



Autolib' Métropole

16 rue de la Banque
75002 Paris

Tél : 01 80 18 92 00
www.autolibmetropole.fr



DELIBERATION 2015 41 – Approbation des conditions générales d'accès et d'utilisation (CGAU) destinées aux personnes physiques

Séance du Comité syndical du 9 novembre 2015

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu l'arrêté du 9 juillet 2009 du Préfet de la Région d'Ile-de-France, Préfet de Paris, autorisant la création du syndicat mixte Autolib' ;

Vu les statuts modifiés du syndicat mixte Autolib' ;

Vu le contrat de délégation de 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 signé le 25 février 2011 ;

Vu les conditions générales d'accès et d'utilisation mises en place à l'ouverture et entérinées par la délibération 2011 016 ;

Vu les conditions générales d'accès et d'utilisation modifiées par la délibération 2012 009 ;

Vu les conditions générales d'accès et d'utilisation modifiées par la délibération 2013 012 ;

Vu les conditions générales d'accès et d'utilisation modifiées par la délibération 2013 027 ;

Vu les conditions générales d'accès et d'utilisation modifiées par la délibération 2014 033 ;

Vu les nouvelles conditions générales d'accès et d'utilisation du service Autolib' pour les personnes physiques ;

Le Comité syndical, après en avoir délibéré,

Prend acte du projet de Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation destinées aux personnes physiques ci-annexé et **AUTORISE** la Présidente à le compléter ou à y apporter des modifications éventuelles.



Présidente du Comité syndical,

M. P. de la Gontrie

Marie-Pierre de la Gontrie



Autolib' Métropole

16 rue de la Banque
75002 Paris

Tél : 01 80 18 92 00
www.autolibmetropole.fr

DELIBERATION 2015 41 – Approbation des conditions générales d'accès et d'utilisation (CGAU) destinées aux personnes physiques

Séance du Comité syndical du 9 novembre 2015

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le Comité syndical, lors de la séance du 16 décembre 2010, a approuvé le contrat de délégation de service public pour la mise en place d'Autolib' qui a été signé le 25 février 2011.

Le Comité Syndical, lors de la séance du 24 novembre 2011, a approuvé les premières conditions générales d'accès et d'utilisation du service Autolib'.

Les conditions générales d'accès et d'utilisation du service Autolib' destinées aux personnes physiques ont ensuite été modifiées à quatre reprises :

- par délibération 2012 009 afin notamment de simplifier la grille tarifaire et d'harmoniser les tarifs de location à la demi-heure, de créer un abonnement mensuel et un abonnement multi-utilisateurs, et de permettre la prise en charge du paiement par un tiers payeur ;
- par délibération 2013 012 afin de mettre en place une pénalité à l'encontre des usagers stationnant sur une place déjà réservée par un autre utilisateur ;
- par délibération 2013 027 afin notamment d'introduire la reconduction tacite pour les abonnés longue durée, de simplifier la grille tarifaire, et de permettre l'abonnement depuis l'application mobile ;
- par délibération 2014 033 afin notamment d'inclure des mesures permettant d'améliorer le parcours client (réservations, prise, restitution), de mettre en conformité les CGAU vis à vis de la loi Consommation et des nouvelles recommandations de la CNIL, de permettre à l'utilisateur de déterminer la date de départ de son abonnement, de clarifier les modalités de validation des CGAU et d'aligner la grille tarifaire du Forfait Recharge Deux Roues avec le Forfait Recharge Véhicules Tiers.

Au regard des retours d'expérience après 47 mois d'exploitation, il a été constaté la nécessité de faire évoluer et de compléter les Conditions Générales d'accès et d'utilisation (CGAU) du service Autolib' destinées aux personnes physiques de la manière suivante :

- La grille tarifaire est modifiée ainsi :
 - / mois ;
 - suppression du forfait multiutilisateur qui n'a pas trouvé son marché et création d'une offre « famille » permettant à 4 personnes habitant le même lieu de résidence de se / an pour chaque badge) ;
 - création d'un abonnement gratuit (offre « Prêt à Rouler ») valable pour une durée d'un la ½ heure. L'offre « Prêt à Rouler » permet la réservation de la place à l'arrivée dans les mêmes conditions que l'abonnement 1 an. La réservation d'un véhicule est quant à par réservation (30 minutes). Cet abonnement est destiné à remplacer les offres 1 jour, 1 semaine et 1 an préexistantes ;
- modification du parcours client :



Autolib' Métropole

16 rue de la Banque
75002 Paris

Tél : 01 80 18 92 00
www.autolibmetropole.fr

- possibilité d'utiliser un badge tiers agréé par l'exploitant pour s'identifier auprès du service Autolib' ;
- afin de fiabiliser le dispositif, modification du parcours client afin que la location débute au moment de l'attribution du véhicule par la borne et non plus au moment de la déconnexion du véhicule ;
- possibilité ouverte aux abonnés de réserver une Utilib' directement via l'application ;
- autres modifications :
 - indication du délai maximal (15 jours) dont dispose l'exploitant pour valider une demande d'abonnement lui étant parvenue par voie postale, via le site internet ou l'application mobile ;
 - précisions quant à la prise en charge financière des dommages occasionnés par un usager ne respectant pas les conditions générales d'accès et d'utilisation.

Je vous prie, mes cher(e)s collègues, de bien vouloir en délibérer.

La Présidente du Comité syndical,

Marie-Pierre de la Gontrie