

# **Rapport annuel de contrôle portant sur le Compte Rendu Annuel d'Activité (CRAC) de la délégation de service public eborn**

Rapport réalisé par le Syane en 2024 pour le contrôle de l'année 2023



## Avants propos

Le réseau eborn a été créé en 2015 à l'initiative de cinq syndicats d'énergie des départements Hautes-Alpes, Ardèche, Drôme, Isère et Haute-Savoie, afin de mettre en place, développer et exploiter un seul et même service public de recharge pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables sur leur territoire. En 2019, six autres syndicats d'énergie - l'Allier, Alpes de Haute Provence, Loire, Haute Loire, Savoie et le Var – ont rejoint le réseau (ci-après « les Autorités Délégantes »).



Figure 1 - Départements des syndicats d'énergie membres du groupement eborn (source SPBR1)

Le service public de la recharge mis en place par ces syndicats permet aujourd'hui aux usagers du véhicule électrique de bénéficier d'un service de recharge sur onze départements des régions Auvergne Rhône-Alpes et Provence-Alpes Côte d'Azur sans discontinuité géographique et, ce, avec des conditions contractuelles et tarifaires communes.

En mars 2020, le groupement de syndicats a attribué à la société SPBR1 (ci-après « le Déléataire »), groupement constitué d'EASY CHARGE et du FMET (Fonds de Modernisation Écologique des Transports), pour une durée de 8 ans, un contrat de délégation de service public comprenant la conception, le financement, la réalisation, l'exploitation, la maintenance, le renouvellement et le développement du service public de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables (ci-après « le Contrat »).

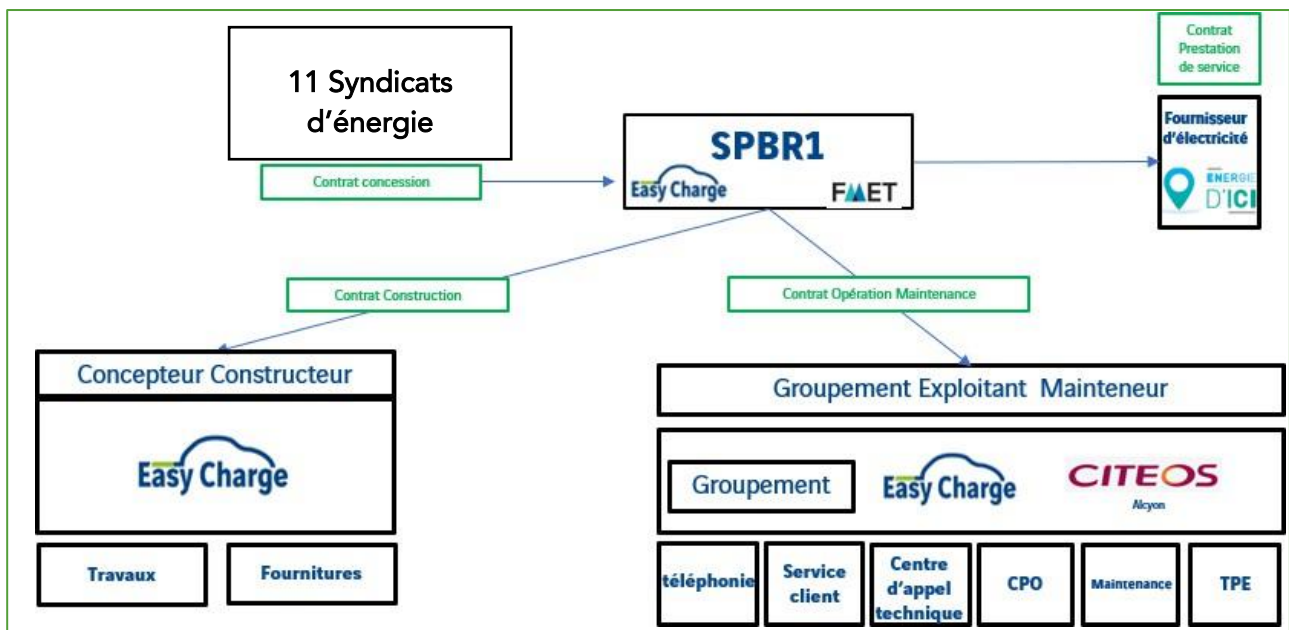


Figure 2 - Organisation de la délégation de service public ebarn

Le présent document vise à restituer les principales données et conclusions de l'analyse du compte rendu annuel d'activités (ci-après « CRAC) du Délégataire transmis aux Autorités Délégentes en application des dispositions de l'article 66 du contrat de délégation de service public eborn (ci-après « le Contrat »).

Il est complété par deux annexes traduisant : (i) le résultat d'un audit terrain et (ii) le résultat d'un audit à distance sur les pannes et interventions renseignées dans l'outil de GMAO.

L'élaboration du présent rapport repose sur les documents et sources suivantes :

- Le CRAC du Délégataire et ses annexes ;
- Les informations complémentaires transmises durant l'été 2024 par le Délégataire ;
- Les informations issues du POWER BI et de la GMAO du Délégataire ;
- Les résultats de la réalisation d'un questionnaire auprès des Autorités Délégentes afin de centraliser leurs problématiques, attentes et priorités en matière de contrôle sur l'année 2023 ;
- Un audit terrain et un audit technique.

# Sommaire

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Avants propos .....                                                                       | 2  |
| Faits marquants de l'année 2023 et synthèse des demandes des Autorités<br>Délégantes..... | 7  |
| Evolutions de l'utilisation du service .....                                              | 9  |
| Tarification, relations usager et réclamations.....                                       | 14 |
| Tarification .....                                                                        | 14 |
| Pénalités postcharge.....                                                                 | 17 |
| Perception de la qualité du service.....                                                  | 18 |
| Réclamations usagers.....                                                                 | 18 |
| Communication .....                                                                       | 22 |
| Qualité de service et fonctionnement des IRVE.....                                        | 23 |
| Taux de charges infructueuses.....                                                        | 23 |
| Taux de disponibilité des IRVE .....                                                      | 25 |
| Disponibilité de la supervision .....                                                     | 27 |
| Pannes et interventions et maintenance .....                                              | 28 |
| Pannes et interventions .....                                                             | 28 |
| Maintenance annuelle .....                                                                | 30 |
| Programme de travaux engagés par le Délégataire .....                                     | 31 |
| Stocks et approvisionnements.....                                                         | 32 |
| Patrimoine et déploiement d'IRVE .....                                                    | 33 |
| Patrimoine .....                                                                          | 33 |
| Déploiement d'IRVE.....                                                                   | 33 |
| Gestion administrative, facturation et partage/transmission de données .....              | 36 |
| Comptes annuels .....                                                                     | 37 |
| Aperçu global.....                                                                        | 37 |
| Réconciliation comptes sociaux 2023 de SPBR1 .....                                        | 38 |
| CEP – Revue des produits.....                                                             | 38 |
| CEP – Revue des charges.....                                                              | 39 |
| Annexe n°1 - Audit terrain.....                                                           | 42 |
| Fonctionnalité de réservation .....                                                       | 42 |
| Problèmes TPE, écrans et stickers .....                                                   | 44 |
| Synchronisation des informations Carte client/Supervision.....                            | 46 |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Annexe n°2 - audit technique à distance .....</b>           | <b>49</b> |
| <b>Calcul des délais d'intervention et de réparation .....</b> | <b>49</b> |

## Faits marquants de l'année 2023 et synthèse des demandes des Autorités Délégentes

L'année 2023 a été caractérisée par une progression de l'utilisation du service public de la recharge ce qui constitue un point de satisfaction des Autorités Délégentes. Le réseau eborn a par ailleurs poursuivi son développement avec l'installation par les syndicats d'énergie et le Délégataire de 109 nouvelles IRVE poursuivant ainsi son maillage territorial.

Cette même année a également été marquée par un long exercice de renégociation du contrat de délégation de service public dont la finalité principale était de permettre aux Autorités Délégentes de déployer un nombre plus important d'IRVE face aux attentes croissantes des usagers et telles que mises en avant, de façon prospective, dans les SDIRVE. Cet avenant intègre également un engagement fort du Délégataire sur un programme de modernisation et de fiabilisation des IRVE du réseau.

Elle a aussi été marquée par l'introduction d'une nouvelle composante de tarification, dite postcharge, visant à améliorer le taux de rotation des usagers sur les IRVE.

Enfin, l'année 2023 a été marquée par une longue période d'indisponibilité de la supervision du réseau sur le mois de février causé par un incident informatique d'ampleur conduisant à ce que les indicateurs sur cette même année puissent, pour certains, se dégrader.

### Points positifs :

- Les Autorités Délégentes sont globalement satisfaites de la réactivité et de la disponibilité du Délégataire quant à leurs sollicitations.
- En particulier, les Autorités Délégentes tiennent à souligner la qualité des échanges et des prestations du Délégataire sur les déploiements d'IRVE, notamment sur les phases amont. Un point de vigilance demeure néanmoins sur les délais de certains déploiements.
- Les Autorités Délégentes tiennent à souligner l'amélioration de la formalisation du suivi de certains sujets : déploiement et patrimoine en particulier.
- La fin de l'année 2023 a été marquée par une amélioration en termes de déploiement de la stratégie de communication et de marketing du délégataire. Les efforts sont à

poursuivre, notamment au regard des engagements pris dans le délégataire dans sa feuille de route.

- Enfin, les Autorités Délégantes tiennent à remercier le travail d'analyse et de synthèse auquel s'est prêté le Délégataire dans l'établissement du CRAC.

Attentes et points d'insatisfaction :

- Les Autorités Délégantes appellent le Délégataire à continuer et renforcer ses efforts afin d'améliorer les indicateurs de qualité et de continuité de service prévu par le Contrat (taux de charge infructueuse, taux de disponibilité, délais d'intervention etc). Malgré l'engagement de certains programmes de travaux et le renforcement des moyens dédiés à l'exploitation et à la maintenance, le taux de disponibilité des IRVE reste insatisfaisant et les délais d'intervention dépassant, parfois largement, les dispositions prévues par le contrat.

- En particulier, les Autorités Délégantes tiennent à souligner la disparité des éléments de qualité de service entre les territoires, ce qui peut questionner sur la bonne allocation géographique des moyens dédiés.

- La démonstration du suivi des sujets liés à la disponibilité des IRVE, aux délais d'intervention, à la maintenance, mais également aux programmes de travaux spécifiques méritent encore d'être améliorés.

- Enfin, les Autorités Délégantes regrettent fortement que la mise en œuvre de la tarification postcharge n'ait pas été accompagné, en temps voulu, des spécifications exprimées : mise en place d'une notification de fin de charge pour tous les usagers et mise en place d'une transparence liée à la facturation.



## Evolution de l'utilisation du service

L'année 2023 a été marquée par une continuation de la progression de l'utilisation du service public de recharge eborn :

- une progression de 33 % de l'énergie délivrée entre l'année 2022 (8,3 GWh) et l'année 2023 (11,1 GWh) ;
- une progression de 25 % du nombre de sessions réussies entre l'année 2022 (env. 540 000) et l'année 2023 (env. 680 000)

Cette progression, bienvenue pour le service public de recharge - témoignant encore de son utilité au bénéfice des usagers - est cependant moins marquée que celle observée entre l'année 2021 et 2022 où une progression de près de 100 % de l'énergie délivrée avait été observée.

Cette progression moindre peut s'expliquer par de multiples facteurs : (i) saturation d'un certain nombre d'IRVE du réseau, (ii) développement d'offres alternatives d'opérateurs privés, (ii) moindre dynamique sur les besoins de recharge ouverte au public, etc.

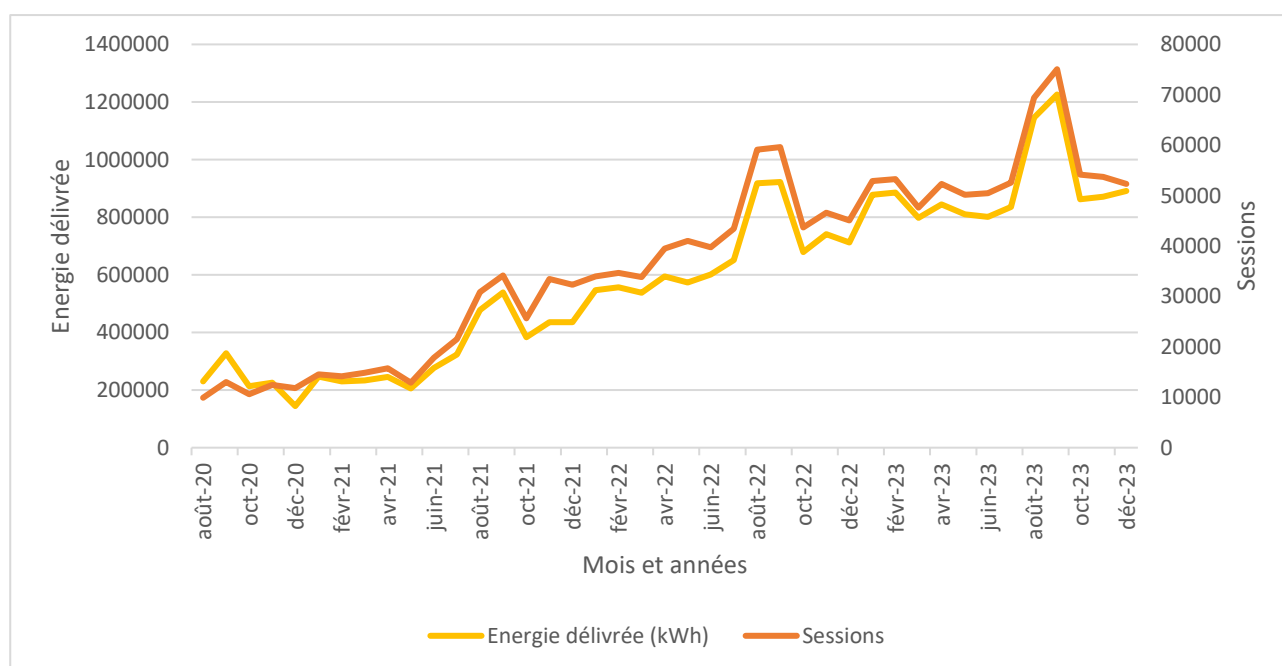


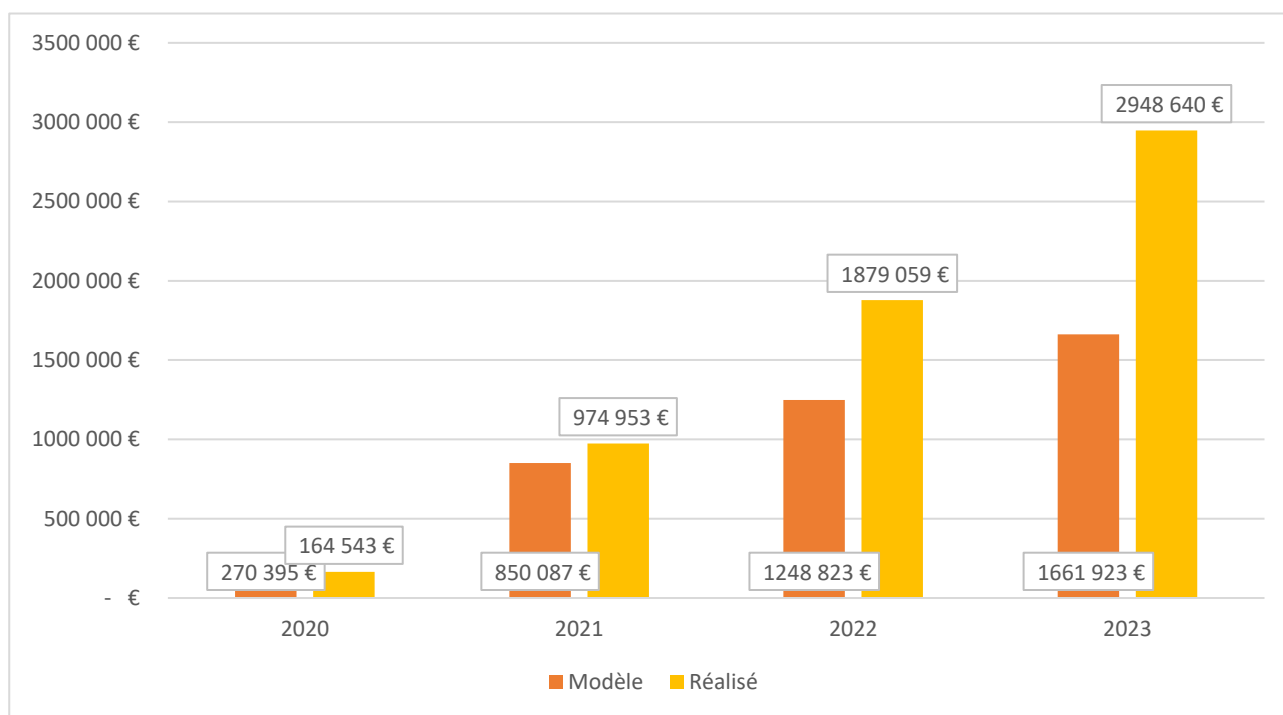
Figure 3 - Evolution de l'énergie délivrée et du nombre de sessions - août 2020 à décembre 2023 (source Syane)

De façon similaire aux années précédentes, la saisonnalité des consommations reste marquée (mois de juillet, août et décembre enregistrant les principaux pics de consommation).

Les Autorités Délégantes soulignent que l'évolution de l'utilisation du service reste bien supérieure à celles initialement envisagées dans le cadre de la modélisation des hypothèses de recettes issues compte d'exploitation prévisionnel (CEP) initial du délégataire.

Néanmoins, elles rappellent que, dans le cadre de l'exercice de la renégociation du contrat de délégation de service public eborn, les hypothèses de trafic et de sessions avaient été revues à la hausse.

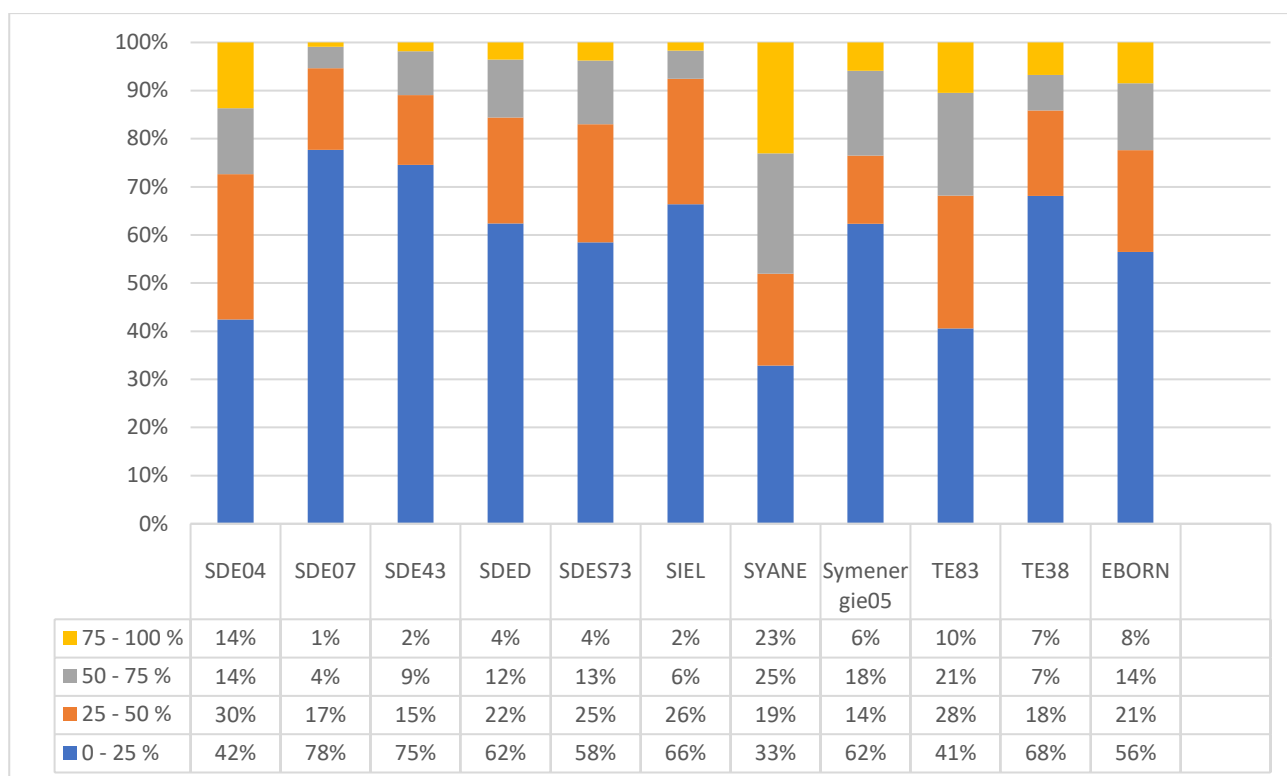
Ainsi, pour l'année 2023, l'hypothèse d'énergie délivrée retenue dans l'avenant est supérieure aux volumes d'énergie délivrée réellement constatés. Ce constat peut être de nature à interroger, de façon plus pérenne, les hypothèses retenues pour les années ultérieures. Ce point fera l'objet d'une instruction plus détaillée lors de l'exercice 2024, année marquant pleinement l'entrée en vigueur de l'avenant au Contrat.



**Figure 4 Evolution des recettes de recharges (Te) - prévisionnel comparé au réalisé (source Syane)**

Le volume d'énergie délivrée par les IRVE du réseau est très variable. Ainsi, sur l'année 2023, à l'échelle du réseau eborn :

- 22 % des IRVE les plus utilisées délivre 50 % de l'énergie délivrée au total ;
- 78% des IRVE délivre les 50% restant.

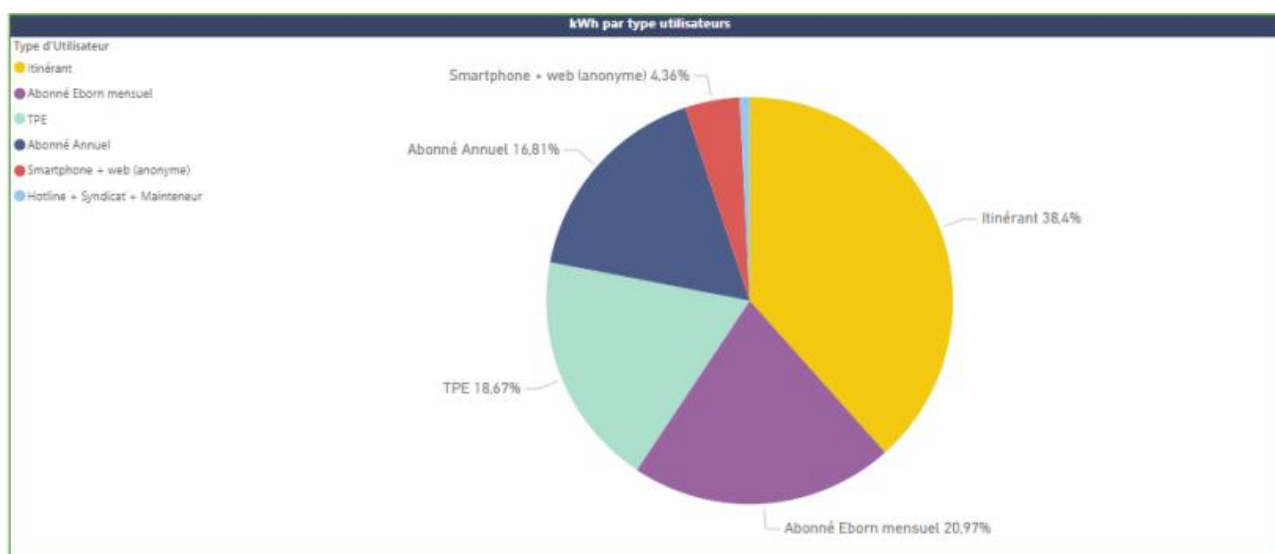


**Figure 5 Répartition des IRVE par quartile d'énergie délivrée par zone géographique/syndicat- le bleu correspond aux bornes qui délivrent le moins d'énergie (cumulant 25% de l'énergie délivrée), le jaune celles qui en délivrent le plus (25% de l'énergie délivrée également) (source Syane)**

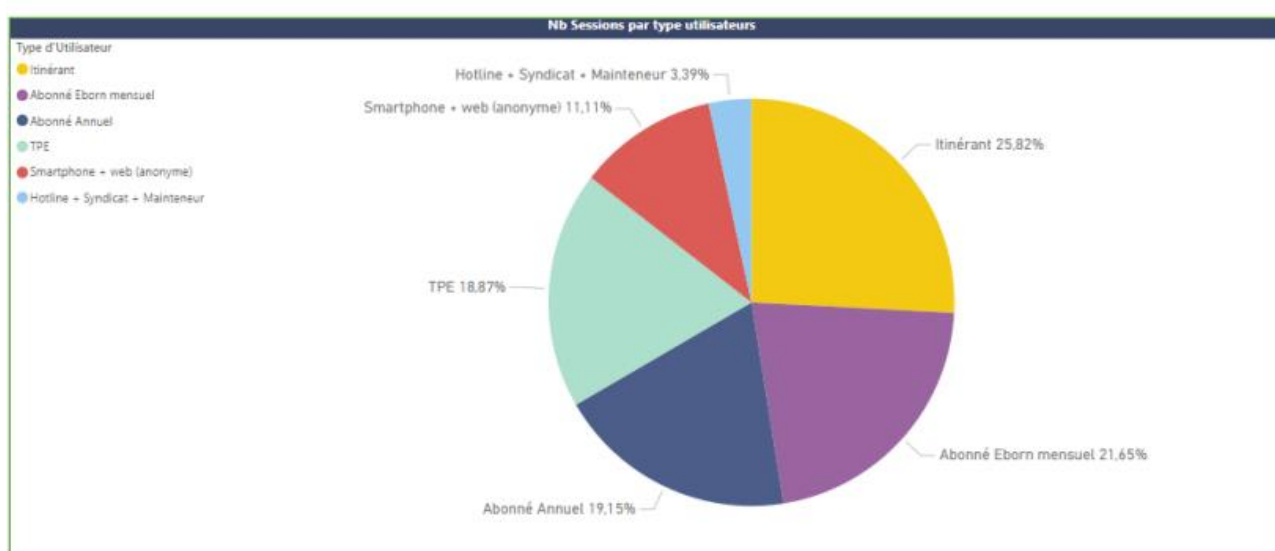
Cette observation marque le caractère très hétérogène de l'utilisation des IRVE à l'échelle du réseau eborn mais aussi à l'échelle du territoire de chacune des Autorités délégantes traduisant ainsi une péréquation des usages entre zones urbaines denses, zones touristiques saisonnières, zones de transit et zones de ruralité.

En termes de répartition des consommations par type d'utilisateur, la répartition de l'activité de recharge se divise en trois catégories principales :

- Les itinérants, qui représentent 38% de l'activité totale de recharge mais ne réalisent qu'un quart (25%) des sessions de recharge ;
- Les abonnés mensuels et annuels, qui consomment également 38% de l'énergie totale, et qui représentent 40% des sessions de recharge ;
- Les utilisateurs de terminaux de paiement électronique (TPE), qui contribuent à hauteur de 18,8% de la consommation totale et représentent 19% des sessions de recharge ;
- Enfin, les sessions lancées via smartphone représentent 4,4% de la consommation totale, mais constituent 11% des sessions de recharge.

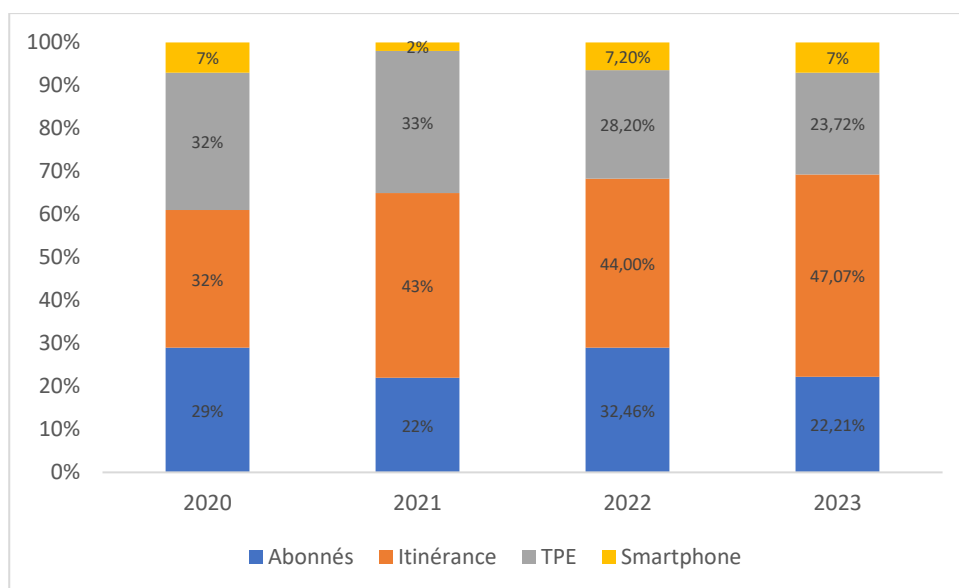


*Consommation (kWh) annuelle par type d'utilisateur*



*Répartition des sessions annuelles par type d'utilisateur*

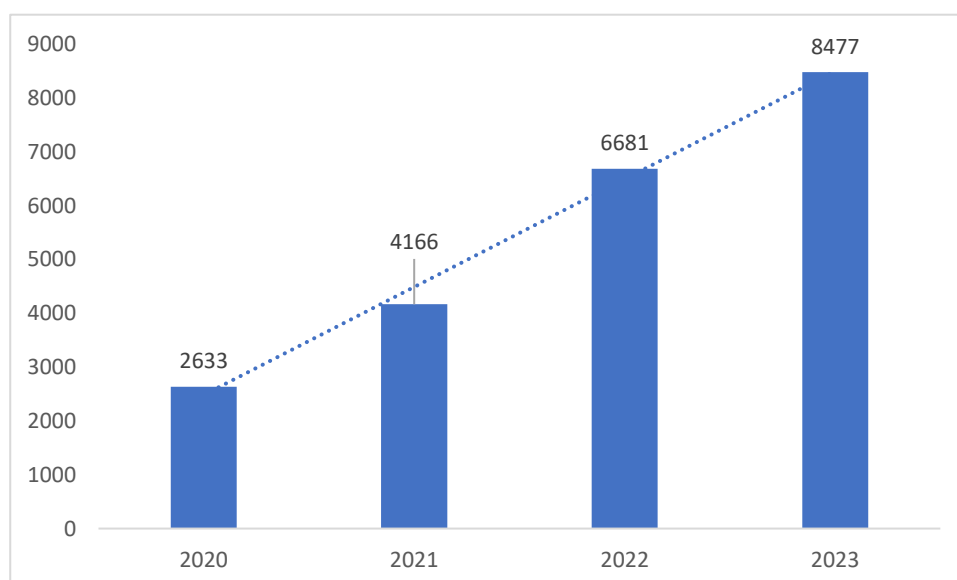
**Figure 6 Répartition de l'énergie délivrée et des sessions par catégories d'usagers (source SPBR1)**



**Figure 7 Répartition des recettes par type d'utilisateur (source Syane)**

Le nombre d'abonnés poursuit sa progression, augmentant de 27 % au global entre 2023 et 2022. Toutefois, la tendance de progression ralentit. Elle était de 60 % entre 2021 et 2022. Le nombre d'abonnés restent toutefois très légèrement supérieur aux hypothèses retenues initialement dans le CEP initial, ce qui peut constituer un point de satisfaction.

Néanmoins, les Autorités Délégantes restent vigilantes à ce que le Délégataire mette en œuvre l'ensemble des éléments permettant de pleinement développer le nombre d'usager du réseau.



**Figure 8 Evolution du nombre d'abonnés sur la période 2020 – 2023 (source Syane)**

Les Autorités Délégantes tiennent globalement à saluer le travail, sérieux et pertinent, du Déléataire sur la production des indicateurs relatifs à l'évolution de l'utilisation du service.

Afin de poursuivre et d'améliorer annuellement ce travail, les Autorités Délégantes souhaitent que le Déléataire puisse leur partager plus systématiquement une vision – locale et globale - prospective et stratégique de l'évolution de l'utilisation du réseau eborn au regard d'hypothèses et de scénarios d'évolutions du marché du véhicule électrique et des besoins en matière de recharge.

Ce travail pourrait être réalisé dans le cadre du CRAC 2024 et/ou lors de sa restitution.

## Tarification, relations usager et réclamations

### Tarification

Les Autorités Délégantes tiennent à souligner que l'année 2023 a été marquée par une proposition du Déléataire d'évolution à la hausse des tarifs appliqués aux usagers, à compter de l'année 2024, et ce, telle que prévue par l'article 57 du Contrat dans la limite d'un montant plafond issue de la formule d'indexation des tarifs.

Cette augmentation est pour partie motivée par une hausse des charges du Déléataire qui font l'objet de plus de détails dans la partie du présent document liée à l'analyse des comptes sociaux et du CEP de l'année 2023.

Ainsi, en termes de tarification, les tarifs applicables aux usagers du réseau eborn – rappelés dans le tableau ci-dessous - ont fait l'objet d'une évolution sensible au 1er janvier 2024 (+17% en moyenne).

|                               | Tarif 2020 |       | Tarif fixée 2024 |       |
|-------------------------------|------------|-------|------------------|-------|
|                               | HT         | TTC   | HT               | TTC   |
| Abonnement mensuel            | 35,00      | 42,00 | 49,167           | 59,00 |
| Abonnement annuel             | 10,00      | 12,00 | 12,50            | 15,00 |
| Borne lentes abonnés          |            |       |                  |       |
| Borne accélérée abonnés       | 0,22       | 0,264 | 0,309            | 0,371 |
| Bornes rapides abonnés        | 0,308      | 0,37  | 0,393            | 0,472 |
| Bornes ultra-rapides abonnés  | 0,418      | 0,502 | 0,517            | 0,620 |
|                               |            |       |                  |       |
| Bornes lentes anonyme         |            |       |                  |       |
| Bornes accélérées anonyme     | 0,308      | 0,37  | 0,412            | 0,494 |
| Bornes rapides anonyme        | 0,407      | 0,488 | 0,483            | 0,580 |
| Bornes ultra-rapides anonymes | 0,506      | 0,607 | 0,572            | 0,686 |

|                                |       |       |       |       |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                |       |       |       |       |
| Bornes lentes tarif MSP        |       |       |       |       |
| Bornes accélérées tarif MSP    | 0,264 | 0,317 | 0,371 | 0,445 |
| Bornes rapides tarif MSP       | 0,358 | 0,43  | 0,783 | 0,580 |
| Bornes ultra-rapides tarif MSP | 0,462 | 0,554 | 0,572 | 0,686 |

Si le Déléataire reste responsable et libre de fixer les tarifs appliqués dans les limites des dispositions du Contrat, les Autorités Délégentes tiennent à manifester leurs craintes quant au niveau des tarifs, et partant de leur compétitivité et de l'attractivité du réseau eborn.

Si les tarifs pour les abonnés restent globalement compétitifs, les tarifs pour les non-abonnés et les itinérants sont quant à eux beaucoup plus élevés par rapport aux prix moyens de la recharge en France tels que publiés par l'AVERE dans le cadre de son observatoire semestriel<sup>1</sup>.

**Les Autorités Délégentes demandent au Déléataire d'intégrer systématiquement dans ces propositions d'évolutions de tarifs une étude détaillée des tarifs de recharge observés par ailleurs et de s'interroger sur l'adéquation de leurs niveaux au regard du contexte concurrentiel dans lequel il se situe.**

**Retour SPBR1-. Cette étude de comparaison des tarifs du réseau eborn avec d'autres réseaux est réalisée, mais elle n'a pas été partagée avec les Autorités Délégentes. Cette étude pourra être partagée dorénavant. L'adéquation des tarifs au regard du contexte concurrentiel a notamment fait l'objet d'une proposition de grille tarifaire retravaillée en novembre 2024 afin de recalibrer le tarif non-abonnés et itinérants à la baisse, tout en gardant un tarif abonnés globalement compétitif avec une baisse moindre.**

Par ailleurs, le réseau eborn intègre aujourd'hui de plus en plus d'IRVE dites lentes sans qu'une catégorie de tarification ne soit explicitement mentionnée pour ce type de recharge dans la communication des tarifs.

---

<sup>1</sup> [Publications - Avere-France](#)

Les Autorités Délégantes souhaitent que le Délégataire explicite, en termes d'information et de communication aux usagers, la tarification applicable aux IRVE lentes.

#### SPBR1

La tarification est identique pour les bornes avec un point de charge AC à 7 kW, jusqu'aux bornes avec un point de charge DC 25 kW. Cette tarification nous semble cohérente.

Les Autorités Délégantes tiennent à souligner que l'année 2023 a encore une fois été marquée par un certain nombre de sollicitations des usagers sur les tarifs appliqués à l'itinérance sortante. Les Autorités Délégantes constatent que la construction et le niveau des tarifs d'itinérance sortante – déterminés aujourd'hui par Freshmile - ne sont pas maîtrisés contractuellement par le Délégataire et ne font l'objet d'aucune transparence auprès des usagers.

Les Autorités Délégantes demandent au Délégataire d'indiquer sur tous supports adéquats portés à la connaissance des usagers – site internet, conditions générales d'utilisation du service etc. – les modalités de fixation et des coûts d'itinérance sortante pour les abonnés eborn.

Enfin, les Autorités Délégantes tiennent à rappeler que le sujet de la transparence de la tarification est un des enjeux majeurs de l'acte de recharge pour les usagers. Ce point est régulièrement mis en avant par des associations de consommateurs (ex : dossier UFC Que Choisir) et, récemment par l'Autorité de la concurrence<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> [Bornes de recharge pour véhicules électriques : l'Autorité rend son avis sur le fonctionnement concurrentiel des infrastructures de recharge pour véhicules électriques \(IRVE\) | Autorité de la concurrence](#)



Les Autorités Délégantes demandent au Délégataire de pleinement décliner sur le réseau eborn les dispositions nationales<sup>3</sup> et européennes<sup>4</sup>, en vigueur ou à venir, sur l’affichage des prix de recharge.

## Pénalités postcharge

En juillet 2023 a été mis en place une pénalité dite postcharge dont la finalité est d’inciter les usagers à se débrancher et à déplacer leur véhicule à l’issue de la fin de leur charge. Cette pénalité s’applique à partir de 30 minutes après la détection de fin de la recharge. Cette pénalité s’applique uniquement entre 8 h 00 et 20 h 00.

Malgré les demandes répétées des Autorités Délégantes, le Délégataire n’a pas été en mesure :

- d’assurer, en temps voulu, une transparence pleine et entière du montant facturé au titre de cette pénalité par l’intermédiaire de la création d’une ligne distincte sur la facturation ;
- de mettre en place un dispositif permettant de notifier tous les usagers de la fin de leur recharge ;

Par ailleurs, les Autorités Délégantes relèvent que le Délégataire (i) n’a pas été en mesure de mettre en œuvre cette pénalité sur l’intégralité des IRVE et (ii) de pleinement suivre et identifier les recettes issues de ces pénalités, notamment pour les sessions réglées par l’intermédiaire des TPE des IRVE concernées.

Des travaux et développements sont en cours sur ces différents sujets.

---

<sup>3</sup> Dispositions issues du code de la consommation, travaux de la DGCCRF sur l’arrêté relatif à la publicité des prix du service de la recharge des véhicules électriques

<sup>4</sup> [Règlement dit AFIR](#)

Les Autorités Délégantes seront particulièrement attentives à ce que le Délégataire mette en place l'ensemble des dispositifs et développement répondant à leurs demandes pour la mise en œuvre de la pénalité postcharge.

## Perception de la qualité du service

L'application eborn permet à ses utilisateurs de noter leur session de recharge, de 1 à 5 (5 étant la meilleure note). La note moyenne de 2023 est de 4,2 tous départements confondus et reste stable par rapport à l'année 2022. Des changements sur le site et l'application Chargemap n'ont pas permis au Délégataire de calculer une note pertinente pour l'année 2023.

Les Autorités Délégantes souhaitent que le Délégataire, dans son appréciation de la perception de la qualité du service par les usagers, puisse élargir son analyse :

- aux avis Google sur le réseau Eborn;
- aux avis Google laissés sur le site des Autorités Délégantes si ces derniers sont relatifs en tout ou partie aux IRVE.

### SPBR1

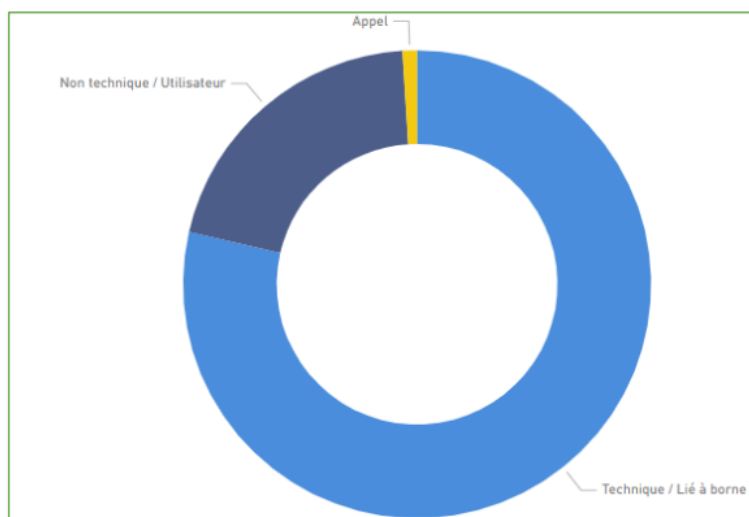
Il est possible de prendre en compte les avis Google laissés sur le site des Autorités Délégantes, néanmoins le même travail n'est pas réalisable sur toutes les IRVE du réseau eborn à la vue de leur nombre. Ce travail nécessite un outil qui coûte quelques euros par borne par mois, qu'il n'est pas possible de prendre en charge par SPBR1.

Les avis Chargemap (qui représente 50% des sessions réalisées en itinérance entrante) et sur l'application eborn sont par contre bien pris en charge.

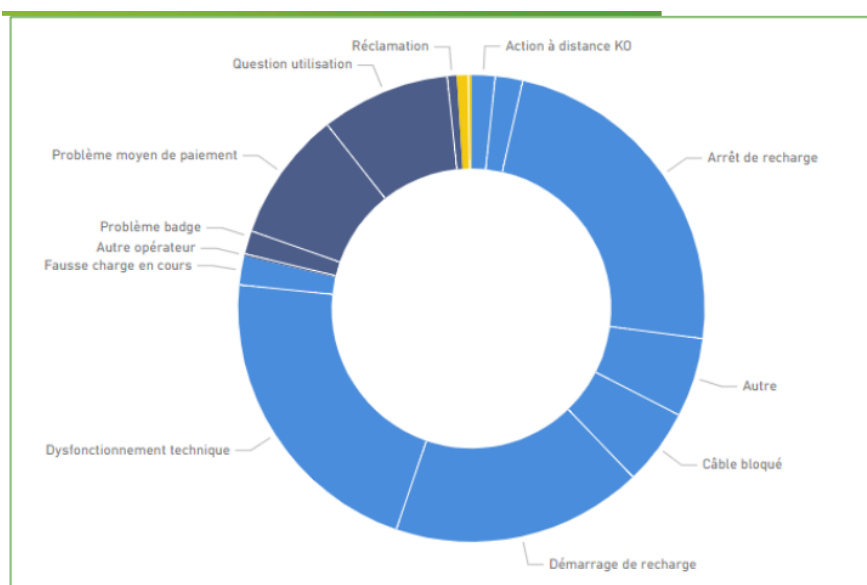
## Réclamations usagers

### Appel au numéro d'assistance technique et commerciale

Les Autorités Délégantes relèvent que sur l'année 2023, le nombre d'appel des usagers à l'assistance est en légère hausse par rapport à 2022 (5 585 pour l'assistance commerciale et 47 231 pour l'assistance technique). Cette évolution reste néanmoins cohérente au regard de l'évolution du nombre des sessions entre ces deux années.



*Répartition des appels techniques en 2023 par catégorie*



*Répartition des appels techniques en 2023 par sous-catégorie*

**Figure 9 Répartition des appels par type de demande (source SPBR1)**

En particulier, les Autorités Délégantes relèvent que le taux de décroché s'établit à 90,5% en moyenne sur l'année 2023 ce qui est inférieur aux exigences contractuelles sur cet aspect (>93%). Le taux de décroché inférieur à 30 secondes s'établit quant à lui au-delà des exigences contractuelles (>50%) à 69%.

**Les Autorités Délégantes exigent du Déléataire que des actions soient mises en œuvre afin que le taux de décroché revienne à un niveau conforme aux exigences contractuelles.**

## **Mails et réclamations**

Les réclamations par mail sont également en hausse, passant de 5 088 pour 2022 à 5 800 pour 2023 ce qui reste une évolution cohérente par rapport à l'évolution du nombre des sessions.

## **Motifs de sollicitations des usagers (tous moyens confondus)**

Les Autorités Délégantes relèvent que les principales sollicitations concernent toujours :

- Des sollicitations des abonnés sur leur facture, leur abonnement ou le solde de leur compte (en augmentation de 2% par rapport à 2022 et s'établit à 22%) ;
- Des demandes d'information ou des réclamations sur le fonctionnement des IRVE (en baisse de 4% en 2023 et s'établit à 21%).

Les Autorités Délégantes relèvent une augmentation de 5% des demandes sur la partie tarif de recharge, notamment tiré par la mise en œuvre de pénalités postcharge en juillet 2023 sur laquelle le Déléguataire n'a pas été en mesure de pleinement accompagner de manière satisfaisante la mise en œuvre.

Concernant les sollicitations techniques et liées au fonctionnement des IRVE, les Autorités Délégantes demandent au Délégitaire que soit systématiquement indiquée sur les IRVE ou points de charge ayant fait l'objet d'une première intervention une information succincte relative à l'origine de la panne et quant à sa remise en service.

De la même façon, le centre d'appel technique doit être en mesure de partager ces informations systématiquement lors des appels des usagers dans une logique d'amélioration de leur information et prise en charge. En cas d'indisponibilité, le centre d'appel doit également en mesure de rediriger l'utilisateur vers une IRVE eborn fonctionnelle à proximité ou, le cas échéant, vers une IRVE proche.

|                                         |                                                |     |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------|-----|
| Gestion des utilisateurs et des comptes | Sollicitation sur facture / abonnement / solde | 22% |
|                                         | Assistance technique                           | 8%  |
|                                         | Autre                                          | 11% |
|                                         | Demande d'abonnement / badge                   | 10% |
|                                         | Demande facture suite charge TPE               | 6%  |
|                                         | Résiliation                                    | 6%  |
| Réclamations                            | Fonctionnement des bornes                      | 21% |
|                                         | Remboursement charge TPE EFACEC                | 5%  |
|                                         | Autre                                          | 5%  |
|                                         | Tarif de recharge                              | 8%  |

Figure 10 Demandes des usagers réparties par famille de demande (source SPBR1)

Les Autorités Délégantes notent que les sollicitations des usagers, sont particulièrement marquées sur les périodes de vacances, notamment estivale.

Les Autorités Délégantes demandent au délégataire de mieux détailler dans le prochain CRAC la façon dont sont organisés le centre d'appel afin de faire face à ces pics d'activités.

## **Cas des véhicules thermiques stationnant sur les places IRVE**

Comme chaque année, les Autorités Délégantes observent une part importante d'alertes pour stationnement abusifs à l'échelle du réseau eborn. Les informations des capteurs de présence des IRVE du réseau ne sont aujourd'hui pas pleinement mobilisés pour favoriser le taux de rotation sur les IRVE mais également pour bien informer les usagers de la disponibilité des places liés aux points de charges.

Si un travail commun de transmission de ces informations peut et doit être mis en place par les Autorités Délégantes auprès de leurs communes afin de favoriser la verbalisation de ces comportements, un certain nombre d'actions sont attendues du Délégataire :

- développer une notification de fin de stationnement abusif ;
- réaliser les développements nécessaires pour que ces informations soient intégrées à la supervision du Délégataire ;
- intégrer ces informations à la cartographie des usagers afin de traduire fidèlement le statut d'occupation du point de charge.

### **SPBR1**

La notification de fin de stationnement abusif existe déjà dans le système de supervision.

## **Communication**

Les Autorités Délégantes relèvent que le Délégataire a diversifié et intensifié sur la fin de l'année 2023 ses actions de communications et tiennent à le saluer tout en l'invitant à poursuivre et consolider ces actions. Cela a notamment été rendu possible par un renforcement des moyens humains et financiers dédiés.

Bien qu'évoluant, la stratégie de communication du Délégataire reste aujourd'hui encore beaucoup axée sur de la communication mail et sur les réseaux sociaux ainsi que sur de la participation à des congrès et salons spécialisés.

**Les Autorités Délégantes souhaitent que les actions de communication soient élargies au grand public afin de toucher le plus grand nombre.**

En particulier, et par exemple, les Autorités Délégante accueillent très favorablement les communications à grande échelle à l'image des diffusions radio que le délégataire a pu organiser.

**Les Autorités Délégantes invitent également le Délégataire à poursuivre et renforcer les campagnes promotionnelles et les campagnes d'e-commerce à l'instar de celles réalisées en 2023 tout en ayant pour finalité de viser un public toujours plus élargi.**

**Les Autorités Délégantes soulignent notamment l'importance de mener des campagnes de communication en partenariats avec des équipementiers, constructeurs automobiles, assureurs, prestataires de service, banques et assurances, partenaires mobilité.**

Les Autorités Délégantes souhaitent enfin que le Délégataire développe et détaille dans le prochain CRAC :

- les actions entreprises ou à entreprendre en matière d'opérations digitales (*search web, e-mailer, affiliation, display brand performance*) ;
- la façon dont est développée le référencement du réseau eborn sur les moteurs de recherche en faisant en sorte que le réseau eborn ressorte lorsque sont par exemple associé le mot « recharge » ou « IRVE » avec le nom du département et des communes ;
- sa stratégie commerciale vis-à-vis des usagers professionnels.

## **Qualité de service et fonctionnement des IRVE**

### **Taux de charges infructueuses**

La fiabilité et l'efficacité de l'accès au service de recharge est tout premièrement caractérisée par le caractère fructueux d'une charge. Ce critère est aujourd'hui objectivé par le Contrat comme suit, une charge est considérée comme étant valide si :

- o La session a une durée de plus de 2 minutes.
- o La session délivre plus de 500 Wh.

Le taux de charge infructueuse bien que diminuant en moyenne entre 2022 (18%) et 2023 (13%) reste une préoccupation pour les Autorités Délégantes. Plus d'une tentative de recharge sur dix ne permet ainsi pas à un usager d'effectivement se recharger.

Les Autorités Délégantes tiennent à rappeler que l'annexe 22 du Contrat fixe un taux de charge infructueuse de 3%.

Les Autorités Délégantes soulignent en particulier que ce taux est particulièrement marqué :

- Lors des saisons présentant une forte utilisation du service ;
- Sur les IRVE lentes, rapides et dans une moindre mesure semi-rapides ;
- Pour certains modèles d'IRVE (EFACEC et E-Totem) ;
- Pour les recharges lancées par carte bancaire ou par un badge itinérant.

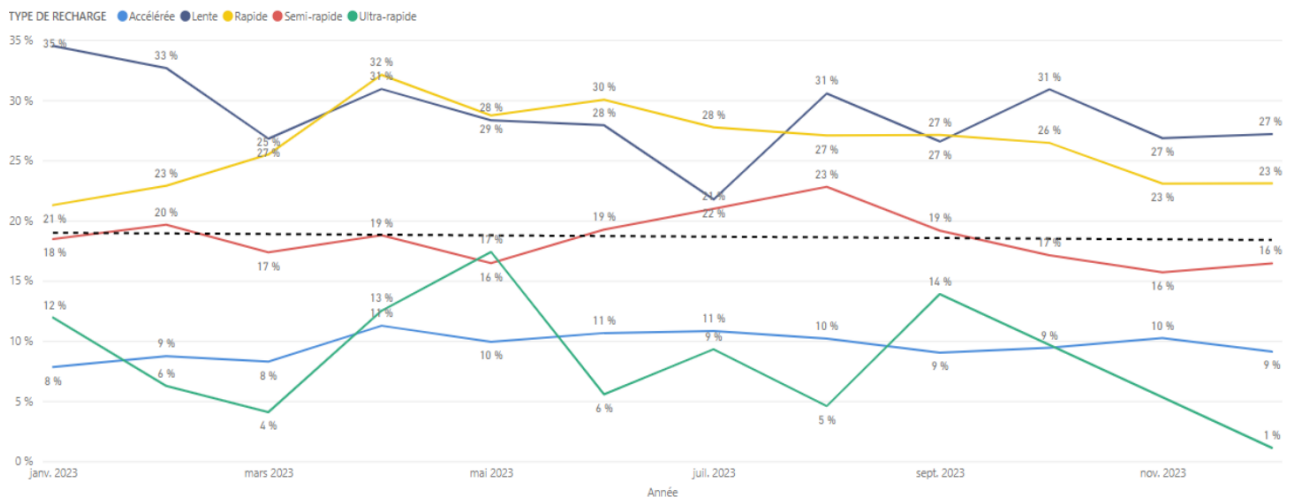


Figure 11 - Taux de charge infructueuses par type de recharge (source SPBR1)



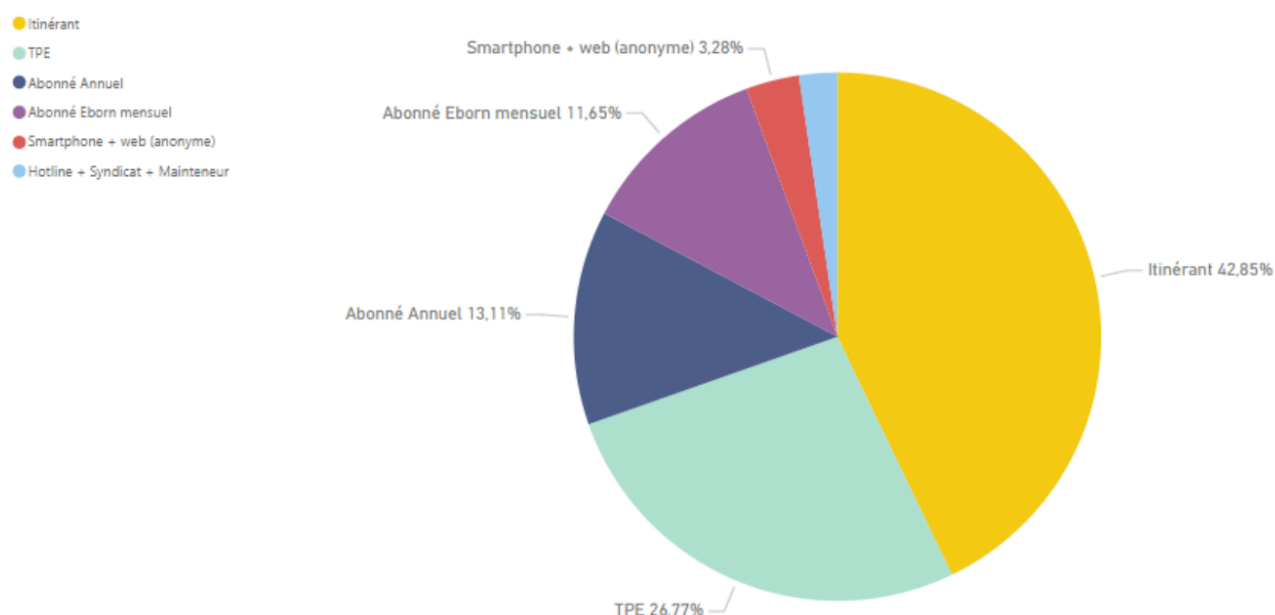


Figure 12 - Taux de charge infructueuses par type d'utilisateur (source SPBR1)

Les Autorités Délégantes invitent le Déléataire à poursuivre les efforts engagés afin améliorer le fonctionnement des bornes et le parcours utilisateur :

- poursuite de la mise en place de la pré-autorisation bancaire sur les IRVE qui en sont dépourvues ;
- optimisation des paramètres de fonctionnement des IRVE sujettes à des charges infructueuses élevées ;
- de l'amélioration de la pédagogie autour du parcours utilisateurs (notamment pour ceux non-familiers au réseau eborn, les itinérants).

## Taux de disponibilité des IRVE

Le Déléataire s'est engagé auprès des Autorités Délégantes à garantir un taux mensuel de disponibilité de quatre-vingt-quinze pour cent (95%) pour chaque IRVE.

Les Autorités Délégantes notent que le taux de disponibilité global du réseau eborn est relativement stable sur l'année 2023 et marque une légère progression en moyenne comparativement à l'année 2022 s'il est exclu de cette moyenne le taux de disponibilité du mois de février.

Néanmoins, contrairement à ce qu'indique le Déléataire, les Autorités Délégantes ne partagent pas le constat selon lequel le réseau eborn se « place ainsi au niveau de l'objectif annuel fixé ». Malgré l'amélioration globale, ce taux s'apprécie par IRVE.

En moyenne, près de 180 IRVE sont mensuellement en dessous de ce seuil de disponibilité, soit près de 8 à 10% de l'ensemble des IRVE du réseau eborn.

Les Autorités Délégantes tiennent également à souligner la nécessité d'améliorer la production des éléments mensuels qui leur sont nécessaires pour contrôler cet indicateur contractuel. Le

Délégataire se doit de transmettre cet indicateur dans le mois suivant le mois observé et devrait systématiquement renseigner, par IRVE, les causes d'un taux d'indisponibilité inférieur à 95%.

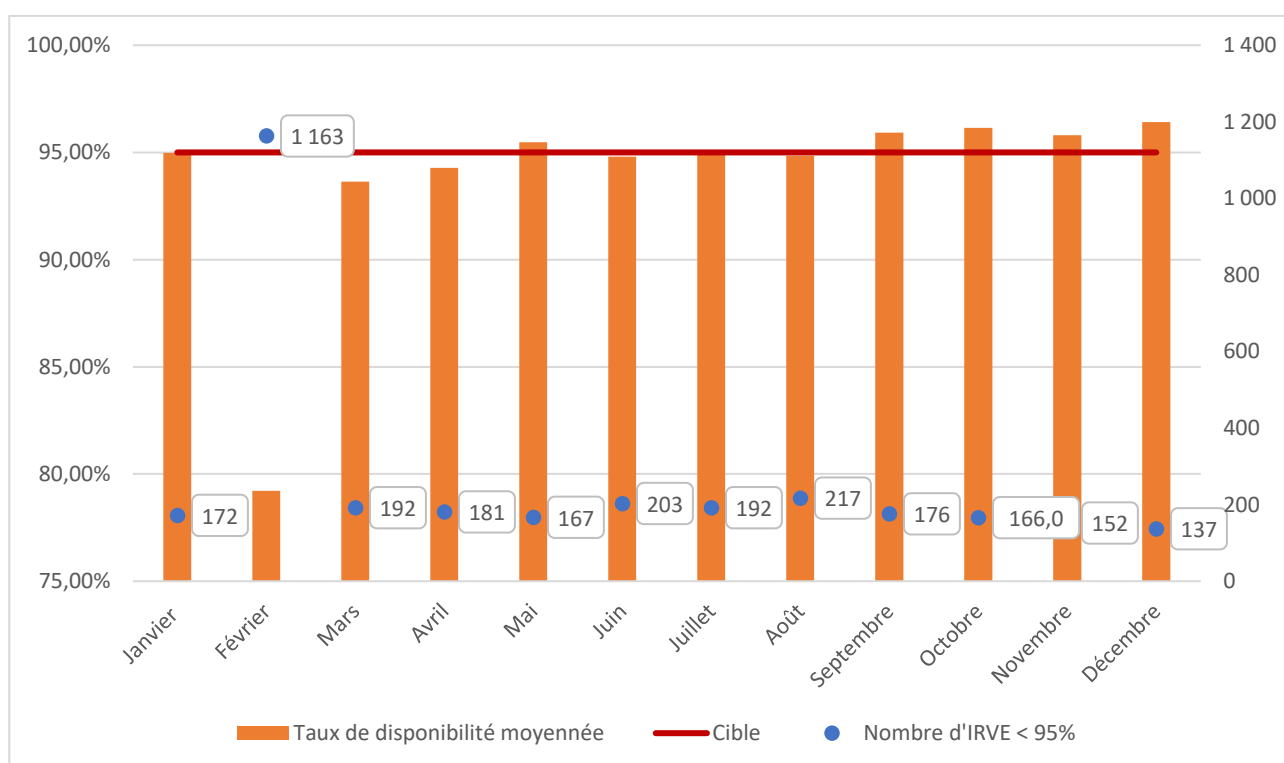
Les Autorités Délégantes relèvent également que le taux de disponibilité indiqué sur l'application Power Bi est faux pour tout ou partie de l'année 2023. Il a été constaté depuis quelques mois, l'intégration dans le tableau du taux de disponibilité recalculé par SPBR1, de bornes qui ne sont pas encore mises en service.

Cette insatisfaction s'est traduite sur l'année 2023 par l'envoi de mises en demeure par les Autorités Délégantes et l'application des pénalités prévues par le contrat.

## SPBR1

Il a été convenu de renseigner les causes de l'indisponibilité des bornes sous le seuil des 50%. Il n'a jamais été évoqué, sauf erreur, que nous devrions systématiquement renseigner, par IRVE, les causes d'un taux d'indisponibilité inférieur à 95%.

Le taux de disponibilité est retraité tous les mois, et disponible dans le Power Bi mis à jour manuellement. C'est dans ce reporting que le taux de dispo doit être observé par les Autorités Délégantes.



**Figure 13 - Taux de disponibilité mensuel sur l'année 2023 (source Syane)**

Enfin, les Autorités Délégantes rappellent que le Délégataire est dans l'obligation de calculer et publier un taux de disponibilité – dont la méthodologie est différente à celle prévue par le contrat - conformément aux dispositions de l'arrêté du 27 octobre 2021 relatif aux engagements de qualité de services relatifs aux infrastructures de recharge pour véhicules électriques ouvertes au public dont la méthodologie est rappelée par l'AFIREV. En particulier, cet arrêté prévoit que le taux de disponibilité « *correspondant à la moyenne des taux de disponibilité de chaque point de recharge défini comme le rapport entre le nombre d'heures où le point de charge est apte à fonctionner et le nombre d'heures d'ouverture de la station* ». Le Délégataire a indiqué aux Autorités Délégantes ne pas être en mesure de faire ce calcul.

**Les Autorités Délégantes demandent au Délégataire de poursuivre les efforts engagés afin améliorer le taux de disponibilité des IRVE afin de respecter les dispositions du contrat.**

**Par ailleurs, elles rappellent que ce taux de disponibilité, si, de façon moyennée, peut constituer une tendance, est à apprécier par IRVE. L'atteinte d'un taux moyen et global de 95% ne doit pas être analysée comme un bilan satisfaisant.**

**En outre, les Autorités Délégantes demandent au Délégataire de produire ce taux de disponibilité dans les délais et de mieux justifier mensuellement les écarts, par IRVE, à ce taux.**

**Enfin, les Autorités Délégantes rappellent le Délégataire à son obligation de publication des indicateurs au titre de l'arrêté du 27 octobre 2021 relatif aux engagements de qualité de services relatifs aux infrastructures de recharge pour véhicules électriques ouvertes au public, en particulier concernant le taux de disponibilité.**

## **Disponibilité de la supervision**

Sur l'année 2023, les Autorités Délégantes observent que la disponibilité de la supervision a été affectée par un certain nombre de problèmes techniques, dont certains majeurs, générateurs d'une paralysie, plus ou moins longue, du service. Compte tenu de l'impact conséquent des indisponibilités sur les usagers, il est plus que nécessaire de poursuivre les actions permettant d'en limiter les occurrences et la durée.

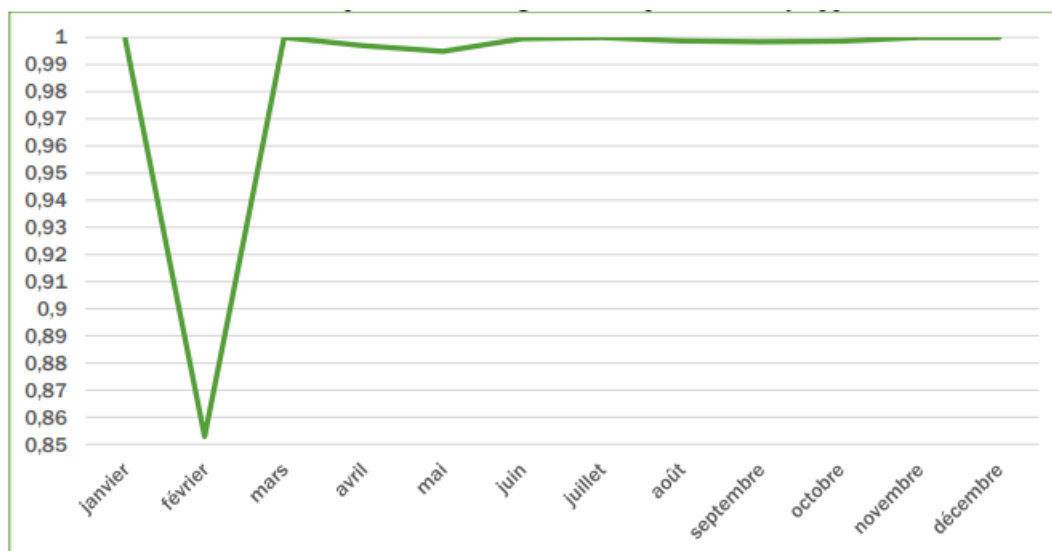


Figure 14 Disponibilité de la supervision sur l'année 2023 (source SPBR1)

| Date           | Durée        | Raison indisponibilité                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Février 2023   | 5933 minutes | Incident majeur du 3 février 11h40 au 6 février 4h30.<br>Il y a ensuite eu plusieurs coupures sur le mois suite instabilité réseau avec SFR, en lien avec la reconstruction de City App après l'incident majeur.<br>Voir annexe 22 pour le détail de l'incident et des actions effectuées. |
| Avril 2023     | 130 minutes  | Indisponibilité suite problème dans la liaison avec SFR                                                                                                                                                                                                                                    |
| Mai 2023       | 228 minutes  | Indisponibilité suite problème technique                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Juin 2023      | 20 minutes   | Coupure planifiée                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Août 2023      | 59 minutes   | Indisponibilité suite problème technique, en 3 coupures                                                                                                                                                                                                                                    |
| Septembre 2023 | 67 minutes   | Coupure planifiée                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Octobre 2023   | 60 minutes   | Indisponibilité suite problème technique                                                                                                                                                                                                                                                   |

Figure 15 Principaux éléments affectant la disponibilité de la supervision sur l'année 2023 (source SPBR1)

Les Autorités Délégantes invitent le Délégitaire à poursuivre les actions menées afin de limiter les occurrences et durée de perte de la supervision.

## Pannes et interventions et maintenance

### Pannes et interventions

Les Autorités Délégantes notent que le nombre de pannes déclarées ayant nécessité une intervention (3414) est en baisse de 30% par rapport à l'année 2022. Malgré cette progression, les Autorités Délégantes notent que le nombre de pannes demeurent particulièrement élevé impactant ainsi la disponibilité du service de recharge.

Les Autorités Délégantes prennent également note que les sièges contribuant le plus aux pannes n'ont que peu évolués entre 2022 et 2023 :

- Perte de communication de longue durée ;
- Pannes spécifiques à certains modèles de constructeur ;

- Défectuosité d'éléments liés aux points de charge ;
- Câbles bloqués.

Les Autorités Délégantes tiennent à souligner les actions entreprises par le Déléataire pour commencer à remédier à ces problèmes structurels, notamment :

- Perte de communication : pose d'antenne déportée, changement de fournisseur SIM, changement de routeur pour certaines IRVE ;
- Amélioration partielle des pannes spécifiques à certains constructeurs (mise en place de programme dédiée à l'instar des solutions à apporter aux disjonctions liées à la chaleur) ;
- L'engagement de programme de travaux spécifiques et la poursuite d'un maintien d'une exigence forte auprès des différents constructeurs.

Ces efforts doivent être poursuivis et renforcés notamment au niveau de la déclinaison des travaux et de la mise en œuvre effective du programme d'investissement de fiabilisation du patrimoine sur lequel s'est engagé le Déléataire dans le cadre de l'avenant au contrat de délégation de service public. Les Autorités Délégantes rappellent ici que ce programme vise à renforcer ces actions de fiabilisation et non à venir en substitution de ses obligations de maintenance curative, préventive et de GER lui incombant par ailleurs au titre du contrat.

Par ailleurs, les Autorités Délégantes s'interrogent sur le bon dimensionnement du stock du Déléataire au regard du taux d'IRVE mises sous statut « provisoire » à la suite d'une intervention et des délais parfois très long d'intervention. Le délai moyen d'intervention, s'il est en amélioration entre 2022 et 2023, s'élève à près de 105 heures, soit 4 jours et demi.

Les Autorités Délégantes rappellent ici le Déléataire à ses obligations :

Pour les Bornes qui présentent un taux de fréquentation élevé ou régulier : l'arrêt partiel du service, la réparation du dysfonctionnement puis la remise en service sont réalisés en moins de vingt-quatre (24) heures après réception de l'alerte du dysfonctionnement ;

Dans les autres cas, l'arrêt du service, la réparation du dysfonctionnement puis la remise en service sont réalisés en moins de trois (3) jours calendaires à compter du jour où le dysfonctionnement a été identifié.

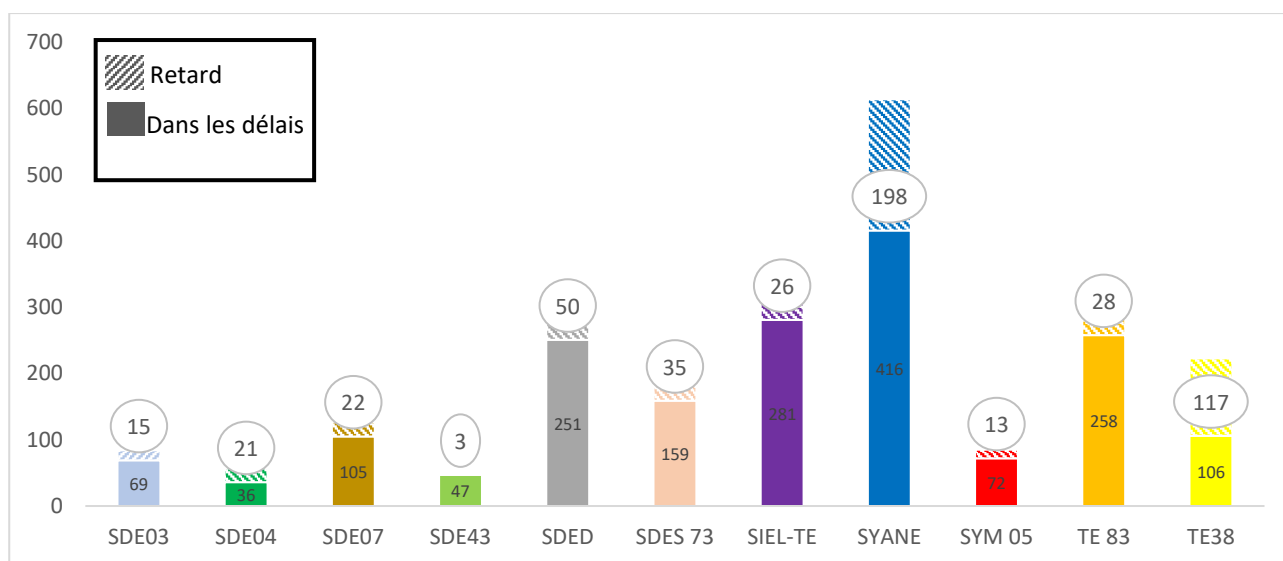


Figure 16 Nombre d'intervention dans les délais et hors-délais par syndicats sur l'année 2023 (source Syane)

Sauf problème d'approvisionnement dûment justifié, les Autorités Délégantes souhaitent souligner que les équipes de maintenance doivent pouvoir disposer des pièces détachées quand elles font les interventions pour résoudre les pannes dès le premier déplacement quand cela est possible.

SDES 73 = Pannes = le vieillissement des bornes va contribuer à augmenter potentiellement les pannes. Il va falloir demander au Déléataire d'anticiper cela (je pense que les stocks de pièces détachées en font partie mais les résultats ne sont pas encore là). Il serait intéressant de voir si les pannes concernent des bornes récentes ou pas.

## Maintenance annuelle

Concernant la réalisation de la maintenance annuelle, les Autorités Délégantes tiennent à rappeler qu'il est nécessaire que le Déléataire communique son planning dans des délais conformes aux dispositions du Contrat, à savoir en janvier.

Par ailleurs, les Autorités Délégantes souhaitent que le Déléataire puisse consolider un bilan de maintenance à destination de chacune des Autorités Délégantes. Le contenu et les modalités consultation et de téléchargement des rapports de maintenance ne permettent pas aux Autorités Délégantes de contrôler de façon satisfaisant la réalisation de ces maintenances.

Enfin, les Autorités Délégantes rappellent que les entreprises de maintenance qui réalisent une opération sur une borne puisse également réaliser les opérations suivantes :

- Test de fonctionnement avec un véhicule électrique ;
- Test du TPE avec une carte bleue test ;
- Nettoyage de la borne si un sticker se décolle ou un graffiti a été réalisé ;
- Vérification des stickers ;
- Si certains sont arrachés, les remplacer ;
- Retirer des stickers non autorisés : il a été observé que d'autres opérateurs de mobilité mettent leurs stickers sur les bornes eborn. Il y a un risque aussi de sécurité informatique si des QR Code pour le paiement n'orientent pas vers le bon site ;
- Mise à jour des photos des bornes le cas échéant.

Les Autorités Délégantes souhaitent que le Délégataire partage les plannings de maintenance préventive en amont et s'assure que la maintenance préventive ait bien lieu avant l'été et en dehors des périodes de forte affluence.

#### **SPBR1**

Suite aux échanges durant l'année 2023, le planning de maintenance préventive pour l'année 2024 a bien été fourni en janvier 2024, avec la réalisation de cette maintenance avant l'été et en dehors des périodes de forte affluence.

## **Programme de travaux engagés par le Délégataire**

Les Autorités Délégantes notent que le Délégataire poursuit et a engagé sur l'année 2023 un certain nombre de programmes d'investissement sur les IRVE Cahors, EFACEC et E-totem dont le détail est présenté dans le CRAC.

Les Autorités Délégantes, accueillant favorablement ces actions, soulignent toutefois leur difficulté à suivre infra-annuellement la réalisation de ces actions. Par ailleurs, elles tiennent à rappeler que le Délégataire devra clairement distinguer l'origine du financement de ces actions afin d'identifier précisément celles relevant de ses obligations de maintenance préventive et curative au titre du Contrat et celles relevant de ses nouveaux engagements au titre de l'Avenant. A cette fin, le financement d'action de fiabilisation par des recettes de TIRUERT ne pourra financer que des investissements lancés postérieurement à l'entrée en vigueur de l'Avenant.

L'année 2024 marquera l'occasion de réaliser un premier bilan à cet égard.

## Stocks et approvisionnements

Les Autorités Délégentes relèvent que le Délégataire a mis en œuvre en 2023 un stock centralisé permettant d'approvisionner rapidement les entreprises du réseau eborn en pièces non courantes tout en permettant de traiter d'éventuelles ruptures pouvant survenir dans les autres entreprises de maintenance. Par ailleurs, les Autorités Délégentes relèvent que le Délégataire fait état de nombreuses difficultés d'approvisionnement – pour certaines en voie d'amélioration – auprès de ses fournisseurs.

Les Autorités Délégentes tiennent à rappeler que le dimensionnement du stock et la sécurisation des approvisionnements est primordial pour assurer la qualité et continuité de service auprès des usagers du réseau mais également, à plus long terme, la pérennité du patrimoine dont le Délégataire a la responsabilité.

**Les Autorités Délégentes émettent de fortes réserves sur le dimensionnement et la gestion des stocks par le Délégataire au regard des nombreuses indisponibilités de longue durée observées sur le réseau.**

Compte tenu de la mise en œuvre récente de ce stock centralisé, les Autorités Délégentes mèneront une analyse plus détaillée sur les modalités de fonctionnement et de dimensionnement de ces stocks sur l'année 2024.

**Dans l'intermédiaire, les Autorités Délégentes demandent au Délégataire de systématiquement justifier, par tous moyens, ses difficultés d'approvisionnement, notamment dans le cadre de la production des indicateurs de qualité de service et, le cas échéant, lors des contradictoires en vue de l'établissement des pénalités.**



# Patrimoine et déploiement d'IRVE

## Patrimoine

Le Déléataire fournit un état du patrimoine dans l'annexe 1 du rapport annuel et dans l'outil de suivi PowerBI ainsi que dans le document de suivi du patrimoine du *sharepoint*.

Les Autorités Délégantes tiennent à souligner les améliorations apportées progressivement à ce document. Elles soulignent toutefois l'importance de sa mise à jour sur l'année 2024 afin que ce dernier intègre le suivi des nouvelles dispositions intégrées par l'Avenant.

## Déploiement d'IRVE

Le réseau eborn s'est enrichi de 109 IRVE supplémentaires sur l'année 2023. Sur ces 109 IRVE :

- 74 IRVE ont été déployées par SPBR1 dont 42 ont fait l'objet d'une subvention d'investissement au bénéfice de SPBR1 et 32 dans le cadre de financement de syndicat d'énergie ;
- 35 IRVE ont par ailleurs été intégrées par trois syndicats.

Au total, le réseau eborn comprends près de 1 328 IRVE au 31 décembre 2023.

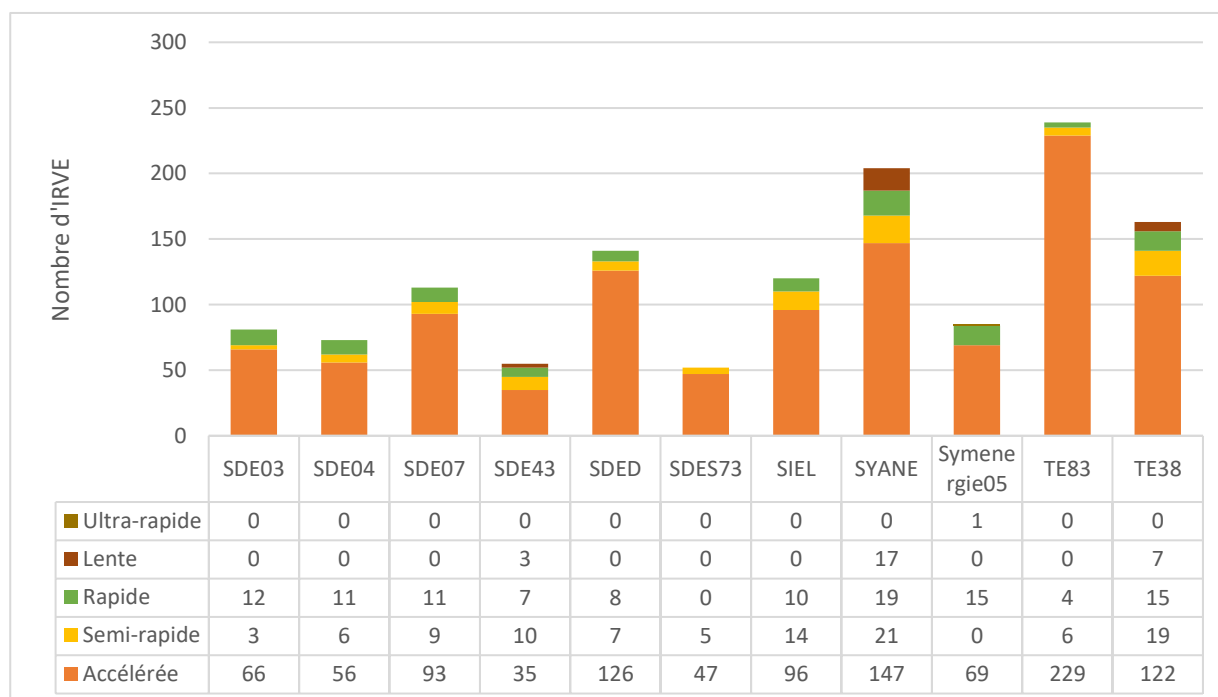


Figure 17 Nombre d'IRVE par Syndicats d'énergie et par type au 31 décembre 2023

Les coûts de déploiements des IRVE mises en service pour l'année 2023 représentent :

- Pour SPBR1 :
  - o Montant total des déploiements : 1,233 M€ ;
  - o Montant total des subventions : 616 k€ des Autorités Délégantes et 281 k€ du programme Advenir ;
- Pour les Autorités Délégantes :
  - o Montant total des déploiements : 1,250 M€
  - o Le montant total des subventions de tiers sur ces déploiements peut varier entre Autorités Délégantes et n'est donc pas reporté ici.

Au regard des engagements de déploiement du délégataire tels que fixés dans le contrat de délégation de service public :

- 77 des 100 IRVE du programme d'investissement initial avaient été mises en service au 31 décembre 2023 ;
- 3 IRVE des programmes d'investissement complémentaires du Délégataire avaient été mises en service au 31 décembre 2023 ;
- 62 IRVE ont été mises en service dans le cadre d'un financement intégral des Autorités Délégantes.

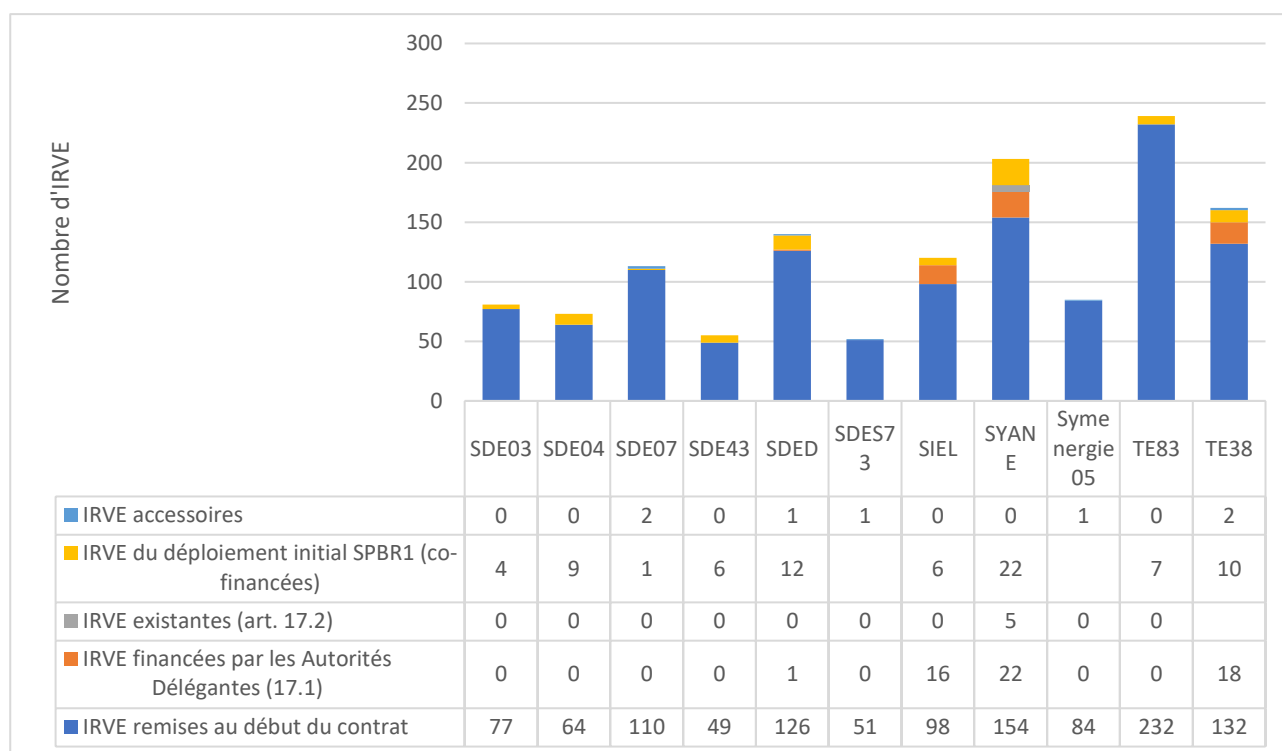


Figure 18 IRVE par Autorités Délégantes catégorisées par type d'investissement

Le programme d'investissement initial du Délégataire comportant 100 IRVE n'est encore pas pleinement réalisé au 31 décembre 2023.

Dans le cadre de CRAC sur l'année 2023, le Déléataire met en avant le fait que les phases de prospective en vue de déploiement d'IRVE peuvent être particulièrement longues du fait de la nécessité d'obtenir pour les communes sur les territoires desquelles sont installées des IRVE une approbation des conditions de financement et de la localisation d'implantation des IRVE. Certains déploiements ont également pu être refusés par les communes.

Une fois ces phases de prospectives terminées, des avant-projet sommaire (APS) sont établis, marquant ainsi le point de départ du planning de déploiement d'une IRVE. Sur la base des APS signés en 2023, les délais moyens de déploiement sont les suivants :

- Environ 9 mois et deux semaines pour la mise en service d'une borne nécessitant un raccordement d'une puissance supérieure à 36 kVA (les dispositions de l'Annexe 15 du Contrat prévoit un délai de 8 mois et 1 semaine) ;
- Environ 9 mois et une semaine la mise en service d'une borne nécessitant un raccordement d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA (les dispositions du Contrat prévoit un délai de 7 mois et 3 semaines) ;

Une fois mise en service, le taux de mise en service avec réserves s'établit à environ 16%.

**Les Autorités Délégantes soulignent l'importance pour le Déléataire de respecter les délais de déploiement indiqués. Compte tenu de l'entrée en vigueur de l'Avenant sur l'année 2024, ces délais seront dorénavant impératifs et feront l'objet d'une analyse annuelle détaillée.**

Les Autorités Délégantes seront vigilantes à la quantification de l'impact des délais de raccordement quant au calcul de ces délais globaux de déploiement.

#### **SPBR1**

**Certains déploiements du programme d'investissement initial ont également été refusés par des syndicats d'énergie, ou demandés à ce qu'ils soient temporisés par rapport à leur propre programme. Cela a fortement ralenti le programme initial.**

**Les délais moyens de déploiement pour 2023 cités ne sont pas retraités du délai Enedis. En effet, le suivi de 2023 n'a pas permis à posteriori de retraiter correctement le délai Enedis. Le suivi réalisé en 2024 permet à présent de suivre correctement ces délais, et ces**

indicateurs peuvent être partagés dans les réunions de suivi de travaux avec chaque Autorité Délégante.

## **Gestion administrative, facturation et partage/transmission de données**

Les Autorités Délégantes, à l'occasion, du présent rapport, souhaitent exprimer les demandes suivantes :

- De partager systématiquement et en temps utile l'intégralité des pièces relatives au déploiement d'IRVE et notamment les procès-verbaux de réception (avec ou sans réserve) ainsi que les procès-verbaux de levées de réserves ;
- D'harmoniser, lorsque cela est possible, le contenu des factures et de ses annexes entre chaque Autorités Délégantes, les factures sont parfois sommaires et très peu autoportantes ;
- De faire preuve d'une meilleure anticipation sur les sollicitations des syndicats pour la gestion des primes Advenir ;
- De mettre à jour et de partager les informations contractuellement dues dans les délais impartis (données de recettes trimestrielles, taux de disponibilité etc.).

# Comptes annuels

## Aperçu global

L'année 2023 est principalement marquée par les événements suivants :

- Des recettes en hausse par rapport à 2022 (+ 57% sur la part Te) ;
- Une subvention de développement technologique en forte hausse par rapport à 2022 (+17%) compte tenu de son indexation ;
- Une hausse importante des charges sur les principaux postes suivants :
  - o les charges d'énergie ;
  - o les charges d'exploitation-maintenance ;
  - o les charges de fourniture d'entretien et des petits travaux curatifs.

Le résultat réel net sur l'année 2023 (250 036 €) est dégradé par rapport aux prévisionnels du compte d'exploitation prévisionnel indexé (307 725,93 €) et en baisse par rapport à l'année 2022 (423 955 €).

|                                                                             | Données issues des comptes de résultats |             |             |             | Evolution<br>2022 /<br>2023 |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------|
| Année                                                                       | 2020                                    | 2021        | 2022        | 2023        |                             |
| <b>Total produits</b>                                                       | 757 725 €                               | 2 429 613 € | 3 964 365 € | 6 510 354 € | 64 %                        |
| <i>Dont subvention des<br/>Autorités Délégantes</i>                         | 491 518 €                               | 1 113 867 € | 1 263 195 € | 1 473 509 € | 17%                         |
| <b>Total charges</b>                                                        | 1 333 099 €                             | 2 536 169 € | 3 752 387 € | 6 317 826 € | 68 %                        |
| <i>Dont part variable<br/>redevance de mise à<br/>disposition des biens</i> | - €                                     | - €         | 211 977 €   | 57 508 €    | -73%                        |
| <b>Résultat net avant<br/>redevance de mise à<br/>disposition des biens</b> | - 575 374 €                             | - 106 556 € | 423 955 €   | 250 036 €   | -41%                        |

Figure 19 Evolution globale des charges et produits (source Syane)

Les dépenses d'exploitation et de maintenance augmentent fortement par rapport au prévisionnel et à l'année 2022 afin, selon le Déléataire, de revaloriser les prix pour qu'ils correspondent à réalité des coûts associés à ces prestations :

- une augmentation des charges de fourniture d'entretien courant et maintenance ;
- une augmentation du coût de suivi maintenance exploitation
- une augmentation des petits travaux curatifs provisionnés. Cette ligne contient à présent la rémunération du sous-traitant pour les sinistres.

Les charges de monétiques et de télécommunication ont également fait l'objet d'une revalorisation.

L'ampleur de la politique de revalorisation de ces charges questionne les Autorités Déléantes et interroge sur les projections et la maîtrise de ces coûts par le Déléataire, notamment sur les coûts contrôlables (maintenance, exploitation, petits travaux curatifs provisionnés).

Les Autorités Déléantes seront vigilantes à ce que cette revalorisation soit traduite d'effets réels et quantifiables sur les indicateurs de qualité de service et ce à l'échelle du territoire de chacune d'elle.

Compte tenu des fortes hausses sur certains postes, pour l'audit de ces éléments en vue de l'année 2024, les Autorités Déléantes solliciteront probablement l'assistance d'un cabinet extérieur dans le cadre duquel seront notamment audité (i) les coûts liés aux conditions contractuelles et financières appliquées entre les sociétés liées au même groupe, (ii) les méthodes d'immobilisation et d'amortissement pratiquées et (iii) la cohérence de l'évolution des charges et des produits.

Pour l'année 2023, l'exercice mené par les Autorités Déléantes a été de procéder à une réconciliation des comptes sociaux et à une revue d'une partie des principaux postes de charges et de produits sur l'année 2023.

## **Réconciliation comptes sociaux 2023 de SPBR1**

Les Autorités Déléantes se sont assurées de la bonne réconciliation des montants entre les comptes sociaux validés par le commissaire aux comptes de SPBR1 et n'ont pas de commentaire et réserves particulières à exprimer sur la réconciliation comptes sociaux/CEP pour l'exercice 2023. Un écart de 20 k€ en produit et en charge entre les comptes sociaux et le CEP est observé.

## **CEP – Revue des produits**

Les Autorités Déléantes se sont assurées de la cohérence des principales rubriques de recettes intégrées au CEP (annexe 11).

- **Chiffre d'affaires (Te et A) :**

- ✓ A partir des éléments contractuels à dispositions sur la tarification des usagers abonnées et non-abonnés, a été recalculé les chiffres d'affaires Te et A en les rapportant aux données techniques à disposition pour l'exercice 2023. Cet exercice n'a pas permis de relever d'écarts ou d'incohérences.
- **Subvention de développement technologique :**
  - ✓ A partir des éléments contractuels de la subvention technologique, les Autorités Délégantes ont vérifié que les rubriques de charges fixes désignées au CEP soient comptabilisées correctement. A également été refait le calcul indiqué au contrat pour s'assurer de la comptabilisation du bon montant. Le montant indiqué au Compte d'Exploitation Prévisionnel (1 473 509 €) est différent de celui facturé aux Autorités Délégantes (1 473 235 €).
- **Produits accessoires :**
  - ✓ A été vérifié les montants comptabilisés dans la rubrique Produits accessoires comptabilisés au CEP 2023 et qui se décomposent de la manière suivante :
    - la construction des bornes pour un montant total de 1 259 421 €,
    - la refacturation des coûts liés au E-Rallye de Monaco pour 25 000 €,
    - les frais d'exploitation-maintenance de huit bornes privées pour 16 561 €,
    - des déplacements de bornes pour 87 096 €.

Les Autorités Délégantes n'ont pas de commentaire particulier à faire sur la comptabilisation des produits accessoires.

## CEP – Revue des charges

Sur une sélection de postes de charge, les Autorités Délégantes se sont assurées de la bonne cohérence des montants inscrits au rapport annuel en comparaison avec les montants comptabilisés au CEP (annexe 11).

Les travaux sur la section Produits du CEP ont porté sur les postes suivants :

### Exploitation-Maintenance :

- ✓ A partir du contrat d'exploitation-maintenance liant SPBR1 et EasyCharge/ALCyon, et plus précisément de l'annexe 3 « BPU Exploitation », a été recalculé le montant de charges en les rapportant aux données techniques à disposition sur le nombre de bornes au mois pour l'exercice 2023.
- ✓ Est constaté un écart de 815, 65 euros entre le montant de dépenses des services monétiques comptabilisé au CEP (511 847 euros) et le montant calculé à partir des éléments fournis (511 033, 52 €).
- ✓ A été vérifié que les charges d'exploitation-maintenance soient bien comptabilisées dans les rubriques correspondantes au CEP. Le prix est

réparti dans 4 rubriques « fournitures d'entretien courant et de maintenance », « coût suivi maintenance », « petits travaux curatifs » et « astreinte ».

Les Autorités Délégantes n'ont pas de commentaire particulier à faire sur la comptabilisation des charges d'exploitation-maintenance aux CEP 2023.

### **Redevances de mise à disposition des biens :**

- ✓ A partir des éléments contractuels à disposition, a été vérifié le bon calcul des redevances de mise à disposition des biens par SPBR1 sur l'exercice 2023.

Concernant la redevance de mise à disposition de biens, le montant inscrit au CEP est 62 618 € et celui refacturé aux syndicats est de 62 608 €.

### **Charges d'électricité :**

- Les charges d'électricité – hors abonnement – sont en forte hausse. Elles évoluent de 77% entre 2022 et 2023. Toutefois, l'ensemble des charges d'électricité ramenées aux quantités d'énergie délivrée annuellement permet de dégager un coût moyen de 0,19 centimes du kWh sur l'année 2023 (contre 0,17 centimes du kWh) soit une augmentation de 12%. Le coût de fourniture hors coûts liés au mécanisme de capacité et aux garanties d'origine (prix fixes annuelles) de SPBR1 est amené à évoluer à la hausse sur l'année 2024 (+49 % sur le segment C4 et + 53% sur le segment C5).
- Comparées au CEP prévisionnel, les charges d'électricité sont de 200% supérieures à celles modélisées en 2023, alors que ce chiffre était de 188 % en 2022 et relèvent d'une mauvaise modélisation.
- Les Autorités Délégantes ont repointé, par échantillonnage, les factures d'électricité comptabilisées au CEP 2023 pour s'assurer de la bonne répartition entre charges d'abonnement et charges de fourniture sans relever d'incohérences.

### **Coûts des activités accessoires :**

- ✓ Ont été vérifiés les montants comptabilisés dans la rubrique Coûts accessoires pour l'exercice 2023



- ✓ Les coûts accessoires comptabilisés au CEP 2023 ont été séparés en plusieurs catégories et comprennent principalement :
  - Les activités liées à l'exploitation maintenance des bornes accessoires pour un montant de 9 839 €
  - Les dépenses liées au déplacement des bornes pour 87 096 €
  - Le coût des bornes construites sous maîtrise d'ouvrage déléguée de SPBR1 pour le compte des Syndicats d'énergie pour 1 336 702 €
  - Le coût de la redevance post-charge hors TPE (recettes des pénalités post-charge collectées – charges de gestion du service) pour 38 556 €  
Le calcul du post-charge TPE est effectué séparément par Easy Charge.
  - Les coûts divers pour 106 454 € et qui comprennent :
    - ✓ Les coûts liés au E-Rallye de Monaco pour 25 000 €
    - ✓ Les coûts liés à l'audit ISO pour 3 727,53 €
    - ✓ Les dépenses liées à la revue du modèle financier de SPBR1 dans le cadre des négociations avec les syndicats (avenant n° 3) pour 26 250 €
    - ✓ Prestations d'initiation et de gestion de la TIRUERT pour 29 104 €
    - ✓ Prestations d'initialisation et de gestion du post-charge pour 22 373 €

Les Autorités Délégantes n'ont pas de commentaire particulier à faire sur la comptabilisation des coûts accessoires.

#### Calcul des amortissements :

- ✓ A été contrôlé la cohérence du patrimoine de bornes intégré en Annexe 20 ;
- ✓ La durée d'amortissement des bornes de recharge est établie à 10 ans. A été refait le calcul de l'amortissement au prorata de la date de mise en service des bornes ;
- ✓ A été vérifié le bon calcul des amortissements au CEP.

Les Autorités Délégantes n'ont pas de commentaire particulier à faire sur la comptabilisation des amortissements.

## Annexe n°1 - Audit terrain

Les Autorités Délégantes ont procédé à des tests terrain aléatoires pour s'assurer du fonctionnement des bornes et de la véracité des informations disponibles en ligne. Le périmètre de cet audit est le suivant :

- SDE 04 = 7 tests
- SDE 05 = 3 tests
- SIEL-TE = 3 tests
- TE 38 = 3 tests
- Syane = 6 tests
- SDES = 6 tests

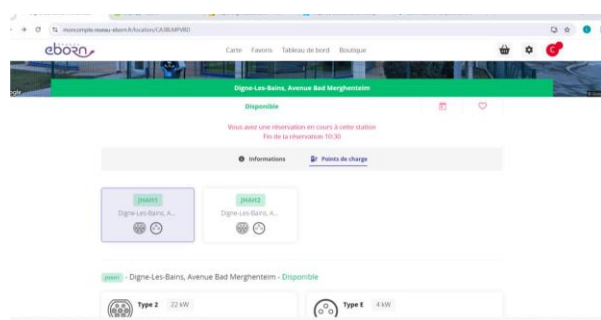
### Fonctionnalité de réservation

Les différents tests de réservation n'ont pas fonctionné : la réservation se fait effectivement bien depuis l'application mais une fois arrivée à la borne, la réservation ne bloque pas l'accès à la borne, pour les autres utilisateurs (ex : Borne JRHP située à Toulon (TE 83) ; Borne BSVR située à Poisy (Syane)).

Certaines bornes ne disposent pas de la fonctionnalité « réservation » (ex : Borne MEAB située à LA FARE EN CHAMPSAUR (SDE 05) ; Borne FGKU située à BESSE SUR ISSOLE (TE 38) ; Borne LKXT située à LES MEES (SDE 04)).

### Exemple concret de la borne JHAH située à DIGNE LES BAINS (SDE 04)

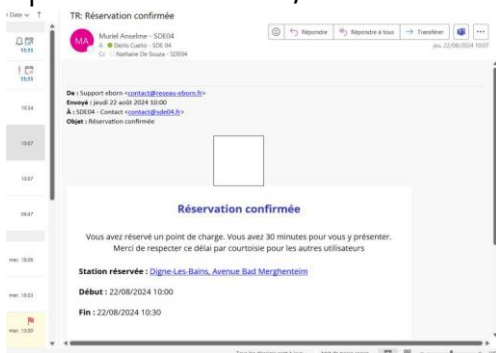
La réservation de la borne est possible depuis le site Eborn en utilisant le compte usager. Cependant, les deux points de charge restent disponibles sur le site Eborn



Ainsi que sur la borne elle-même (aucun changement de couleur, ni de disponibilité)



Après la réservation, un mail a été envoyé confirmant la réservation



Un 2e mail a été envoyé lorsque le temps de réservation a expiré

Il est mentionné que « si l'utilisateur souhaite annuler sa charge, il doit se rendre dans son compte usager. Cependant, sur le compte Eborn, il n'y a pas de possibilité d'arrêter la charge.



Les Autorités Délégantes demandent au Déléataire de déployer au plus vite les correctifs pour la fonctionnalité de réservation et de réaliser des tests complets notamment sur tous les scénarii de réservation (véhicule en charge sur la borne, véhicule qui arrive entre temps, véhicule qui a terminé sa charge...) et les modes dégradés.

## SPBR1

Les tests ont été réalisés à une période où :

- Un problème de synchronisation était observé entre les bornes et la cartographie client, qui a été corrigé depuis
- Un problème sur la réservation où les badges itinérants n'étaient pas bloqués, qui a été corrigé depuis.

La réservation fonctionne de la manière suivante aujourd'hui :

- La réservation est effectuée dans le serveur, et l'information n'est pas redescendue sur les points de charge de la borne sur le terrain. Ainsi, il n'y a pas de changement de couleur du point de charge sur le terrain
- Lorsque les deux points de charge sont disponibles, aucune information n'apparaît dans la cartographie client. C'est lorsqu'un point de charge est déjà occupé ou en panne, que le deuxième point de charge qui est réservé apparaît comme réservé dans la cartographie client.
- La réservation est uniquement activée sur le réseau des bornes accélérées, et pas sur le réseau des bornes rapides

Ce fonctionnement sera modifié lors du passage de Freshmile à Electromaps.

Problèmes TPE, écrans et stickers

Les tests terrain ont mis en avant des problèmes de TPE (représente 17% des sessions de test). Par exemple sur la borne MEAB – LA FARE EN CHAMPSAUR, le chargement n'est pas possible ; le paiement a été refusé ; La borne RHM2 – SAINT-FIRMIN, le coût facturé à la fin de la charge n'est pas indiqué ; la borne UTFS – CHORGES, le paiement sans contact ne fonctionne pas.

Les tests terrain ont mis en avant que 22 % des bornes testées ne disposent pas du sticker « Parcours utilisateurs ».

Plusieurs stickers sont tagués ou déchirés



Borne MEAB située à LA FARE (SDE 05)



Borne JYHJ située à Annecy (Syane)

Sur la borne ZBDL – LE CHAUFFART (SDE 04), il est constaté qu'un potelet est manquant et que l'écran est rayé.



Sur la borne CAPJ – Saint-Christo en Jarez, le marquage au sol est dégradé



Sur la borne DZBM située à LA GARDE, le logo Eborn est manquant.

Sur les bornes SPGD – DIGNE-LES-BAINS et CAPJ – ST CRISTO EN JAREZ les leds ne fonctionnent pas.

Sur plusieurs bornes testées, il est possible d'interrompre la charge d'un utilisateur en cliquant sur l'écran de la borne « arrêt de charge ». Ex = Borne RHM2 située à SAINT-FIRMIN (SDE 05) ; Borne GMGE située à PEYRUIS (SDE 04).

**Les Autorités Délégantes attendent du Déléataire :**

- plus de tests lors des opérations de maintenance préventive et curative afin de remonter des difficultés sur les composants TPE, écran et stickers, qui sont des composants primordiaux dans le parcours utilisateur
- la mise en œuvre de remplacement ou correctif dans le cadre du GER et la prise en compte de ces dysfonctionnements dans le calcul du taux de disponibilité réel

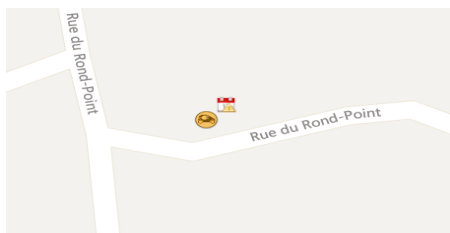
**Synchronisation des informations Carte client/Supervision**

Les tests terrain ont mis en avant des problèmes importants de synchronisation des informations carte client/supervision (représente 52 % des sessions de tests). Sur la borne MXXD située à Montbrison (SIEL-Te), aucune borne n'est identifiée sur le site de supervision



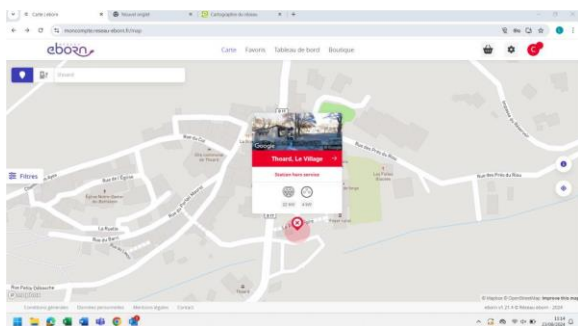


Sur la borne JYHJ, située à Annecy (Syane), l'application City App indique « borne en défaut »

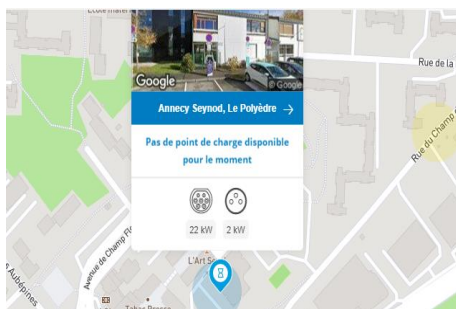


alors que, sur place, la borne fonctionne normalement.

Dysfonctionnement identique sur la borne CQKE située à THOARD (SDE 04).



Sur la borne ADAM située à Annecy (Syane), la supervision indique « pas de charge disponible pour le moment », alors que sur place, 1 point de charge est disponible et l'autre indisponible (LED rouge).





## Annexe n°2 Audit technique à distance

Calcul des délais d'intervention et de réparation

SPBR1 détaille dans son rapport annuel les différentes pannes, celles ayant demandées une intervention sur le terrain, celles qui ont été résolues à distance et celles qui sont considérées comme de fausses pannes (panne en doublon, borne fonctionnelle par suite du redémarrage à distance de la borne...).

Ces données sont indiquées, « en brutes » par l'application « Power-Bi ».

L'analyse de ces extraits de l'outil de supervision, CityApp pour l'analyse des délais d'intervention est fastidieux et long. Les Autorités Délégantes, doivent retraiter ces données pour pouvoir les analyser (Cf. Pénalités).

Les pannes non soldées en mois M doivent être réanalysées en mois M+1, M+2... afin de connaître la durée totale de la panne et de pouvoir calculer le montant des pénalités.

Pour l'audit, un export sur une semaine a été réalisé pour simplifier l'analyse (document : BDDExportInterventions\_IRVE\_EBORN\_2024\_06\_27-du-14\_04\_2024-au-21\_04\_2023\_Syane).

Afin d'obtenir des informations justes et précises, les rubriques suivantes doivent être décochées :

La colonne U permet de préciser dans quel cas de la procédure la panne rentre :

→[BASCULE]

→[PV] Mise en service

→Maintenance préventive

→[TECH] Panne en doublon

→[TECH] Bonne fonctionnelle suite à analyse, pas d'intervention réalisé

Sur la semaine auditée, on compte 146 pannes qui se décomposent comme suit :

- Dont 100 pannes qui rentrent dans le cas 1 de la procédure : une panne avec un délai d'intervention non vide
  - dont 97 bornes avec un statut « soldé » ;
  - dont 53 avec un statut « mis en provisoire »

Dans la procédure : le cas n° 1 intègre des pannes « soldé », « en provisoire » :

Les pannes "en provisoire" et "mise en attente" ne peuvent pas être considérées comme résolues même si une 1<sup>ère</sup> intervention a été réalisée. En effet, au sens du contrat c'est le délai de réparation qui compte (article 25.2 : « Pour les Bornes qui présentent un taux de fréquentation élevé ou régulier : l'arrêt partiel du service, la réparation du

dysfonctionnement puis la remise en service sont réalisés en moins de vingt-quatre (24) heures après réception de l'alerte » idem pour les autres bornes avec 3 jours de délais).

Ces pannes sont donc non soldées et potentiellement en retard. Pour les statuts mis en provisoire/en attente, les syndicats doivent pouvoir retrouver dans les commentaires, la raison de la mise en attente/provisoire (ex : le type de la pièce détachée) et c'est aux syndicats de définir si ces justificatifs sont valables pour dépasser le délai contractuel. Cette information n'est pas toujours disponible.

Sur les 53 retards de cet extrait, 10 pannes sont sous surveillance avant intervention et 17 en attente d'une intervention du constructeur.

6 Délais négatifs = la date de début de l'intervention est postérieure à la date de fin de l'intervention ; il est donc impossible de calculer la durée de l'intervention.

Nombre total de pannes – Limite informatique

- Pannes spécifiques constructeur ;
- Mélange des pannes réelles, des pannes en doublon et des signalements ne nécessitant pas d'intervention.

Le cas des pannes « non soldées » à la fin du mois

L'analyse des pannes « non soldées » nécessite un travail supplémentaire chronophage. En effet, le délégant doit reprendre chaque mois, l'état des pannes M-1, -2...

**Concernant le suivi des délais, le Délégrant demande les points suivants :**

- Identifier clairement dans les prochains rapports annuels, la répartition des pannes selon leur délai de traitement, en séparant les pannes concernant les bornes à usage fréquent, des autres bornes.
- Identifier dès maintenant, des actions pour réduire les délais afin de se conformer aux exigences contractuelles (24h pour les bornes à usage fréquent, 3j pour les autres).
- Concernant les pannes non soldées : le délégataire doit trouver une solution afin de faciliter le traitement et l'analyse de ces délais, pour permettre l'application des pénalités.