



Mars
2026

VELIGO 2 CYCLONOVA, Y A RIEN QUI VA !

Cyclonova, détenue par La Poste à plus de 60% a signé un contrat pour 7 ans avec le Conseil Régional d'Île de France Mobilité afin d'assurer l'intégralité de la gestion de ce service qui consiste à mettre à la location (longue durée et courte durée) des vélos électriques.

La DRCAD avait annoncé courant 2024 qu'un contrat était signé avec Cyclonova pour gérer une partie du SAV sur Véligo 2.

La DRCAD a choisi de prendre 30% de cette activité et d'en dédier les 70% restant à un prestataire externe.

Cependant, depuis le début d'année, les équipes d'Agen et celles du prestataire sont livrées à elles-mêmes !

On ne constate aucun process établi et clair et bon nombre de dossiers sont en souffrance depuis décembre laissant **les conseillers démunis face au retard de traitement de Cyclonova et face aux clients de plus en plus excédés.**

Si les conseillers prennent les appels pour gérer le SAV, la prise de rendez-vous et la gestion de la maintenance est normalement assurée par Cyclonova qui a conservé ce pan d'activité.

Or, **force est de constater** que rien n'est organisé : les 3 sociétés de maintenance attendent les sollicitations et la prise de **rendez-vous** est quasi inexistante, faute de formation à l'outil informatique du planning de rendez-vous et de dysfonctionnements informatiques successifs.

QUE FAIT CYCLONOVA ?

Quel est le cahier des charges qui **incombe** à chacun ?

Aujourd'hui, si nous savons que la DRCAD a pris conscience de la situation, il ne se passe RIEN au niveau de Cyclonova !

Pire, les clients commencent à porter plainte ! Ils n'ont aucun visuel sur leur facture, ne parviennent pas, pour beaucoup, à faire leur demande de maintenance sur leur espace. Les clients parlent même de maltraitance à leur égard. Que dire également des conseillers d'Agen, eux, qui subissent également cette situation ?

Dans quelle mesure le Conseil Régional d'Île de France, laissera cette situation perdurer ?

Il est temps que nos dirigeants réagissent face à ce constat alarmant et que Cyclonova assume sa part du contrat !

POUR FO COM, IL EST URGENT QUE LA SITUATION S'ASSAINISSE CAR LES INCIVILITÉS DEVIENNENT PRÉGNANTES ET LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX S'ACCUMULENT À L'ENCONTRE DU PERSONNEL D'AGEN.

FO RESTERA À VOS COTÉS, N'HÉSITEZ PAS À NOUS REJOINDRE !