



Communiqué de Presse,
A Paris, le 1^{er} février 2022,

L'observatoire de la qualité des recharges identifie des dysfonctionnements persistants qui impactent l'expérience utilisateur.

Pour la deuxième année, l'observatoire AFIREV de la qualité des services de recharge électrique accessible au public publie ses résultats et mobilise les acteurs concernés pour remédier aux insuffisances.

Cet observatoire examine l'expérience vécue par les conducteurs de véhicules électriques en utilisant plusieurs canaux d'observation : les données techniques remontées par des opérateurs de réseaux et de services de recharge, une enquête de satisfaction des utilisateurs et leurs commentaires postés sur les réseaux sociaux. Nouveautés de cette édition de l'année 2021 : une analyse plus systématique à la maille des régions, et un « score qualité » agrégeant quelques indicateurs clefs pour établir une note globale visualisant mieux l'évolution de la situation.

Les résultats confirment ceux de 2020 avec les mêmes points d'attention. En effet, **6,3% des points de recharge restent indisponibles plus de 7 jours consécutifs** et **27% des points de recharge ne sont pas disponibles 99% du temps**. De plus, de nombreux dysfonctionnement sont notables, avec **80% des utilisateurs qui ont déjà fait face à une connexion impossible, un arrêt soudain de la recharge en cours de session, ou un câble bloqué**. Bien que les **utilisateurs restent à 82% satisfaits des différentes infrastructures de recharge accessibles au public**, ces chiffres, stables par rapport à l'édition précédente, confirment les problèmes de disponibilité et de fiabilité des installations de recharge.

Une baisse de la satisfaction concernant la tarification se dessine aussi, avec des tarifs qui sont considérés comme moins clairs et moins transparents par les utilisateurs.

De nouvelles analyses ont montré que les **conducteurs de véhicules 100% électriques sont de manière générale moins satisfaits que les utilisateurs de véhicules hybrides rechargeables**, tout comme les **conducteurs confirmés, dont la satisfaction est plus faible que celle des nouveaux utilisateurs**.

L'étude réalisée pour cet observatoire conduit spécialement aux 4 recommandations suivantes :

- La maintenance opérationnelle des installations doit être renforcée et mieux associée à leur exploitation.
- L'information des utilisateurs sur les caractéristiques et la disponibilité des points de recharge, et le déroulement des recharges elles-mêmes, doit être mieux assurée par la communication des données adéquates entre les opérateurs.
- L'expérience pratique de la recharge électrique doit être plus homogène entre les différents réseaux pour que les utilisateurs s'y retrouvent plus facilement. En particulier, la structure des tarifs de recharge doit être commune et les informations permettre aux utilisateurs d'évaluer à l'avance le prix d'une recharge et de comprendre a posteriori le prix payé.
- Enfin il faut développer la compréhension par les utilisateurs des spécificités de leur véhicule électrique et celles des infrastructures de recharge, ainsi que l'adéquation entre l'un et l'autre.

Notons qu'en 2022, l'obligation de publication des résultats de qualité de service des réseaux de recharge et des services de mobilité, conformément au décret n°2021-546 du 4 mai 2021, apportera de la transparence et contribuera à rendre plus précis l'observatoire AFIREV.

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

<https://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 FOURNISSEURS DE DONNEES

Nous remercions les aménageurs qui ont, encore cette année, répondu présent pour partager leurs données et nous permettre de les analyser. Les fournisseurs de données ci-dessous ont rendu cet observatoire possible.



LES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL QUALITE DE L'AFIREV

