

Vandalisme VéloPartage

2023



Sommaire

01 Processus de location

- a. Comment louer un vélo?
- b. Comment rendre un vélo loué?

02 Vandalisme

- a. Les causes
- b. Vélos
- c. Cadenas

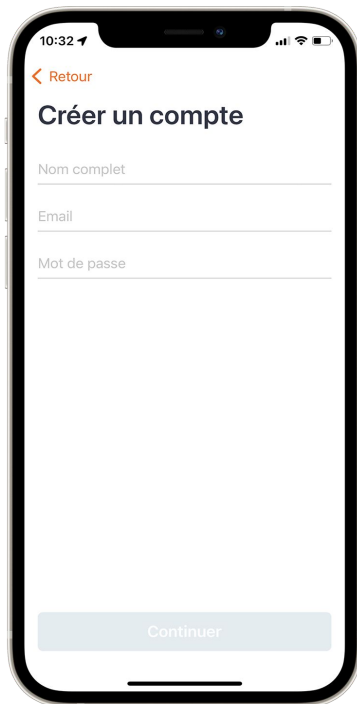
03 Solutions

- a. Reconnaître un vélo loué
- b. Mettre fin à une location frauduleuse
- c. Verrouiller les vélos laissés déverrouillés

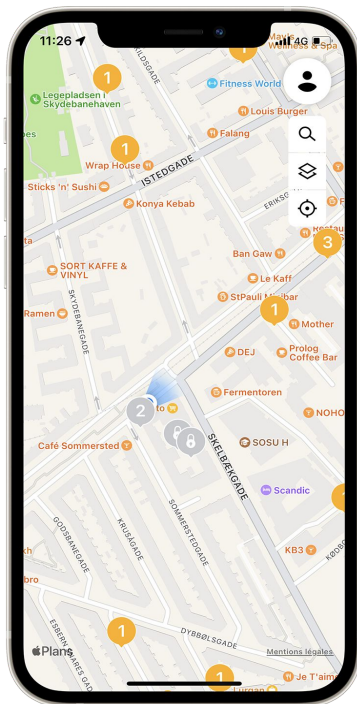


Processus de location

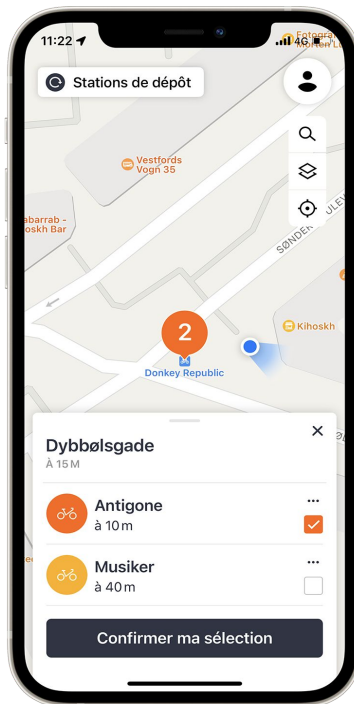
Comment louer un vélo?



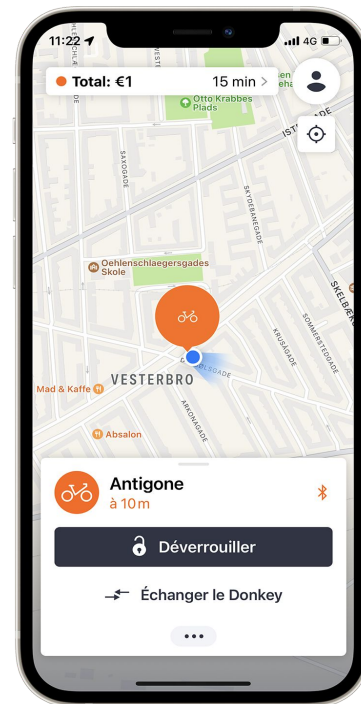
Comme première étape l'utilisateur télécharge l'application Donkey Republic, crée un profil et rentre un moyen de paiement



L'utilisateur cherche ensuite un vélo, tous les points oranges indiquent des stations où se trouvent les vélos. Les chiffres indiquent le nombre de vélos disponibles

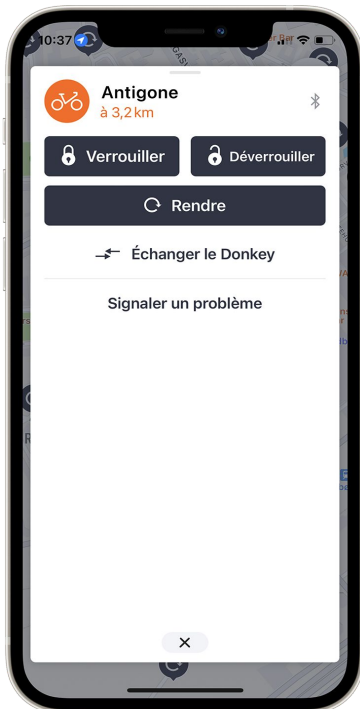


L'utilisateur se rend ensuite à la station choisie et sélectionne le vélo qu'il souhaite louer

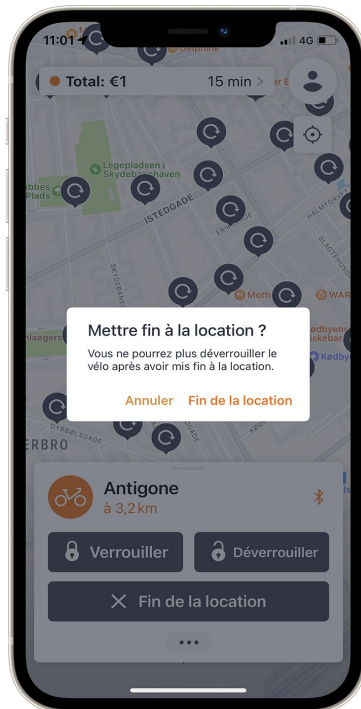


L'utilisateur confirme sa sélection et déverrouille le vélo

Comment rendre un vélo?



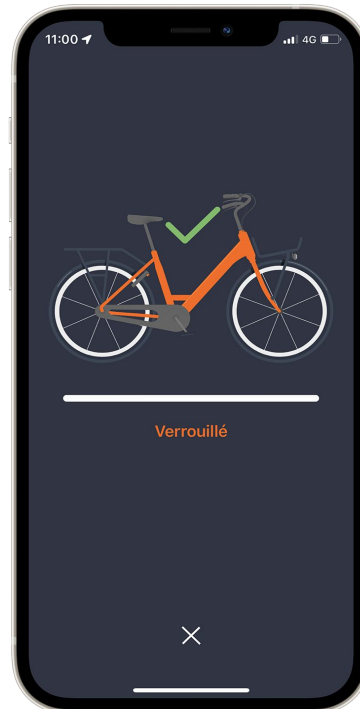
Durant sa location l'utilisateur peut verrouiller, déverrouiller et rendre son vélo



Lorsque l'utilisateur souhaite mettre fin à sa location, il se dirige vers une station de dépôt représentée par les points noirs, il appuie sur "fin de la location" pour rendre son vélo



Il descend ensuite le levier orange qui se trouve sur le cadenas pour verrouiller le cadenas et finir sa location correctement



Lorsque cet écran apparaît cela signifie que le cadenas est verrouillé et que l'utilisateur a terminé sa location correctement

Vandalisme

Causes

Vélos déverrouillés



- Certains utilisateurs laissent leurs vélos déverrouillés soit par problème de connexion soit par oubli
- Les vélos restent déverrouillés, ils sont pris puis vandalisés

Abus du système



- Certains usagers appellent le service client indiquant qu'ils n'arrivent pas à verrouiller le cadenas pour terminer la location, le service client termine la location et prévient l'équipe opérationnelle, le cadenas reste ouvert et les usagers partent avec

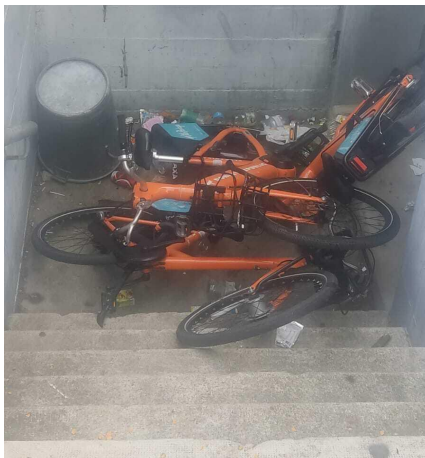
Cadenas



- Certains usagers coupent les fils de connexion du cadenas
- Les vélos deviennent inutilisables

Les vélos

Vélos jetés dans un sous-sol



Tentative d'enlèvement de batterie



Vélo brûlé



Panneau d'information troué



Pneu creuvés



Jeunes sautant sur des vélos

Les cadenas



Certains coupent les câbles électriques des cadenas, ce qui provoque :

- **Ouverture du cadenas** et utilisation du vélo sans payer (1/10)
- Un **court-circuit** qui brûle le contrôleur (le cerveau du vélo) ou d'autres composants électroniques (9/10)

Solutions

Guide de vérification des vélos

1

Le vélo est actuellement occupé par un utilisateur

1.1 Vérifier si l'utilisateur a bien loué son vélo

1.2 Mettre fin à la location si ce n'est pas le sien

2

Le vélo est stationné sans utilisateur

2.1 Vérifier si le vélo est bien verrouillé

2.2 Verrouiller le vélo si ce n'est pas le cas

1.1

Reconnaître un vélo loué



Nom du vélo

Pour vérifier si un usager est en train de louer un vélo, dans l'application l'écran devrait être le suivant: Nom du vélo, boutons pour verrouiller, déverrouiller et rendre le vélo



Panneau d'information/ repose téléphone indiquant le nom du vélo

Le nom du vélo affiché dans l'application doit correspondre au nom du vélo qui se trouve sur le panneau d'information / repose téléphone se trouvant sur le guidon

Mettre fin à une location frauduleuse



Si un usager utilise un vélo sans l'avoir loué il est important de :

- **Le faire descendre du vélo** et ;
- **Contacter le service client** par mail support@donkeyrepublic.com ou par téléphone +41 31 539 18 90

Verrouiller les vélos s'ils ne le sont pas

01

Identifier un vélo déverrouillé:

- le taquet orange (ou gris ou noir) du cadenas placé sur la roue arrière est relevé
- Un vélo électrique déverrouillé a les lumières allumées

02

Verrouiller le vélo en descendant le taquet orange (ou gris ou noir)

- placé sur la roue arrière du vélo
(remarque : un rayon de roue peut se trouver sur le chemin du cadenas)

03

En cas d'impossibilité de verrouiller le cadenas, contacter :

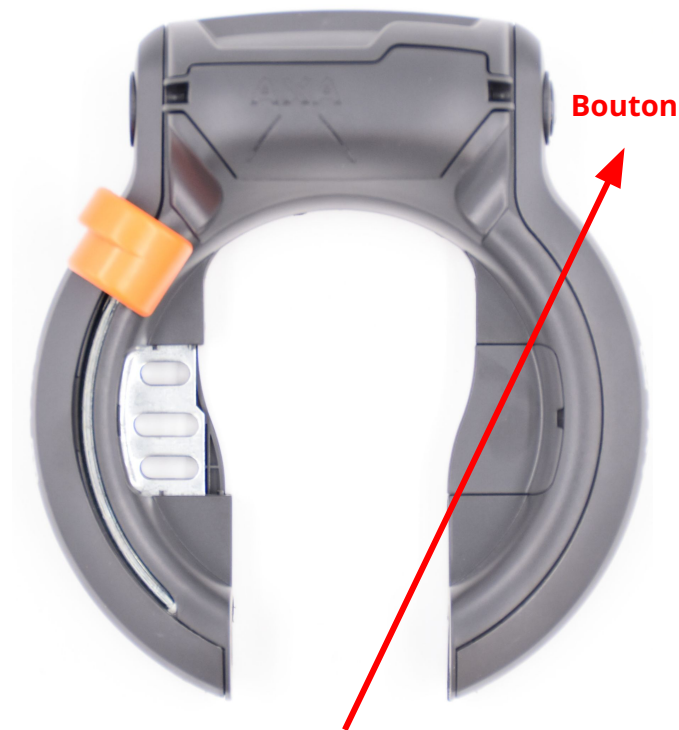
- le service client par mail support@donkeyrepublic.com ou par téléphone +41 31 539 18 90

2.2

Comment verrouiller un vélo



Descendre le taquet orange sur le cadenas pour le verrouiller.



Certains cadenas ont un bouton sur le côté (voir flèche) qu'il faut pousser pour pouvoir descendre le taquet orange

Merci !

En nous aidant :

Vous contribuez au bon fonctionnement de cette aventure qui apporte une solution de mobilité douce, durable et conviviale au canton, sans toutefois être subventionnée.

Le VéloPartage est également un bel outil de réinsertion sociale. Il offre un emploi à une quinzaine d'opérateurs de Genève Roule, qui se remettent en selle grâce à lui.

A Genève environ 1500 usagers/jour sont déjà conquis par nos vélos !

Par vos vélos...

