

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU BUREAU SYNDICAL DU 7 JUILLET 2022

**DEL-2022-154**

L'An deux mille vingt-deux, le sept juillet, à 8 heures 30, le BUREAU du Syndicat des Energies et de l'Aménagement Numérique de la Haute-Savoie, dûment convoqué en date du 30/6/2022, s'est réuni 'Salle du Comité' du SYANE, sous la présidence de Monsieur Joël BAUD-GRASSET.

**Etaient présents ou en visioconférence :**

Mmes MERMIER, PARIS, TARAGON.

MM. AEBISCHER, BAUD-GRASSET, BOUVARD, COUTIER, DEAGE, DESCHAMPS, FRANCOIS, GYSELINCK, JACQUES, PEUGNIEZ, RATSIMBA, STEYER.

**Avaient donné pouvoir :**

MM. GILLET, HACQUIN, OBERLI.

**Etaient absents ou excusés :**

Mmes DALL'AGLIO, DETURCHE.

MM. BOISIER, CHASSAGNE, DAVIET, MATHIAN, SADDIER.

**Assistaient également à la réunion :**

Mmes DARDE, FORSTER, KHAY, PERRILLAT,

MM. BAILLY, CHALLEAT, GAL, GIRARD, LOUVEAU, SCOTTON, SOULAS, VIVIAN : du SYANE

**Membres en exercice : 25**

**Présents : 15**

**Représentés par mandat : 3**

---

**Objet : COMPETENCE OPTIONNELLE « INFRASTRUCTURES DE RECHARGE DE VEHICULES ELECTRIQUES » - COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE DU CONCESSIONNAIRE SPBR1 ET RAPPORT DE CONTROLE**

**Exposé du Président,**

En application de l'article 66 du contrat de délégation de service public eborn, le délégataire SPBR1 a remis dans les délais son compte rendu annuel d'activité 2021 (CRAC) au SYANE.

En tant que coordonnateur du groupement eborn, regroupant 11 syndicats d'énergie, le SYANE a réalisé, dans le cadre de sa mission de contrôle, un audit financier et technique. Les analyses sont détaillées dans un rapport de contrôle 2021. Ce rapport sera rendu public.

Des éléments positifs de l'année d'exploitation 2021 sont à noter, en particulier :

- L'usage des bornes du réseau eborn se développent bien et dépassent les prévisions : les recettes prévisionnelles cumulées depuis le début du contrat se montaient à 1.178 M€ alors qu'en réalité le réseau a cumulé 1.430 M€ de recettes.
- Le service a pu maintenir les tarifs de recharge grâce à un contrat d'électricité fixe, souscrit par le délégataire pour le réseau eborn jusqu'à fin 2023.

Conformément à l'avis formulé par la Commission des Services Publics de l'Energie du 23 juin 2022, les membres du Bureau sont invités :

1. à prendre acte, avec réserves, du compte rendu annuel d'activité 2021 du délégataire SPBR1, filiale d'EasyCharge et du FMET, dans les délais réglementaires.
2. à acter les points de vigilances suivants :
  - Concernant la vie commerciale du réseau, le SYANE s'inquiète qu'eborn devienne un opérateur d'infrastructure et non un opérateur de mobilité fournissant un service public de recharge.
  - La qualité de la relation client est à améliorer, tant par le centre d'appels que par les techniciens terrain.
  - Les délais contractuels d'interventions de maintenance ne sont largement pas respectés.
  - Le calcul du taux de disponibilité contractuel tel que calculé actuellement est erroné.
  - Les travaux de construction de bornes font état de retards, les relations entre les entreprises impliquées manquent de fluidité et de proactivité.
  - Concernant l'état du parc, un manque de visibilité sur l'état des bornes est constaté malgré l'outil de supervision.
  - Concernant le GER, il est constaté trop peu d'anticipation.
3. à demander à SPBR1 les précisions suivantes sur des éléments identifiés dans le cadre des missions de contrôle du SYANE, à savoir :
  - Partager le budget communication 2021 détaillé par poste de dépenses.
  - Partager le stock de pièces de rechange à disposition dans chaque entreprise de maintenance.
  - Partager les plannings de maintenance préventive aux syndicats avant l'été 2022.
  - Fournir plus d'explications sur les faibles taux de disponibilité GIREVE des mois de janvier et avril 2021.
4. à demander à SPBR1 les actions suivantes identifiées dans le cadre des missions de contrôle du SYANE, pour anticiper les points de vigilances :
  - Faire largement plus d'efforts pour développer les abonnements et la marque eborn.
  - Présenter une nouvelle stratégie de communication notamment d'acquisition abonnés, comme prévu à l'annexe 22 du contrat, notamment sur les axes nationaux et locaux.
  - Présenter une stratégie de communication pour l'été 2022.
  - Améliorer l'implication des agents du centre d'appels et la compréhension des problématiques des usagers.
  - Améliorer la prise en charge des usagers qui font face à une borne non fonctionnelle.
  - Travailler activement sur le sujet des voitures ventouses qui devient un vrai sujet d'insatisfaction notamment il est urgent de planifier le développement demandé pour notifier la fin de charge aux abonnés et l'alerte de fin de stationnement abusif liée aux capteurs.
  - Trouver une solution aux limitations de la solution freshmile notamment sur le site internet eborn qui ne permet pas de construire du contenu.
  - Homogénéiser et enrichir le document de suivi du patrimoine.
  - Concernant le GER, le délégant demande à ce que le délégataire prenne des mesures d'anticipation notamment en intégrant les constructeurs.
  - Concernant l'exploitation, le délégant souhaite que le délégataire fasse faire des opérations de vérification systématiques à chaque passage sur une borne.
  - Sauf problème d'approvisionnement identifié, le SYANE demande à ce que les équipes aient les pièces détachées avec elles quand elles sont en intervention.
  - Organiser la maintenance préventive annuelle avant l'été.
  - Réduire les délais afin de se conformer aux exigences contractuelles (24h pour les bornes à usage fréquent, 3j pour les autres).
  - Renseigner les informations concernant les pannes pour fournir les données permettant au délégant de faire le contrôle (délais de réparation des pannes, pièces manquantes...).
  - S'assurer de la disponibilité des informations permettant aux syndicats eborn de publier les données réglementaires.
  - Fournir des plannings de déploiement en suivant les procédures du contrat : annexe 15 du contrat pour les travaux concédés et annexe 1 de l'avenant n°2 pour les travaux soutenus par le délégant.

- Régulariser les écritures comptables suivantes dans la présentation du CEP 2021 :
  - Reprise de la prime assurance 2022 pour 21 K€.
  - Comptabilisation des dépenses de GER au réel pour 30 K€ supplémentaires.

**Adopté à l'unanimité.**

Le Président,  
  
**Joël BAUD-GRASSET.**

**Syane**  
ENERGIES A N.UMERIGIJC

Accusé de réception en préfecture  
074-257400085-20220707-DEL-2022-154-DE  
Date de télétransmission : 13/07/2022  
Date de réception préfecture : 13/07/2022