

Engagements de qualité d'un aménageur ou opérateur de recharge pour les infrastructures accessibles au public en France.

Version: 2020-10-01 (clauses 1.7 et 3.6 modifiées)

Unité(s) d'exploitation concernées :

1) Conception et exploitation des infrastructures de recharge.

Engagement	Proposition de valeur cible du paramètre
1) 1. L'aménageur est enregistré à l'AFIREV pour disposer d'un préfixe d'identifiants ; il respecte les règles publiées par l'AFIREV, tient à jour les informations enregistrées et renouvelle à échéance son enregistrement.	obligatoire
1) 2. Toutes les stations de recharge et les points de recharge ont un identifiant unique (ID) conforme aux règles publiées par l'AFIREV. Ces identifiants sont partagés avec les EMSP et toutes autres parties intéressées et/ou plateformes d'interopérabilité (ils font partie des données statiques publiées). Si les socles de prise ou les connecteurs ont besoin d'être identifiés, ces identifiants ne sont pas communiqués à l'externe pour éviter la confusion avec le point de recharge qui les porte.	obligatoire
1) 3. L'infrastructure est connectée à un système de supervision qui peut être en communication avec les partenaires, permettant aux utilisateurs de véhicules électriques d'être autorisés à se recharger soit en utilisant un abonnement chez un opérateur de mobilité, soit par paiement sur place.	obligatoire
1) 4. L'autorisation de recharge d'un utilisateur disposant d'un contrat avec un EMSP est possible en fournissant l'identifiant de son contrat : localement (ex. lecteur de badge RFID) et à distance (la demande d'autorisation de l'utilisateur est transmise par l'opérateur de mobilité à l'opérateur de recharge) au choix de l'utilisateur.	facultatif
1) 5. Au moins X1 % des points de recharge sont disponibles (cf. définition dans la page "FAQ et définitions") plus de 99 % du temps d'ouverture des services sur une année.	X1 = 80 obligatoire
1) 6. Les afficheurs fixes et variables (ex. les LED) sur les points de recharge sont précis, lisibles (ex. avec le soleil) et clairement compréhensibles (ex. une explication de la signification des couleurs et états des LED est disponible).	facultatif
1) 7. X3 % au moins des sessions de recharge des véhicules autorisés ne sont pas interrompues en moins de 2 minutes et de 0,5 kWh délivrés.	X3 = 99 Obligatoire
1) 8. Des dispositions permettent à l'opérateur de détecter les anomalies essentielles qui empêchent l'usage normal des points de recharge : par la supervision de l'infrastructure (ex. coupure du disjoncteur d'alimentation), par signalement d'utilisateur, par inspection physique périodique etc. et de mettre à jour les données statique ou dynamique correspondantes.	facultatif
1) 9. Une solution est prévue pour permettre aux utilisateurs de se recharger en cas d'interruption momentanée de communication entre le point de recharge et la supervision.	Obligatoire
1) 10. La supervision et l'organisation de la maintenance permettent de corriger les anomalies graves : - En moins de X4 minutes pour toute anomalie concernant le déblocage de la prise d'un utilisateur dans un point de recharge. - En moins de X5 jours ouvrés pour les autres anomalies graves.	X4 = 15 X5 = 5 Obligatoire

Engagements de qualité d'un aménageur ou opérateur de recharge pour les infrastructures accessibles au public en France.

Version: 2020-10-01 (clauses 1.7 et 3.6 modifiées)

1) 11. L'installateur des points de recharge est qualifié suite à une formation de niveau P2 pour une installation en AC ou de niveau P3 pour une installation en DC.	obligatoire
1) 12. L'intervenant chargé de la maintenance a suivi une formation qualifiante de niveau P2 (AC) ou P3 (DC) et une formation spécifique en maintenance des IRVE.	facultatif

2) Services et données.

La transmission de données s'entend comme vers la plateforme d'interopérabilité, ou vers l'opérateur de mobilité en cas de connexion directe.

Engagement	Proposition de valeur cible du paramètre
2) 1. Toutes les données statiques définies dans les normes et règlements sont publiées et, en cas de modification, mises à jour en moins de X6 jours. Les données statiques comprennent a minima : <ul style="list-style-type: none"> - La localisation de chaque station de recharge avec l'exactitude et la précision adéquates (notamment sur autoroute), - Le ou les type(s) de socles ou connecteurs qui équipent chaque point de recharge avec les appellations et labels normalisés (NF-EN 17186), - Le moyen de paiement sur place, - Les moyens d'autorisation de recharge avec un contrat (RFID, App à distance avec l'opérateur de mobilité, PlugnCharge...), - Les modalités pour accéder à la station (libre, contrôle à l'entrée du parking...), - La puissance nominale de chaque point de recharge, - Mention de la marque ou signalétique sur place permettant la reconnaissance visuelle à l'approche. - A terme, formule tarifaire de la recharge en paiement à l'acte. 	X6 = 5 obligatoire
2) 2. Si la puissance d'un point de recharge est susceptible de diminuer significativement par rapport à sa valeur nominale pendant les recharges (résultant d'une régulation locale), l'utilisateur en est informé directement ou via son opérateur de mobilité ou la plateforme d'interopérabilité, par exemple par une donnée statique publiée comme indiqué en 2) 1.	facultatif
2) 3. Toute modification d'une donnée dynamique d'un point de recharge (en/hors service, disponible/occupé, tarif de la recharge, puissance maximale disponible etc. selon les protocoles de communication) est reflétée dans la publication de ces données vers les parties intéressées en moins de X7 secondes.	X7 = 60 obligatoire
2) 4. Les opérateurs de mobilité et/ou la plateforme d'interopérabilité sont informés de toute anomalie impactante détectée dans le fonctionnement des services de l'opérateur de recharge, de l'infrastructure de recharge ou de la communication de données en moins de X8 minutes.	X8 = 5 obligatoire
2) 5. Le temps de réponse moyen des requêtes de service internet, telles que les demandes d'autorisation de recharge venant d'un opérateur de mobilité ou de la plateforme d'interopérabilité, y compris la communication avec les points de recharge, est inférieur à X9 secondes.	X9 = 3 obligatoire
2) 6. Toute interruption prématurée d'une session de recharge empêchant la recharge attendue par l'utilisateur est notifiée en temps réel à celui-ci,	facultatif

Engagements de qualité d'un aménageur ou opérateur de recharge pour les infrastructures accessibles au public en France.

Version: 2020-10-01 (clauses 1.7 et 3.6 modifiées)

Engagement	Proposition de valeur cible du paramètre
directement ou via son opérateur de mobilité ou la plateforme d'interopérabilité.	
2) 7. Toute diminution de plus de 30% par rapport à la puissance nominale de la puissance délivrée au véhicule pendant un temps significatif empêchant la recharge attendue par l'utilisateur est notifiée en temps réel à celui-ci, directement ou via son opérateur de mobilité ou la plateforme d'interopérabilité.	facultatif
2) 8. Les erreurs confirmées de données statiques, signalées par un utilisateur, un opérateur de mobilité ou une plateforme d'interopérabilité, sont corrigées en moins de X10 jours ouvrables après réception du signalment.	X10 = 10 obligatoire
2) 9. L'aménageur ou l'opérateur de recharge est ouvert à la demande d'établissement d'un accord d'itinérance formulée par tout opérateur de mobilité et y répond (accord/refus motivé et formulation des conditions) en moins de X11 jours ouvrés, en proposant ses services de recharge dans des conditions non discriminatoires.	X11 = 15 obligatoire
2) 10. Après signature d'un contrat d'accord d'itinérance avec un opérateur de mobilité, les services de recharge sont accessibles aux clients de celui-ci dans le délai fixé dans ce contrat.	f
2) 11. Les systèmes informatiques utilisés répondent à des critères de qualité adéquats en termes de MTBF (temps moyen entre défaillances), MTTR (temps moyen de rétablissement après panne), temps de réponses aux requêtes (avec limitation du temps maximum), prévention de répétitions incontrôlées d'un même message, prévention de blocage en cas de réception de répétitions incontrôlées d'un même message, cyber sécurité. La norme ISO 27001 constitue une référence ultime.	facultatif
2) 12. Un dispositif permet de collecter des données caractéristiques de la qualité de fonctionnement des services (voir liste d'indicateurs dans la page "FAQ et définitions") et de fournir de telles données à l'observatoire de la qualité de l'AFIREV.	facultatif

3) Prix des services et facturation.

Engagement	Proposition de valeur cible du paramètre
3) 1. En itinérance, le tarif et les métriques sont envoyés à l'opérateur de mobilité au moment adéquat pour que les utilisateurs puissent connaître le tarif applicable avant la session, et le prix total après la session.	obligatoire
3) 2. En paiement à l'acte, le tarif est communiqué à l'utilisateur avant le commencement d'une session (ex. par afficheur ou étiquette accolée, par site web ou App) et le prix total après la session. La formule tarifaire n'inclut pas de coûts cachés. Les options payantes éventuelles (ex. selon le moyen de paiement utilisé) sont clairement stipulées.	obligatoire
3) 3. Une mention est ajoutée à l'information sur le tarif du paiement à l'acte affichée sur place pour notifier à l'utilisateur qui utilise une carte d'opérateur de mobilité que le tarif qui lui est applicable est celui fixé par cet opérateur de mobilité.	facultatif

Engagements de qualité d'un aménageur ou opérateur de recharge pour les infrastructures accessibles au public en France.

Version: 2020-10-01 (clauses 1.7 et 3.6 modifiées)

Engagement	Proposition de valeur cible du paramètre
3) 4. La formule tarifaire et ses prix unitaires éventuels applicables à un opérateur de mobilité sont communiqués et mis à jour en temps utile à celui-ci, conformément à l'accord d'itinérance.	obligatoire
3) 5. Le compte-rendu de recharge (CDR) d'une session est normalement envoyé à l'EMSP dans les X12 minutes après la session. Il contient toutes les informations convenues par contrat ; a minima : date, durée de la session, nombre de kWh délivrés et toutes les données requises pour calculer le prix total de la session selon la formule tarifaire.	X12 = 1 Obligatoire
3) 6. Une session de recharge est facturée aux conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Le véhicule est détecté et resté connecté au moins X13 minutes et alimenté d'au moins X14 kWh. - Aucun défaut d'identification et de connexion au point de recharge est détecté par le point de recharge ou signalé par l'utilisateur. - La quantité d'énergie délivrée telle qu'enregistrée sur la facture (ou le CDR) est inférieure à X15 kWh ; la durée de la session est positive et inférieure à 24 heures (ces extrêmes limitent les conséquences des erreurs de données). <p>Si ces conditions ne sont pas remplies, un CDR de solde de la session est néanmoins envoyé avec un prix total nul.</p>	X13 = 2 X14 = 0.5 X15 = 350 obligatoire

4) Assistance à l'utilisateur.

Engagement	Proposition de valeur cible du paramètre
4) 1. L'information pour l'emploi d'un point de recharge est affichée sur le point de recharge ou dans la station (ex. ordre de la séquence d'autorisation et de branchement côté véhicule et côté point de recharge etc.).	obligatoire
4) 2. Un numéro d'appel d'aide à l'utilisateur est affiché sur chaque point de recharge ou station. Ce numéro d'appel fonctionne aux heures d'ouverture de la station.	facultatif
4) 3. Ce centre d'appel est en mesure de résoudre les situations d'urgence bloquantes causées par l'infrastructure (ex. câble bloqué dans le point de recharge) dans X16 % des cas en un temps limité à 15 minutes (cf. engagement 1) 10).	X16 = 80 % facultatif
4) 4. Ce centre d'appel ne renvoie l'utilisateur vers son EMSP que si la raison de l'appel concerne effectivement celui-ci.	facultatif
4) 5. Ce centre d'appel, ou un numéro dédié, est accessible aux EMSP pour concourir à la résolution des problèmes d'utilisateurs, dans les conditions fixées dans l'accord d'itinérance.	facultatif