



Communiqué de presse  
à Paris, le 29 janvier 2021

## L'observatoire de la qualité des services de recharge électrique accessibles au public livre ses premiers résultats

**L'expérience de recharge en itinérance doit être toujours plus simple, plus fluide et plus assurée :** c'est l'objectif de l'AFIREV qui a décidé de se doter d'un observatoire de la qualité des services pour disposer d'une mesure objective de la situation, qui embrasse l'ensemble des acteurs de la recharge, utilisateurs, fournisseurs de services, industriels et collectivités locales.

Pour la première fois en effet, **des acteurs majeurs de la recharge électrique** ont mis en commun leurs retours d'expérience pour mesurer la qualité des services et identifier les axes d'amélioration prioritaires. A cette fin, les statistiques de fonctionnement de plus de la moitié du parc de bornes installées ont été analysées et confrontées à la perception des conducteurs de véhicules électriques, recueillie au travers d'une enquête OpinionWay, de l'écoute de réseaux sociaux et d'entretiens avec deux associations d'utilisateurs.

Avec la première édition de cet observatoire, les acteurs de la recharge ont identifié les améliorations à apporter pour offrir un service apte à convaincre en grand nombre les conducteurs : sur la période de mai à octobre 2020, **9% des bornes se sont avérées indisponibles plus de 7 jours consécutifs ; 85 % des utilisateurs de ces réseaux disent avoir rencontré une borne en panne et 83% des utilisateurs disent avoir été confrontés au moins une fois à un défaut de recharge.**

Pour autant, **les utilisateurs expriment à 80% leur satisfaction globale du service de recharge publique actuelle** et 96% restent acquis au passage à l'électrique. **Ils apprécient des aspects essentiels comme la cartographie sur téléphone portable ou la facilité d'usage des bornes.**

Les constats de l'observatoire conduisent à deux axes prioritaires de progression en 2021 :

- L'information et l'accompagnement des utilisateurs, avant et pendant les recharges ;
- Le niveau de disponibilité d'ensemble des réseaux et le taux de réussite des sessions de recharge.

Les chartes qualité publiées sur le site de l'AFIREV constituent un levier pour aider les aménageurs d'infrastructures et les opérateurs des réseaux et de mobilité à prévenir les difficultés et anomalies rencontrées par les utilisateurs. Elles seront adaptées aux leçons tirées de l'Observatoire.

*"Parce que la quantité ne doit pas se faire au détriment de la qualité, nous allons également accompagner financièrement la remise à niveau des bornes déjà installées. J'appelle d'ailleurs tout l'écosystème de la recharge électrique à s'engager pour la qualité des bornes et à signer les chartes qualité rendues publiques ce jour par l'AFIREV."*

Barbara Pompili, Ministre de la Transition Écologique, le 12 octobre 2020

## À PROPOS DE L'AFIREV

L'Association Française pour l'Itinérance de la Recharge Électrique des Véhicules (AFIREV), a été créée à l'incitation du Ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique lors du Mondial de l'Automobile de Paris en octobre 2014 et officialisée en mars 2015 par des acteurs majeurs de la mobilité électrique. Son objet est de fédérer les initiatives qui concourent au déploiement de l'itinérance de la recharge en France, pour en créer et maintenir les éléments communs entre ses acteurs, en représenter les intérêts auprès des autorités réglementaires, et assurer la compatibilité internationale des solutions.

## LIENS UTILES

[www.observatoire-recharge-afirev.fr](http://www.observatoire-recharge-afirev.fr)

Le site web de l'observatoire permet d'accéder au rapport complet et à des tableaux interactifs présentant l'ensemble des indicateurs produits.

## LES CONTRIBUTEURS PIONNIERS

Nous remercions les aménageurs qui ont donné leur accord pour publier les données, traduisant ainsi leur engagement pour la qualité ; ils sont les initiateurs et portent la responsabilité des services.

Les acteurs industriels ci-après ont été les pionniers de ce premier travail de mesure et compilation de la qualité. Nous comptons que bien d'autres les rejoindront pour la suite.



## LES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL QUALITE DE L'AFIREV

