

Ce qu'il faut savoir sur la qualité du service de recharge en France

Une utilisation tirée par les professionnels, les VHR et les plus jeunes

1

L'utilisation du service de recharge accessible au public reste plutôt stable (80% des conducteurs), en légère hausse sans atteindre les niveaux de 2020-2021. Les catégories ayant le plus recours à la recharge à accès public sont les moins de 50 ans, les conducteurs de VHR et de véhicule de société.

Une satisfaction globale stable

2

La satisfaction à l'égard du service reste stable à un bon niveau avec 83% en moyenne sur l'ensemble des lieux de recharge. Ce chiffre est confirmé par la note globale moyenne de 4,25/5 attribuée dans l'application Chargemap. Les catégories les plus satisfaites sont aussi celles qui y ont le plus recours.

La méconnaissance des notions de puissance impacte la satisfaction

3

Près de 4 propriétaires sur 10 ne connaissent pas la puissance maximale de charge de leur véhicule. Cette situation a un impact sur la perception du service par ces usagers qui en sont moins satisfaits (écart de 10 points en moyenne sur l'ensemble des lieux de recharge)

Des indicateurs mitigés sur la recharge avec des dysfonctionnements toujours présents

4

L'étude OpinionWay – Columbus Consulting souligne une dégradation de l'expérience des utilisateurs qui rencontrent plus de défaut de recharge ou de bornes hors service. Les données de fonctionnement des bornes concluent sur un niveau de service de disponibilité stable et un taux de sessions de recharge réussie en hausse.

Une satisfaction des prix toujours en berne, mais dans une dynamique positive

5

La satisfaction sur l'information des prix est d'environ 60% en fonction des critères, un niveau faible mais en hausse. Les données de l'application Chargemap viennent confirmer ce constat de l'observatoire avec une note sur le critère prix en deçà des autres aspects de la recharge.

Nos recommandations

L'AFIREV et l'Avere-France **encouragent les professionnels à guider les utilisateurs de manière pédagogique sur les questions de puissance.**

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.

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.

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.

Des résultats de qualité sur le parcours client



JE PRÉPARE
JE CONSULTE

- 82% de satisfaction moyenne sur l'ensemble des critères étudiés sur les applications de cartographie.
- 77% de satisfaits sur la fiabilité de l'information sur le prix de la recharge



JE RECHARGE

- 85,5% de sessions de recharge réussies (données opérateurs de réseaux de recharge).
- 84% des utilisateurs ont rencontré un défaut de charge sur les 6 derniers mois.



JE PAIE

- 65% des utilisateurs trouvent les tarifs à la recharge transparents
- 63% estiment simple d'estimer en amont le coût d'une recharge
- Note moyenne sur le critère prix de 3,8/5 dans l'application Chargemap



JE CONTACTE

- 56% des utilisateurs ont eu besoin de contacter l'assistance téléphonique
- 81% des utilisateurs sont satisfaits du service rendu par l'assistance.