

Numéro	09
Objet	VELOS EN LIBRE SERVICE - MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION
Rapporteur	Gervaise JOUAULT

Date de convocation et d'affichage : 01 octobre 2021.

La séance, présidée par Monsieur François BAROIN, Président, est ouverte à 19h15.

Nombre de membres

- En exercice : 135
- Présents : 111
- Votants (présents + pouvoirs) : 126

Présents : ABEL Jean-Pierre, BACHMANN Jean-Marie, BAGATTIN Mélanie, BAROIN François, BEAUSSIER Jean-Marie, BETTINGER Sylviane, BEURY Loëtitia, BLANCHARD Dominique, BLANCHON David, BLASSON Christian, BOISSEAU Dominique, BRANLE Christian, BRET Marc, BURRI Marie-Luce, BUTAT André, CASTEX Jean-Marie, CHALVET Marie-Ange, CHAMPAGNE Bernard, CHEVALIER Bertrand, CHOISELAT Emmanuel, CHOMAT Christophe, COCHET Jean-Michel, CORNEVIN Jean-Pierre, COURTOIS Jean-Christophe, DA ROCHA Katia, DE VILLEMEREUIL Gérard, DEHARBE Dominique, DELAITRE Guy, DENIS Valéry, DRAGON Jean-Luc, DRIAT Boris, DUCHÊNE Annie, DUQUESNOY Olivier, DUSACQ Maxime, FARINE Bruno, FINOT Patrick, FLEURET Dominique, FRAENKEL Stéphanie, FRAPIN David, GACHOWSKI Jacques, GARIGLIO Elisabeth, GARNERIN David, GATOUILLAT Marcel, GAURIER Claude, GAUTHIER Anne-Sophie, GIRARD Marc, GIRARDIN Olivier, GONCALVES José, GOJARD Pascal, GROSJEAN Patrick, GUITTON Jordan, GULTEKIN Gulcan, GUNDALL Philippe, HANDEL William, HELIOT-COURONNE Isabelle, HENNEQUIN Virgil, HENRI Pascal, HIMEUR Aïcha, HIRTZIG Jack, HONORÉ Nicolas, HOUARD Bruno, HUBINOIS Alain, HUMBERT Christophe, HUP Carole, JOLLIOT Marie-France, JOUAULT Gervaise, KIEHN Patricia, LANDREAT Pascal, LANOUX Claudie, LE CORRE Marie, LEBECQ Jérémy, LÉCORCHÉ Jean-Pierre, LEDOUBLE Catherine, LEPRINCE Didier, LEQUIEN Ombeline, LEROY Marie-Thérèse, LEYMBERGER Brigitte, MAGLOIRE Amand, MALARMEY Michelle, MANDELLI François, MARTINOT Bruno, MARTY Rémy, MEIRHAEGHE Jean-François, MENNETRIER Nicolas, MOSER Alain, NINOREILLE Francine, NONCIAUX-GRADOS Véronique, OUADAH Karima, PAUWELS Cécile, PETIT Christine, PORTIER-GUENIN Françoise, POTTIER Denis, QUINTART Sylvie, RAGUIN Jacky, OUDIN Michel, RENOIR Gilles, RESLINSKI Jean-François, RICHARD Vincent, RICHARD Sophie, ROBLET Bernard, ROUSSEAU Pauline, ROUSSELOT Nicole, SAINTON Michel, SAUVAGE Philippe, SEBEYRAN Marc, THIENOT Régis, VAN DE ROSTYNE Alain, VIARDOT Gaëlle, VIART Jean-Michel, VOLHUER Michel, ZAJAC Anna.

Excusés et ont donné pouvoir : BAUDOUX Bruno à HONORÉ Nicolas, BILLET André à RAGUIN Jacky, BLASCO Thierry à BLASSON Christian, BOUDADI Rachida à François MANDELLI, CHAMPAGNE Anicet à BLANCHARD Dominique, DAHDOUH Fadi à FRAENKEL Stéphanie, GANTELET Bruno à CHEVALIER Bertrand, GAURIER Marlène à OUDIN Michel, GERARD Fabien à HENRI Pascal, GUILLAUMET Virginie à LEYMBERGER Brigitte, LEMELAND Carole à SEBEYRAN Marc, LEMELLE Flavienne à GARIGLIO Elisabeth, SERRA Frédéric à BOISSEAU Dominique, SOMSOIS Hervé à LE CORRE Marie, THOMAS Christine à BRET Marc.

Excusés : BAZIN-MALGRAS Valérie, BECARD Francis, DESROUSSEAUX Pascal, GESNOT Dany, GRAFTEAUX-PAILLARD Marie, MEIRHAEGHE Sonia, MONTAGNE Jean-Jacques, POIVEZ Kevin, SIMON Éric.

Nombre de votants	Non-participation	Suffrages exprimés		
		Pour	Contre	Abstention
126		126		

Le Conseil communautaire approuve à la l'unanimité des suffrages exprimés, le présent rapport.

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 4 OCTOBRE 2021

**VELOS EN LIBRE SERVICE
MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION**

Annexe : Conditions générales d'accès et d'utilisation

Exposé :

Ouvert depuis le 29 juin 2021, le service de vélos d'assistance électrique en Libre-Service (VAELS) donne aux habitants et visiteurs de l'agglomération la possibilité de louer un vélo pour une très courte durée (moins d'une heure) grâce à ses 50 vélos hybrides à assistance électrique accessibles 24h/24 et 7j/7 répartis sur 12 stations (10 pérennes et 2 éphémères). Ce nouveau service enregistre un démarrage très encourageant avec plus de 4 200 locations réalisées depuis son ouverture et 2 100 abonnés (chiffres au 10 septembre 2021 à 12h00). Dès fin juillet, le cap des 1 500 locations avait été franchi. Par comparaison aux autres réseaux de villes moyennes ayant déployé récemment un service de VAELS avec le prestataire Ecovelo, TCM se classe dans les trois premiers aux côtés de La Baule et de Soissons.

Depuis la gestion récente de ce service par TCM avec l'appui de TPA en exploitant local, des demandes de remboursement de trajet par des utilisateurs ont été formulées via l'application. Après examen technique par TCM et l'exploitant, il s'avère que certaines demandes de remboursement sont justifiées car elles résultent de problèmes techniques du service résolus ensuite. Il a pu s'agir par exemple de dysfonctionnements techniques de transmission de données entre les vélos et le système d'exploitation ayant engendré une surfacturation du service rendu car la fin de trajet ne s'est pas enregistrée lors de la restitution du vélo mettant fin ainsi à la location. Même si les problèmes techniques signalés ont depuis été résolus, TCM n'est pas à l'abri de la survenance d'autres dysfonctionnements techniques et il vous est donc proposé de prévoir les conditions de remboursement des usagers lors de surfacturation avérée et ce, après vérification technique par TCM et l'exploitant dudit service.

Par délibérations n°13 du 8 avril 2021 et n°8 du 03 juin 2021, Troyes Champagne Métropole a adopté les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation (CGAU) du service de VAELS. Ces CGAU encadrant les conditions de location des vélos et d'utilisation du service, il vous est proposé d'ajouter l'article suivant :

« ARTICLE 5.5 - DEMANDE DE REMBOURSEMENT DES TRAJETS

A la demande de l'utilisateur et après un examen détaillé des informations sur un trajet, Troyes Champagne Métropole pourra rembourser tout ou partie du montant du trajet ou tout excédent non justifié de facturation identifié. A l'appui de sa demande de remboursement, l'utilisateur doit fournir via l'application dédiée, une preuve de la restitution du vélo ; à défaut sa demande n'est pas recevable ».

Décision :

Au bénéfice de ces informations, il vous est proposé :

- **DE MODIFIER les conditions générales d'accès et d'utilisation (CGAU) du service de vélo en libre-service en adoptant les dispositions mentionnées ci-dessus ;**
- **D'AUTORISER Monsieur le Président de Troyes Champagne Métropole ou son représentant à signer tout acte administratif ou financier à intervenir en application du présent exposé des motifs.**

**Délibération certifiée exécutoire
Reçue par le Représentant de l'Etat le 11/10/2021
Affichée le 11/10/2021
Pour le Président et par délégation
Le Chef de Service
Affaires Juridiques, Contentieux et Assemblées
Thomas NACRIER**

