

Corriger les erreurs de la liste des stations Vélib'

Stéphane Bortzmeyer

<stephane+blog@bortzmeyer.org>

Première rédaction de cet article le 12 octobre 2010. Dernière mise à jour le 16 octobre 2010

<https://www.bortzmeyer.org/velib-correction-erreurs.html>

Comme vous le savez, les administrations et les entreprises ont en commun de ne jamais écouter les remarques des utilisateurs lorsque ceux-ci signalent une bogue dans un logiciel, une erreur dans un site Web, une typo dans un document... L'entreprise qui gère le Vélib' est-elle meilleure que les autres? On peut corriger les erreurs de la carte mais cela nécessite apparemment d'en parler publiquement.

Tout est parti d'une observation : la station de Vélib' 15027, baptisée GIDE, était mal placée sur les cartes officielles. En effet, la liste canonique, <<http://www.velib.paris.fr/service/carto>> indiquait cette station en `geo:48.83859768566721,2.314054082163708` (j'utilise les URI de plan `geo:` du RFC 5870¹ et des liens vers OpenStreetMap, dont les données sont libres, contrairement à G...Maps). Cela plaçait cette station au coin de la rue André Gide et de la rue du Cotentin. Or, en fait, elle est située deux cents mètres plus au sud, en `geo:48.83677661418915,2.312820553779602`, au coin de la rue André Gide et de la rue Georges Duhamel.

Y a-t-il un moyen de corriger cette erreur? C'est là que commence le parcours de l'utilisateur : comme la plupart des autres services anonymes, Vélib' n'aime pas être embêté par les plaintes des utilisateurs <<https://www.bortzmeyer.org/personne-ne-s-est-plaint.html>>. Ainsi, sur le site Web officiel <<http://velib.paris.fr/>>, ni adresse de courrier, ni même formulaire Web de contact. Le lien trompeur « Contactez-nous » sur la page d'accueil ne mène qu'à des formulaires spécifiques pour quatre cas prédéfinis <<http://www.velib.paris.fr/index.php/Quel-est-votre-Probleme>> (et le signalement d'une erreur n'y figure pas).

J'ai donc commencé par le téléphone, média pourtant très peu pratique lorsqu'il faut dicter des longitudes et des latitudes exactes! Deux coups de téléphone au 01 30 79 79 30, en mars 2008 et à nouveau le 4 octobre 2010, n'ont évidemment donné aucun résultat : l'opérateur a répété les phrases creuses habituelles (« Merci d'utiliser Vélib' » et tout ça) mais n'a rien transmis. Le téléphone ne fournissant

1. Pour voir le RFC de numéro NNN, <https://www.ietf.org/rfc/rfcNNN.txt>, par exemple <https://www.ietf.org/rfc/rfc5870.txt>

aucun moyen de suivre une demande (à chaque appel, on tombe sur un opérateur différent, à qui il faut tout réexpliquer, il n'existe pas de système de gestion de tickets, etc), je ne peux pas savoir s'il a mis la remarque à la poubelle tout de suite ou bien si elle a été au moins enregistrée quelque part.

Le blog officiel <<http://blog.velib.paris.fr/blog/>>, plein d'articles enchanteurs sur les avantages qu'il y a à utiliser un Vélib', a pourtant consacré un article pratique à la question, <<http://blog.velib.paris.fr/blog/trucs-et-astuces/un-probleme-a-signaler/>>. J'en ai profité pour signaler ce problème par écrit dans les commentaires, sans plus de résultat.

Puisque le blog officiel se vante régulièrement de nouvelles incursions de Vélib' dans le monde des réseaux sociaux, j'ai aussi envoyé un message sur Twitter à @Velib_Paris le 8 octobre (sans résultat). (Au passage, la description du profil de ce compte contient une faute d'orthographe mais je ne l'ai pas signalée, de peur d'embrouiller le destinataire en soumettant **deux** problèmes en même temps.)

J'ai fini par prendre ma plus belle plume et par faire une lettre en papier, timbrée réglementairement et envoyée à l'adresse indiquée sur le site, « Vélib' - TSA 90003 - 78378 Plaisir cedex ». Elle est partie le 12 octobre 2010. J'ignore si c'est à cause de la lettre ou bien à cause de cet article sur mon blog (je n'ai pas reçu de nouvelles de Vélib') mais, en tout cas, j'ai constaté le 16 octobre que l'erreur était corrigée. Il n'aura fallu que deux ans et demi depuis le premier signalement. Conclusion : ne suivez pas les procédures, râlez publiquement, cela marchera mieux.