

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

1 Une nouvelle version de l'observatoire

Le périmètre de l'observatoire s'agrandit et devient de plus en plus représentatif. Cette nouvelle version permet aux professionnels de déclarer leurs résultats réglementaire

2 Une utilisation du service de bornes de recharge qui évolue

Les conducteurs de véhicules électriques se rapprochent de la population nationale (plus ruraux, moins CSP A). Ils utilisent différemment les bornes de recharge publique, ils se concentrent sur une typologie de lieux de recharge.

3 Une qualité de la recharge stable, dans un contexte de fort développement

Les indicateurs de qualité sont stables. Certaines améliorations sont perceptibles : le déroulé des sessions de recharge s'améliore et la fréquence des problématiques diminue.

4 Une satisfaction qui se maintient, malgré des dysfonctionnements qui persistent

Cependant, des dysfonctionnements persistent. La satisfaction reste stable. Comme l'année dernière, nous observons une baisse de *très satisfaits* et les utilisateurs sont plus sévères sur la qualité de données, ou encore la protection de l'utilisateur face aux aléas de l'environnement.

5 Une insatisfaction grandissante sur les prix

Nous observons une insatisfaction de plus en plus marquée sur les prix appliqués sur les bornes de recharge publique. Ils sont peu à considérer les grilles tarifaires transparentes et cohérentes.

Nos recommandations

Normaliser les structures tarifaires pour les rendre plus compréhensibles par l'utilisateur et lui permettre d'anticiper le prix de sa recharge en amont, ainsi **qu'accompagner les usagers** en les informant de façon claire et intelligible sur le coût de la recharge.

Systématiser les installations améliorant le confort lors de l'expérience de recharge, en particulier en ce qui concerne la protection de l'utilisateur face aux intempéries.

Améliorer la fiabilité des données en temps réel, en particulier les données liées à la disponibilité des bornes sur les applications cartographiques.

Renforcer la maintenance opérationnelle des installations de recharge rapides et améliorer le contrôle par l'exploitation.

Des résultats de qualité sur le parcours client



JE PRÉPARE
JE CONSULTE

La majorité des conducteurs utilise une application pour préparer leur recharge et en sont satisfaits.

3 conducteurs sur 4 sont satisfaits de la fiabilité des données concernant la disponibilité en temps réel de la borne.



JE RECHARGE

74% des points de charges sont disponibles 99% du temps.

Seuls 6 conducteurs sur 10 sont satisfaits de la protection de la borne et de l'usager vis-à-vis des aléas environnementaux



JE PAIE

Une insatisfaction grandissante sur les prix de la recharge.

45% des conducteurs sont insatisfaits du prix de la recharge. 4 conducteurs sur 10 considèrent les prix opaques et incohérents.



JE CONTACTE

Le besoin d'assistance est en baisse.

Un utilisateur sur deux déclare avoir fait appel à l'assistance téléphonique au cours des 6 derniers mois (-15% par rapport à 2021).