service ambitieux, capable de répondre aux besoins de mobilité quotidienne des franciliens ; l'implantation de parcs à vélos doit ainsi être automatiquement intégrée aux futurs projets de gares et pôles multimodaux afin de réduire les écueils associés à la création d'une consigne sur gare existante. De même, ces nouveaux parcs à vélos devront bénéficier d'une acces-

sibilité de qualité avec des infrastructures cyclables garantissant la sécurité des usagers. Ils devront également offrir des conditions de lutte contre le vol et le vandalisme renforcés et offrir des services complémentaires attractifs, dans un environnement qualitatif ;

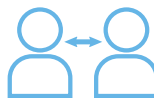


● **la qualité du parcours client**

est une condition essentielle au succès du service : celui-ci doit être simplifié, lisible, et homogénéisé à l'échelle régionale pour le rendre plus intuitif. De même les formules d'abonnement devront être étudiées dans le cadre d'une grille tarifaire offrant plus de souplesse aux usagers.



● **une politique de communication et d'information mieux structurée et plus lisible ;**



● **la gouvernance** : il semble enfin indispensable de privilégier un dispositif qui réduira le

nombre d'intervenants et la disparité des contrats passés entre maîtres d'ouvrages et exploitants afin d'apporter de la clarté dans la gestion globale du service, à l'échelle régionale. Pour cela, Île-de-France Mobilités devra apporter de nouvelles garanties aux gestionnaires en matière d'appui technique, juridique et financier.

OBJECTIFS DU NOUVEAU SCHEMA DIRECTEUR

Île-de-France Mobilités structure sa politique de déploiement du stationnement vélo en gares et pôles d'échanges à travers un plan d'actions en quatre volets :

.....

LES ÉQUIPEMENTS ET LEUR DIMENSIONNEMENT
LE PARCOURS CLIENT
LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION
LA GOUVERNANCE ET LES FINANCEMENTS

.....

La mise en œuvre de ces mesures doit permettre de déployer une offre de service **mieux coordonnée et plus accessible** pour les futurs usagers.

L'objectif est d'envergure, afin de répondre à l'évolution de la mobilité à vélo des franciliens : un travail d'évaluation des besoins en stationnement a permis d'évaluer les volumes d'équipement à créer d'ici 2030 en croisant, par gare, des données socio-économiques, démographiques, géographiques et les niveaux de service actuels en gare (fréquentation annuelle, offre existante sur réseaux ferrés et routiers, niveau d'équipement actuel...).

**20 000 ➔ 100 000
PLACES EN 2030**

Ainsi, l'ambition du SDSV en gares et stations est que le nombre de places de stationnement proposé passe de 20 000 à 100 000 en 2030 :

- ⊗ 50 000 places d'ici fin 2025 ;
- ⊗ 100 000 places d'ici 2030.

De manière plus fine, les enjeux suivants sont ciblés :

- ⊗ 100% des gares bénéficiant d'une offre en libre accès d'ici 2025 ;
- ⊗ 50 % des gares équipées de stationnement sécurisé d'ici 2025 et 100% d'ici 2030 avec une priorisation sur les gares de plus de 15 000 entrants en partenariat avec RATP / SNCF.

PLAN D'ACTION

LES ÉQUIPEMENTS : AMÉLIORER LES CONDI- TIONS D'UTILISATION

La réalisation de nouveaux parcs à vélos doit répondre aux besoins des usagers. Il est essentiel pour cela de respecter les différentes préconisations d'Île-de-France Mobilités :

✓ à terme, **toutes les gares devront offrir à la fois du stationnement vélo en libre-accès et des parcs à vélos sécurisés** ;

✓ **le dimensionnement devra être adéquat et ambitieux**. Île-de-France Mobilités fournira aux maîtres d'ouvrage le dimensionnement à aménager pour chaque gare ;

✓ **les vélos-cargo devront être pris en compte**, notamment dans les grands parcs à vélos ;

✓ **les équipements devront être implantés au plus près des accès voyageurs à la gare** ou station et dans un périmètre maximal de 70 m ;

✓ **une signalétique claire et visible** devra permettre une mise en avant des parcs à vélos ;

✓ **l'aménagement d'infrastructures cyclables adéquates devra être prévu** par les collectivités territoriales compétentes en rabattement sur la gare ou station ;

✓ **l'occupation du foncier devra être modeste voire gracieuse** ;

✓ **le soutien au développement de services complémentaires devra être facilité** : réparations, gonflage, casiers, recharges VAE... Un label pourra être mis en place par Île-de-France Mobilités.



LE PARCOURS CLIENT : SIMPLIFIER L'UTILISATION DU DISPOSITIF

Les conclusions du diagnostic montrent que le service apparaît aujourd'hui peu lisible et nécessite une vraie volonté de la part des usagers pour souscrire un abonnement. Le parcours client actuel est en effet l'un des obstacles majeurs à l'utilisation du service puisqu'il existe autant de parcours que de maîtres d'ouvrage, soit une vingtaine. Afin d'encourager la croissance de la fréquentation des parcs à vélos et plus particulièrement des consignes, **il est essentiel d'homogénéiser et de simplifier les démarches pour les usagers.**

La mise en place d'un parcours client simplifié

Île-de-France Mobilités va développer un **portail unique** sur le service permettant :

à court terme : une description du service, la localisation des différents parcs à vélos, les modalités de souscription et le renvoi vers les sites web des exploitants lorsqu'ils existent ;

à plus long terme : la souscription. Ces éléments restent à affiner techniquement par Île-de-France Mobilités, en concertation avec les maîtres d'ouvrage et exploitants actuels.

La tarification

La tarification actuelle fait apparaître les mêmes difficultés d'hétérogénéité que le parcours client. Les variations de tarifs pour un abonnement unique sont à l'origine des problèmes de compréhension pour les abonnés.



Par ailleurs, Île-de-France Mobilités a voté une politique de gratuité des parcs-relais pour les abonnés au réseau de transports en commun. Ainsi, dans un souci de cohérence entre les politiques menées par Île-de-France Mobilités, **les abonnements aux parcs à vélos sécurisés seront gratuits pour les abonnés au réseau de transports en commun munis d'un passe Navigo personnalisé et ayant des abonnements annuels** (Navigo Annuel, Imagine'R, tarification Sénior notamment). Île-de-France Mobilités a pour objectif d'atteindre 4 000 places proposant la gratuité dès fin 2020. Afin de faciliter les conditions d'exploitation et de sécuriser l'accès aux consignes, **une inscription par consigne reste indispensable.**

Pour les autres usagers, la tarification régionale sera peu à peu homogénéisée pour tous les parcs à vélos, permettant ainsi une diversité de types d'abonnements :

Type d'abonnement	Prix
Abonnement journalier	4 €
Abonnement mensuel	10 €
Abonnement annuel	30 €

La qualité de service

Afin d'assurer une qualité de service optimale sur tout le territoire francilien, Île-de-France Mobilités définit des objectifs de qualité de service relatifs à la propreté et à la disponibilité des équipements. **Des enquêtes seront menées afin de contrôler la conformité aux objectifs. Si l'indicateur n'est pas respecté, une pénalité pourra être appliquée ou déduite de la subvention d'exploitation** (cf. 4.4.2).

Le surbooking, entendu comme la délivrance d'un nombre d'abonnements individuels supérieurs au nombre de places effectivement disponibles, pourra être autorisé mais il devra être progressif.

LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION AUTOUR DU SERVICE

Ce volet est en lien direct avec les orientations évoquées dans la thématique parcours client. L'augmentation conséquente du nombre d'utilisateurs des parcs à vélos et plus particulièrement des consignes sécurisées passe nécessairement par **la mise en place d'un dispositif de communication uniformisé à l'échelle régionale** pour gagner en lisibilité et en efficacité.

Une nouvelle marque régionale plus lisible associée à un nouveau design

Véligo est une marque ombrelle des différents services vélos portés par Île-de-France Mobilités. En septembre 2019, le service de location longue durée Véligo Location, opéré par Fluow, a été lancé. Un plan de communication conséquent a été déployé afin de le faire connaître à un maximum de Franciliens.

Par ailleurs, **Île-de-France Mobilités développe une stratégie de mise en place de marques servicielles pour s'inscrire dans une démarche globale de visibilité de toute l'offre de mobilité en Île-de-France**. Ces marques sont définies dans une logique de description et en lien avec la charte des modes.

Ainsi, le nom du service de stationnement vélo d'Île-de-France Mobilités va évoluer pour être plus clair et représenter le service de manière plus pertinente. Le nouveau nom sera **Parking Vélos Île-de-France Mobilités**. **De plus, deux logos ont été créés intégrant un vélo : 1 pour les stationnements vélos sécurisés et 1 pour les stationnements vélos en libre-accès**. Les couleurs seront cohérentes avec la charte graphique d'Île-de-France Mobilités.



Une charte graphique décrivant les prescriptions sera élaborée.

Le service Véligo étant insuffisamment connu par les Franciliens, il est important que le nouveau service soit promu aux différentes échelles : locale et régionale.

Ainsi, tout parc à vélos nouvellement implanté devra faire l'objet d'un plan de communication à l'échelle locale permettant de promouvoir le service. Des outils de communication seront conçus par Île-de-France Mobilités et mis à disposition de chaque maître d'ouvrage. Des éléments complémentaires pourront être réalisés par les maîtres d'ouvrage, après validation d'Île-de-France Mobilités, pour augmenter la notoriété du service.

Île-de-France Mobilités définira un plan de communication à l'échelle régionale

LA GOUVERNANCE ET LES FINANCEMENTS

Un besoin d'accélérer le déploiement : des maîtrises d'ouvrage variées

Ainsi que rappelé précédemment, la vitesse de déploiement de l'offre de stationnements vélos dans les gares et stations depuis 2011 n'est pas à la hauteur des ambitions globales de développement de la pratique du vélo en Île-de-France.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités **souhaite harmoniser la gestion de tous les parcs de stationnement vélo qu'elle finance et labellise.**

Aussi, Île-de-France Mobilités va agir sur 4 leviers de déploiement :

● Île-de-France Mobilités pourra accompagner tant techniquement que financièrement :

- **les opérateurs de transports que sont SNCF et RATP** dans le déploiement des parcs à vélos notamment dans les gares et stations à forts potentiels (plus de 15 000 entrants / jour) ;

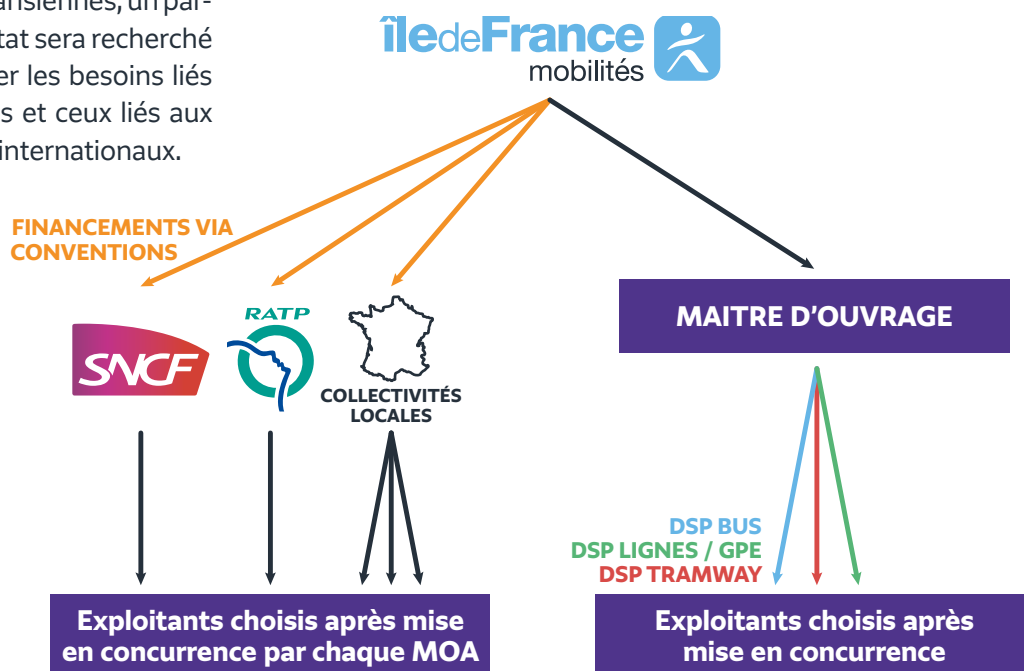
- **les collectivités territoriales** souhaitant s'engager sur leur territoire notamment celles de petite couronne ;

- **la ville de Paris**, territoire sur lequel se situe plus d'un tiers du besoin cible d'ici 2030. Pour les grandes gares parisiennes, un partenariat avec SNCF et l'Etat sera recherché permettant de mutualiser les besoins liés aux transports franciliens et ceux liés aux transports nationaux ou internationaux.

● **Île-de-France Mobilités déploiera également des parcs de stationnement vélos** en intégrant des clauses relatives à la fourniture, pose et à l'exploitation de ces parcs aux contrats de délégation de service public ayant pour objet l'exploitation des réseaux de transports de surface et le Grand Paris Express, lorsqu'un besoin en ce sens sera identifié. Les premiers contrats relatifs aux réseaux de bus de grande couronne seront exécutés dès le début de l'année 2021.

Pour les parcs Véligo déjà existants, au terme des contrats d'exploitation liant les maîtres d'ouvrage actuels à leurs opérateurs, une discussion pourra être engagée entre Île-de-France Mobilités et les maîtres d'ouvrage afin d'intégrer ces équipements aux contrats de délégations de service public qui seront conclus par Île-de-France Mobilités. Cependant, **Île-de-France Mobilités laissera aux collectivités territoriales la possibilité de conserver la gestion du service en régie ou par délégation**, sous réserve que l'exploitation soit alors compatible avec les objectifs régionaux du service (grille tarifaire, modalités de souscription, communication auprès des usagers, etc.).

L'objectif est un **fonctionnement homogène des parcs à vélos, en limitant notamment le nombre de gestionnaires et la diversité des montages contractuels.**



Des financements plus élevés pour un service de qualité

Les projets de fourniture, pose et d'exploitation des parcs à vélos donnent toujours lieu au versement d'aides financières par Île-de-France Mobilités :

🕒 Pour l'investissement :

- **100% du montant lorsque la SNCF ou la RATP sont maîtres d'ouvrage**, dans le cadre des contrats,
- **70% du montant lorsque les collectivités territoriales sont maîtres d'ouvrage** (dans le respect du pourcentage maximum autorisé).

Pour les 7 grandes gares parisiennes (Gare St-Lazare, Gare du Nord, Gare de l'Est, Gare Montparnasse, Gare de Lyon, Gare d'Austerlitz et Gare de Paris-Bercy), Ile-de-France Mobilités contribue au financement des espaces de stationnement vélo, mais les clés de répartition des financements seront fixées au cas par cas. La recherche de financements complémentaires seront recherchés auprès de l'Etat et de SNCF Gares et Connexions ;

🕒 **Pour l'exploitation : 100 % des coûts annuels** (déduction faites des recettes issues des abonnements) des stationnement vélos sécurisés, sur demande et présentation, avant le 30 juin de chaque année, d'un rapport annuel d'exploitation dont le modèle est défini par Île-de-France Mobilités et d'un compte d'exploitation annuel. Les recettes perçues par le maître d'ouvrage ou son prestataire seront déduites.

L'évaluation de la qualité de service a pour objet de mobiliser l'ensemble des équipes des maîtres d'ouvrage et des exploitants, afin de maintenir et d'améliorer le service rendu aux usagers. Ainsi, afin de **contrôler la qualité du service, Île-de-France Mobilités met en place une vérification de la propreté et de la disponibilité des équipements par enquête client mystère**. Tous les espaces de stationnement sont audités chaque trimestre par enquête client mystère. Une note de 0 à 20 est attribuée sur la base de la grille d'observations définie par Île-de-France Mobilités.

Des pénalités pourront être appliquées annuellement :

🕒 Pour la propreté :

- Parcs à vélos fermés :
50 € / place / an si le parc de stationnement est considéré comme sale 2 trimestres ou plus par an ;
- Parc à vélos en libre-accès :
1 000 € / parc / an si le parc de stationnement est considéré comme sale 2 trimestres ou plus par an ;

🕒 Pour la disponibilité des équipements :

- Pour les parcs à vélos fermés :
70 € / place / an si le parc est considéré au moins 1 fois par an comme en mauvais état de fonctionnement ;
- Pour les parcs à vélos en libre-accès :
1 500 € / parc / an si le parc est considéré au moins 1 fois par an comme en mauvais état de fonctionnement.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités souhaite que chaque maître d'ouvrage s'investisse pleinement dans l'exploitation du service et la promotion du service. Ainsi, **un suivi de fréquentation sera exigé**. Il s'agit du nombre de vélos stationnés sur l'espace de stationnement vélo. Des comptages manuels trimestriels devront être effectués par les maîtres d'ouvrage pour les parcs à vélos. Les comptages devront être réalisés un JOB (mardi ou jeudi) entre 9h et 17h.

L'objectif initial de fréquentation est fixé au moins à 40 % des places disponibles du parc à vélo concerné à l'issue de la 1^{ère} année complète d'exploitation. Cette fréquentation a vocation à augmenter annuellement. Un bonus financier pourra

40% de fréquentation des places la 1^{ère} année

alors être versé au maître d'ouvrage (ou au Délégué dans le cas d'une maîtrise d'ouvrage d'Île-de-France Mobilités) selon le calcul suivant :

Fréquentation	Bonus (parc ouvert ou fermé)
Moin de 40%	0 € / place / an
40 à 59%	5 € / place / an
60 à 79%	15 € / place / an
80 à 99%	20 € / place / an
100%	30 € / place / an

Comité de suivi du service

Outre les comités de suivi avec les différents maîtres d'ouvrage (notamment ceux qui déploient plusieurs parcs à vélos), **Île-de-France Mobilités organisera un comité de suivi, à 2 fois par an, avec l'ensemble des maîtres d'ouvrage** afin de faire le point sur l'état du déploiement, de disposer d'un retour d'expérience et d'évaluer le respect des objectifs définis Dans le SDSV en gares et stations.

LA MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE

Le coût afférent à l'exécution de ce nouveau plan vélo et aux investissements est estimé à **200 millions d'euros jusqu'en 2030, puis à 5,5 millions d'euros par an pour l'exploitation postérieurement à 2030**.

Le montant des subventions et dépenses engagées par Île-de-France Mobilités au titre des investissements s'élèverait à 140 M€. Une montée en puissance pourrait être envisagée au regard de la multiplication éventuelle des projets.

Le phasage est à prendre en compte avec les critères de priorisation suivants :

☉ critères liés à l'usage

- gares sans aucun équipement de stationnement vélo ;
- gares ayant des équipements dégradés ;
- gares ayant une forte congestion ;

☉ la mise en concurrence des réseaux bus : le périmètre géographique de déploiement sera étendu au rythme de la mise en concurrence sur l'offre bus francilienne ;

☉ la capacité de mobilisation des opérateurs de transports SNCF / RATP en tant que maîtres d'ouvrage via les contrats ;

☉ la capacité de mobilisation des collectivités territoriales.