

Enquête régionale en matière de mobilité électrique

Septembre 2018

1 CONTEXTE

La mobilité électrique se développe en France comme partout en Europe. La densité des bornes pour véhicules électriques (Infrastructures de Recharge pour Véhicule Electrique, IRVE), leur disponibilité, leur compatibilité avec les véhicules des utilisateurs, la tarification et vitesse de recharges sont autant d'éléments déterminants qui contribuent à consolider le marché des véhicules électriques. Le déploiement des bornes publiques de recharges pour véhicules électriques est jusqu'à présent en France essentiellement l'affaire des autorités organisatrices de la distribution d'électricité ou de leurs opérateurs techniques. L'approche demeure pour l'essentiel avant tout technique et financière. Le projet européen eMOTICON porté par AURA-EE a proposé à différents syndicats d'énergie d'Auvergne Rhône-Alpes (SYANE, SDE 03, ...) de compléter et consolider cette approche technique par une interrogation des citoyens en général et des utilisateurs en particulier des IRVE. L'objectif est, en donnant la parole aux utilisateurs, de les impliquer dans le déploiement des IRVE mais surtout de mieux connaître leur retour d'expérience dans le but d'améliorer autant que possible l'existant et éventuellement ajuster le déploiement de nouvelles installations.

A cette fin AURA-EE et ses partenaires du SYANE et du SDE03 ont élaboré un questionnaire à destination des citoyens et/ou des usagers. Ce questionnaire une fois validé en interne a été lancé au printemps 2018 par le SYANE auprès de ses abonnés et plus largement utilisé par ailleurs par les syndicats d'énergie du réseau eborn. C'est l'objet de cette publication de présenter les résultats du questionnaire du SYANE, partenaire d'eMOTICON et reconnu pour la qualité de son réseau dans le cadre du projet européen.

2 METHODE

Le SYANE a lancé en mai 2018 une enquête en ligne (Google forms) pour laquelle ses abonnés ont été mobilisés par mail et par le site www.eborn.fr. Un échantillon total de 280 répondants dont 32 pour le SYANE a finalement pu être exploité et fait l'objet de cette présentation. Par ailleurs, AURA-EE a également soutenu la réalisation d'une enquête pour le SDE03.

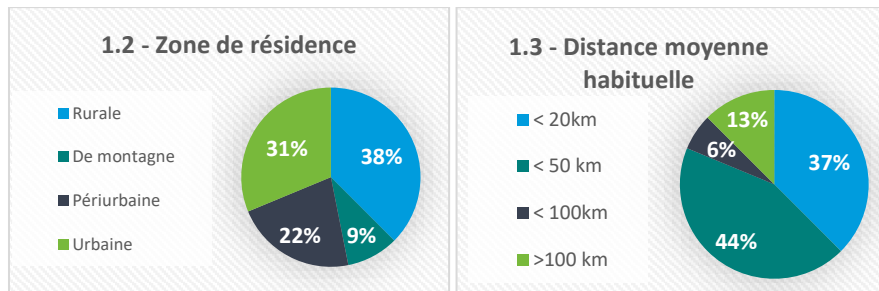
Pour mémoire, AURA-EE a également élaboré un questionnaire d'interrogation à destination des professionnels du tourisme et des collectivités partenaires du déploiement des IRVE. Tous ces questionnaires (citoyens/usagers, acteurs du tourisme et collectivités locales) sont à libre disposition sur simple demande à AURA-EE.

3 RESULTATS

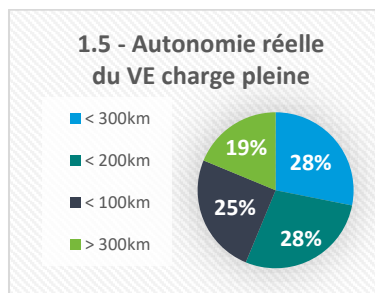
280 questionnaires dont 32 pour le SYANE ont pu être dépouillés et font l'objet de cette analyse.

3.1 PROFIL DES REpondANTS

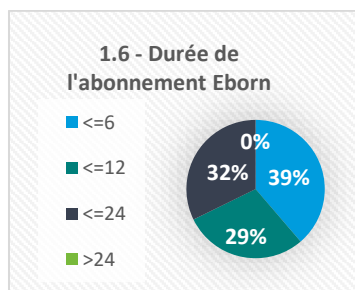
A près de 70 % les répondants résident en zone rurale et de montagne. Ils utilisent leur voiture électrique ou hybride rechargeable sur des trajets (aller simple) inférieur à 50 km à plus de 80 % d'entre eux. 10 marques de véhicules sont utilisées mais à près de 50 % leur voiture est une Renault, suivie de loin par une BMW (12 % des propriétaires) ou une Nissan (moins de 10 % des propriétaires).



Pour 53 % des propriétaires de véhicules électriques, l'autonomie réelle de leur véhicule est inférieure à 200 km.



Pour près de 70 % des utilisateurs, leur abonnement au réseau des IRVE est récent, inférieur à un an, ce qui est caractéristique du développement en cours des véhicules électriques en France. Pour près de 40 % d'entre eux il est même très récent (inférieur à 6 mois) et aucun des abonnés ne l'est depuis plus de 2 ans.

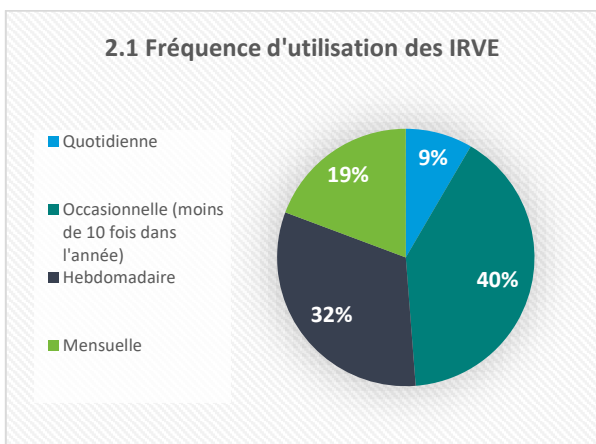


Le réseau de bornes semble néanmoins manquer encore de reconnaissance puisque c'est l'affichage sur site, directement sur les bornes, qui a d'abord fait connaître le nom du réseau (eborn). La communication, par exemple développée sur Internet jusqu'à présent, n'est à l'origine que de moins de 20 % de la connaissance du réseau.

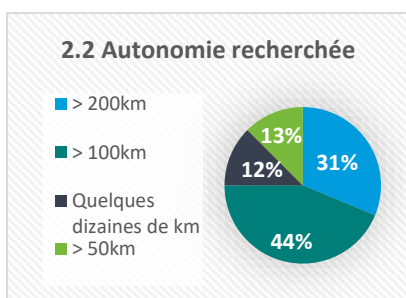
70 % environ des utilisateurs des IRVE disposent (ou prévoient) déjà d'une borne soit à leur domicile, soit sur leur lieu de travail. La borne publique peut donc apparaître en réalité comme une solution de dépannage ou de réassurance lors de leurs déplacements. Les abonnés de eborn ne sont pas abonnés à d'autres réseaux (50 % des réponses).

3.2 UTILISATION DU SERVICE

Presque aucun abonné n'utilise les IRVE pour s'alimenter au quotidien (moins de 10 % des réponses). Ils sont un peu plus nombreux à s'en servir de façon hebdomadaire (32 % des réponses), mais pour l'essentiel (62 % des réponses), l'usage reste très occasionnel (annuel ou au mieux mensuel). Cet usage très occasionnel est cohérent avec la disponibilité d'une borne à domicile ou au travail, qui rend la borne publique beaucoup moins indispensable pour la plupart des propriétaires de véhicules électriques qui en outre roulent de toute façon peu (trajet de moins de 50 km) avec leur véhicule, sur des distances dans tous les cas très inférieures à leur autonomie réelle constatée (200 km).

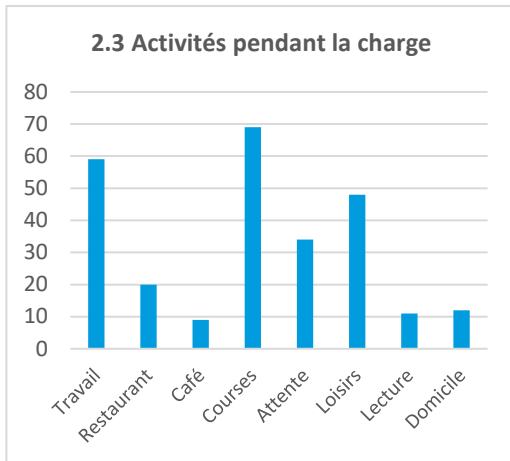


La plupart des utilisateurs se contentent d'une autonomie d'une centaine de km procurée par leur IRVE (pour près de 70 % des propriétaires de véhicules électriques) mais certains d'entre eux, assez nombreux (plus de 30 % des réponses), recherchent une autonomie comparable à celle de leur véhicule (200 km).

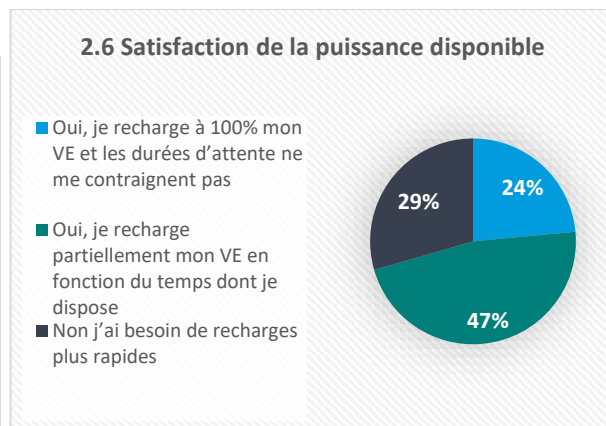
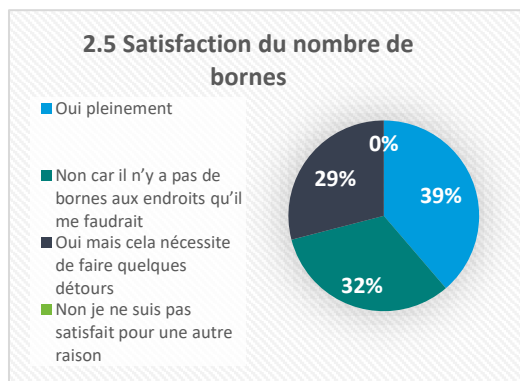


Près de 50 % des utilisateurs font des courses ou sont au travail pendant leur charge.

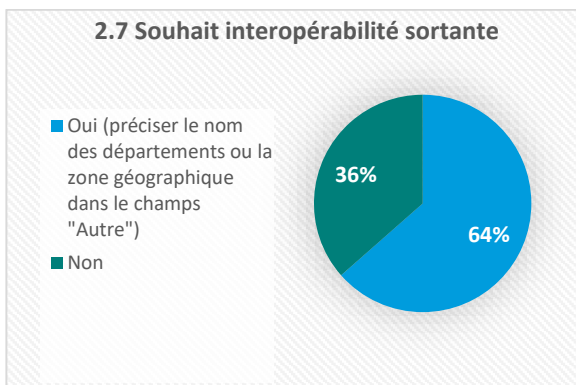
Enquête sur la mobilité électrique



A près de 70 % les utilisateurs des IRVE sont satisfaits des installations, même si certains d'entre eux (30 % des réponses) constatent que cela leur impose de faire un détour, correspondant à la densité d'équipement du réseau sur le territoire. Dans les mêmes proportions plus de 70 % des utilisateurs sont également satisfaits des bornes de recharges qui leur permettent de faire le plein totalement ou partiellement tandis que 30 % des utilisateurs aimeraient une charge plus rapide.

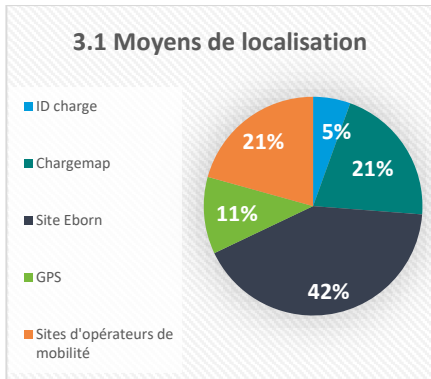


L'attente des utilisateurs est sans appel : à 64 % ils aimeraient pouvoir se recharger ailleurs, dans d'autres départements, sans être obligés de s'abonner.

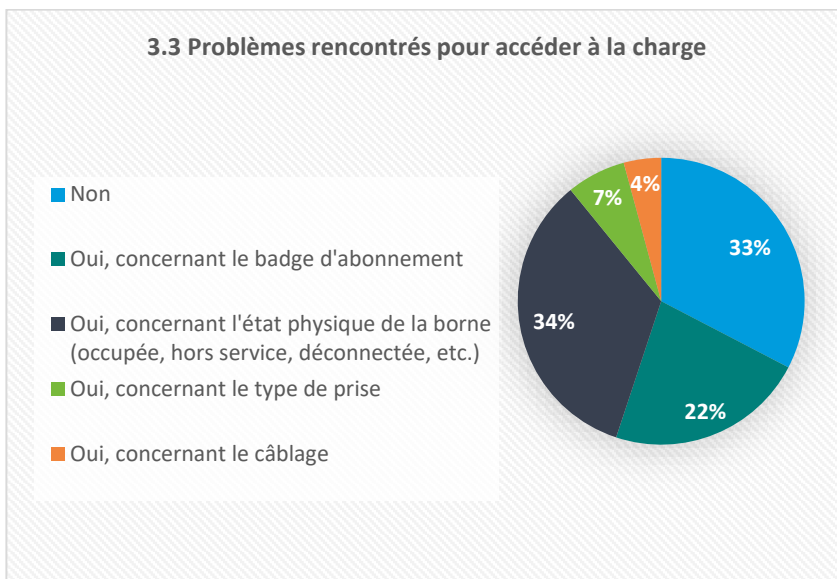


3.3 QUALITE DU SERVICE

Plus de 40 % des utilisateurs se servent de l'information fournie par le site Internet du réseau eborn pour localiser leurs bornes mais pour plus de 20 % d'entre eux c'est un réseau d'utilisateurs (Chargemap) qui permet de le faire. A plus de 90 % les utilisateurs sont satisfaits des moyens de localisation existants.

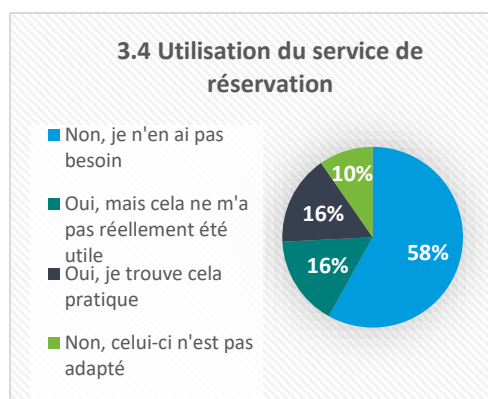


Près de 70 % des utilisateurs ont déjà rencontré des problèmes lors de la recharge de leur véhicule : parmi ceux qui rencontrent ces difficultés, pour 34 % d'entre eux il s'agissait soit d'un problème physique de la borne elle-même, soit pour 22 % d'un problème au contraire lié à leur badge. De façon plus secondaire les utilisateurs rencontrent ensuite des problèmes de câblage et de prise.

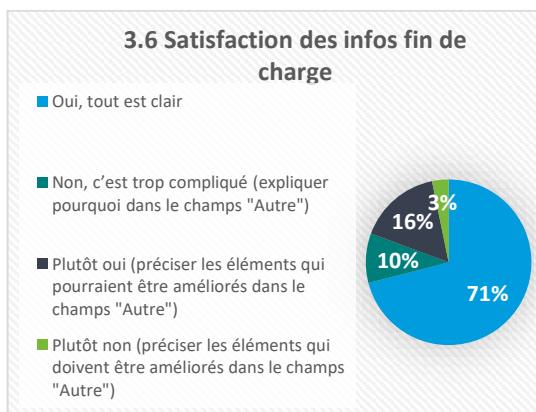
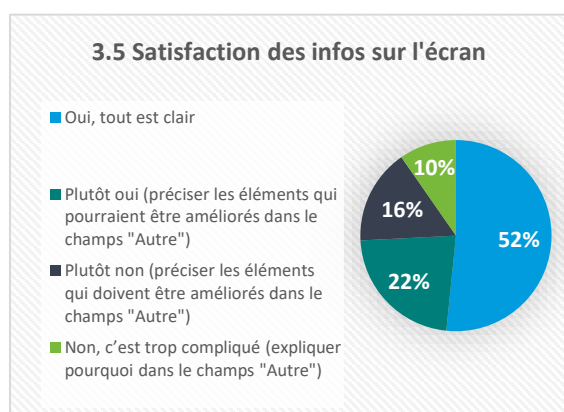


Le service de réservation n'est pas utilisé pour 70 % des utilisateurs qui n'en voient pas l'utilité ou trouvent même le système inadapté.

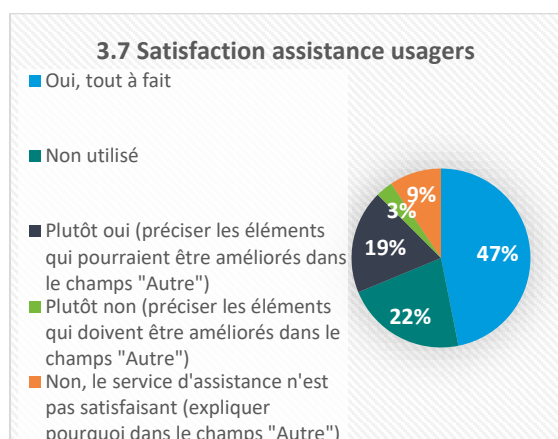
Enquête sur la mobilité électrique



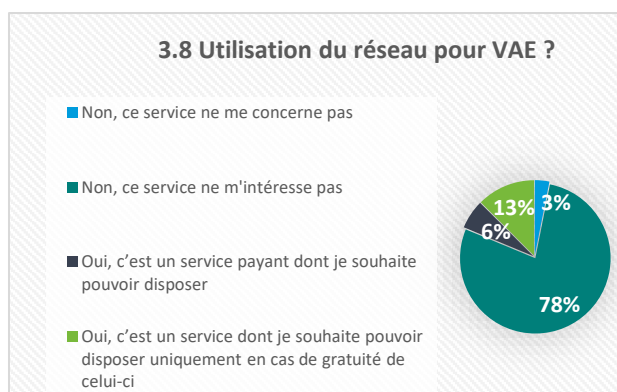
En ce qui concerne l'information donnée sur place plus de 70 % des utilisateurs sont satisfaits, pourcentage qui monte même à 87 % en fin de charge.



De même, 66 % des utilisateurs sont satisfaits du service d'assistance et 22 % des utilisateurs n'ont pas l'occasion de s'en servir.

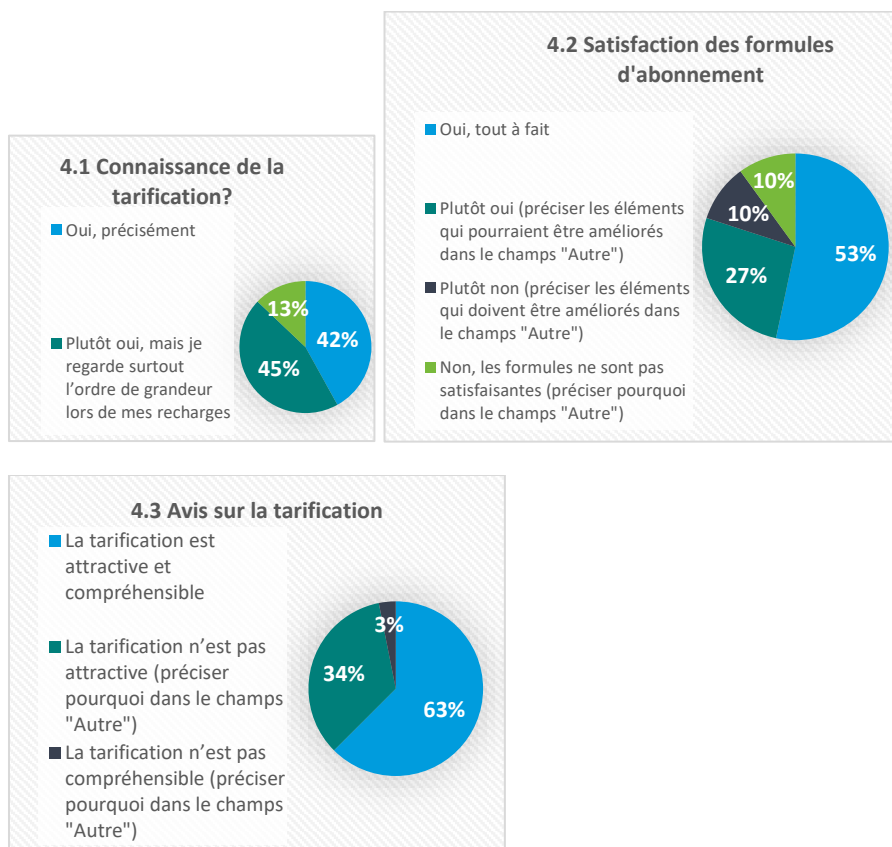


A près de 80 % les utilisateurs actuels se déclarent ne pas être intéressés par la possibilité de recharge de vélos ou scooters électriques sur les bornes.



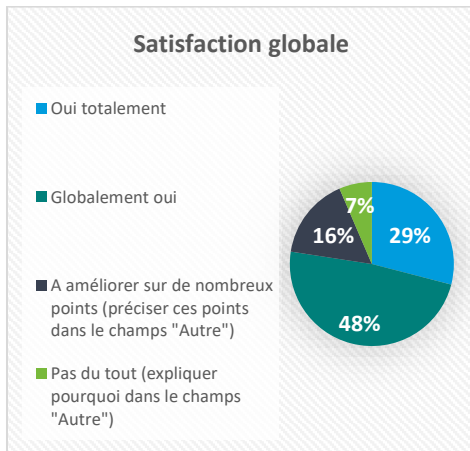
3.4 TARIFICATION

Près de 90 % des utilisateurs ont une connaissance (précise ou ordre de grandeur) de la tarification, 80 % sont satisfaits des formules d'abonnement et 63 % trouvent la tarification attractive et compréhensible.



3.5 IMPRESSION GENERALE

Près de 90 % des utilisateurs ont une connaissance (précise ou ordre de grandeur) de la tarification et sont satisfaits à la fois par le fonctionnement et la communication fournie.



ANNEXE

QUESTIONNAIRE

Améliorer le fonctionnement des bornes de recharge pour véhicules électriques et disposer d'une station à proximité !

L'objectif de ce questionnaire à destination exclusive des abonnés est de connaître votre perception du fonctionnement du service en tant qu'utilisateurs réguliers du réseau, et d'identifier les axes de développement et d'amélioration futurs.

« Vous êtes abonné, utilisateur des bornes de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables (VE), nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire anonyme pour nous aider à améliorer le service --- temps estimé à 10 minutes environ »

1 PROFIL

1.1 Vous êtes résident dans le département*

- Ardèche / Drôme / Hautes-Alpes / Haute-Savoie / Isère / Allier / Autre (à préciser)

1.2 Vous résidez dans une zone*

- Urbaine
- Périurbaine
- Rurale (commune de moins de 5000 habitants)
- De montagne (plus de 800m d'altitude)

1.3 Quelle est la distance moyenne habituelle (aller simple) de vos trajets pour lesquels vous utilisez votre véhicule électrique ou hybride rechargeable (VE) ?*

- <20km / <50km / <100km / >100km

1.4 Quelle est la marque de votre VE ?

- Renault / Nissan / BMW / Hyundai / Volkswagen / Kia / Tesla / Autre...

1.5 Quelle est l'autonomie réelle de votre VE à pleine charge ?*

- <100km / <200km / <300km / >300km

1.6 Depuis combien de temps êtes-vous abonné au réseau eborn ?

- X mois (à compléter)

1.7 Quel est votre abonnement au réseau ?

- Particulier
- Flotte

1.8 Comment avez-vous connu le réseau eborn ?..

- Affichage sur les bornes
- Syndicat d'énergie de mon département
- Informations de ma commune
- Presse locale
- Autre, préciser :

1.9 Disposez-vous ou prévoyez-vous de vous équiper d'une borne de recharge privée domestique (à votre domicile) ou sur votre lieu de travail ?*

- Oui / Non

1.10 Etes-vous abonné à d'autres réseaux de recharges pour VE ?

- Oui (préciser lesquels) / Non

2 UTILISATION DU SERVICE

2.1 Quelle est votre fréquence d'utilisation des bornes de recharges publiques pour VE ?*

- Quotidienne / hebdomadaire / mensuelle / occasionnelle (moins de 10 fois dans l'année)

2.2 Quelle autonomie recherchez-vous lors de vos recharges sur les bornes publiques ?*

- Quelques dizaines de km / > 50km / > 100km / > 200km

2.3 Quelles activités faites-vous pendant la recharge de votre voiture ?

- A préciser

2.4 Êtes-vous satisfait du nombre de stations de recharge développées sur le réseau eborn ?*

- Oui pleinement
- Oui mais cela nécessite de faire quelques détours
- Non car il n'y a pas de bornes aux endroits qu'il me faudrait. Préciser dans quelle typologie d'endroits (proximité du domicile, de zones de commerces, d'établissements d'éducation ou d'établissements sportifs, etc.) vous souhaiteriez disposer de plus de bornes :
- Non je ne suis pas satisfait pour une autre raison. Préciser :

2.5 Combien de bornes différentes du réseau eborn avez-vous déjà utilisées ?*

- Une seule
- Entre 2 et 5
- Entre 6 et 10
- Plus de 10

2.6 Êtes-vous satisfait de la puissance disponible sur les bornes ?*

- Oui, je recharge à 100% mon VE et les durées d'attente ne me contraignent pas
- Oui, je recharge partiellement mon VE en fonction du temps dont je dispose
- Non j'ai besoin de recharges plus rapides

2.7 Y'a-t-il d'autres départements, en dehors du réseau eborn, dans lesquels vous souhaiteriez disposer d'un accès à des bornes publiques de recharge avec votre abonnement (sans devoir en changer) ?*

- Oui, préciser le nom des départements ou la zone géographique :
- Non

3 QUALITE DU SERVICE

3.1 Quels moyens utilisez-vous pour localiser les points de recharge ?*

- Site internet eborn
- GPS du véhicule
- ID charge (plateforme abonné mise en place par l'exploitant du réseau eborn)
- Site internet d'opérateurs de mobilité
- Autre, préciser :

3.2 Êtes-vous satisfait des moyens de localisation existants ?*

- Oui
- Oui partiellement. Préciser les améliorations à apporter :
- Non. Préciser les améliorations à apporter :

3.3 Avez-vous déjà rencontré des problèmes pour accéder à la charge ?

- Non
- Oui, concernant le type de prise
- Oui, concernant le câblage
- Oui, concernant le badge d'abonnement
- Oui, concernant l'état physique de la borne (occupée, hors service, déconnectée, etc.)
- Précision éventuelle :

3.4 Avez-vous utilisé ou pensez-vous utiliser le service de réservation des bornes ?

- Non, je n'en ai pas le besoin
- Non, celui-ci n'est pas adapté. Préciser :
- Oui mais cela ne m'a pas réellement été utile. Préciser :
- Oui et je trouve cela pratique

3.5 Êtes-vous satisfait des informations données à l'écran et au-travers des autocollants des bornes lors de la recharge ?*

- Oui, tout est clair
- Plutôt oui, mais les éléments suivants pourraient être améliorés :
- Plutôt non, car les éléments suivants sont à améliorer :
- Non, c'est trop compliqué. Précisez pourquoi :

3.6 Êtes-vous satisfait des informations communiquées en fin de charge au travers de votre compte abonné (durée, énergie délivrée, coût) ?*

- Oui, tout est clair
- Plutôt oui, mais les éléments suivants pourraient être améliorés :
- Plutôt non, car les éléments suivants sont à améliorer :
- Non, c'est trop compliqué. Précisez pourquoi :

3.7 Êtes-vous satisfait du service d'assistance usager ?*

- Oui, tout à fait
- Plutôt oui, mais les éléments suivants pourraient être améliorés :
- Plutôt non, car les éléments suivants sont à améliorer :
- Non, le service d'assistance n'est pas satisfaisant. Pourquoi, précisez :

3.8 Avez-vous utilisé ou prévoyez-vous d'utiliser les bornes du réseau eborn pour la recharge de vélos électriques ou de scooters électriques ?*

- Oui, c'est un service payant dont je souhaite pouvoir disposer
- Oui, c'est un service dont je souhaite pouvoir disposer uniquement en cas de gratuité de celui-ci
- Non, ce service ne m'intéresse pas

3.9 Y a-t-il des services complémentaires, en-dehors du service de recharge, dont vous souhaiteriez bénéficier avec votre badge d'abonné au réseau eborn ?

- Préciser

4 TARIFICATION

4.1 Connaissez-vous la tarification applicable sur le réseau eborn ?*

- Oui, précisément
- Plutôt oui, mais je regarde surtout l'ordre de grandeur lors de mes recharges
- Non, préciser pourquoi :

4.2 Êtes-vous satisfait des formules d'abonnement proposées ?*

- Oui, tout à fait
- Plutôt oui, mais les éléments suivants pourraient être améliorés :
- Plutôt non, car les éléments suivants sont à améliorer :
- Non, les formules ne sont pas satisfaisantes. Pourquoi, précisez :

4.3 Quel est votre sentiment sur la tarification actuelle du service ?*

- La tarification est attractive et compréhensible
- La tarification n'est pas attractive
- La tarification n'est pas compréhensible
- Préciser :

5 IMPRESSION GENERALE

5.1 De manière générale, êtes-vous satisfait par le réseau eborn ?*

- Oui totalement
- Globalement oui
- A améliorer sur de nombreux points, notamment :
- Pas du tout. Explications :

5.2 Le réseau eborn vous a-t-il conforté dans l'utilisation de votre VE ?*

- Oui totalement
- Globalement oui
- Peu
- Pas du tout

5.3 Est-ce que le réseau eborn est un argument pour inciter vos proches à acquérir un VE ou pour renouveler votre VE ?*

- Oui totalement
- Globalement oui
- Peu
- Pas du tout

5.4 Trouvez-vous la communication autour du réseau eborn suffisante ?*

- Oui je dispose des informations dont j'ai besoin
- Non, je souhaiterais des informations plus détaillées. Préciser :

5.5 Remarques complémentaires

- Champs facultatif

5.6 Si vous souhaitez être informé(e) des résultats et/ou recevoir notre lettre d'information (3 par an), renseignez votre adresse mail

- Adresse à indiquer