



Paris, 24 septembre 2024

## **OBSERVATOIRE AFIREV 2024 : LA QUALITE DES SERVICES DE RECHARGE EN FRANCE**

La massification de l'adoption du véhicule électrique demande une simplification de la recharge pour les automobilistes qui utilisent les bornes publiques. Quel est l'état des prestations actuellement proposées sur le terrain ? L'AFIREV et l'Avere ont mené l'enquête pour la [4<sup>ème</sup> édition de l'observatoire de la qualité du service de recharge des véhicules électriques](#), grâce notamment aux données fournies par **Virta**.

L'étude de l'AFIREV permet de mesurer à la fois la qualité technique du matériel à disposition en faisant remonter les données des bornes ainsi que le ressenti des usagers en interrogeant les automobilistes.

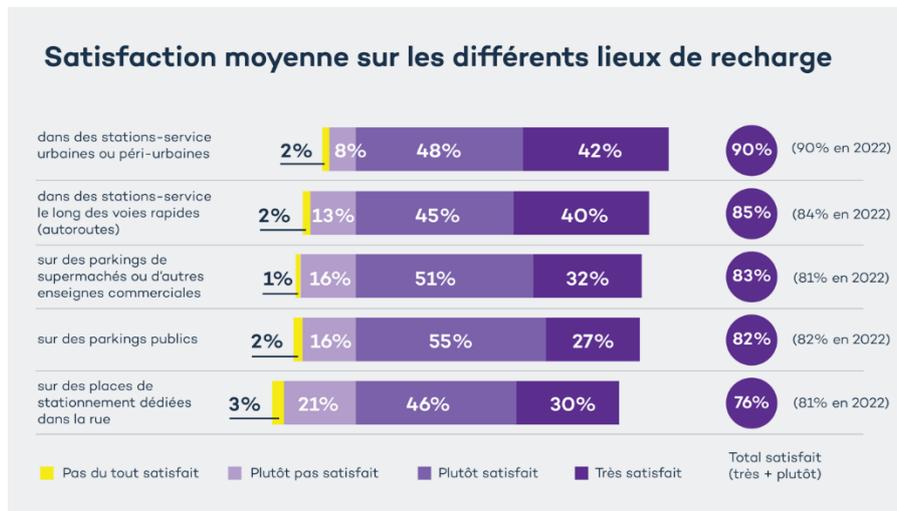
Pour la deuxième année consécutive, **Virta participe en communiquant les données brutes** qui concernent à la fois les bornes (CPO) et les usagers (eMSP) :

- Taux de disponibilité des bornes
- Taux de sessions de recharges réussies
- Taux de sollicitation de l'assistance téléphonique
- Temps de bon fonctionnement des systèmes informatiques
- Temps de réponse maximum des systèmes informatiques

Dans un second temps, une **campagne de phoning auprès d'électro-automobilistes** a été lancée début 2024 par Columbus Consulting pour connaître leur degré de satisfaction et leur perception générale face à la recharge publique. Les thématiques abordées lors de ces entretiens couvrent la fiabilité des bornes, la facilité d'utilisation et la transparence des prix.

**Cette nouvelle édition souligne pour la première fois les différences d'usage et de d'appréciation entre les détenteurs de véhicules privés et les conducteurs de véhicules de société.** La satisfaction globale des services de recharge accessible au public varie grandement entre les professionnels en déplacement (voiture de fonction) et les autres (+6 points). L'AFIREV fait la supposition qu'une plus grande habitude et une meilleure maîtrise du processus de recharge expliquent cette différence. Peut-être que le facteur prix est aussi temporisée pour les employés qui ne payent pas eux-mêmes leurs sessions de recharge ?

De manière générale, le degré de satisfaction évolue en fonction de la fréquence d'utilisation des services de recharge. Les **conducteurs qui déclarent utiliser souvent des bornes de recharge publique sont satisfaits à 93%**. Ces chiffres sont à **80% pour le reste des utilisateurs**. Le degré de satisfaction peut également varier en fonction du lieu de recharge (aires d'autoroute, stations-service, parkings de supermarché, voirie, etc;).



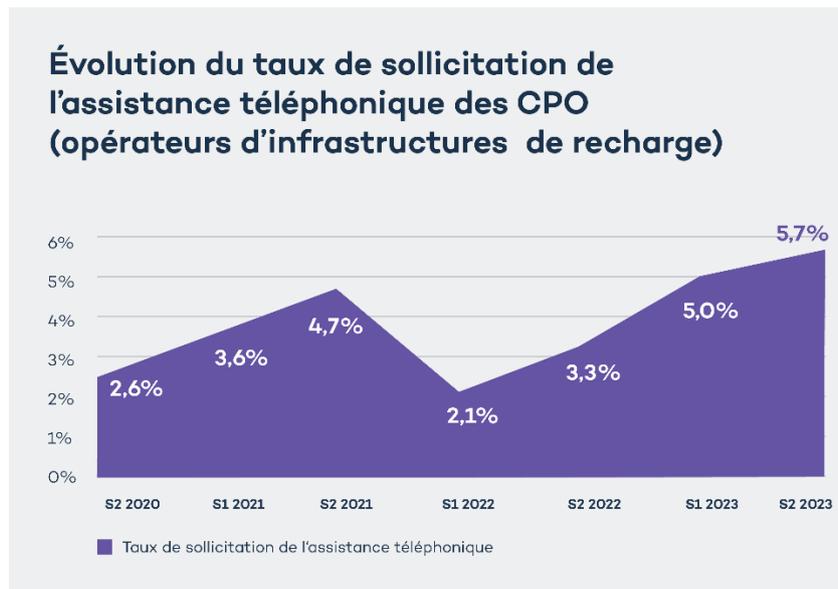
**Schéma** : satisfaction moyenne sur les différents lieux de recharge

**Source** : AFIREV - Avere, observatoire de la qualité du service de recharge, 4<sup>ème</sup> édition

En consolidant les données des opérateurs de recharge pour cette étude, il a été calculé que **les sessions de recharge sont réussies à 85,5%** - contre près de 84% pour le second semestre de 2022 (session de recharge ayant duré au moins 2 minutes et ayant fourni une énergie supérieure à 0,5 kWh).

Par ailleurs, **93% des conducteurs de la région parisienne ont rencontré une borne hors service au cours des 6 derniers mois** selon Columbus Consulting. Étant donné l'étendue du réseau et le taux d'utilisation encore relativement faible des bornes, les usagers peuvent se tourner vers les bornes fonctionnelles, sans souci.

**Plus de la moitié des utilisateurs de services de recharge ont fait appel à l'assistance téléphonique** dans les 6 derniers mois. Cela correspond à **1 session de recharge sur 20** qui déclenche un appel au service d'assistance. Malgré la hausse des demandes, la résolution des problèmes se fait rapidement selon les personnes interrogées : 81% des personnes apprécient la disponibilité de l'assistance téléphonique.



**Schéma** : évolution du taux de sollicitation de l'assistance téléphonique des CPO  
**Source** : AFIREV - Avere, observatoire de la qualité du service de recharge, 4<sup>ème</sup> édition

Les raisons qui poussent les automobilistes à appeler l'assistance téléphonique peuvent être nombreuses et couvrir aussi bien des problématiques techniques ou de facturation.



Le **paiement ponctuel** continue sa progression. **89% des usagers utilisent cette méthode** de paiement, contre 83% en 2022. Le recours aux abonnements reste privilégié par les conducteurs de moins de 35 ans (84%) et par les franciliens (90%). Les conducteurs de véhicules de flotte apprécient aussi la flexibilité du paiement à l'acte (98%).



Les fournisseurs de service de recharge s'emploient à améliorer la qualité du service à la borne. L'observatoire mis en place par l'AFIREV leur permet de faire des points d'étape pour cerner encore mieux la perception (et les besoins) des utilisateurs français sur le territoire.

**A propos de Virta**

Fondée à Helsinki en 2013, Virta est un pionnier dans le développement de services intelligents de recharge de véhicules électriques. L'entreprise a été classée sur la liste des 1 000 entreprises européennes à la croissance la plus rapide du Financial Times pour la cinquième fois consécutive en 2024. Virta propose à la fois des solutions modulaires pour les grandes entreprises souhaitant exploiter des réseaux de recharge de véhicules électriques à l'échelle continentale et une solution de recharge clé en main comprenant tout ce qui est nécessaire pour créer, exploiter et faire évoluer une activité de recharge intelligente de véhicules électriques de manière rapide et rentable.

La plateforme de supervision de Virta est utilisée par plus de 1 000 entreprises et organisations privées et publiques dans les secteurs du retail, de la logistique, de l'hôtellerie, de l'immobilier, de parkings publics, de l'automobile et de l'énergie.