



**OBSERVATOIRE DE LA
QUALITÉ DU SERVICE DE
RECHARGE DES
VÉHICULES
ÉLECTRIQUES**

4^{ème} EDITION

Juin 2024



Sommaire

Editorial

1

Périmètre de l'observatoire

2

Utilisation et satisfaction
des bornes de recharge à
accès public

3

Résultats détaillés tout au
long du parcours utilisateur

5

Recommandations
de l'AFIREV et de l'Avere-
France

13

Remerciements



L'AFIREV et l'Avere-France tiennent à remercier l'ensemble des acteurs qui contribuent à la mise en place de cet observatoire de la qualité de la recharge, notamment les membres du groupe de travail qualité. L'AFIREV et l'Avere-France remercient les opérateurs de recharge, opérateurs de mobilité et plateformes d'interopérabilité, qui ont fourni leurs données pour calculer les indicateurs statistiques nationaux et régionaux, ainsi que ceux qui ont choisi d'y publier leurs résultats nominatifs réglementaires.

Les fournisseurs de données :



Les membres du groupe de travail Qualité :





”

Depuis près de 10 ans, l'AFIREV a œuvré pour le bon développement des services de recharge en France, pour la mise en œuvre de leur interopérabilité et enfin, pour l'amélioration de leur qualité. Ce travail, communément appelé démarche qualité au sein de l'écosystème, s'est notamment concrétisé par la mise en place d'une Observatoire de la qualité des services de recharge accessibles au public, dont une nouvelle édition paraît ce 27 juin 2024.

A l'heure où nos Associations ont maintenant fusionné, cette démarche qualité et ce qu'elle représente nous obligent. C'est pourquoi nous nous associons dès à présent à la publication de ce nouvel Observatoire. Par ailleurs, nous allons dès le mois de juillet intégrer de nouveaux indicateurs de qualité à nos baromètres mensuels de la recharge publique. Enfin, nous poursuivrons les travaux engagés au sein de l'Avere-France pour améliorer la qualité de services de recharge, la disponibilité des infrastructures, la transparence de l'information aux consommateurs ainsi que la dynamique concurrentielle du secteur.

Au-delà de l'organisation et de l'entreprise collective, il y a aussi la détermination d'hommes et de femmes, et en particulier d'un homme, Gilles Bernard, dont je profite de ces lignes pour le saluer. Et à travers moi, ce sont les 275 adhérents de l'Avere-France qui t'adressent, cher Gilles, nos chaleureux remerciements pour ton travail, ton implication et ta contribution au bon développement de la qualité de la recharge en itinérance.

Antoine Herteman, Président de l'Avere-France

”

”

A l'occasion de ce nouveau rapport semestriel de l'observatoire de la qualité des services de recharge accessibles au public (axé sur les résultats du 2^e semestre 2023), alors que l'AFIREV a intégré ses activités au sein de l'Avere-France depuis cette année 2024 et est maintenant dissoute, j'adresse mes chaleureuses salutations et vœux de plein succès à tous les acteurs engagés dans le développement du véhicule électrique.

Depuis 4 ans de fonctionnement de l'observatoire, j'ai pu constater leur engagement assidu dans la co-construction de l'écosystème de recharge et plus spécialement dans le groupe de travail qualité, maître d'ouvrage de l'observatoire. Je souhaite également remercier les équipes de Columbus-Consulting qui opèrent celui-ci et assurent une tâche ardue pour rendre possible la production et la publication régulière des résultats.

Grâce à ce travail collectif, nous y voyons plus clair sur le vécu des utilisateurs et leurs besoins, ainsi que sur les performances des IRVE. Le regroupement au sein de l'Avere-France, au-delà de l'économie de moyens, va permettre de rapprocher l'observatoire et les baromètres que celle-ci publie mensuellement, pour en tirer plus d'enseignements.

Mais l'observatoire n'est qu'une pièce de la démarche qualité : il ne faut pas oublier de mettre en œuvre des mesures préventives (qui sont récapitulées dans les chartes de qualité). Le rapport met en avant celles qui ressortent de l'observatoire cette année. Je souhaite insister sur deux axes fondamentaux essentiels pour l'avenir :

- La qualité des données statiques et dynamiques (exhaustivité, exactitude, temporalité) publiées, ou échangées entre opérateurs et avec les utilisateurs.
- La qualité des systèmes informatiques, qui doivent gérer les messages requis pour les sessions de services en respectant les temporalités et en parant aux anomalies informatiques, notamment les répétitions inutiles de messages qui dégradent la disponibilité des systèmes.

Ces deux volets prendront une importance croissante avec le développement de la mobilité électrique multimodale. Les initiatives réglementaires européenne et française se renforceront dans ce sens.

Gilles Bernard, Ancien Président de l'AFIREV

”

Le périmètre de l'observatoire de la qualité du service de recharge des véhicules électriques



L'observatoire évolue vers une meilleure représentation de la vision des usagers avec l'ajout des notes et avis de la communauté Chargemap*.

Pour cette 4ème édition de l'observatoire de la qualité, **Chargemap nous a transmis des données** de son système de notation au sein de son application. Après chaque utilisation d'une borne de recharge ouverte au public, l'utilisateur est invité à évaluer son expérience en répondant à un ensemble de questions relatives à la qualité perçue et aux problèmes rencontrés. **Nous analysons ainsi la perception du service par les usagers "à chaud"**, c'est à dire juste après leur utilisation. Ce sont plus de 440 000 avis et 308 000 notes concernant près de 21 000 points de recharge qui viennent compléter nos indicateurs historiques.

Ces éléments sont mis en parallèle des chiffres de l'enquête menée par **OpinionWay pour Columbus Consulting**. Cette nouvelle édition s'appuie sur un panel de **1156 conducteurs de véhicules électrifiés** soit près de 40% de plus que l'année dernière. En plus de la distinction entre les véhicules 100% électriques (VE) et les véhicules hybrides rechargeables (VHR) déjà présente lors des précédents observatoires, cette nouvelle étude affine encore ses critères en distinguant les véhicules personnels des véhicules de société (219 répondants).

Comme à chaque édition, **l'observatoire analyse la cohérence entre la perception qu'ont les usagers du service et les données brutes issues des réseaux de recharge**.

Cette année l'observatoire intègre les chiffres fournis par **15 acteurs** correspondant à plus de 3 millions de sessions de recharge et près de 33 000 points de charge (vs 29 000 en 2022), soit 28% des 118 009 points de charge au total en France en fin 2023. Ces données transmises par les opérateurs des réseaux de recharge (CPO) sont complétées par celles de la plateforme d'interopérabilité GIREVE issues de 56 000 points de charge.

Caractéristiques des conducteurs des enquêtes de satisfaction
OpinionWay - Columbus Consulting

		Edition 2023	Edition 2022	Edition 2021	France
Base Brute		1156	825	600	Recensement
Sexe	Homme	63%	52%	56%	48%
	Femme	37%	48%	44%	52%
Âge	Moins de 35 ans	39%	30%	43%	25%
	35 - 49 ans	23%	27%	32%	24%
	Plus de 50 ans	38%	43%	25%	51%
Catégorie d'agglomération	En Zone Rurale	17%	21%	15%	21%
	Moins de 100k habitants	27%	28%	25%	32%
	100k habitants et plus	33%	30%	35%	30%
	Agglo. Parisienne	23%	21%	25%	16%
Catégorie socio-professionnelle	CSP A	28%	21%	42%	14%
	CSP B	18%	16%	20%	15%
	CSP-	25%	28%	21%	29%
	Inactifs	30%	34%	17%	42%

Comme les années précédentes, **le profil type du conducteur de véhicule électrique est plus urbain, plus jeune, et de catégorie socio professionnelle plus élevée** que la population nationale. **Une distinction existe entre les VE et VHR** avec des conducteurs de VE plus ruraux, plus inactifs et plus âgés que les conducteurs de VHR.

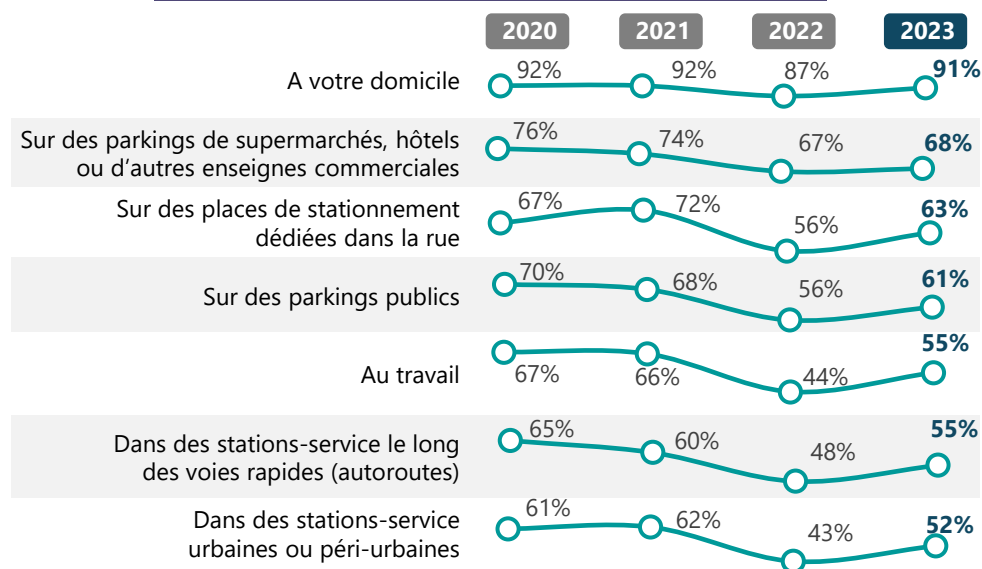
Des différences avec l'année précédente sont à noter (ex : évolution homme/femme et catégorie socio professionnelle). Ces évolutions sont cependant à mettre en perspective avec le fait que **le marché du véhicule électrifié est encore jeune et fluctuant**.

L'utilisation et le rapport au service de recharge accessible au public



L'utilisation du service de recharge accessible au public reste plutôt stable avec une légère hausse sur l'ensemble des lieux de recharge par rapport à 2022, sans atteindre les niveaux de 2020-2021. Les conducteurs de véhicules rechargeables sont ainsi 80% à déclarer avoir utilisé au moins une fois une borne de recharge à accès public au cours des 6 derniers mois (vs 78% en 2022), le domicile restant le lieu de recharge privilégié avec un taux d'utilisation de 91%. Les usagers diversifient également leurs comportements : le nombre de lieux de recharge moyen utilisés par personne passe à 4,4 contre 4,1 en 2022 et le taux d'utilisation moyen des 5 différents lieux de recharge ouverts au public monte à 60% contre 55% lors de la dernière édition.

Évolution du niveau d'utilisation des lieux de recharge



Les moins de 50 ans (91%), les conducteurs de VHR (83% vs 78% VE) et de véhicule de société (93%) ont le plus recours à la recharge à accès public. L'expérience de conduite d'un véhicule électrique impacte aussi le recours à ce type de recharge : les utilisateurs possédant leur véhicule depuis moins d'un an déclarent à 69% utiliser des bornes accessibles au public, chiffre qui monte à 87% pour les usagers disposant d'entre 1 et 2 années d'expérience puis qui se stabilise à 77% au-delà de 2 ans.

La fréquence d'utilisation moyenne de chacun des 5 lieux de recharge augmente : 45% des utilisateurs y ont recours au moins régulièrement* contre 40% en 2022. Les VHR font plus appel à la recharge ouverte au public (bornes utilisées « souvent »* par 27%) que les VE (8%).

Pour les non-utilisateurs de la recharge à accès public, les principales raisons en défaveur sont :

1. La recharge à domicile est suffisante pour 85% des non-utilisateurs, c'est le cas pour près de 91% de ceux qui possèdent un VE.
2. Le prix est trop élevé pour 68% des non-utilisateurs.

Le rapport aux notions de puissance des utilisateurs

Sur la connaissance des notions de puissance par les usagers, nous constatons que malgré une hausse cette année, près de 4 propriétaires sur 10 ne connaissent toujours pas la puissance maximale de charge de leur véhicule. Ces derniers, qui ne connaissent pas cette caractéristique de leur véhicule, sont seulement 67% à utiliser des bornes de recharge ouvertes au public, contre 87% pour le reste des conducteurs. Lorsqu'ils les utilisent, ces utilisateurs se renseignent également moins sur la puissance des bornes qu'ils utilisent (56% vs 80% en moyenne).

La méconnaissance des données relatives à la puissance est d'autant plus marquée au moment d'évoquer les bornes rapides. Près de 78% des conducteurs de VHR se rechargeant le long des voies rapides déclarent utiliser ces bornes alors que la majorité des VHR n'est pas adapté pour de la recharge rapide.

” — Témoignage d'un usager

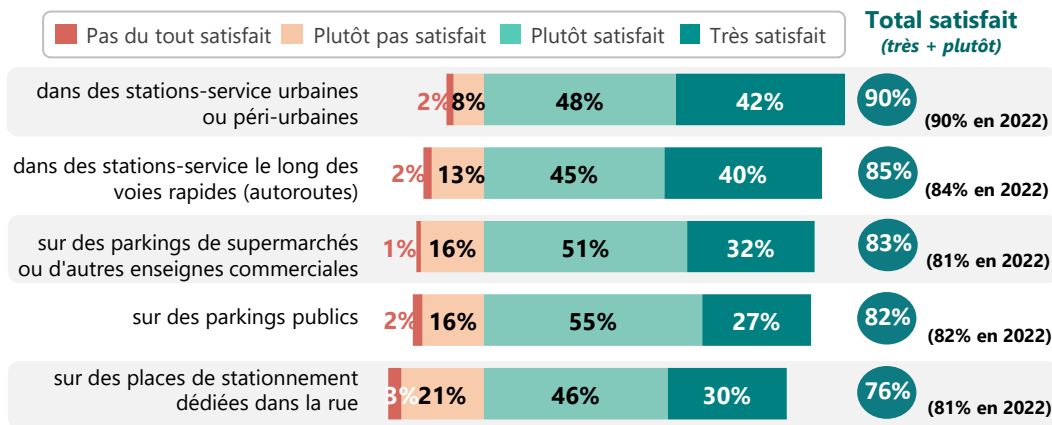
J'ai acheté un nouveau véhicule hybride rechargeable. Le conseiller ne savait même pas qu'il y avait l'option recharge rapide...

Satisfaction globale à l'égard du service de recharge accessible au public

La satisfaction à l'égard de la recharge à accès public reste stable à un bon niveau avec 83% en moyenne sur l'ensemble des lieux de recharge. En comparaison, la note globale moyenne recensée sur l'application Chargemap est de 4,25/5 (soit 85/100). La proportion d'utilisateurs très satisfaits évolue légèrement dans le sens d'une amélioration (34% en moyenne vs 31% en 2022).

La satisfaction globale est particulièrement élevée pour les stations-services. Pour les autoroutes, une progression est observée notamment des très satisfaits passant de 33% à 40%. A l'inverse, une baisse de satisfaction se distingue concernant les places de stationnement dans la rue avec 76% contre 81% en 2022.

Satisfaction moyenne sur les différents lieux de recharge



Des différences de satisfaction sont perceptibles en fonction des profils :

- Les conducteurs de moins de 50 ans sont particulièrement satisfaits (85% vs 76% pour les plus de 50 ans).
- Les propriétaires de VE sont moins satisfaits avec 80% contre 88% pour les propriétaires de VHR.
- La différence la plus marquée concerne les utilisateurs de véhicules professionnels avec une satisfaction de 6 points supérieure à la moyenne, ce qui est probablement lié à une plus grande habitude d'usage et une meilleure maîtrise de la recharge en itinérance.



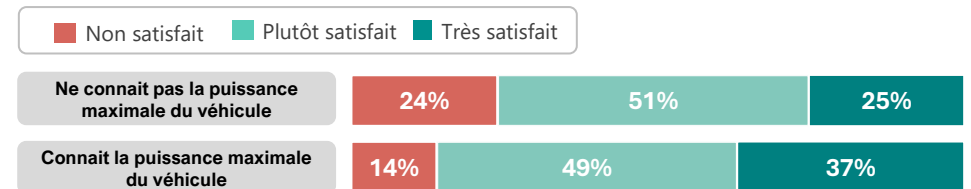
La fréquence d'utilisation des bornes accessibles au public impacte aussi la satisfaction à l'égard de ce service. Ainsi le niveau de satisfaction moyen sur les 5 lieux de recharge pour les conducteurs déclarant utiliser « souvent » des bornes de recharge à accès public est de 93% dont 65% de très satisfaits. Ces chiffres sont à 80% et 25% pour le reste des utilisateurs.

— Témoignage d'un usager

C'est un fait ! Presque 100% des aires d'autoroute avec station-service sont équipées de bornes de recharge rapide... Moi, je roule en VE, et ça fonctionne très bien, et j'en suis très satisfait.

Par ailleurs, une mauvaise compréhension de la puissance par l'utilisateur influence également sur la satisfaction, en amenant sans doute plus de confusion et une plus grande difficulté d'utilisation. Ainsi les conducteurs connaissant la puissance maximale de recharge de leur véhicule ont un niveau de satisfaction moyen sur l'ensemble des lieux de recharge 10 points plus élevé que les conducteurs ignorant cette donnée.

Taux moyen de satisfaction sur les lieux de recharge en fonction de la connaissance de la puissance maximale de charge du véhicule



La qualité tout au long du parcours client



Afin de présenter une vision au plus proche de l'expérience utilisateur, l'observatoire étudie la qualité sur toutes les étapes du parcours client, en prenant en compte l'enquête de satisfaction **OpinionWay – Columbus Consulting**, les notes et avis de la communauté **Chargemap** et les indicateurs de qualité mesurée.

1

JE PRÉPARE et JE CONSULTE

Application de cartographie, gestion de l'identification, suivi de la charge, suivi des factures localisation, réservation

Problématiques traitées en page 6



3

JE PAIE

Paiement, facturation, perception des tarifs de la recharge

Problématiques traitées en page 10



2

JE RECHARGE

Identification, branchement, recharge, débranchement

Problématiques traitées en pages 8



4

JE CONTACTE

Assistance téléphonique, réclamations de facturation

Problématiques traitées en pages 11



La qualité tout au long du parcours client

1 Je prépare et je consulte

Les utilisateurs sont toujours plus nombreux à avoir recours aux applications de cartographie pour préparer et suivre leurs recharges (86% contre 80% en 2022). Les usagers qui ont le plus régulièrement recours aux applications cartographiques sont les conducteurs de VHR (88% vs 85% pour les VE), les utilisateurs de véhicules de société (96%), les moins de 35 ans (91% vs 83% pour les plus de 35 ans) et les Franciliens (92%).

Niveau de recours aux différents types d'application de cartographie

	2020	2021	2022	2023
Utilisent une application	85%	81%	80%	86%
Utilisent une application de leur smartphone	56%	54%	55%	62%
Utilisent une application de leur véhicule	48%	45%	37%	46%
N'utilisent pas d'application	15%	19%	20%	14%

Concernant le type d'application utilisée, nous observons une hausse de l'utilisation des applications intégrées et des applications de smartphones. Ainsi, nous constatons une baisse de la part de conducteurs n'utilisant pas d'application cartographique (14% contre 20% en 2022).

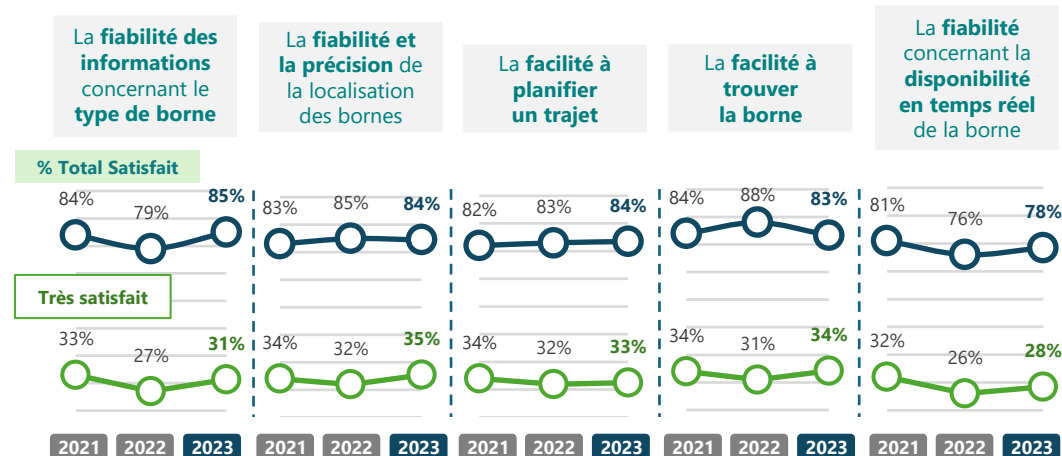
Cette meilleure aisance vis-à-vis des applications se retrouve aussi dans la capacité à suivre à distance le déroulé de sa recharge avec 79% des usagers estimant pouvoir le faire facilement contre 75% en 2022.

“ — Témoignage d'un usager ★ Trustpilot
 Nous avons régulièrement besoin de faire des voyages dépassant l'autonomie de notre véhicule. L'application nous permet de trouver facilement les bornes disponibles à proximité avec un prix de revient intéressant ”



Les utilisateurs considèrent majoritairement les applications de mobilité électrique comme satisfaisantes avec un taux de satisfaction moyen sur l'ensemble des critères étudiés à 82%. Ce chiffre est d'ailleurs confirmé en calculant la note moyenne des applications de mobilité électrique sur l'App Store et Play Store (4,2/5 soit 84/100).

Niveau de satisfaction des différents aspects de l'application de cartographie



En plus de ces 5 critères, un nouveau est évalué pour cette édition : « La fiabilité de l'information sur le prix de la recharge ». Ce dernier obtient 77% de satisfaits et 30% de très satisfaits ce qui le place en dernière position.

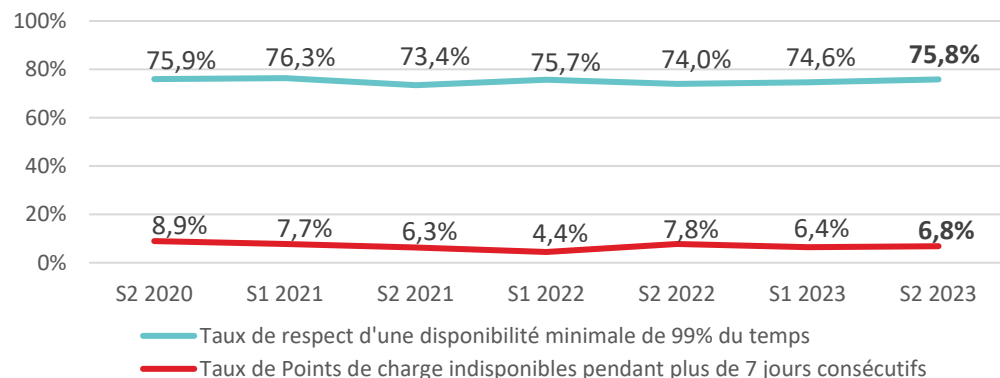
Les catégories qui ont le plus recours aux applications sont aussi celles qui en sont le plus satisfaites : le niveau de satisfaction moyen sur l'ensemble des critères est de 87% pour les conducteurs de VHR, et de 89% pour les conducteurs de véhicules de société. A l'inverse les usagers de plus de 50 ans sont moins satisfaits que la moyenne, ils sont particulièrement critiques à l'égard des informations sur la disponibilité (69%).

La qualité tout au long du parcours client

2 Je recharge – Les problèmes de disponibilité

Sur le bon fonctionnement des bornes, les données transmises par GIREVE concluent pour cette édition à un **taux de respect d'un niveau de service de disponibilité de 99% du temps en très légère hausse en comparaison avec le second semestre de 2022**. De même, le taux de points de charge restant indisponibles plus de 7 jours consécutifs diminue d'1 point. Malgré des améliorations, **ces résultats restent en dessous des niveaux de performance des premières éditions**.

Evolution du respect d'une disponibilité de 99% et des indisponibilités de plus de 7 jours



En outre, l'analyse de ces données montre **une réduction des disparités en fonction des caractéristiques** :

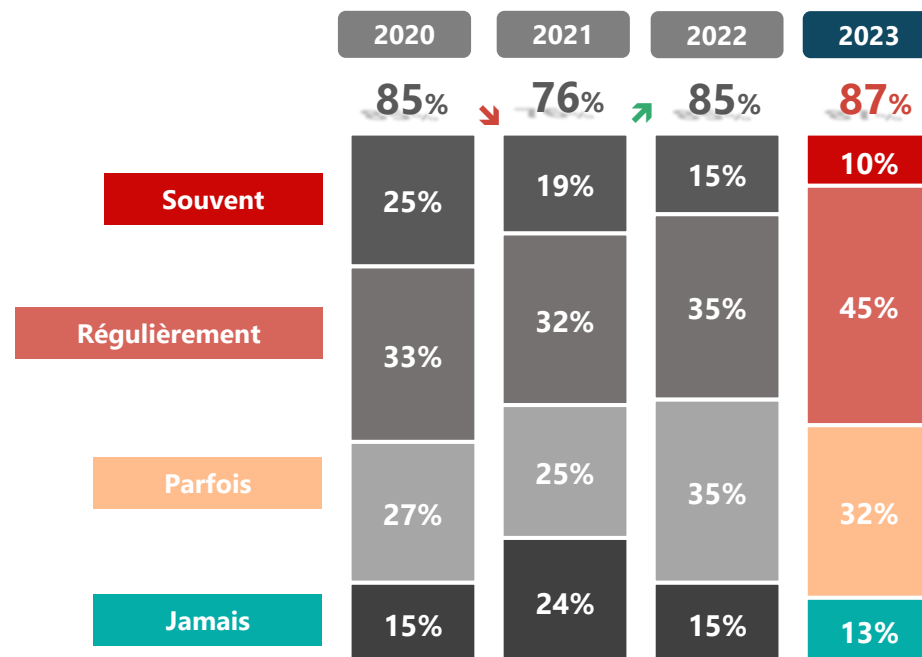
- **Sur les disparités de taille des réseaux** : les grands* réseaux ont un niveau de service de disponibilité 99% du temps plus élevé (79%) que les réseaux moyens* et petits* (moins de 75%). Ils subissent également moins d'indisponibilités de plus de 7 jours consécutifs (4,30% pour les grands réseaux contre plus de 7% pour les autres).
- **Sur les disparités de puissance** : les points de recharge rapide ont un niveau de service de disponibilité 99% plus faible (73%) que les points de recharge normale (77%). Le constat s'inverse pour les indisponibilités prolongées auxquelles les points de recharge rapide sont moins sujets.

Nous observons cependant une tendance à **l'uniformisation** sur les deux indicateurs. (Voir le détail sur les tableaux de bords du [site web de l'observatoire](#))



Par ailleurs la **proportion d'utilisateurs ayant rencontré une borne hors service (HS) au cours des 6 derniers mois est en légère augmentation**. Dans le détail nous constatons que 93% des usagers de la région parisienne ont rencontré une borne HS au cours des 6 derniers mois contre 85% en régions. Ceci peut s'expliquer par la sollicitation accrue des bornes de recharge ouvertes au public en Île-de-France (IdF). Les propriétaires de VHR (91%) et de véhicules de société (98%) qui ont le plus recours aux bornes de recharge accessibles au public sont logiquement plus sujets à ces problèmes. A l'inverse les nouveaux utilisateurs qui privilégient la recharge à domicile sont moins affectés (77%).

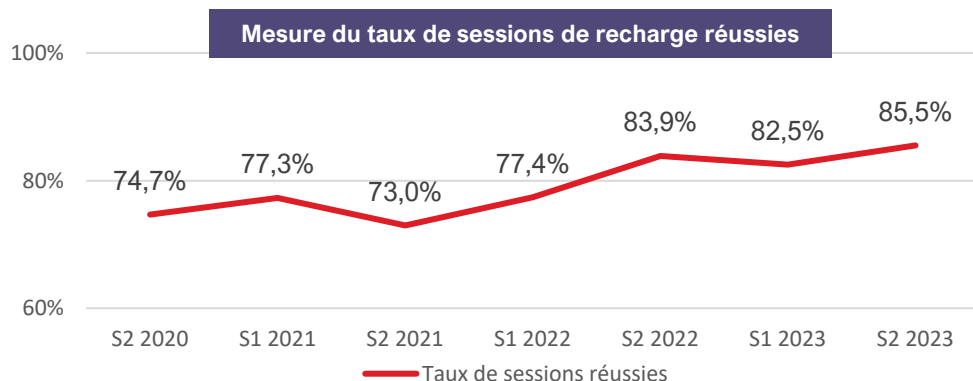
Fréquence de rencontre des bornes hors service au cours des 6 derniers mois



La qualité tout au long du parcours client

2 Je recharge – Les dysfonctionnements

Sur le déroulé des sessions de recharge, les données transmises par les opérateurs des réseaux de recharge montrent une amélioration : à la fin de l'année 2023, 85,5% sont réussies* contre près de 84% lors de l'édition du second semestre 2022. Les bornes rapides ont un taux de sessions de recharge réussies sensiblement identique (86,2%) aux bornes normales (85,4%) : cet écart se réduit alors qu'il était de plus de 6 points lors du second semestre 2022.



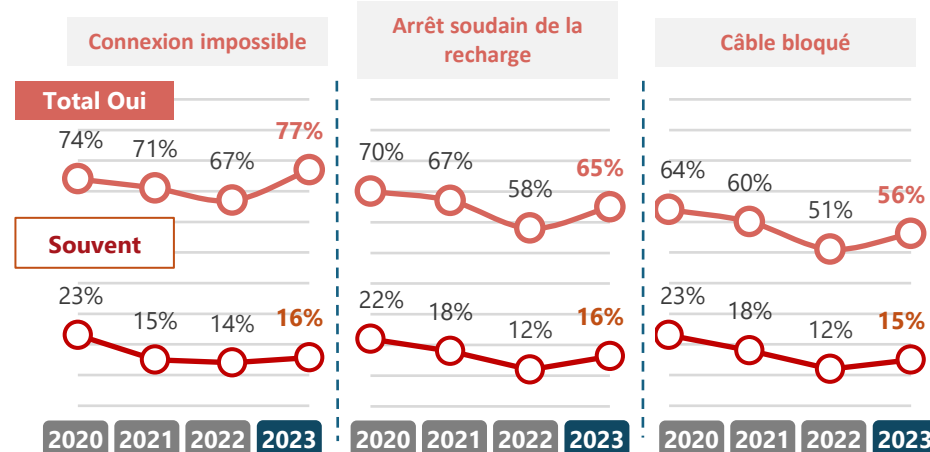
L'étude OpinionWay – Columbus Consulting souligne quant à elle une dégradation de l'expérience des utilisateurs : 84% d'entre eux déclarent avoir rencontré au moins un défaut de charge au cours des 6 derniers mois contre 80% en 2022. La fréquence des utilisateurs ayant rencontré « souvent » chacun des défauts de charge repart à la hausse et ils sont 47% à avoir rencontré les trois défauts en 2023, soit 9 points de plus qu'en 2022.

Les plus concernés sont là encore ceux qui ont le plus recours aux bornes ouvertes au public : les conducteurs de véhicules de société (96% ont rencontré au moins un défaut de charge au cours des 6 derniers mois), les utilisateurs de VHR (89% vs 81% pour les VE) et les franciliens (90%).

« Témoignage d'un usager
 Une borne sur autoroute qui a perdu la liaison avec la voiture.
 Du coup le câble restait attaché. Il a fallu que l'auto se mette en
 veille « profonde » pour pouvoir retenter de décrocher le câble



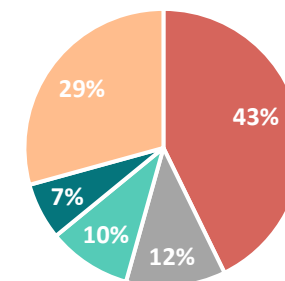
Fréquence de rencontre de bornes présentant des défauts de charge



Les données remontées par les utilisateurs de l'application **Chargemap** confirment la tendance de l'étude en montrant une augmentation du nombre de signalements pour dysfonctionnements : augmentation de 3% entre la période d'avril à juin et la période de septembre à décembre. La majorité des dysfonctionnements communiqués sont d'ordre technique et nous observons un phénomène de saisonnalité avec des signalements dans l'application plus nombreux durant la période estivale.

Répartition des différents types de dysfonctionnement remontés par les utilisateurs de Chargemap de mars 2023 à décembre 2023

- Problèmes techniques
- Défaut de charge
- Matériel endommagé
- Pas de place disponible
- Problème d'accès

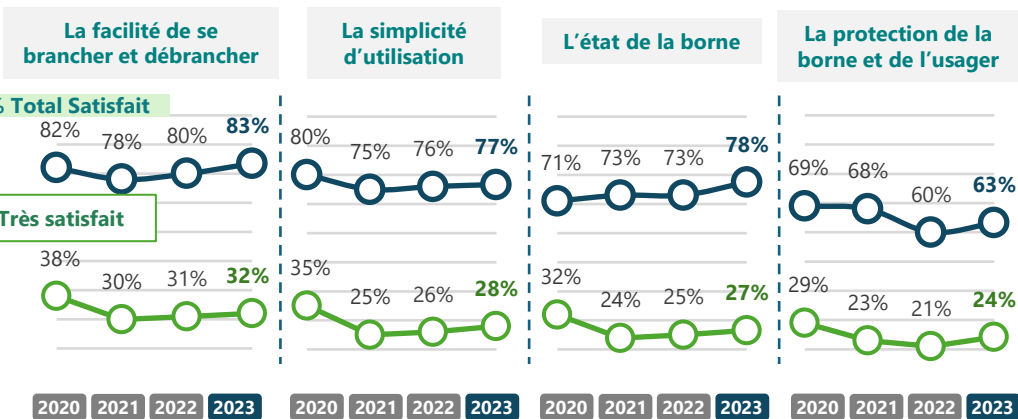


La qualité tout au long du parcours client

2 Je recharge – La satisfaction des conducteurs

L'étude OpinionWay – Columbus Consulting conclut à un bon niveau de satisfaction des conducteurs : la satisfaction à l'égard des informations disponibles sur et autour de la borne est de 71% (dont 25% de très satisfaits), la satisfaction sur la facilité de paiement (manipulation, temps d'attente avant l'autorisation de recharge) atteint 75% (dont 26% de très satisfaits).

Évolution de la satisfaction sur différents aspects de la recharge



Chacun de ces aspects génère un bon niveau de satisfaction à l'exception de la protection de la borne et de l'utilisateur aux intempéries qui malgré une hausse de 3 points reste en dessous des autres critères.

La satisfaction moyenne sur les 6 critères est moins élevée pour les conducteurs de VE 70% (vs 82% VHR) et pour les utilisateurs de véhicules personnels 75% (vs 84% véhicules de société). Il est à noter que la satisfaction sur la protection des bornes est nettement plus faible pour les conducteurs de plus de 50 ans (39% vs 74% pour les moins de 50 ans).

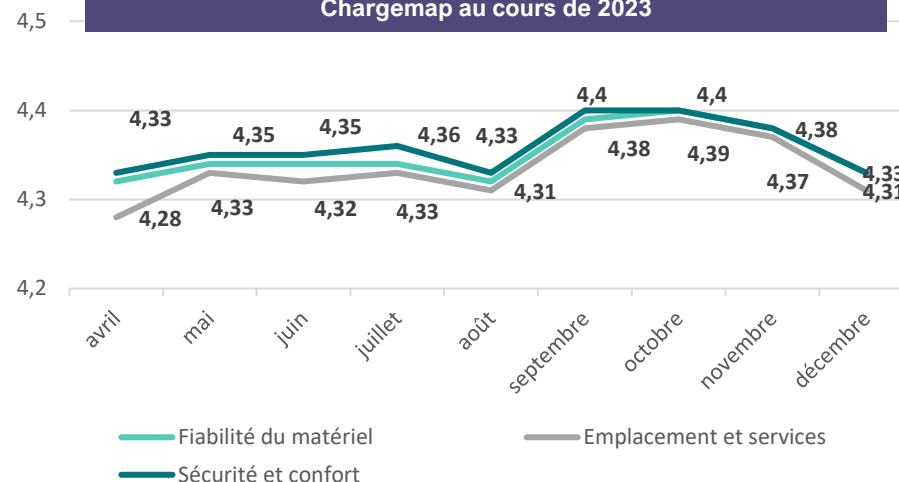
De plus, seuls 4 conducteurs sur 10 sont satisfaits de tous les aspects de la recharge. Ce chiffre tombe à 3 sur 10 pour les utilisateurs de VE et dépasse 5 sur 10 pour les conducteurs de VHR.



— Témoignage d'un usager ★ Trustpilot
 Voilà une station de recharge comme on les aime : Prix affichés, tri-standard (T2/CCS/Chademo), un toit, paiement par app dédiée ou sans contact, des toilettes et un distributeur de boissons. On n'en demande pas beaucoup plus !

Ces niveaux de satisfaction sont sensiblement identiques à ceux observés sur l'application Chargemap* avec des notes recensées se situant entre 4,3 et 4,4 sur 5 (soit entre 86/100 et 88/100). Les problèmes de protection des bornes présentés précédemment semblent moins importants avec une note concernant le confort élevée (notes situées entre 4,33 et 4,4 sur 5).

Satisfaction moyenne sur différents critères notés sur l'application Chargemap au cours de 2023



* L'application Chargemap recense les notes des usagers sur l'expérience globale et sur 4 critères précis : « Fiabilité du matériel », « Emplacement et services », « Sécurité et confort » et « Prix ».

La qualité tout au long du parcours client

3 Je paie

Le paiement à l'acte se développe avec 89% des usagers qui y ont recours contre 83% en 2022. **Le paiement via un service souscrit auprès d'un opérateur s'inscrit dans la même dynamique** avec 81% d'utilisateurs (+ 7 points vs 2022). L'utilisation des abonnements est toujours plébiscitée par les jeunes de moins de 35 ans (84%) et les franciliens (90%). Les conducteurs de VHR sont eux, plus adeptes du paiement à l'acte (95%) de même que les professionnels (98%).

La satisfaction sur les informations autour des prix reste faible. Malgré une augmentation, **seulement 65% des conducteurs trouvent les tarifs à la recharge transparents** (vs 59% en 2022) et **66% qu'ils sont cohérents d'une recharge à l'autre** (vs 59% en 2022). Les usagers sont toujours près de **4 sur 10 à trouver difficile l'estimation du prix de leur recharge en amont**. Ainsi, seuls 64% se déclarent globalement satisfaits des prix de la recharge.



— Témoignage d'un usager

C'est bien l'électrique mais pour passer le cap il faut que le prix baisse et que la tarification soit moins opaque afin d'éviter les différents abus

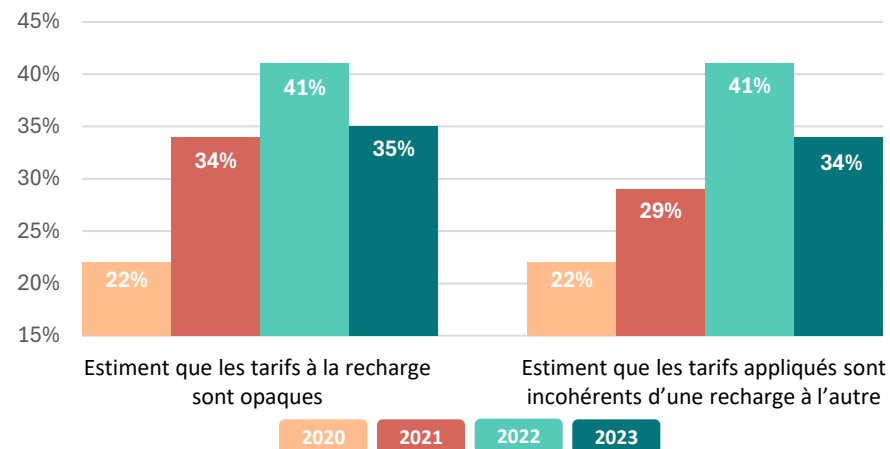


Les niveaux de satisfaction varient considérablement selon les profils.

- **Les conducteurs de VE sont nettement moins satisfaits (58%) que les utilisateurs de VHR (73%).**
- **Les utilisateurs de véhicules de société ont un regard plus positif sur le prix** avec 74% de satisfaits contre 63% pour les conducteurs de véhicules personnels.
- **Les usagers ne possédant pas d'abonnement sont seulement 44% à se déclarer satisfaits des prix.**
- Les usagers de moins de 1 an ont un niveau de satisfaction à 60% **qui monte ensuite à 73% entre 1 et 2 ans** avant de baisser à 50% au-delà de 3 ans d'expérience.

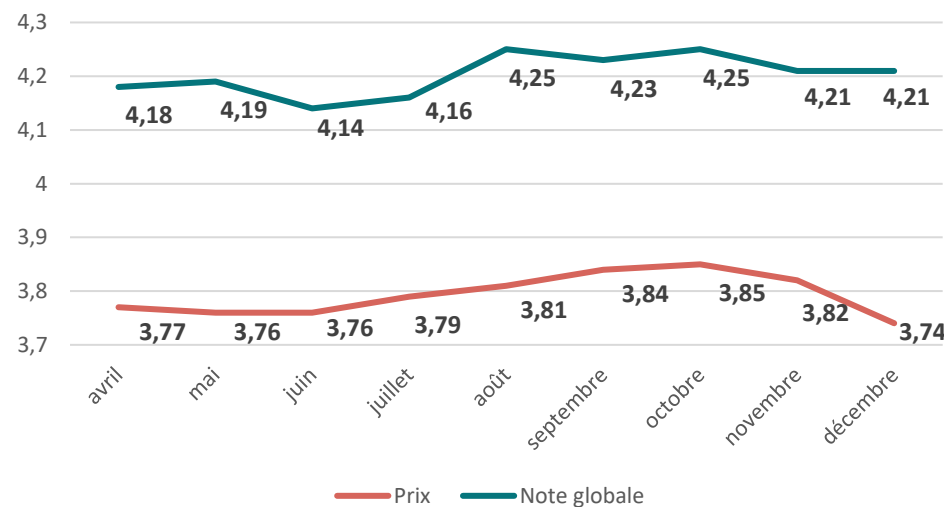


Évolution de la perception des conducteurs vis à vis des tarifs de la recharge



Les données de **Chargemap** viennent compléter le constat de **l'observatoire**. Ainsi la note sur les prix de 3,74/5 en moyenne reste nettement en deçà de la note globale attribuée par les utilisateurs qui est de 4,21/5.

Évolution de la note globale et de la note sur les prix attribuées par les utilisateurs de Chargemap



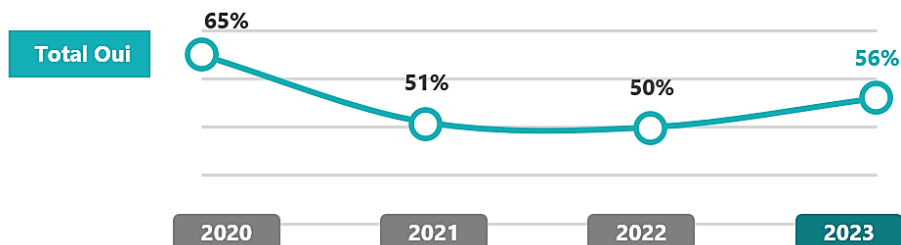
La qualité tout au long du parcours client

4 Je contacte – Le besoin d'assistance



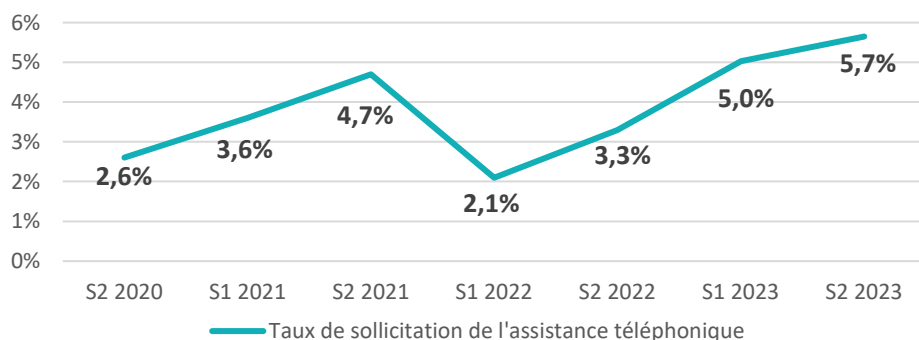
Avec l'augmentation du nombre de défauts de charge, **le besoin de contact de l'assistance téléphonique des opérateurs repart à la hausse**. L'étude OpinionWay – Columbus Consulting montre que plus d'un utilisateur sur deux (56%) déclare avoir fait appel à l'assistance téléphonique au cours des six derniers mois contre 50% en 2022.

Proportion d'usagers ayant déjà eu besoin de contacter l'assistance téléphonique au cours des 6 derniers mois *



Cette tendance est confirmée par les données des opérateurs de recharge. Ces derniers dénombraient 1 appel pour 30 sessions de charge réussies lors de l'édition précédente (3,3%), ce chiffre est désormais de 1 appel pour 20 sessions (5,7%).

Évolution du taux de sollicitation de l'assistance téléphonique des opérateurs d'infrastructures de recharge

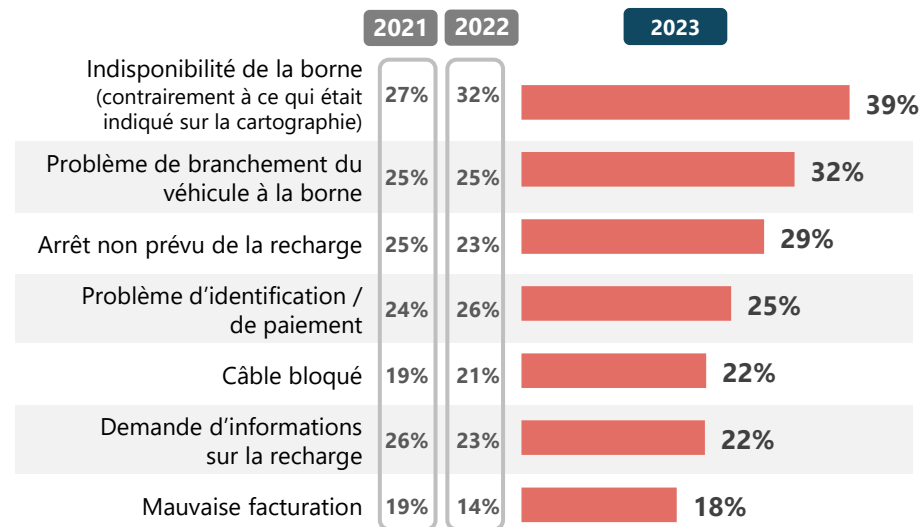


En détail, les usagers de moins de 35 ans (62%), les habitants de l'agglomération parisienne (74%), les conducteurs de VHR (68% vs 48% pour les VE) et les conducteurs de véhicule de société (82%) ont davantage recours à l'assistance.

Lorsqu'il doit contacter l'assistance, un conducteur sur deux privilégie le numéro indiqué sur la borne (45%). Ce réflexe est cependant moins présent que dans l'édition précédente avec une baisse de 7 points. En deuxième recours, ils utilisent le numéro du parking ou du commerce dans lequel se trouve la borne (14%). Les utilisateurs sont 12% à utiliser le numéro indiqué sur l'application de l'opérateur de mobilité. La part d'usagers ne sachant pas qui contacter reste stable autour des 10%.

Parmi les raisons de contact mentionnées, la première évoquée concerne l'indisponibilité de la borne, puis les difficultés de branchement du véhicule. Enfin, les arrêts non prévus de la recharge sont la 3ème raison de contact de l'assistance téléphonique.

Principales raisons de contact l'assistance téléphonique



La qualité tout au long du parcours client

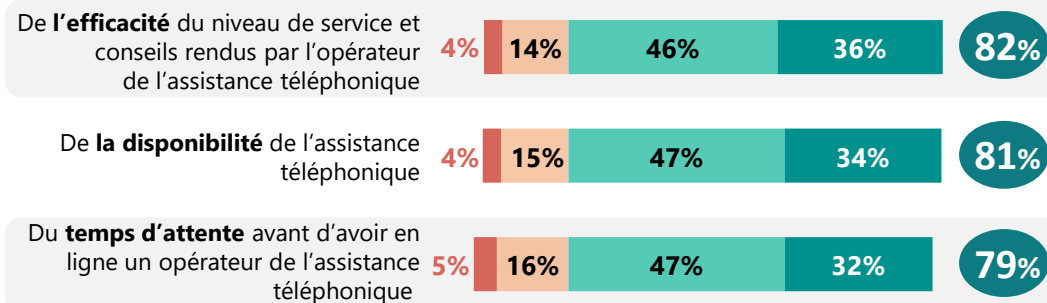
4 Je contacte – Satisfaction & Réclamations

Concernant la qualité de l'assistance téléphonique, comme les années précédentes, l'étude OpinionWay – Columbus Consulting témoigne d'un service globalement apprécié des usagers: 81% sont satisfaits de la disponibilité de l'assistance téléphonique, 82% apprécient l'efficacité du service rendu et 79% sont satisfaits du temps d'attente.

Satisfaction à l'égard de l'assistance téléphonique

■ Pas du tout satisfait
 ■ Plutôt pas satisfait
 ■ Plutôt satisfait
 ■ Très satisfait

Total satisfait
(très + plutôt)



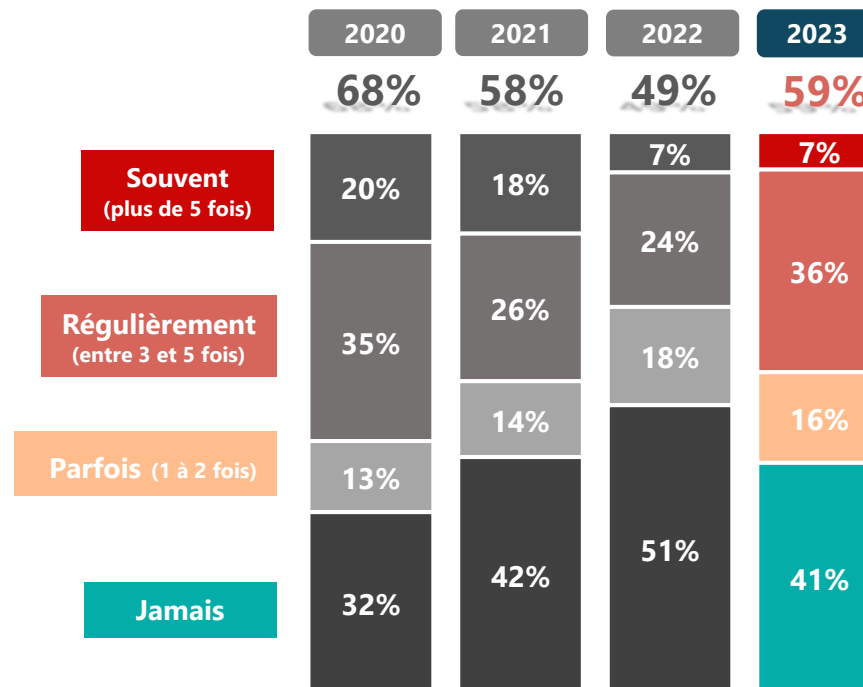
” — Témoignage d'un usager ★ Trustpilot
 Très satisfait du service client car on a eu un souci et cela a été réglé très rapidement

Nous constatons aussi une augmentation des réclamations de facturation. Ainsi les conducteurs sont près de 6 sur 10 à en avoir réalisé soit une augmentation de 10 points par rapport à l'édition de 2022. **Cette augmentation s'observe également au travers des fréquences d'émission des réclamations.** Les usagers en effectuent plus « régulièrement » (+ 12 points). Le niveau de « souvent » reste lui stable.

Les usagers ayant le plus réalisé de réclamations sont les moins de 50 ans (75% vs 22% pour les plus de 50 ans), les propriétaires de VHR (73% contre 50% pour les conducteurs de VE) et les utilisateurs de véhicules de société (86% vs 58% pour les véhicules personnels).



Évolution des fréquences de réclamation de facturation



Les recommandations de l'AFIREV et de l'Avere-France

Comme les années précédentes l'AFIREV et l'Avere-France formulent des recommandations à la lumière des enseignements de cette nouvelle édition de l'observatoire.

1 L'enquête OpinionWay-Colombus Consulting montre que près de 4 propriétaires sur 10 ne connaissent toujours pas la puissance maximale de charge de leur véhicule. Les usagers ignorant cette donnée sont ainsi sensiblement moins satisfaits de la qualité du service.

L'AFIREV et l'Avere-France **encouragent les professionnels à guider les utilisateurs de manière pédagogique sur les questions de puissance**. Des actions concrètes pourraient être envisagées : renforcer la pédagogie autour de la puissance maximale de recharge dans les moyens de formation de l'Avere-France, travailler à ce que cette information soit constamment disponible sur le véhicule (ex : inscription au sein de l'étiquette dédiée à la norme 17186).

2 Les utilisateurs sont près de 4 sur 10 à trouver difficile l'estimation du prix de la recharge en amont. Les données Chargemap renforcent ce constat avec une note sur les prix inférieure à tous les autres critères évalués.

L'AFIREV et l'Avere-France recommandent de **renforcer les initiatives en cours mises en place par les acteurs de recharge** afin de garantir une transparence et une cohérence dans la communication des informations tarifaires.

3 Dans l'enquête de satisfaction OpinionWay-Colombus Consulting, 87% des utilisateurs affirment avoir rencontré au moins une borne hors service au cours des 6 derniers mois, chiffre stable depuis 2020.

L'AFIREV et l'Avere-France recommandent de **poursuivre les efforts sur la disponibilité du service**. L'objectif étant de garantir une fiabilité accrue et une accessibilité optimale pour les usagers.

4

Dans son fonctionnement interne, l'observatoire a mis en lumière des écarts entre les indicateurs de disponibilité calculés par les CPO et les indicateurs de Gireve. De plus, des remarques ont été émises sur la compréhensibilité des indicateurs de niveau de disponibilité présentés dans le rapport.

Des travaux sont en cours pour analyser ce sujet.

L'AFIREV et l'Avere-France encouragent l'ensemble des acteurs à poursuivre le travail sur l'homogénéisation des données. L'objectif étant de tendre vers des indicateurs uniformes et facilement compréhensibles pour les utilisateurs du service ainsi que les professionnels.

