



Novembre 2021

La mairie d'Aulnay-Sous-Bois (93), partenaire Véligo

Location depuis 2 ans.

Monsieur Hugo LAMBERT, Directeur mobilité, environnement et développement durable à la mairie d'Aulnay-Sous-Bois nous raconte son expérience en tant que partenaire Véligo Location.

Présentez-nous votre activité

Je pilote tous les sujets en lien avec la mobilité que ce soit les transports en commun, les aménagements cyclables ou le développement de la pratique du vélo. Le but est de sensibiliser les Aulnaysiens à tous les sujets de l'environnement et du développement durable de la mairie d'Aulnay-Sous-Bois.

Vous faites partie de l'aventure Véligo Location depuis le début, qu'est-ce que cela vous a apporté ?

Aujourd'hui nous les accompagnons dans les demandes de subventions qu'ils peuvent avoir pour acheter un vélo électrique. On se rend compte que la plupart du temps les personnes qui ont testé Véligo Location font appel à nous pour entreprendre une démarche d'achat de leur propre VAE en bénéficiant de l'aide de l'état.

Si on se base uniquement sur les Aulnaysiens je dirais que 80% des clients font une demande de subvention par la suite. Cela permet de convertir un nombre assez important d'administrés à la mobilité douce.

“ C'est une solution parfaite pour tester le VAE avant l'achat. ”

Quelle est l'astuce que vous aimez partager avec les clients Véligo Location lors d'une remise de Véligo, dans les points de location dont vous avez la gestion ?

Alors nous, quand on fait la remise, on aime prendre le temps. Bien sûr on explique comment fonctionne le Véligo mais on fait aussi un point sur les bienfaits de la pratique du vélo que ce soit pour la santé ou pour



Hotel de Ville Aulnay Sous Bois (93600)

l'environnement.

On insiste beaucoup sur la réduction du temps de transport également ou sur le fait que pour faire un trajet de 1h30 en voiture en heure de pointe à Aulnay-Sous-Bois, on peut mettre 20 minutes à vélo.

On donne ces petits chiffres pour sensibiliser davantage à la mobilité douce afin de convertir les personnes de manière durable à l'usage des vélos à assistance électrique.

Avez-vous une anecdote à nous partager ?

Il y a deux choses qui nous ont marqué. La première c'est une personne qui ne savait pas du tout faire de vélo. J'ai eu très peur pour cette dame (*rires*). Nous l'avons donc informé sur les formations existantes afin qu'elle puisse prendre quelques cours.

La seconde anecdote concerne l'une de mes collègues qui a dû remettre un Véligo à un client Australien qui ne parlait pas du tout français. Il faut dire que le vocabulaire technique sur les vélos en anglais n'est pas évident (*rires*).

Si vous deviez décrire le service en 3 mots ?

Alors les retours que l'on a des clients c'est : "super expérience". Il y a deux mots mais ils sont toujours très contents (*rires*).

Côté point de location je dirais "les rapports humains". Ça nous permet de pouvoir discuter avec les Aulnaysiens, entre autres, et d'être plus proches de nos administrés. C'est super intéressant.

Dans le cadre de notre amélioration continue, quelle recommandation nous feriez-vous ?

Nous, point de vue distribution, vraiment il n'y a rien à dire, c'est vraiment super simple avec la plateforme. Au moindre souci, on vous contacte et on a une réponse très rapide.

Les personnes qui ont restitué leur vélo nous disent régulièrement que c'est dommage qu'ils ne puissent pas prolonger la location au delà des 6 ou 9 mois pour continuer leur abonnement et pouvoir tester le vélo sur les 4 saisons. Même si c'est plus cher je pense que les gens seraient prêts à rajouter pour pouvoir tester le Véligo sur 1 an complet.

Le mot de la fin ? Vous êtes libre !

C'est une super idée d'avoir mis ça en place. Etant parisien j'en vois tous les jours (des Véligo) stationnés ou en circulation. C'est vraiment génial pour encourager les gens à abandonner la voiture ou les transports en commun pour faire du vélo. C'est vraiment top d'avoir imaginé un service aussi facile surtout en terme de démarche car le parcours client et partenaire est vraiment très simple.