Le vélo avec ile de France mobilité

**Pourquoi lancer Véligo Location ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

On observe que seulement 1,6 % des déplacements réalisés en Île-de-France le sont à vélo (soit 650 000 déplacements quotidiens). Le Plan de Déplacements Urbains d’Île-de-France (PDUIF) a pour objectif d’augmenter l’usage du vélo et la région Île-de-France souhaite par ailleurs tripler le nombre de déplacements à vélo en Île-de-France via son Plan Vélo.

Île-de-France Mobilités s’est engagé depuis 2011 dans le déploiement du stationnement vélo dans les gares en finançant les maîtres d’ouvrages. Le Plan Vélo de la région Île-de-France prévoit de consacrer 100 millions d'euros d’ici à 2021 pour financer les infrastructures cyclables. Pour créer un fort effet d’entrainement sur la pratique et pour convaincre sur les avantages du vélo à assistance électrique, Île-de-France Mobilités a décidé de lancer un service de location de VAE pour toute l’Île-de-France.

**Combien coûte le service Véligo Location ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Depuis septembre 2019, les Franciliens ont accès au service de location de vélos à assistance électrique, Véligo Location, pour 40 € par mois et une durée de 6 mois à 9 mois maximum, grâce à la possibilité de renouveler 1 fois l’abonnement pour 3 mois.

Des tarifs réduits seront proposés à différents publics. Par ailleurs, 50 % de l’abonnement pourra être remboursé par l’employeur en échange d’une facture obtenue via Véligo Location.

Des offres de service complémentaires comme la location d’accessoires ou des assurances, seront proposées aux clients ayant souscrit à un abonnement Véligo Location.

**Comment souscrire au service Véligo Location ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

La souscription au service Véligo Location se fait en ligne, avant de pouvoir ensuite retirer son vélo dans un point de retrait du réseau de distribution. Rendez-vous ici pour souscrire au service : [www.veligo-location.fr](https://www.veligo-location.fr/)

**Où récupérer son vélo ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Le réseau de distribution s’appuie sur des agences La Poste, Transdev, des parkings Urbis Park et des vélocistes. La cartographie est disponible sur le site de Veligo Location.

[**Accéder au site Véligo Location**](https://www.veligo-location.fr/)

**Qui peut utiliser ce service ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Le service est en priorité à destination des adultes pour faciliter leurs déplacements du quotidien sur les trajets domicile-travail/étude. L’offre enfant avec la mise à disposition d’un vélo cargo sera développée, la date de lancement n’est pas encore définie.

L’objectif est de faire du vélo à assistance électrique un moyen de transport accessible à tous, et de façon équitable sur l’ensemble de la région. Cela implique de prendre en compte le caractère vallonné de la région Île-de-France et la réalisation de trajets sur plusieurs kilomètres. Dans ces conditions, le vélo à assistance électrique apparait comme la réponse la plus appropriée pour permettre au plus grand nombre de pouvoir se déplacer en vélo.

**Que faire en cas de panne ou de dégradation**

Mis à jour le 26 novembre 2020

L’entretien préventif du vélo est compris dans le prix de l’abonnement. Le service client de Véligo Location propose un accompagnement pour assurer une intervention rapide et efficace en cas de panne.

En cas de vol ou dégradation majeure, une caution sera prélevée. L’usager aura la possibilité de bénéficier d’une assurance casse & vol réduisant ou annulant cette caution, proposée lors de la souscription au service Véligo Location.

**Véligo Location est opéré par qui ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Île-de-France Mobilités a désigné le groupement Fluow pour la mise en place et l’exploitation de ce nouveau service public pour une durée de 6 ans.

Fluow est une société dédiée au service Véligo Location constitué de quatre sociétés françaises complémentaires expertes en mobilité durable : La Poste via son activité éco mobilité Bemobi, Transdev, Vélogik et Cyclez. Fortement impliqué dans la filière vélo, chaque acteur du groupement contribue à la réalisation de ce projet d’envergure pour le territoire de l’Île-de-France. Le groupement réunit les savoir-faire techniques, financiers et de conduite de changement, pour accompagner Île-de-France Mobilités dans ses ambitions en termes de mobilité durable.

**Où déposer ma demande d'aide à l'achat de vélos ?**

Mis à jour le 17 novembre 2023

Les demandes d'aide à l'achat de vélos ne peuvent être déposées que sur la plateforme [mes-demarches.iledefrance-mobilites.fr](https://mes-demarches.iledefrance-mobilites.fr/)

Aucun dossier papier n'est accepté.

Toutes les questions et les demandes de SAV sont traitées via l’onglet « Assistance » figurant en bas de page de la plateforme [mes-demarches.iledefrance-mobilites.fr](https://mes-demarches.iledefrance-mobilites.fr/)

**Où poser une question concernant mon aide à l'achat de vélos ?**

Mis à jour le 17 novembre 2023

Les questions et les demandes concernant l'aide à l'achat de vélos doivent être formulées dans l’onglet « Assistance » en bas de page de la plateforme : [mes-demarches.iledefrance-mobilites.fr](https://mes-demarches.iledefrance-mobilites.fr/)

Un assistant vous répondra par écrit ou bien vous contactera par téléphone.

[**En savoir plus**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/le-reseau/services-de-mobilite/velo/prime-achat-velo)

**Qui peut obtenir une aide à l'achat de vélos ?**

Mis à jour le 17 novembre 2023

* Seuls les particuliers majeurs ou mineurs émancipés peuvent obtenir une aide à l'achat pour vélos.
* Pour les vélos mécaniques, seuls les jeunes entre 15-25 ans peuvent en faire la demande.
* Une seule aide est octroyée par personne. Toutefois, vous avez le droit à une demande tous les 5 ans.
* Pour finir, chaque membre d'un même foyer doit déposer une demande personnelle.

[**En savoir plus**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/le-reseau/services-de-mobilite/velo/prime-achat-velo)

**Où obtenir des informations concernant l'obtention de l’aide à l'achat de vélos?**

Mis à jour le 17 novembre 2023

Toutes les informations concernant l'aide à l'achat de vélos sont disponibles sur le site Île-de-France Mobilités.

[**Accéder aux informations**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/le-reseau/services-de-mobilite/velo/prime-achat-velo)

**Où acheter mon vélo ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Vous pouvez acheter un vélo auprès du revendeur de votre choix. Toutefois, la preuve d'achat doit être rédigée en français et la somme exprimée en euros.

Les factures doivent forcément être émises par des professionnels.

Accéder à la plateforme : [mesdemarches.iledefrance-mobilites.fr](https://mes-demarches.iledefrance-mobilites.fr/)

**Cette aide est-elle cumulable avec d’autres aides à l’achat de vélos ?**

Mis à jour le 17 novembre 2023

Certaines collectivités (Villes, Départements, etc) proposent également des aides à l'achat de vélos.

Depuis le 20 avril 2023, ces aides sont cumulables avec l’aide à l’achat d’Île-de-France Mobilités, et ce sans justificatif. Vous pouvez donc faire votre demande d’aide chez Île-de-France Mobilités en parallèle de votre demande pour les autres aides auxquelles vous êtes éligibles.

[**Accéder à la parteforme**](https://mes-demarches.iledefrance-mobilites.fr/)

**L'aide à l'achat de vélos est-elle toujours disponible ?**

Mis à jour le 17 novembre 2023

Oui, la plateforme sera ouverte jusqu’à l'épuisement du budget alloué à cette aide.

[**Accéder à la plateforme**](https://mes-demarches.iledefrance-mobilites.fr/)

**L’aide à l’achat de vélos concerne-t-elle les trottinettes, planches à roulettes, onewheels et kit d’électrification de vélos ?**

Mis à jour le 17 novembre 2023

Actuellement aucune aide n'est mise en place pour l'achat de trottinettes, Onewheels ou planches à roulettes.

En revanche, les kits d’électrification de vélo installés par un professionnel sont éligibles.

[**Accéder à la plateforme**](https://mes-demarches.iledefrance-mobilites.fr/)

**Quel est le délai de remboursement ?**

**Mis à jour le 17 novembre 2023**

**Une fois votre dossier déposé, celui-ci est instruit dans un délai d’environ un mois.**

* **Si votre dossier est complet, le remboursement intervient dans un délai de 4 mois après son acceptation.**
* **Si votre dossier n’est pas complet, une demande de pièces complémentaires vous est adressée par email. Vous avez alors 6 semaines pour apporter les pièces complémentaires.**
* **Si vous souhaitez connaître précisément le suivi de votre demande, vous pouvez contacter le SAV via l’onglet « Assistance » en bas de page de la plateforme.**

[**Accéder à la plateforme**](https://mes-demarches.iledefrance-mobilites.fr/)

**Quels sont les forfaits Vélib’ disponibles sur l’application Île-de-France Mobilités ?**

**Mis à jour le 04 février 2022**

**A partir de l’application Île-de-France Mobilités vous pouvez acheter les forfaits Vélib’ suivants :**

* **Le Ticket V, pour un trajet en Vélib’ mécanique ou électrique ;**
* **Le passe 24h classique, incluant 30 minutes en Vélib’ mécanique pendant 24h ;**
* **Le passe 24h électrique, incluant 45 minutes en Vélib’ électrique et 60 minutes en Vélib’ mécanique, pendant 24h ;**
* **Le passe 3 jours, incluant 45 minutes en Vélib’ électrique et 60 minutes en Vélib’ mécanique, pendant 72.**

**Les Pass vous permettent de louer jusqu'à 5 vélos simultanément.  
Pour plus d’information sur ces forfaits,**[**rendez-vous sur Vélib’.**](https://www.velib-metropole.fr/offers#pass)

**Comment acheter des forfaits Vélib’ depuis l’application Île-de-France Mobilités ?**

**Mis à jour le 25 janvier 2023**

**C’est très simple !**

**1)    Rendez-vous sur la rubrique « Achat » de votre application » Île-de-France Mobilités. Vous pouvez également y accéder directement depuis une recherche d’itinéraire ou la carte à proximité ;  
  
2)    Choisissez avec quel moyen vous souhaitez déverrouiller votre Vélib’ : votre passe Navigo ou des codes envoyés par mail ;  
  
3)    Choisissez le forfait de votre choix, et le nombre de vélos que vous souhaitez prendre (hors V-Pratique) ;  
  
4)    Après avoir renseigné votre adresse mail, vous réglez votre achat par carte bancaire ;  
  
5)    Rendez-vous à la station de votre choix pour déverrouiller votre Vélib’, directement avec votre passe Navigo, ou par des codes, qui vous seront envoyés sur votre adresse mail à la suite de votre achat ;  
  
Et c’est parti !  
*A noter : si vous êtes connecté à Île-de-France Mobilités Connect au moment de votre achat, vous pourrez alors retrouver l’historique de vos achats Vélib’ effectués, via la rubrique « Menu », puis en appuyant sur votre nom, puis « Mes derniers Achats ».***

**Besoin d’aide sur**[**comment prendre un Vélib’**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/velib/comment-prendre-mon-velib-en-station-puis-je-prendre)**?**

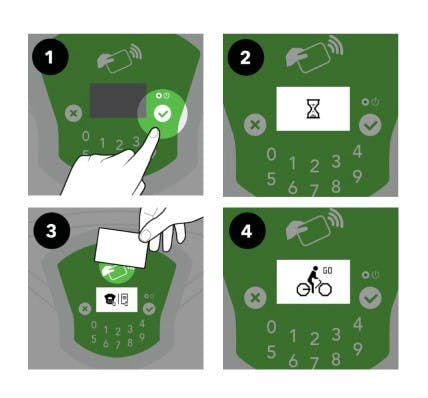
**Comment prendre mon Vélib’ en station ? Dois-je utiliser un passe Navigo ou un code secret ?**

**Mis à jour le 25 janvier 2023**

**Prendre un Vélib’ avec un passe Navigo**

**Pour prendre un Vélib’ avec votre passe Navigo :**

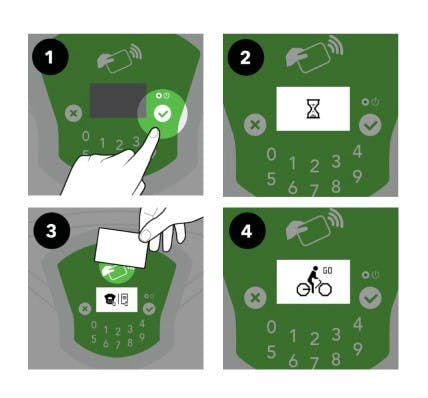
1. **Appuyez sur la touche « V » du clavier du Vélib’ : l’écran s’allume ;**
2. **Vous pouvez alors présenter votre passe Navigo au-dessus de l’écran ;**
3. **Le symbole GO apparait : vous pouvez prendre votre Vélib’.**

****

**Prendre un Vélib’ avec un mail et un code secret**

**Pour prendre un Vélib’ avec votre code secret Navigo :**

1. **Appuyez sur la touche « V » du clavier du Vélib’ : l’écran s’allume ;**
2. **Tapez votre code d’accès (8 chiffres) reçu par mail, et validez en appuyer sur « V » ;**
3. **Puis tapez votre code secret (4 chiffres), et validez en appuyer sur « V » ;**
4. **Le symbole GO apparait : vous pouvez prendre votre Velib’.**

****

**Vous avez des difficultés à prendre votre Vélib’ ?**[**Consultez les tutoriels sur le site Vélib'**](https://www.velib-metropole.fr/tutorials)

**Comment rendre mon Vélib’ en station ?**

**Mis à jour le 04 février 2022**

**Pour rendre votre Vélib’ :**

**1)    Insérez votre Vélib’ dans une bornette ;**

**2)    Le résumé de votre trajet apparait ;**

**3)    Attendez que le symbole STOP apparaisse. Cela signifie que votre Vélib’ est bien inséré : votre trajet est terminé ;**

[**Consultez le tuto pour bien restituer votre Vélib'**](https://www.velib-metropole.fr/tutorials)

**Si vous rencontrez une difficulté, contacter le service Vélib’ Métropole au 01 76 49 1234.**

**Comment utiliser un Vélib’ électrique ?**

**Mis à jour le 25 janvier 2023**

**Le Vélib’ électrique (Vélib’ bleu) s’utilise comme un Vélib’ mécanique.  
Par défaut, le niveau d’assistance électrique (≠ vitesses) est réglé au minimum (1). Pour l’augmenter, appuyez seulement sur les touches 2 ou 3 du clavier.**

**Vous pouvez à tout moment diminuer ou augmenter le niveau d’assistance.**[**Consulter le tuto pour utiliser un Vélib' électrique**](https://www.velib-metropole.fr/tutorials)

**Voir aussi :**[**comment prendre un Vélib’ en station**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/velib/comment-prendre-mon-velib-en-station-puis-je-prendre)

**J’ai un problème pendant mon trajet Vélib’ : qui puis-je contacter ?**

**Mis à jour le 04 février 2022**

**En cas de problème avec votre Vélib’, vous pouvez contacter le service client Vélib’ par téléphone au 01 76 49 1234 ou depuis une borne en station.**

**J’ai perdu ou on m’a volé mon passe Navigo, quelles démarches dois-je effectuer ?**

**Mis à jour le 04 février 2022**

**Si vous avez perdu ou si vous vous êtes fait voler votre passe Navigo qui vous permettait de prendre votre Vélib’, voici les étapes que vous devez effectuer.**

**Pour continuer à prendre les transports en commun :**

**Si vous avez un passe Navigo personnalisé (avec votre photo) : vous devez faire une déclaration de perte ou vol en ligne sur votre**[**Espace Personnel**](https://www.jegeremacartenavigo.fr/espace_client/)**ou en agence commerciale des transporteurs,**[**certains comptoirs RATP**](https://www.ratp.fr/titres-et-tarifs/les-points-de-vente)**ou**[**Guichet Services Navigo SNCF**](https://www.transilien.com/fr/page-tarifs/les-guichets-services-navigo)**. Votre passe Navigo sera alors remplacé (directement en agence ou par courrier si déclaration en ligne).**

**Si vous avez un passe Navigo Easy ou Découverte : votre passe n’est pas remplacé, vous devez vous en procurer un nouveau auprès des guichets ou**[**comptoirs RATP**](https://www.ratp.fr/titres-et-tarifs/les-points-de-vente)**et**[**Guichet Services Navigo SNCF**](https://www.transilien.com/fr/page-tarifs/les-guichets-services-navigo)**.**

**Pour continuer à utiliser Velib’ :**

**Afin d’empêcher toute utilisation du service Vélib’ à votre insu avec votre passe Navigo, et pour continuer d’utiliser Vélib’ pendant la période de validité de votre Pass, contactez le service client au 01 76 49 1234 qui vous fournira des codes d’accès pour utiliser les vélos pendant la durée restante de votre forfait.**

**J’ai une question sur mon historique d’achat Vélib’**

**Mis à jour le 04 février 2022**

**Pour retrouver l’historique de vos achats Vélib’ effectués via l’application Île-de-France Mobilités, connectez-vous à Île-de-France Mobilités Connect, puis rendez-vous dans la rubrique « Menu », puis en appuyant sur votre nom, dans « Mes derniers Achats ».**

***A noter : vous devez être connecté à Île-de-France Mobilités Connect au moment de votre achat pour bénéficier de ce service.***

**Cette page récapitule l’ensemble des achats effectués, mais n’inclue pas les montants prélevés en cas de dépassement de votre forfait. Ces montants vous seront communiqués par Vélib’, par mail, 7 jours après la fin de validité de votre forfait.**

**Je n'arrive pas à scanner mon passe Navigo avec mon téléphone**

**Mis à jour le 04 février 2022**

**Tout d’abord, assurez-vous que votre téléphone est compatible :**

* **La majorité des téléphones NFC Android avec au minimum la version Android 6.0 sont compatibles.**
* **Tous les modèles à partir de l'iPhone 7 sont compatibles avec à minima la version iOS 13 et iOS 14.5 pour les iPhones XR, XS et XS Max avec la dernière version de l'application.**

**Si c’est bien le cas, assurez que le NFC de votre téléphone est bien activé (dans les Paramètres de votre téléphone).**

**Enfin, vérifiez le positionnement du passe Navigo par rapport au téléphone, celui-ci varie selon les téléphones :  
Sur la majorité des téléphones Android, il faut présenter le passe au dos du téléphone,**

**·         Sur les modèles Sony Xperia XZ et Sony Xperia X, il faut placer la carte face à l'écran,**

**·         Sur les iPhones, vous devez cliquer sur "Lire mon passe" avant de présenter le passe en la carte sur le haut du téléphone, face à l'écran ou au dos. Pour les iPhones XR, XS et XS Max, il faut à minima iOS 14.5, et pour l'application IDFM, sa dernière version à partir de 7.0.5 est requise.**

**À la vibration, votre passe est détecté et prêt à être rechargé : la lecture/écriture se poursuit, il ne faut donc pas bouger le passe et attendre la confirmation visuelle de l'application avant de retirer votre passe.  
  
*Cette page ne répond pas à vos attentes ? Rendez-vous dans la rubrique "Nous contacter" de l'application IDF Mobilités.***

**J’ai déjà un abonnement Vélib’ sur mon passe Navigo, puis-je l’utiliser pour acheter des offres Vélib’ sur l’application Île-de-France Mobilités ?**

**Mis à jour le 04 février 2022**

**Si vous avez déjà un abonnement ou un Pass Vélib’ en cours de validité sur votre passe Navigo, vous ne pourrez pas utiliser ce même passe Navigo pour en acheter un autre : 1 passe Navigo = 1 forfait Vélib’.  
Cependant, vous pouvez toujours acheter des offres Vélib’ sur l’application Île-de-France Mobilités, en choisissant les codes comme mode de déverrouillage.**

**L’application m’indique que mon passe Navigo est déjà associé à un abonnement Vélib’ Métropole, alors que je n’en ai pas !**

**Mis à jour le 04 février 2022**

**Nous vous invitons à contacter le service client Vélib’ Métropole au 01 76 49 1234**