



Délégation de service public Autolib'

Bilan de l'année 2013

Commission Consultative des Services Publics Locaux

24 juillet 2014

Préambule

Selon l'article L 1411-3 du code des collectivités locales, l'autorité délégante présente à la CCSPL un rapport annuel de la délégation. Ce document, basé sur les informations communiquées par le délégataire dans son rapport annuel comprend une synthèse de l'évolution du projet Autolib', les comptes de la DSP ainsi que des informations sur l'usage et la qualité du service.

1- Les dates clés du projet

En 2009, une quinzaine de collectivités dont Paris et la Région Ile-de-France ont décidé de créer un syndicat mixte afin de lui déléguer la mise en œuvre d'un service public pour la mise en place, la gestion et l'entretien d'un service d'automobiles électriques en libre-service et d'une infrastructure de recharge de véhicules électriques. Ce syndicat comporte à la fin de l'année 2013, 59 collectivités adhérentes.

A l'issue de la procédure d'appel d'offre lancée en décembre 2009, la délégation de service public a été attribuée au groupe Bolloré, le 16 décembre 2010. Une convention a été signée le 25 février 2011 avec la Société Autolib', filiale créée par le groupe Bolloré pour déployer et exploiter le service.

- Septembre 2009 : Création du Syndicat Mixte Autolib'
- Décembre 2009 : Lancement de l'appel d'offre
- Mars 2010 : Réception des candidatures
- Juin 2010 : Réception des offres
- Décembre 2010 : Attribution au groupe Bolloré
- Février 2011 : Signature de la convention de DSP pour une durée de 144 mois
- Octobre 2011 : Début de la phase de test
- Décembre 2011 : Ouverture au public avec 250 stations et 250 voitures
- Décembre 2012 : 50 000 abonnés et 980 000 locations

2 - Les points marquants de l'année 2013

L'exercice 2013 traduit une montée en charge progressive du service. Les investissements sont restés conséquents et les abonnements et les locations ont poursuivi leur progression. Pour mémoire, le service a été lancé en décembre 2011 avec 250 stations et 250 véhicules, c'est pourquoi les comptes de la DSP sont à analyser dans une perspective d'un déploiement progressif du service.

Quelques points marquants de l'année 2013 :

Concernant les infrastructures :

- 59 communes adhérentes, dont 12 nouvelles collectivités
- 857 stations dont 120 stations supplémentaires en 2013
- 72 espaces d'abonnement, dont 5 nouveaux espaces en 2013
- 2010 véhicules en service, dont 270 véhicules supplémentaires en 2013
- Création d'un centre de maintenance dans Paris (Boulevard Ney)

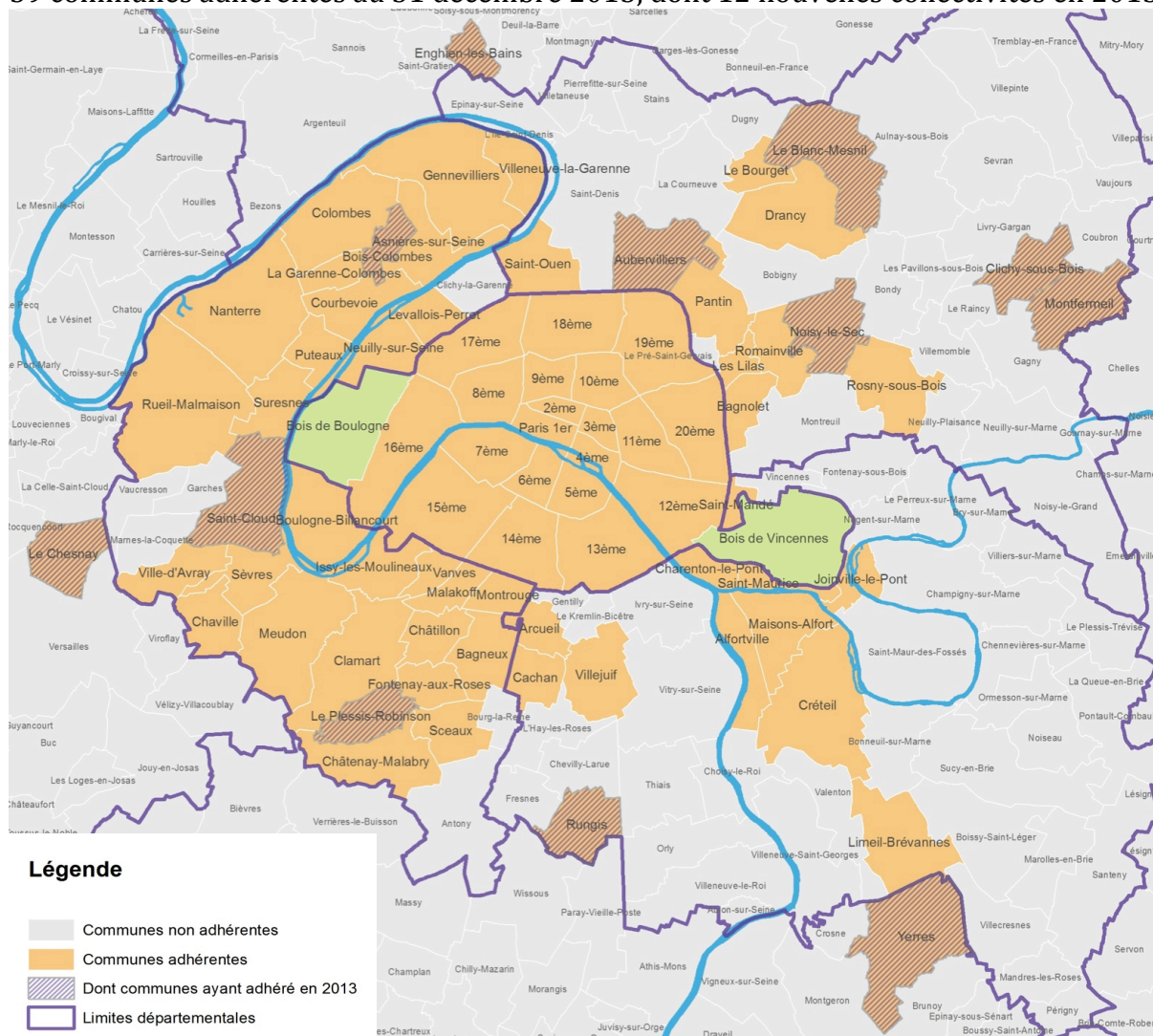
- **En 2013, Autolib' a accentué sa métropolisation, la part des stations située en dehors de Paris passant de 36% à 40%**

Concernant le service :

- Simplification de la grille tarifaire pour les particuliers
- Possibilité de s'abonner via un Smartphone
- Possibilité de réserver un véhicule ou une place à l'arrivée depuis un smartphone ou depuis l'ordinateur de bord
- Possibilité d'enregistrer ses stations favorites
- Mise en œuvre de la régulation par l'utilisateur
- **2,7 millions de trajets ont été réalisés en 2013, pour 25 millions de km parcourus**
- **Fin 2013, Autolib' comptait 43 500 abonnés actifs, dont près de 42 000 abonnés longue durée (vs 19 600 fin 2012)**

3 - Périmètre du service

59 communes adhérentes au 31 décembre 2013, dont 12 nouvelles collectivités en 2013



Il est rappelé que ce sont les villes qui subventionnent les stations à hauteur d'un forfait de 60 000 euros par station. Le délégataire verse ensuite 750 euros/an/place aux villes adhérentes, ce montant correspond à la redevance d'occupation de voirie que perçoit chaque ville adhérente.

4 - Les comptes de la DSP

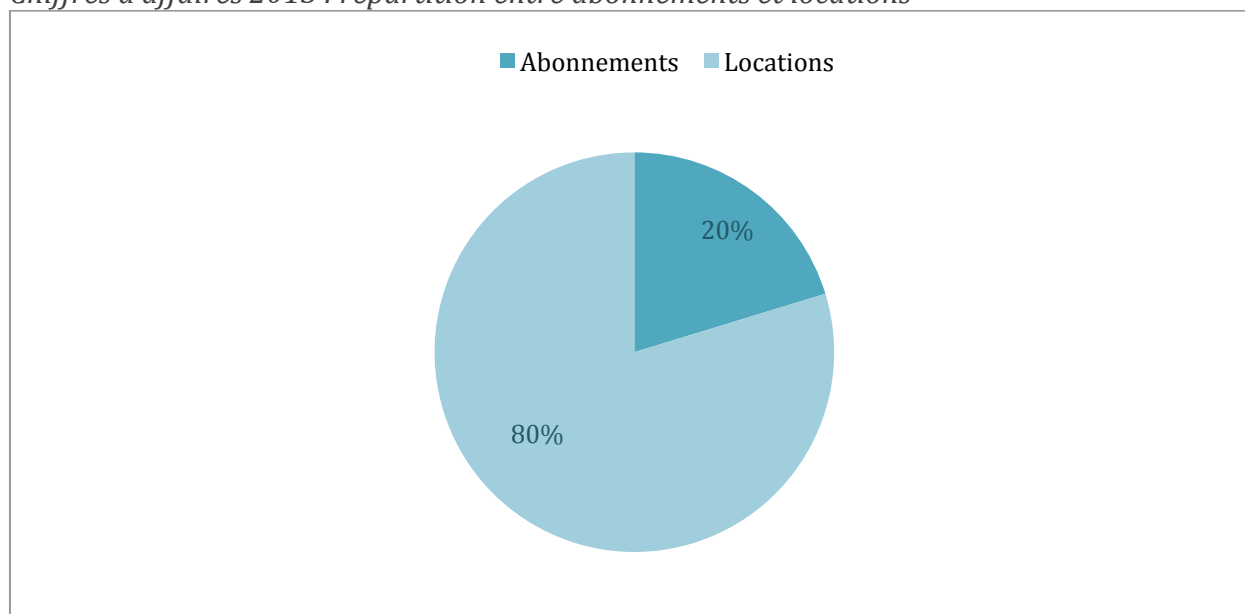
Comme pour tous les services public de l'envergure du service Autolib', l'équilibre financier est attendu après plusieurs années d'exploitation. Aussi, l'année 2013 se caractérise par une très forte croissance des abonnements et des locations, avec pour conséquence un chiffre d'affaires d'exploitation multiplié par 2,6 par rapport à 2012. Le nombre de véhicules mis à disposition des usagers a également progressé de 15%, ainsi que le nombre de stations en service, de 16%.

Le tableau ci-après présente le résultat d'exploitation pour les années 2011, 2012 et 2013 ainsi que la ventilation des postes de coûts.

En euros (€)		2011	2012	2013
	Chiffre d'Affaires	208 020	8 104 357	21 754 027
	Autres produits	303 965	981 152	567 025
	Total Charges d'Exploitation	13 789 231	60 735 614	69 548 419
	Résultat d'Exploitation	- 13 277 246	- 51 650 105	- 47 227 367

Source : Rapport du délégataire 2013

Chiffres d'affaires 2013 : répartition entre abonnements et locations



Source : Rapport du délégataire 2013

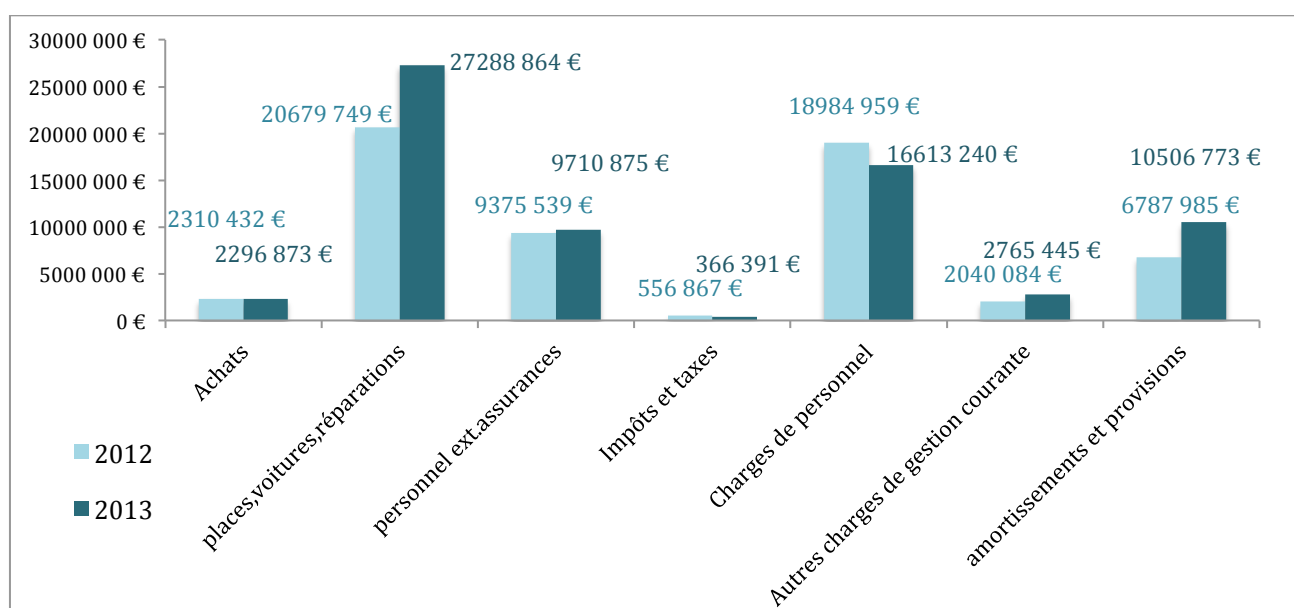
Le chiffre d'affaires, s'élevant 21,75 M€ pour 2013, est constitué pour 18,5 M€ des recettes issues des abonnements et des locations, des facturations complémentaires pour 0,433 M€, de refacturations diverses dont la garantie constructeur pour 0,215 M€, des refacturations liées à la mutualisations des charges Autolib' pour 2,229 M€ (Blueely et Bluecub entre

autres), du contrat avec Direct Matin pour 0,306 M€, des redevances pour activités connexes pour 61 K€ et des refacturations pour le déplacement de stations pour 21K€.

Les principales charges d'exploitation

Un service public tel qu'Autolib' demande un accompagnement humain conséquent tant sur le terrain qu'au Centre des Opérations. Un véhicule étant utilisé jusqu'à 8 fois par jour par des conducteurs différents, son entretien ainsi que les réparations sont des charges conséquentes. Le premier poste de coûts est celui relatif au personnel (16,61 M€ pour le personnel Autolib' et 1,5M€ pour des intérimaires). Viennent ensuite l'entretien et les réparations pour 13,5M€ puis les redevances d'occupation de voirie (locations des places Autolib') et la location des voitures, représentant 9,8 M€ en 2013.

Enfin, le service n'étant pas encore à l'équilibre, les charges financières s'élèvent à 1,363 M€ pour l'année 2013. C'est le Groupe Bolloré qui soutient financièrement le délégataire, la Société Autolib', au travers d'une convention de trésorerie.



Source : Rapport du délégataire 2013

Détails des coûts de maintenance

	Montant 2013	Montant 2012
Maintenance Bornes	2 256 386 €	1 459 620 €
Entretien Abris	15 610 €	30 344 €
Réparations Abris suite sinistres	29 566 €	23 717 €
Réparations Bornes suite sinistres	597 332 €	149 866 €
Maintenance et réparations stations	2 898 894 €	1 663 547 €
Maintenance Equipements & licences		
- PDA	113 440 €	112 631 €
- Systèmes embarqués	671 334 €	534 591 €
Maintenance Equipements & licences	784 774 €	647 222 €

Source : Rapport du délégataire 2013

Concernant les coûts de maintenance, les réparations des bornes ont fortement augmenté suite à des sinistres ; les usagers ne prenant pas toujours soin des mobiliers de recharge implantés sur l'espace public.

5 - L'activité commerciale

A. Evolution de la tarification

Le 24 juillet 2013, avec l'accord d'Autolib' Métropole, la Société Autolib' a mis en œuvre une nouvelle grille tarifaire. Cette dernière concerne l'ensemble des abonnements Autolib' et Recharge accessibles au grand public.

Les modifications sont les suivantes :

- Création d'une offre 1 jour « sans abonnement »
- Diminution du coût des abonnements 1 semaine / 1 mois / 1 an
- Légère augmentation du tarif horaire de location
- Remplacement de l'ancien forfait 16h par une formule 8h multi-utilisateurs plus souple, car le forfait 16h n'avait pas rencontré son marché
- Mise en place de la reconduction tacite
- Refonte et simplification des abonnements recharge (Auto & 2 Roues)

Modifications apportées aux abonnements Autolib' accessibles au grand public :

		Abonnement	Utilisation (20 minutes indivisibles)
	1 an	120 € vs 144 €	0,18 € la minute vs 0,17 €
	1 mois	25 € vs 30 €	0,21 € la minute vs 0,20 €
	1 semaine	10 € vs 15 €	0,23 € la minute vs 0,23 €
	1 jour	0 € vs 10 €	0,30 € la minute vs 0,23 €
	Forfait 4 personnes	100 € (2 mois de validité)	8 heures incluses

Source : Rapport du délégataire 2013

Modifications apportées aux abonnements Recharge accessibles au grand public :

	Recharge Auto	15 € (frais de dossier la première année) vs 180 €/an	1 € l'heure plafonné à 4 € la nuit vs Jour : 2h incluses puis de 5 à 12€/h Nuit : 4h30 incluses, 5€ pour la nuit
	Recharge 2 Roues	15 € par an	2 heures gratuites en journée, (4 la nuit) puis 1€ l'heure vs Jour : 2h incluses puis de 6€/h Nuit : 4h30 incluses, 5€ pour la nuit

Source : Rapport du délégataire 2013

B. Ventes d'abonnements et taux de renouvellement des abonnés annuels

Après un peu plus de deux années d'exploitation, plus de 110 000 abonnements ont été vendus, à plus de 80 000 utilisateurs différents.

En 2013, les ventes d'abonnements ont augmenté de 26% par rapport à 2012. Cette augmentation s'est faite principalement grâce aux ventes d'abonnement 1 an, qui représentent près d'un abonnement vendu sur 2.

Evolution des ventes d'abonnements en 2013

	Types d'abonnements	2012		2013		Progression
Progression des ventes	Abonnements 1 an	17 872		27 611		+ 54 %
	Abonnements 1 mois	4 891 (en 8 mois)		6 629 (en 12 mois)		+ 36% sur l'année - 10 % par mois
	Abonnements 1 semaine	8 843		9 664		+ 9 %
	Abonnements 1 jour	17 571		18 110		+ 3 %
	Forfaits 16h/4h (le forfait 16h a été remplacé par un forfait 8h le 24 juillet 2013)	16 h	8h	16h	8h	NA
		31	0	27	172	
TOTAL DES VENTES		49 208		62 041		+ 26%

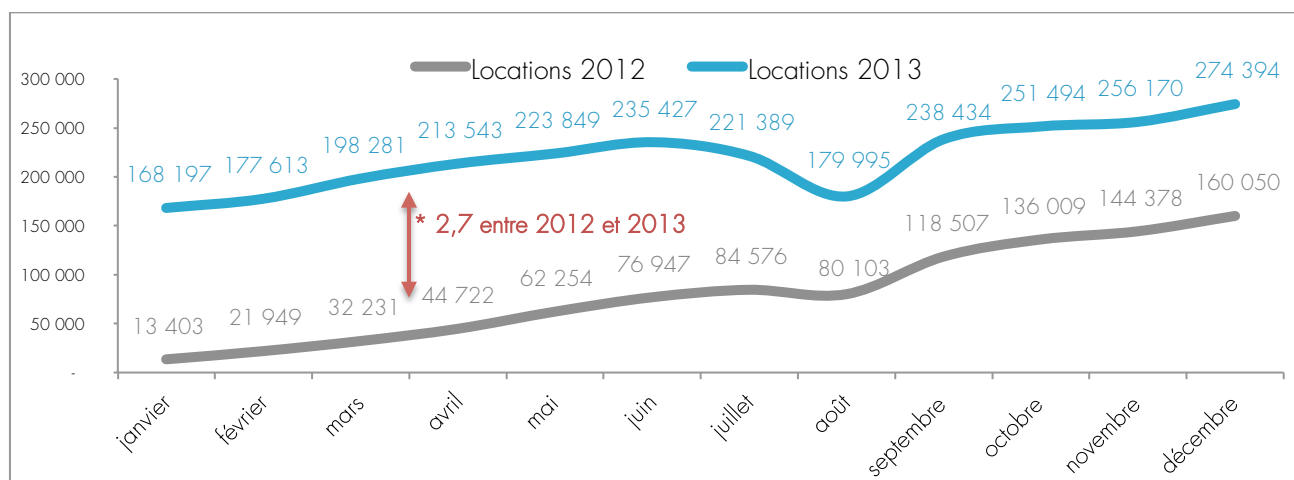
Source : Rapport du délégataire 2013

Grâce aux facilités introduites par la mise en œuvre de la reconduction tacite, le taux de renouvellement des abonnés annuels a augmenté de 11 points entre août et décembre 2013, passant de 69% à 80%.

Grâce à l'effet cumulé de la hausse des ventes d'abonnements 1 an et de l'augmentation du taux de renouvellement, le parc d'abonnés 1 an a cru de 22 000 abonnés en 2013 pour s'établir à près de 41 000 abonnés au 31 décembre.

C. Volume des locations

Plus de 2,7 millions de locations ont été réalisées en 2013, soit 2,7 fois plus qu'en 2012. Le volume de location a ainsi augmenté de 63% entre le mois de janvier et le mois de décembre 2013.



Source : Rapport du délégataire 2013

D. Caractéristiques des locations

1. Temporalités

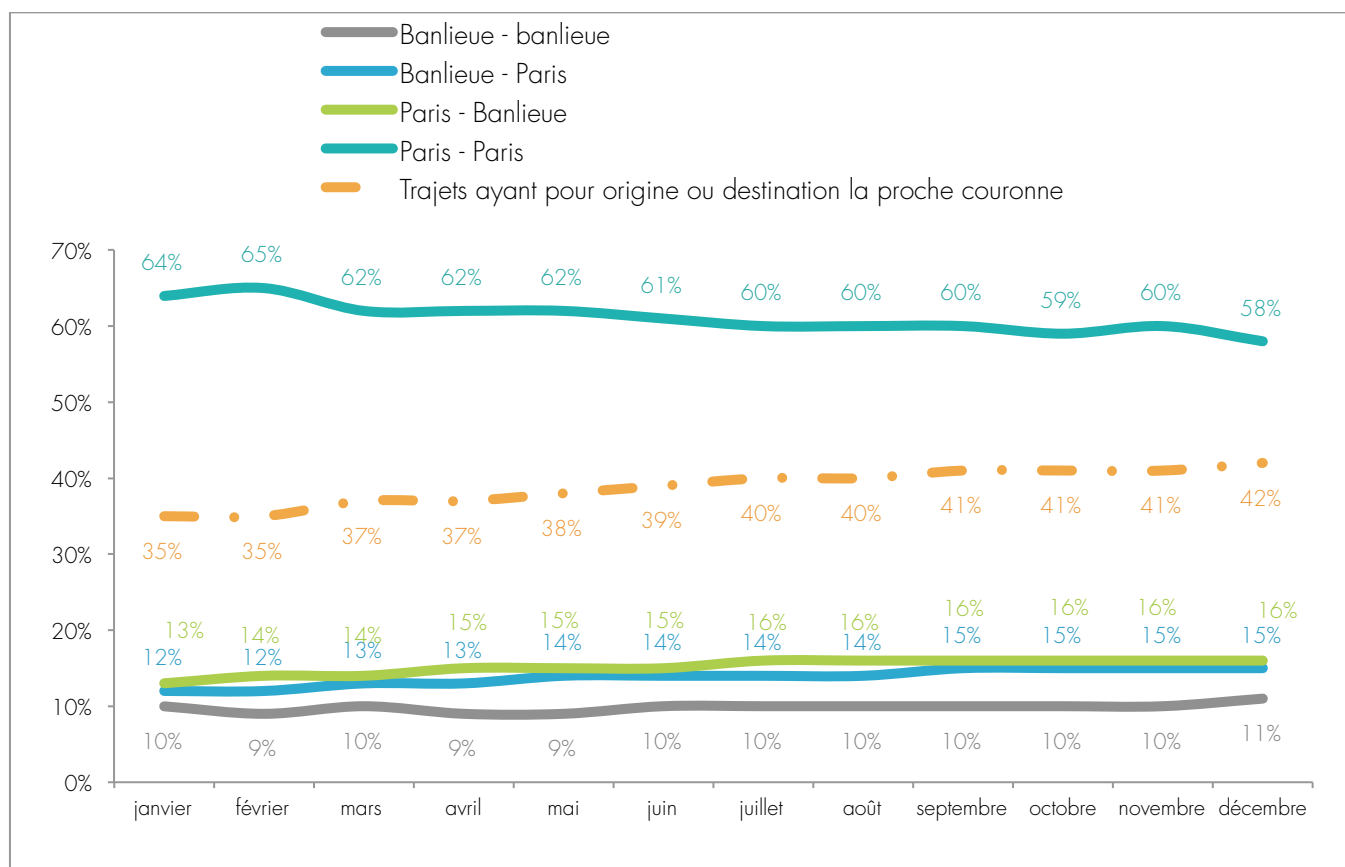
Le service est utilisé principalement entre 08h et 01h du matin. Le pic d'utilisation est situé en fin de journée entre 19h et 20h. Environ 50% des locations sont effectuées après 16h.

L'utilisation du service est plus importante en fin de semaine, on enregistre près de 50% des locations entre le vendredi et le dimanche soir.

2. Origine /destination des trajets

Le service est utilisé pour sa très grande majorité pour effectuer des trajets en trace directe (94%).

La dimension métropolitaine du service est de plus en plus affirmée, avec désormais plus de 42% de trajets ayant pour origine et/ou destination la proche couronne (+8pts en an).



Source : Rapport du délégataire 2013

3. Vitesse / distance

La vitesse moyenne est passée de 13,7 km/h en 2012 à 14,5 km/h en 2013 (+6%)

Grâce à un réseau plus dense, la distance moyenne est passée de 12,3 km à 9,22 km puis 9,05 km en 2011, 2012 puis 2013.

E. Profils d'usages par types d'abonnements

L'abonnement 1 an répond au besoin d'avoir à disposition un véhicule à disposition régulièrement. Néanmoins, le nombre moyen de locations / mois / abonné 1 an a diminué en 2013 (de 10 à 9 trajets / mois).

De façon générale, plus la durée de l'abonnement est courte, plus les durées de location sont longues (idem à ce que l'on peut observer chez les utilisateurs du service Vélib').

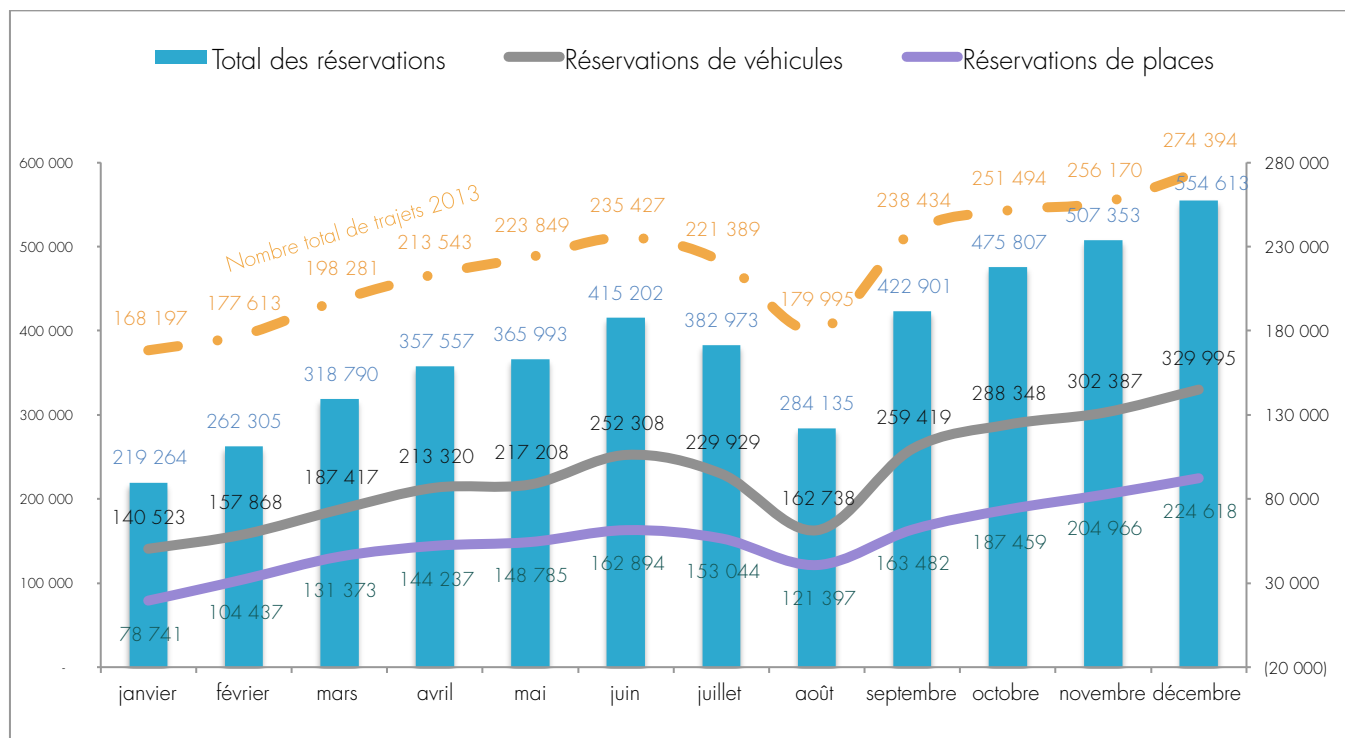
Types d'abonnements	Nombre moyen de locations	Durée d'une location	Durée totale
Abonnements 1 an	9 / mois	37 minutes	5h30 / mois = 66h30 / an
Abonnements 1 mois	7,7 / mois	45 minutes	5h45 / mois
Abonnements 1 semaine	4,7 / semaine	54 minutes	4h15 / semaine
Abonnements 1 jour	1,5 / jour	66 minutes	1h40 / jour

Source : Rapport du délégataire 2013

F. Utilisation du dispositif de réservation

Le dispositif de réservation est l'un des points clés du succès d'Autolib'. En 2013, on a enregistré plus de 4,5 millions de réservations, soit plus d'une réservation par location de véhicule, soit 2,5 fois plus qu'en 2013.

Les durées moyennes de réservation sont de 27 minutes pour une place et de 14 minutes pour un véhicule (pour rappel, la durée d'une réservation est de 90 min pour une réservation de place et de 30 min pour une réservation de véhicule).



Source : Rapport du délégataire 2013

6 - La qualité de service *(résultats de l'étude CSA de janvier 2014)*

A. Satisfaction générale des usagers

Une enquête CSA a été réalisée en janvier 2014. Il en ressort qu'après deux années d'existence, la satisfaction des abonnés reste très élevée avec plus de 85% des usagers se déclarant satisfaits d'Autolib'. 78% d'entre eux recommandent Autolib' à leurs proches.

Ce taux de satisfaction est confirmé par la forte intention de se réabonner (88%).

B. Points forts du service / motifs d'utilisation

Les points forts du service sont la facilité d'abonnement, la simplicité globale des procédures permettant de louer une Autolib' et la qualité d'écoute des ambassadeurs et du centre opérationnel.

Les clients utilisent Autolib' car cela leur permet de réaliser des économies par rapport à la possession d'un véhicule personnel (82%) et d'avoir une démarche écologique (85%). Les abonnés louent également la praticité du service, et notamment la possibilité de se garer facilement dans Paris (76%) et de se déplacer plus rapidement la nuit (51%) par rapport aux transports en communs.

C. Impact sur l'utilisation des véhicules personnels

5,5% des abonnés 1 an (soit 2 255 personnes) se sont séparés de leur véhicule personnel et 8,9% souhaitent s'en séparer (soit 1 984 personnes).

34% des abonnés 1 an qui n'ont pas de véhicule ne comptent pas en acheter (soit 7 249 personnes).

Parmi les 44% d'abonnés possédant un véhicule personnel, 75% envisagent de l'utiliser moins souvent car ils peuvent utiliser Autolib'.

D. Aspects économiques

8 abonnés sur 10 considèrent faire des économies grâce à Autolib'.

Un abonné Autolib' dépense en moyenne 700€ / an (vs 6 800€ en moyenne lorsqu'on possède un véhicule personnel).

E. Profil des abonnés

Caractéristique des clients à Autolib' : une majorité d'hommes (73%), de 25-34 ans (35%) faisant partie des CSP+ (57%).

64% des abonnés résident à Paris intramuros (92 : 22% ; 93 : 4% ; 94 : 6% ; reste de l'IDF : 2%).

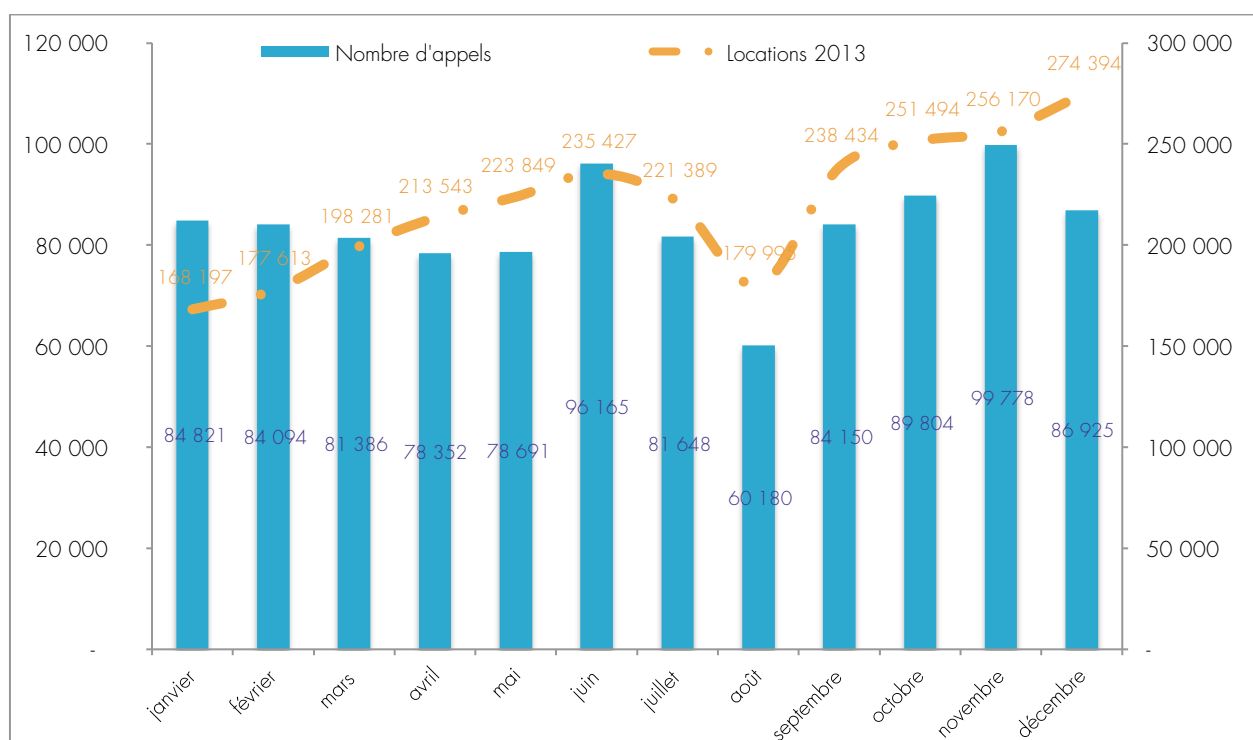
7 - Exploitation du service

A. Le Centre d'appels

Le centre d'appel a traité plus d'1 million d'appels en 2013, soit 2 750 appels par jour ou 1 appel toutes les 2,6 locations en moyenne.

De façon générale, le nombre d'appels tend à se stabiliser, malgré le développement du service.

En 2013, le délai moyen de réponse pour les appels en provenance des véhicules était de 51 secondes



Source : Rapport du délégataire 2013

B. Le Pôle Ambassadeurs

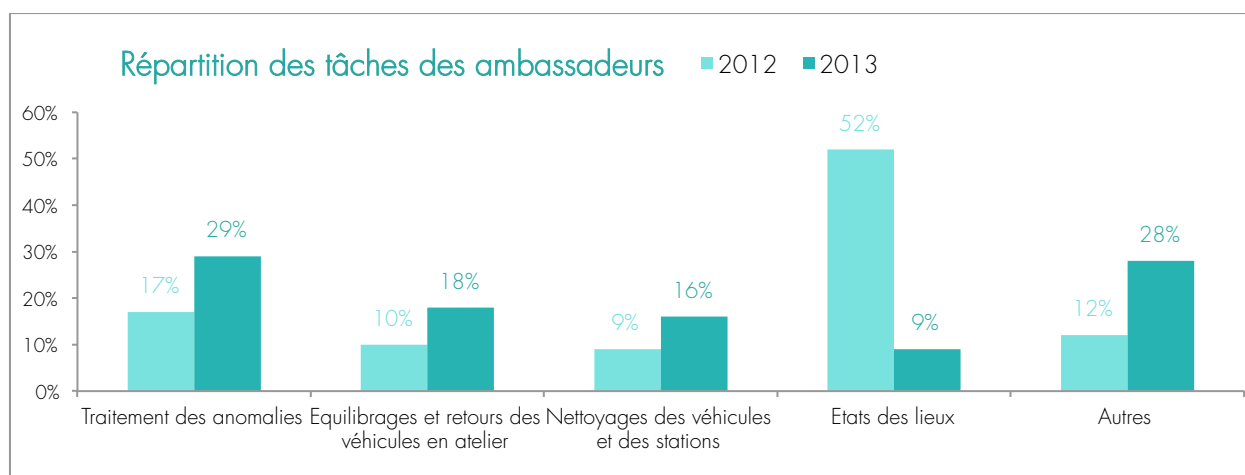
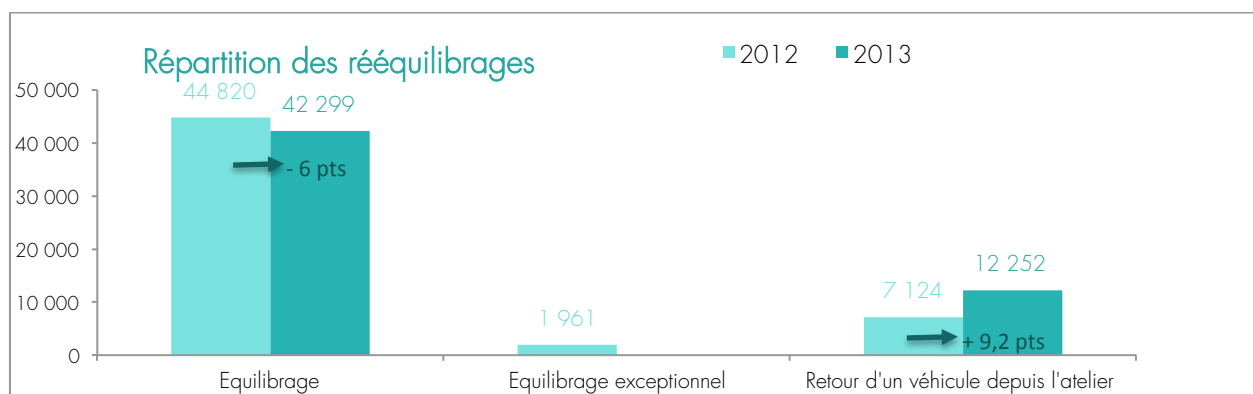
Au 31 décembre 2013, le Pôle Ambassadeurs comptait 236 personnes, traitant 25 000 tâches par mois en moyenne, pour un total de plus de 300 000 tâches sur l'année.

		Au 31 / 12 / 2013	Dont turn-over
	Terrain	196	- 55 / + 21
	Régulation	32	- 17 / + 5
	Support	8	- 6 / + 0
Total		236	Départs : 78 Arrivées : 26 Turn-over : 29%

Source : Rapport du délégataire 2013

Le traitement des anomalies (bornes rouges, véhicules mal raccrochés, ...), l'équilibrage et le nettoyage représentent près des 2/3 des tâches réalisées.

En 2013, le nombre de tâches de rééquilibrage est resté stable (environ 4550 / mois).



Source : Rapport du délégataire 2013

C. Les opérations de maintenance

En décembre 2013 on comptait environ 4,32 réparations pour 1000 locations (vs 5,51 / 1000 en dec. 2012).

Récapitulatif de l'activité Maintenance			
	2012	2013	Variation
Maintenance itinérante	10 551	14 149	+ 34%
Maintenance en atelier	6 014	12 817	+ 113%
TOTAL	16 565	26 966	+ 63%

Source : Rapport du délégataire 2013

L'activité est répartie entre 6 acteurs :

- le centre Autolib' de Vaucresson, délocalisé en 2013 au Boulevard Ney à Paris
- le centre SEGULA à Trappes
- le centre RATP de St Ouen
- l'usine de Bairo (Carrosserie lourde / Italie)
- PSA (Carrosserie lourde / Nanterre)
- la maintenance itinérante est réalisée par IER (filiale du Groupe Bolloré)

Autolib' Métropole - 16 rue de la Banque 75002 Paris

Tél : 01 80 18 92 00

www.autolibmetropole.fr

Environ 2 250 actes de réparations sont effectués chaque mois dont 52% sur le terrain et 48% en atelier.

Les actes de maintenance concernent principalement les éléments de carrosserie (rétroviseurs, pare-chocs, ..), les ouvrants (serrures) et les équipements intérieurs (rétroviseurs, interrupteurs, ..).

En octobre 2013, le Centre de maintenance du Boulevard Ney a été ouvert, et a permis d'énormes gains de productivité et une réduction des coûts d'acheminement des véhicules endommagés. Les durées d'immobilisation des véhicules ont été divisées par deux suite à son ouverture.

Caractéristiques du centre de maintenance situé Boulevard NEY		
	Totale	3000 m ²
	Bureaux	250 m ²
	3 Magasins	200 m ²
	Espace réservé à la Recharge et la Maintenance	2500 m ²
	Capacité de recharge	75 véhicules en simultané
	Postes de maintenance	14
	Effectifs (Mécaniciens, électriciens, logisticiens)	30 salariés

8 - Priorités pour 2014

Au cours de l'année 2013, on a pu constater que le développement d'Autolib' était conforme à ce qui avait été envisagé, tant par le nombre d'abonnés dès la première année d'exploitation que par le niveau d'utilisation de ce service public. Ces premiers résultats confortent donc les objectifs fixés préalablement.

Toutefois, ce succès soulève des points d'amélioration possibles. Parmi eux, le renforcement de la régulation, l'entretien des véhicules et la lutte contre les dégradations apparaissent comme prioritaires. En parallèle, l'extension du service à de nouveaux abonnés et à de nouvelles communes sera l'un des enjeux majeurs.