



Autolib' Métropole
2 rue Jean Lantier
75001 Paris
Tél : 01 80 18 92 00
www.autolibmetropole.fr



DÉLIBÉRATION 2016 35 – Approbation des conditions générales d'accès et d'utilisation (CGAU) destinées aux personnes physiques

Séance du Comité syndical du 8 décembre 2016

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 conditions générales d'accès et d'utilisation modifiées par la délibération 2015 041 ;

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

Le Comité syndical, après en avoir délibéré,

Approuve les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation destinées aux personnes physiques, ci-annexées.

La Présidente du Comité syndical,



Marie-Pierre de la Gontrie
Marie-Pierre de la Gontrie



Autolib' Métropole
2 rue Jean Lantier
75001 Paris
Tél : 01 80 18 92 00
www.autolibmetropole.fr

Mesures destinées aux abonnés Recharge Auto :

- augmentation des tarifs du Service Recharge comme suit :
 - pour la période comprise entre 7h et 22h = 1€ la première heure puis 3€ par heure suivante
 - pour la période comprise entre 22h et 7h : 1€ la première heure puis 3€ par heure suivante plafonnée à 6€ sur la période.
- facturation des réservations de places à hauteur de 1€ les 30 minutes.

Mesures destinées à tous les abonnés Recharge (Auto et 2 Roues) :

- introduction d'une pénalité de 50€ en cas de non respect de la procédure de fin de charge.

Mesures destinées à tous les abonnés (Autolib' et Recharge) :

- augmentation du plafond des hausses tarifaires de 12% à 17%.

Il est prévu que ces modifications entrent en œuvre le 1^{er} février 2017.

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

La Présidente



Autolib' Métropole

2 rue Jean Lantier
75001 Paris
Tél : 01 80 18 92 00
www.autolibmetropole.fr

DÉLIBÉRATION 2016 35 – Approbation des conditions générales d'accès et d'utilisation (CGAU) destinées aux personnes physiques

Séance du Comité syndical du 8 décembre 2016

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 cinq 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 ;
- par délibération 2015 041 afin notamment de supprimer le forfait multiutilisateur qui n'a pas trouvé son marché, de créer une offre « famille », de remanier la grille tarifaire en créant une offre « sans engagement » en remplacement de toutes les offres de courte durée préexistantes, d'ajuster le tarif d'utilisation pour les abonnés 1 an et de modifier certains aspects du parcours client.



Autolib' Métropole
2 rue Jean Lantier
75001 Paris
Tél : 01 80 18 92 00
www.autolibmetropole.fr

Au regard des retours d'expérience après 61 mois d'exploitation, le Délégué à souhaité faire évoluer et compléter les Conditions Générales d'accès et d'utilisation (CGAU) du service Autolib' destinées aux personnes physiques de la manière suivante :

Mesures destinées aux abonnés 1 An uniquement :

- augmentation du tarif d'utilisation pour les abonnés 1 an, qui passe de 6€ à 7€ la ½ heure. Le tarif d'abonnement est inchangé à 10€ / mois ;
- facturation des réservations de véhicules à hauteur de 0,10€ par réservation ;
- suppression de l'option "Famille" à la demande du délégataire, qui ne souhaite pas effectuer les développements informatiques nécessaire à sa commercialisation.

Mesures destinées aux abonnés Prêt à Rouler uniquement :

- augmentation du tarif d'utilisation pour les abonnés Prêt à Rouler, qui passe de 9€ à 9,5€ la ½ heure.

Mesures destinées aux abonnés Autolib' (hors abonnés Recharge)

- augmentation des seuils de Franchise comme suit :
 - Niveau 1 : de 250€ à 500€
 - Niveau 2 : de 475€ à 750€
 - Niveau 3 : de 750€ à 1.000€
- la définition de la Franchise est précisée : c'est la somme, à la charge de l'Abonné, visant à couvrir les coûts pouvant résulter du traitement d'un sinistre, tels que notamment réparations du Véhicule, frais de remorquage, d'expertise, frais de gestion, indemnité de l'assureur, frais de courtage en assurance, indemnité d'immobilisation du Véhicule etc.. ;
- introduction d'une option de rachat total de franchise : cette option est facturée 100€ lors de la souscription du contrat mais peut également être souscrite en cours d'exécution du contrat pour 100€ prorata temporis du nombre de jours entre la date de souscription de l'abonné à cette option et la date de fin de l'option ;
- le plafond du dépôt de garantie est limité à dix fois le montant de la franchise au lieu de vingt fois ;
- suppression de l'option permettant de louer un rehausseur pour enfant. Le Délégué n'a jamais su proposer de solution permettant aux usagers de louer un rehausseur de façon simple et rapide;
- suppression de la possibilité de restituer un véhicule hors-station. Cette mesure entraînait des abus de la part de certains utilisateurs et s'avérait très coûteuse dans sa mise en œuvre .