

# Editorial

Pour que la mobilité électrique réussisse pleinement, il faut offrir aux conducteurs de véhicules un service de recharge en itinérance de qualité, c'est à dire efficace, simple, donnant confiance et au final satisfaisant. À cet effet l'AFIREV a construit en 2020 un observatoire pour mesurer cette qualité, dont les résultats sont présentés dans ce rapport pour la seconde année.

Cette mesure repose d'une part sur les données remontées par des opérateurs de réseaux et de services volontaires, et d'autre part sur une enquête d'opinion des utilisateurs de véhicules électriques, ainsi que des commentaires postés sur les réseaux sociaux.

Deux nouveautés apparaissent dans cette seconde édition : un « score qualité » synthétisant globalement le niveau d'ensemble des indicateurs, pour faciliter le suivi, et une analyse des résultats par région géographique, et plus seulement nationale.

Les résultats de cette édition confortent ceux obtenus en 2020 et ne marquent pas une progression. Nous devons reconnaître que la qualité du service de recharge en itinérance n'est pas au niveau nécessaire pour répondre aux attentes et soutenir le développement du marché : nous relevons par exemple que près de 7% des bornes de recharge sont hors service plus de 7 jours consécutifs, 27% des sessions de charges ne se déroulent pas de manière satisfaisante et 80 % des conducteurs affirment avoir rencontré au moins un défaut de recharge majeur au cours des 6 derniers mois.

La mobilisation des acteurs concernés est donc nécessaire, spécialement sur la conception et la maintenance des installations et des systèmes de gestion, sur l'exactitude et la complétude des données fournies aux utilisateurs, et sur la compréhension et la prévisibilité des prix. Il faut aussi permettre aux utilisateurs de mieux comprendre les modalités de fonctionnement des installations de recharge et des véhicules qu'ils utilisent. L'AFIREV travaillera en 2022 sur les solutions avec les parties concernées, en coopération avec l'AVERE et les pouvoirs publics.

Il faut cependant souligner le contexte sanitaire de ces 2 années qui rend plus difficile la maintenance et le dépannage des installations par la difficulté d'approvisionnement en pièces de recharge.

Soulignons que l'obligation de publication des résultats de qualité par unité d'exploitation de recharge ou de services, introduite par le décret n°2021-546 pour cette année, favorisera la transparence et contribuera à améliorer cet observatoire.

Je remercie cette année encore les fournisseurs de données et les participants au groupe de travail qualité qui nous ont permis de produire cette nouvelle étude. De nouveaux contributeurs nous ont rejoint en 2021 et j'invite d'autres à le faire en 2022.

Bonne Lecture à tous,

Gilles Bernard, Président de l'AFIREV

