



BILAN FONCTIONNEL 2017 DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC AUTOLIB'

Sommaire

1. Activité commerciale	5
1.1. LES VENTES D'ABONNEMENTS	5
1.1.1. Les ventes d'abonnements par type d'offre	5
1.1.2. Les ventes par canal d'abonnement	6
1.1.3. Le parc d'abonnés annuels	7
1.1.4. Le renouvellement des abonnés annuels	8
1.2. LE PROFIL DES ABONNES AUTOLIB'	9
1.2.1. Répartition des abonnements par sexe	9
1.2.2. L'âge des abonnés	10
1.3. D'OU VIENNENT LES ABONNES AUTOLIB'	11
1.4. L'UTILISATION DU SERVICE	12
1.4.1. Les volumes de locations	12
1.4.2. La répartition des locations par heure	13
1.4.3. Le volume de locations par jour de la semaine	14
1.4.4. La typologie des locations	15
1.4.5. Le profil de consommation des abonnés	16
1.5. LA RESERVATION	17
1.6. LE CENTRE DE RELATION CLIENTS	20
1.6.1. Bilan téléphonique	20
1.6.2. Bilan par file	20
1.6.3. Bilan par motif	21
1.6.4. Supervision proactive	22
1.6.5. Qualité et Relation Clients	22
1.6.6. Marketing relationnel - fidélisation & rétention	23
1.7. ADMINISTRATION DES VENTES ET RELATION ECRITE	23
1.7.1. Introduction	23
1.7.2. Relation écrite - Espace personnel	23
1.7.3. Gestion des incidents clients	24

1.7.4. Badges	25
1.8. LES PERSPECTIVES POUR 2018	26
1.9. CENTRE D'ACCUEIL	27
1.10. L'ENQUETE CLIENTS CSA	28
1.10.1. La satisfaction clients	28
1.10.2. Les usages d'Autolib'	29
1.10.3. Le nombre de véhicules supprimés grâce à Autolib'	29
2. Opérations	30
2.1. SYNTHESE ANNEE 2017	30
2.1.1. Chiffres clés	30
2.1.2. Faits marquants	31
2.2. DISPONIBILITE DE LA FLOTTE AUTOMOBILE	32
2.2.1. Flotte disponible à la location	32
2.2.2. Flotte indisponible	32
2.2.3. Véhicules retirés de la flotte	33
2.2.4. Synthèse sur l'évolution de la disponibilité de la flotte	33
2.3. MAINTENANCE DES VEHICULES	34
2.3.1. Bilan des véhicules réparés en 2017	34
2.3.2. Perspectives pour 2018	35
2.4. CHIFFRES CLES 2017	35
2.4.1. Effectifs Pôle Ambassadeurs	35
2.4.2. Activité Ambassadeurs	36
2.4.3. Activité Exploitation	36
2.4.4. Chiffres Clés RH	36
2.4.5. Chiffres clés Formation	37
2.5. ACTIVITE EXPLOITATION 2017	37
2.5.1. Répartition des Tâches	37
2.5.2. Nettoyage	38
2.5.3. Equilibrages	39
2.6. PERSPECTIVES POUR 2018	40
3. Ressources Humaines	42
3.1. EFFECTIFS AU 31/12/2017	42
3.1.1. Répartition des Effectifs par type de contrat et par sexe	42
3.1.2. Répartition des Effectifs par statut, type de contrat et sexe présents au 31/12/2017	42
3.1.3. Evolution des Effectifs entre le 31/12/2016 et le 31/12/2017	43
3.1.4. Mouvements de personnel sur 2017	43
3.1.5. Effectif permanent sur 2017	44
3.1.6. Répartition de l'effectif permanent 2017 par statut et par sexe	44
3.1.7. Répartition des Effectifs par Tranche d'âge et par sexe	44
3.2. RECRUTEMENT	45
3.2.1. Les recrutements sur 2017	45
3.2.2. Mobilité & Promotions	46
3.3. QUALITE DE VIE AU TRAVAIL, HYGIENE ET SECURITE	47
3.3.1. Création du poste de Responsable Hygiène Sécurité Environnement (HSE)	47
3.3.2. Le bien-être au travail	47
3.3.3. Conciliation de la vie professionnelle et vie personnelle	49
3.4. FORMATION	49
3.4.1. Répartition des actions de formation par statut/sexe et	

nombre d'heures correspondant	50
3.4.2. Répartition des formations suivies en 2017 par domaine de formation	51
3.5. POLITIQUE DE REMUNERATION ET INCITATION	51
3.5.1 Rémunération et incitation	51
3.5.2. Action Logement : Participation de l'employeur à l'effort à la construction	51
3.6. RESPECT EGALITE DES CHANCES	52
3.6.1. Respect de la diversité	52
3.6.2. Egalité Homme / Femme	52
3.7. DISPOSITIFS D'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE	53
3.7.1. Les contrats en alternance	53
3.7.2. Insertion des personnes handicapées	53
4. Equilibre économique	60
4.1. RESULTATS	60
4.1.1. Chiffre d'affaires	60
4.1.2. Compte de résultat pluriannuel	61
4.1.3. Equilibre économique	63
5. Sinistralité et Vandalisme	65
5.1. SINISTRALITE AUTOMOBILE	65
5.1.1. Parc d'exploitation	65
5.1.2 Analyse de l'ensemble de la sinistralité automobile	66
5.1.3 Analyse de la sinistralité automobile dont les frais liés à la réparation restent à la charge d'Autolib' (auto assurance)	69
5.1.4 Analyse de la sinistralité automobile prise en charge par l'assurance	70
5.2 VANDALISME AUTOMOBILE	76
5.2.1. Dépôt de plaintes	76
5.2.2 Incendies volontaires de véhicules	77
5.3. SINISTRES MOBILIERS	78
6. Déploiement Autolib'	79
6.1. LA SITUATION ACTUELLE	79
6.2. LES DONNEES CHIFFREES SUR LE DEPLOIEMENT 2017	79
6.3. LES DONNEES RELATIVES AUX FERMETURES DE STATIONS EN 2018.....	79
6.4. LES PERSPECTIVES 2018	80
7. Impacts environnementaux	81
ANNEXE 1 DETAIL DES STATIONS LIVREES EN 2017.....	83

1. Activité commerciale

1.1. Les ventes d'abonnements

1.1.1. Les ventes d'abonnements par type d'offre

Après six années d'exploitation et près de 365 000 abonnements vendus, le service Autolib' a permis à plus de 264 000 clients de se déplacer en Ile-de-France à bord de véhicules 100% électriques.

L'année 2017 a été marquée par deux événements majeurs :

- Une augmentation des tarifs d'utilisation du service à compter du 1^{er} février 2017.
- Le lancement du partenariat avec le STIF à compter du 16 avril 2017 permettant aux possesseurs de la carte Navigo de pouvoir accéder au service Autolib' en seulement quelques minutes et depuis n'importe quelle station Autolib'.

Les ventes d'abonnements ont poursuivi leur recul en 2017. Avec 47 084 abonnements vendus, l'année 2017 totalise 11 800 ventes de moins que l'année 2016 ce qui représente une baisse de 20% des volumes de ventes.

Cette baisse est concentrée sur l'offre 1 An Premium. 22 383 abonnements 1 An Premium ont été vendus en 2017, soit 9 640 ventes de moins qu'en 2016.

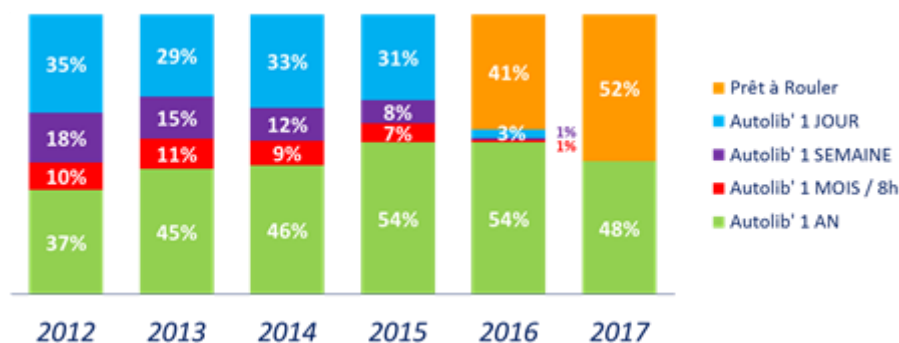
Cette baisse d'abonnements Premium peut être imputée à différentes causes :

- « l'effet Navigo » n'a pas été celui escompté (le principal bénéficiaire de cet « effet Navigo ») a été l'Offre Prêt à Rouler, sans frais d'abonnement),
- La médiatisation notamment sur les réseaux sociaux du phénomène de squat des véhicules a eu un impact négatif sur l'attractivité commerciale du service sur l'ensemble du second semestre 2017.

L'offre Prêt à Rouler qui est venue en remplacement des offres « 1 jour », « 1 semaine » et « 1 mois » en février 2016, totalise quant à elle 24 701 ventes, soit une croissance de +2,2% par rapport à 2016. Ces ventes de « Prêt à Rouler » se sont maintenues en 2017 grâce au partenariat avec le STIF sur le badge Navigo, puis grâce à une forte médiatisation dudit partenariat à la rentrée de septembre 2016 (affichage, radio, réseaux sociaux). Malgré tout, le partenariat avec le STIF n'a pas été à la hauteur de nos espérances et n'a pas permis d'atteindre les volumes de ventes escomptés, tant au niveau de l'abonnement 1 An Premium que de l'abonnement Prêt à Rouler.

	Ventes 2012	Ventes 2013	Ventes 2014	Ventes 2015	Ventes 2016	Ventes 2017	
Autolib' 1 An	18 738 (37%)	27 770 (45%)	33 268 (46%)	40 229 (54%)	32 023 (54%)	22 383 (48%)	-20,4%
Autolib' 1 Mois + 8h	4 891 (10%)	6 629 (11%)	6 312 (9%)	5 105 (7%)	439 (1%)		
Autolib' 1 Semaine	8 843 (18%)	9 664 (15%)	8 480 (12%)	6 073 (8%)	424 (1%)		
Autolib' 1 Jour	17 571 (35%)	18 110 (29%)	24 518 (33%)	22 702 (31%)	1 825 (3%)		
Forfait partagé 16h / mois	30 (0%)	27 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)		
Prêt à Rouler					24 173 (41%)	24 701 (52%)	+2,2%
TOTAL VENTES	50 073	62 200	72 578	74 109	58 884	47 084	-20%

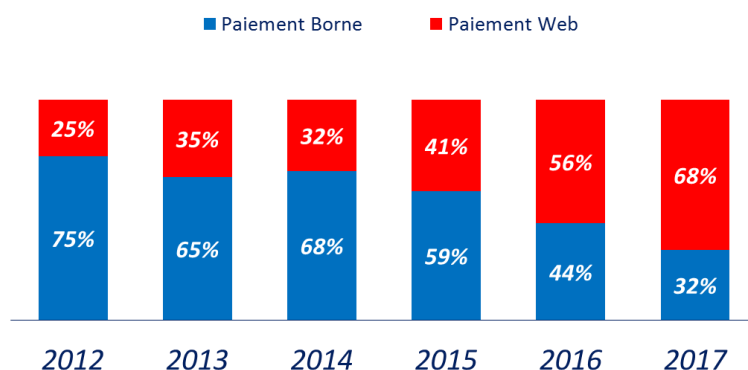
Répartition des ventes d'abonnements par type d'offre :



1.1.2. Les ventes par canal d'abonnement

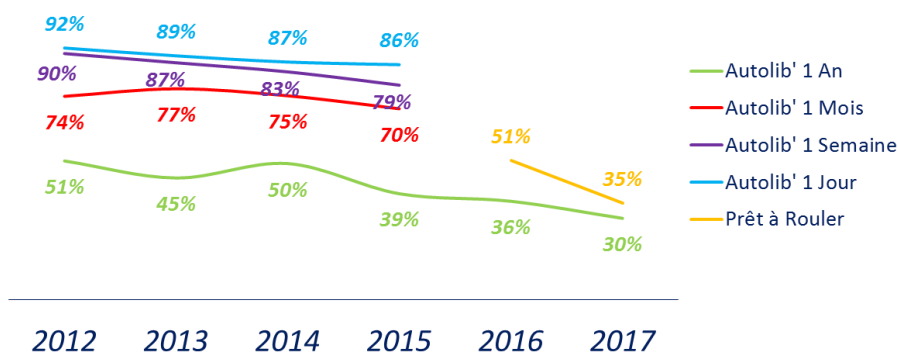
2017 a été marquée par une augmentation significative des ventes en ligne. En effet, 68% des abonnements vendus en 2017 l'ont été sur le site www.autolib.eu ou sur notre application mobile (contre 56% en 2016). Ce constat s'explique par la digitalisation toujours plus importante des campagnes d'acquisition avec notamment le lancement de campagnes Facebook mais surtout l'optimisation du parcours d'abonnement mobile et la validation en temps réel des pièces justificatives pour la prise d'abonnement mises en place dans le cadre du lancement de l'utilisation de la carte Navigo.

Part des abonnements vendus en borne :



L'augmentation significative des ventes en ligne est un phénomène déjà observé en 2016 sur l'offre 1 An Premium et qui s'étend en 2017 à l'offre Prêt à Rouler, passant d'un taux d'adhésion en espace d'abonnement de 51% en 2016 à 35% en 2017.

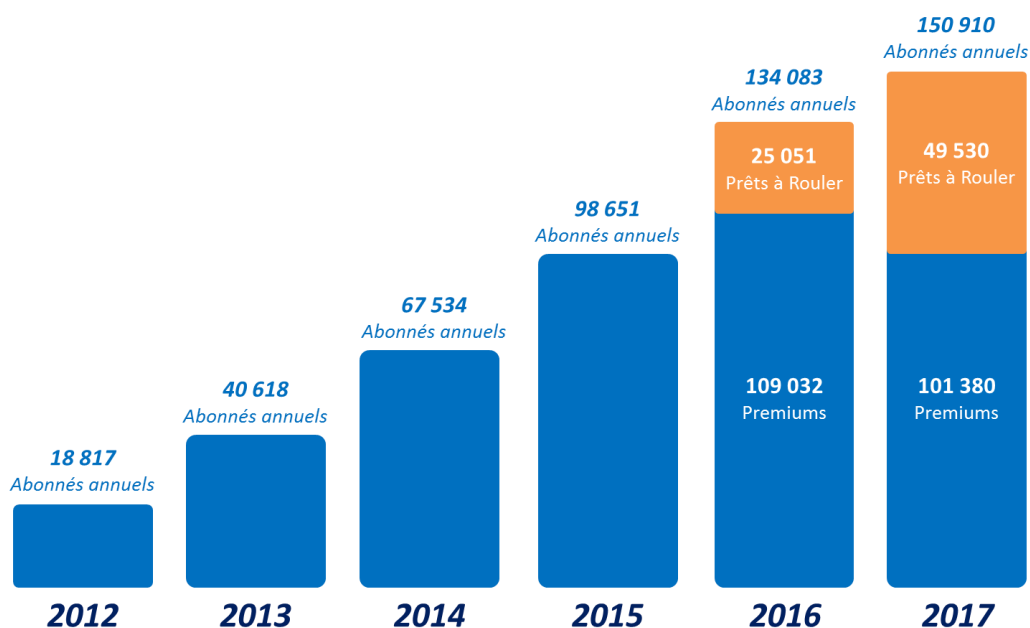
Part des abonnements vendus en borne :



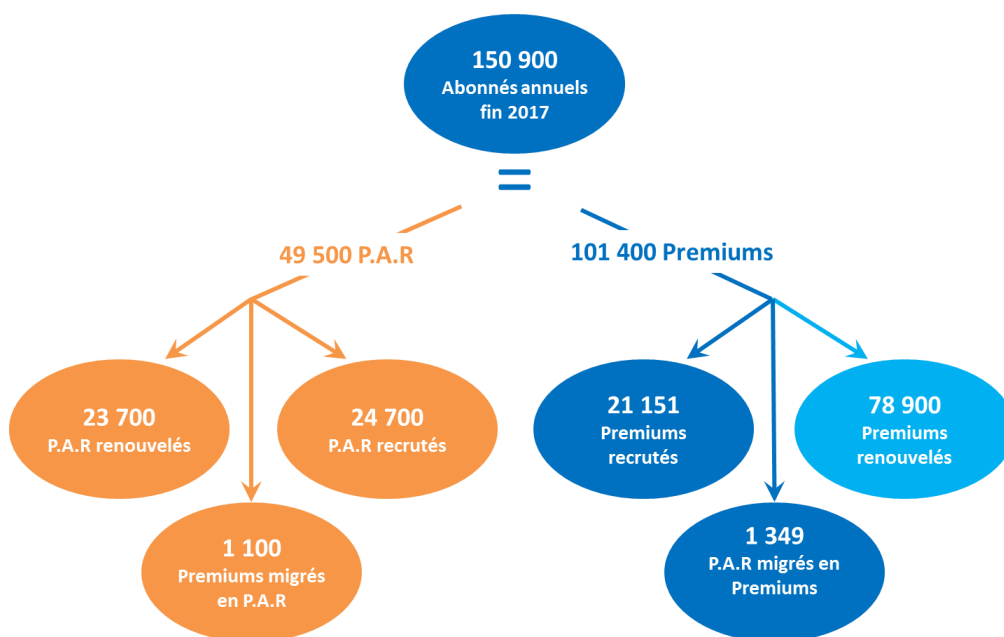
1.1.3 Le parc d'abonnés annuels

Fin 2017, le service Autolib' totalisait un parc de 150 910 abonnés annuels en cours de validité, ce qui représente une augmentation de 16 827 abonnés durant l'année par rapport à l'année 2016. Cette croissance du nombre d'abonnés est due au doublement du parc d'abonnés Prêt à Rouler, passant de 25 051 abonnés fin 2016 à 49 530 abonnés fin 2017.

Le nombre d'abonnés Autolib' 1 An est en baisse pour la première fois depuis le lancement du service avec 101 380 abonnés au 31 décembre 2017, soit une baisse de 7 652 abonnés.



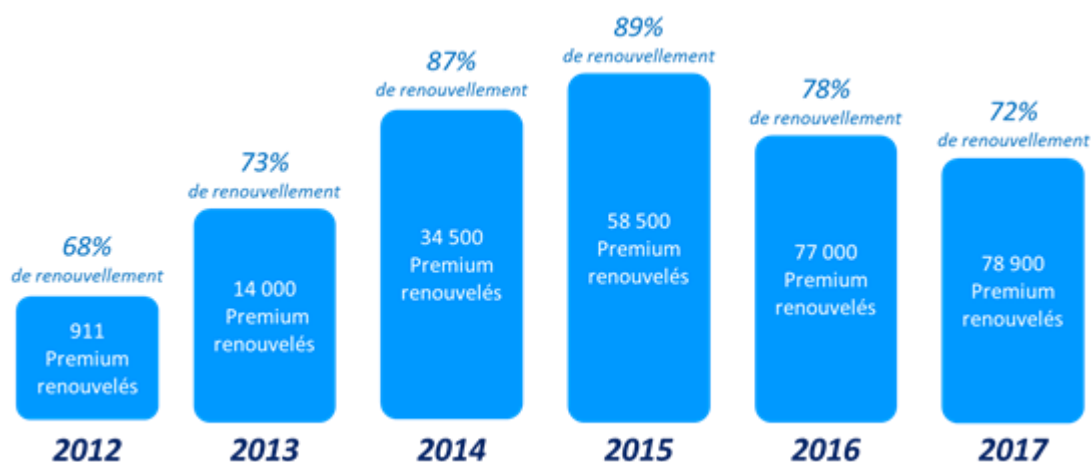
La baisse du parc Premium s'explique par un recrutement insuffisant dû à la moindre performance du partenariat relatif à la carte Navigo qui s'est avéré très en dessous de nos attentes. Les ventes n'ont pas permis de compenser les abonnements non renouvelés.



1.1.4. Le renouvellement des abonnés annuels

Pour la seconde année consécutive, le taux de renouvellement des abonnés 1 An Premium est en baisse. Parmi les 109 032 abonnés Premium arrivant à échéance en 2017, 78 900 abonnés, soit 72,4% du parc, ont renouvelé leur abonnement au service Autolib'. Cette

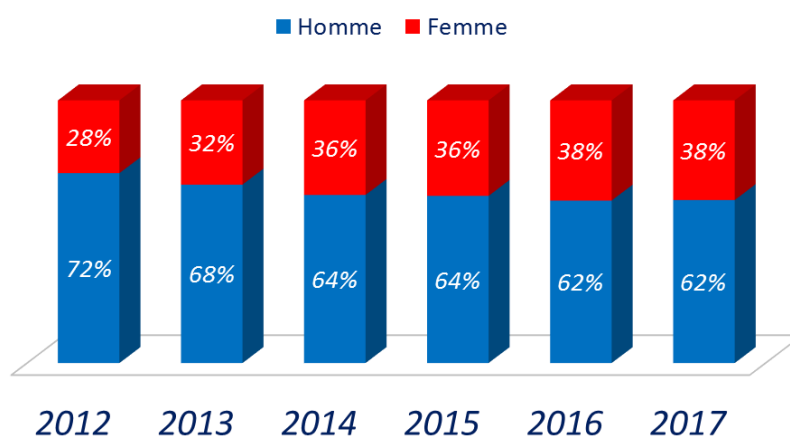
baisse s'explique, en partie, par les éléments figurant au point 1.3 du présent bilan fonctionnel.

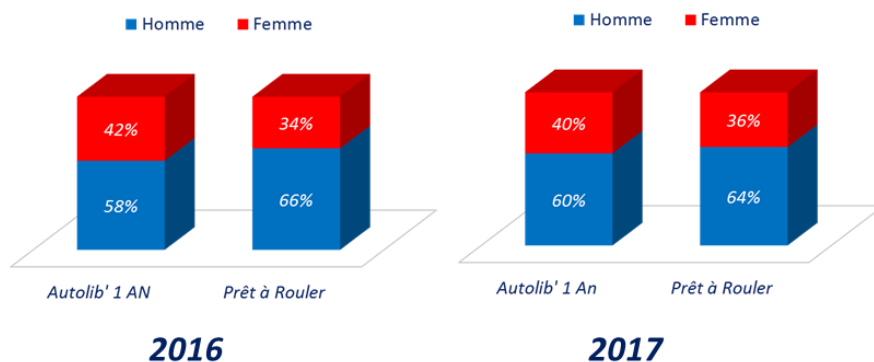


1.2. Le profil des abonnés Autolib'

1.2.1. Répartition des abonnements par sexe

Nous ne notons pas d'évolution significative en 2017 par rapport aux années précédentes. La clientèle reste majoritairement masculine avec 62% des abonnés.





1.2.2. L'âge des abonnés

Notre offre continue de séduire principalement les 25 - 49 ans, qui représentent 69% des usagers.

Nous constatons toutefois un rajeunissement de la clientèle en 2017 avec une augmentation de +3 points de l'adhésion des moins de 25 ans qui représentent maintenant 17% des abonnés et une hausse de +1 point chez les 25-34 ans.

Ce rajeunissement est d'autant plus notable qu'il se fait principalement sur l'offre 1 An Premium avec 16% d'abonnés chez les moins de 25 ans contre 11% en 2016.

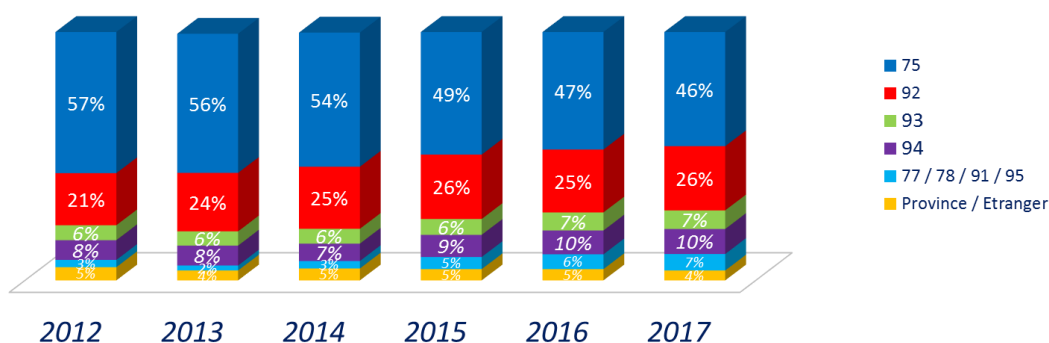


1.3. D'où viennent les abonnés Autolib'

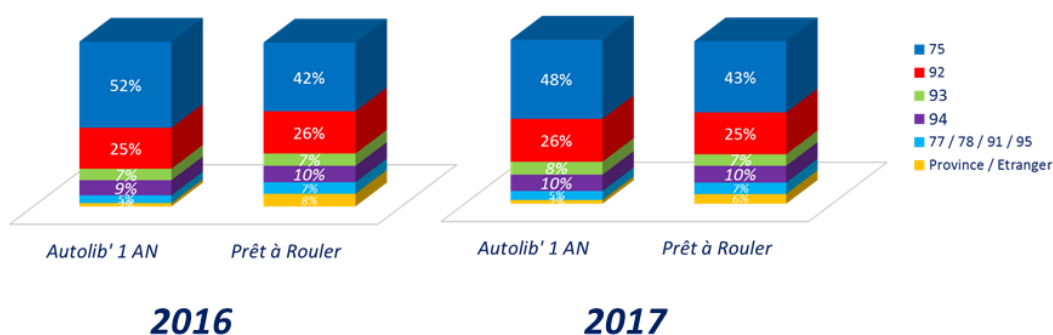
Le recrutement d'abonnés dans les communes d'Ile-De-France (hors Paris) se poursuit avec une augmentation de +2 points pour représenter 50% des ventes d'abonnements en 2017. Cette hausse est liée à l'ouverture de 10 nouvelles stations hors de Paris, notamment l'ouverture de la première station à Saint-Maur-des-Fossés, ainsi que la montée en puissance des stations ouvertes en 2016, comme par exemple les 4 stations de Versailles.

La répartition de ce recrutement en 2017 est la suivante :

- 46% (-1 pts) résident à Paris
- 26% (+1 pts) sont domiciliés dans les Hauts de Seine (92)
- 7% (+0 pts) sont domiciliés en Seine Saint Denis (93)
- 10% (+0 pts) sont domiciliés dans le Val de Marne (94)
- 7% (+1 pts) sont répartis entre la Seine et Marne (77), les Yvelines (78), l'Essonne (91) et le Val d'Oise (95)
- 4% (-1 pts) sont originaires de province



Le maillage des stations Autolib' dans les communes d'Ile-De-France autres que Paris tend à séduire de plus en plus de franciliens n'habitant pas Paris qui se tournent vers l'offre 1 An Premium, puisqu'ils représentent 50% des ventes 2017 contre 48% en 2016.



1.4. L'utilisation du service

1.4.1. Les volumes de locations

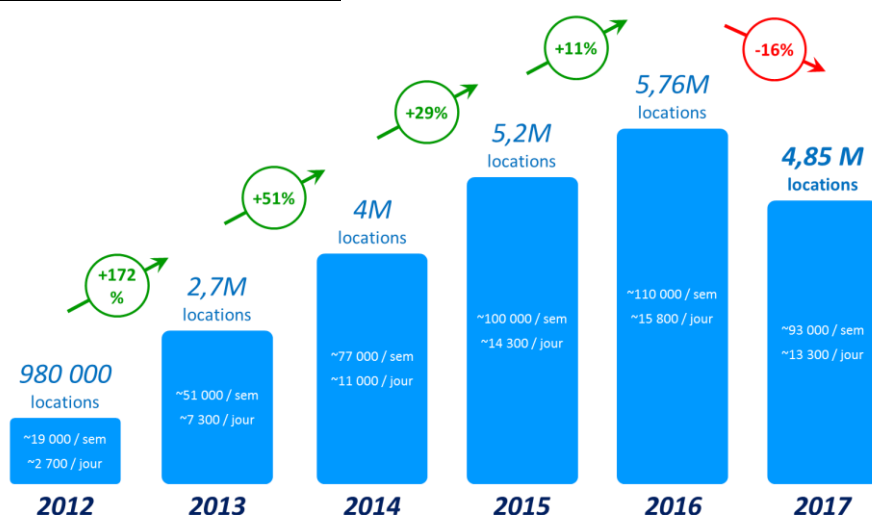
Depuis le lancement du service Autolib' le 5 décembre 2011, ce sont près de 23,5 millions de locations qui ont été réalisées et près de 216 millions de kilomètres parcourus à bord des Bluecar Autolib'.

L'année 2017 a été marquée par une intensification de la concurrence des solutions de mobilité proposées en Ile-De-France :

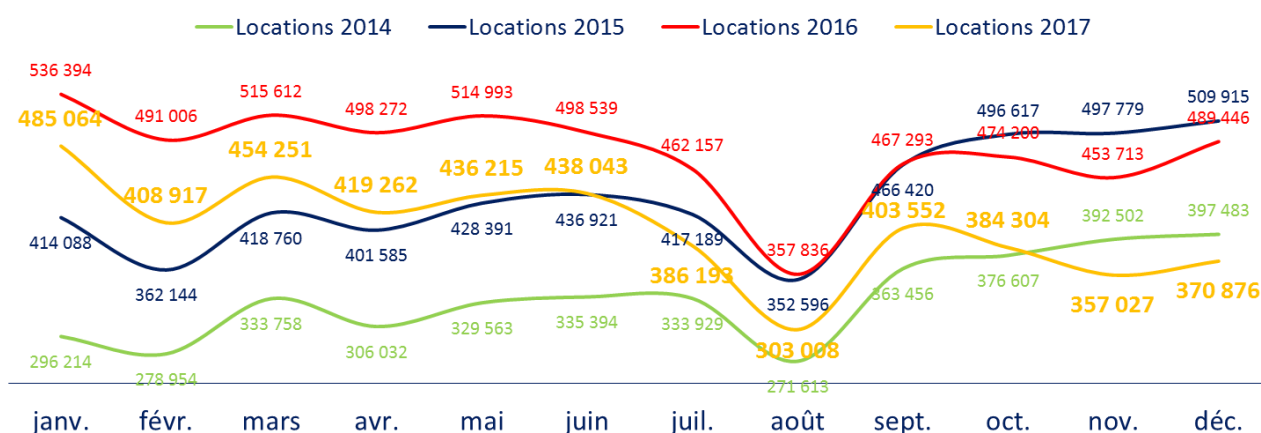
- . Intensification des campagnes promotionnelles agressives d'Uber, Chauffeur privé, Le Cab et Taxify durant de longs mois avec des prix dans Paris intra-muros extrêmement bas (sans compter les schémas de courses partagées tel que par exemple l'offre «Uberpool ») ;
- . Augmentation du nombre de scooters électriques en libre-service (Cityscoot, Coup) totalisant en fin d'année 2017 plus de 2.000 véhicules disponibles dans Paris intra-muros, là-même où se concentre la majorité de l'activité d'Autolib.
- . Lancement de services d'auto-partages concurrents (Ubeeqo et surtout Blablalines filiale de BlaBlacar totalement concurrente d'Autolib et promue par la Région IDF avec des schémas de gratuité subventionnés à 100%).
- . Augmentation du nombre d'acteurs proposant des vélos en libre-service (Gobee bike, Ofo, Obike) sans aucun cadre réglementaire et sans obligations financières quant à leur occupation du domaine contrairement à la société Autolib'.

Dans ce contexte, Autolib a rencontré un recul de son activité locative. Avec 4 846 712 locations réalisées en 2017, le service enregistre une baisse d'activité de -16% soit 912 749 locations de moins qu'en 2016. Cette décroissance s'est amorcée dès le second semestre 2016 et s'est poursuivie sur l'ensemble de l'année 2017.

Volume de locations annuelles :

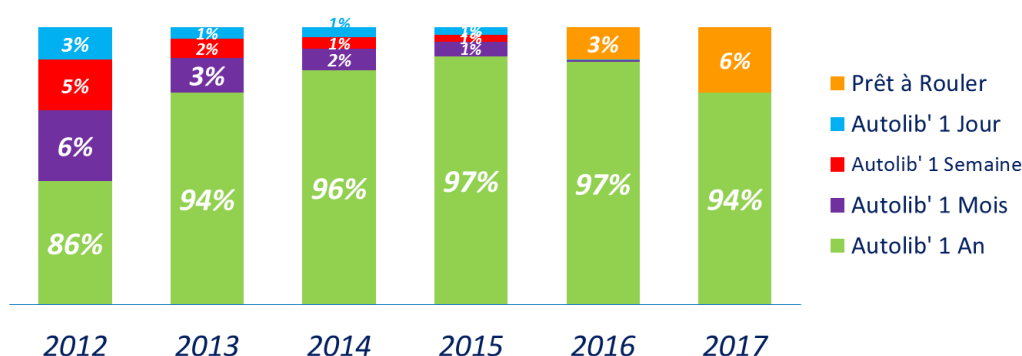


Volume de locations mensuelles :



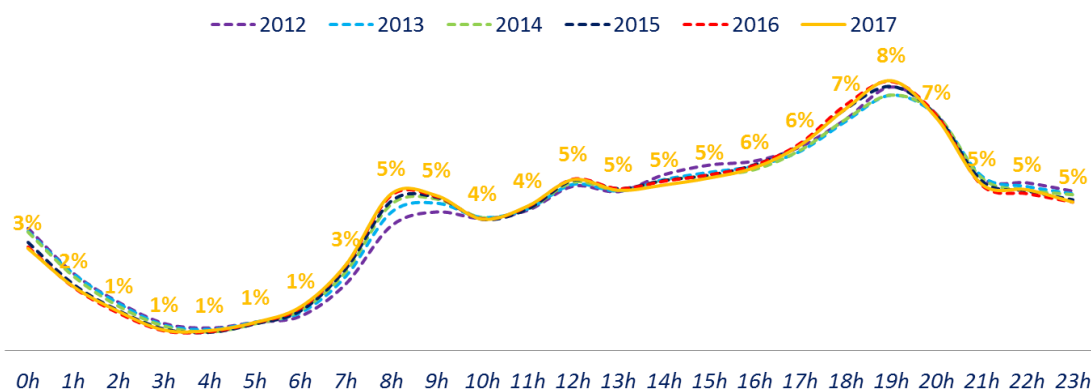
Cette baisse est portée intégralement par le parc d'abonnés 1 An Premium. Ces abonnés représentent 94% des volumes de locations contre 97% en 2016.

Répartition des locations par type d'offre :

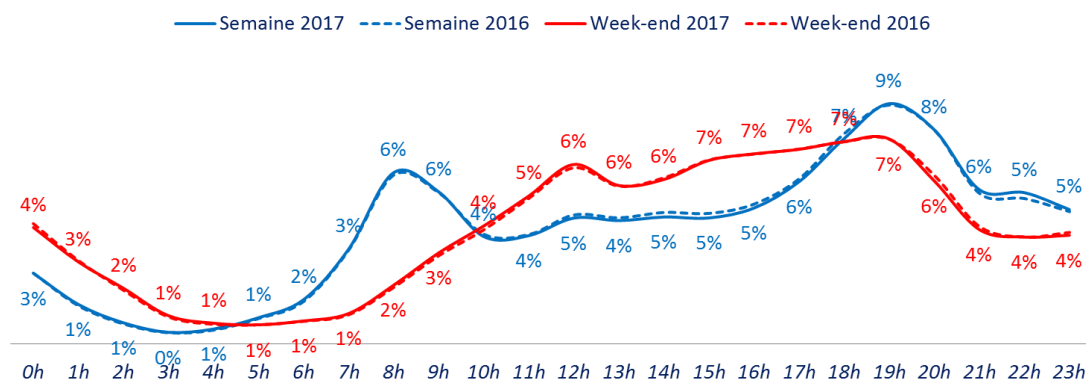


1.4.2. La répartition des locations par heure

Il n'y a pas de changement notable dans l'utilisation du service. Le service reste utilisé principalement entre 8h et 1h du matin. Le pic d'utilisation se situant entre 18h et 21h.

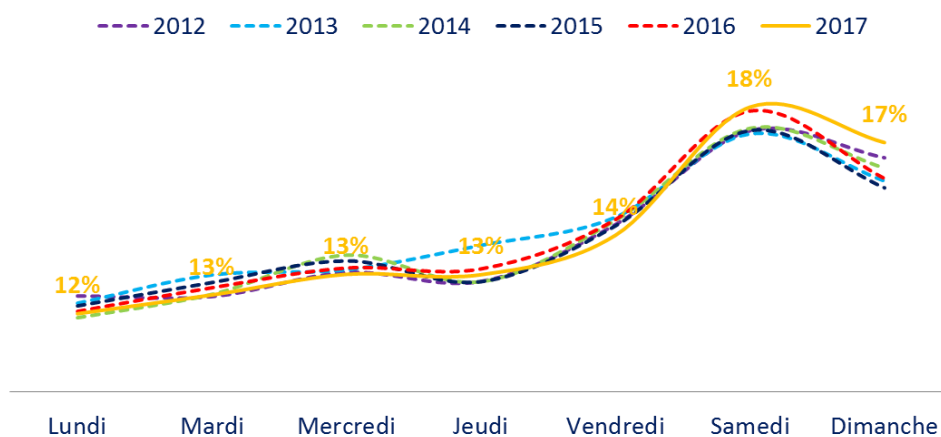


La concentration des locations reste plus marquée durant les heures d'arrivée et de départ du lieu de travail en semaine, tandis qu'elle augmente progressivement entre 8h et 20h durant le week-end. Cet usage n'a pas évolué depuis le lancement du service.



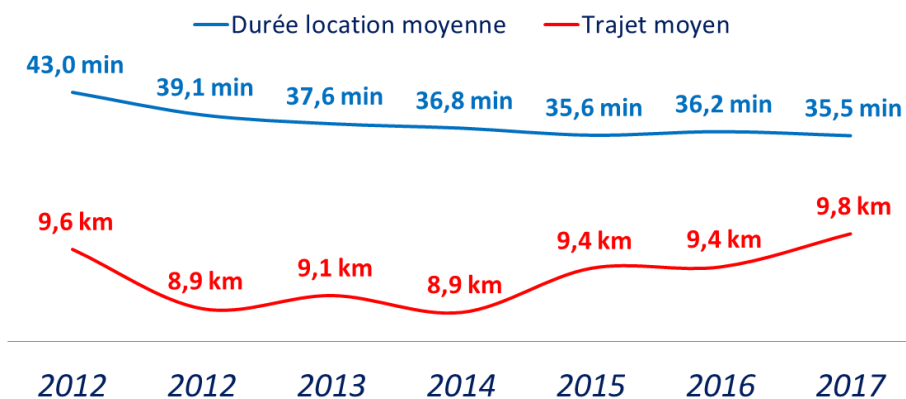
1.4.3. Le volume de locations par jour de la semaine

L'utilisation du service durant le week-end a continué d'augmenter en 2017 pour représenter 35% des locations de la semaine contre 34% en 2016 et 33% en 2015. Le samedi reste la journée la plus dynamique de la semaine avec en moyenne 17 000 locations contre 12 000 en moyenne en semaine.

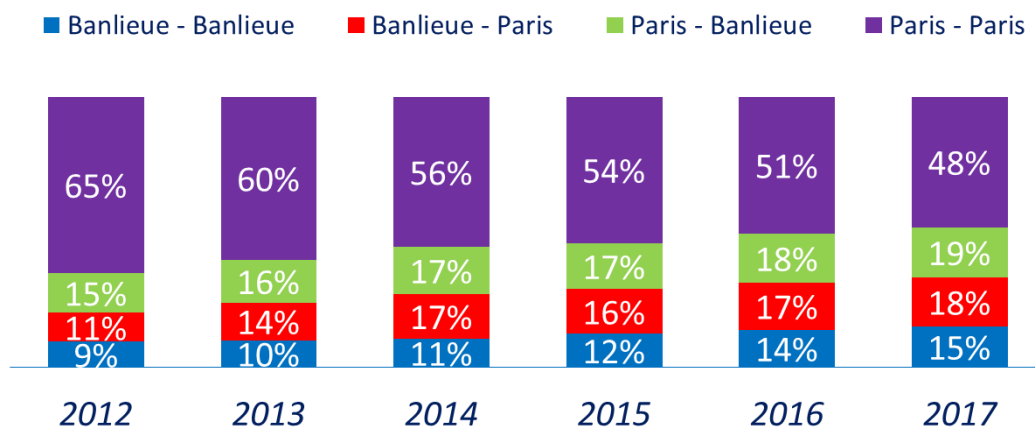


1.4.4. La typologie des locations

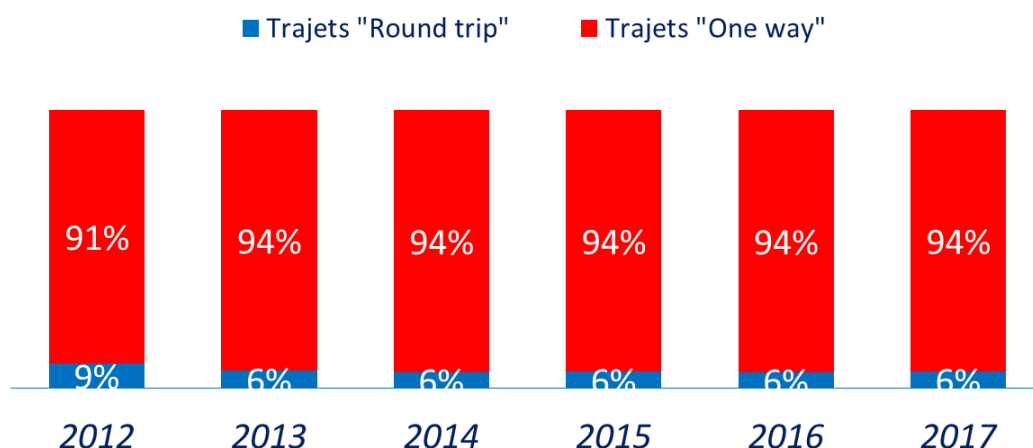
Malgré une augmentation du trajet moyen d'environ 400 mètres par location, passant de 9,4 Km à 9,8 Km en 2017, la durée moyenne de location est quant à elle en baisse de 42 secondes soit 35,5 minutes.



Cette baisse de la durée moyenne de location s'explique principalement par une diminution des trajets Paris intra-muros (48% des locations contre 51% en 2016) en faveur de trajets vers ou depuis les autres communes de la métropole où le trafic est moins congestionné et où le maillage des stations s'est densifié.



Il n'y a pas de changement dans l'utilisation du service depuis 2013. Le service reste utilisé à 94% pour des trajets en trace directe (One way).



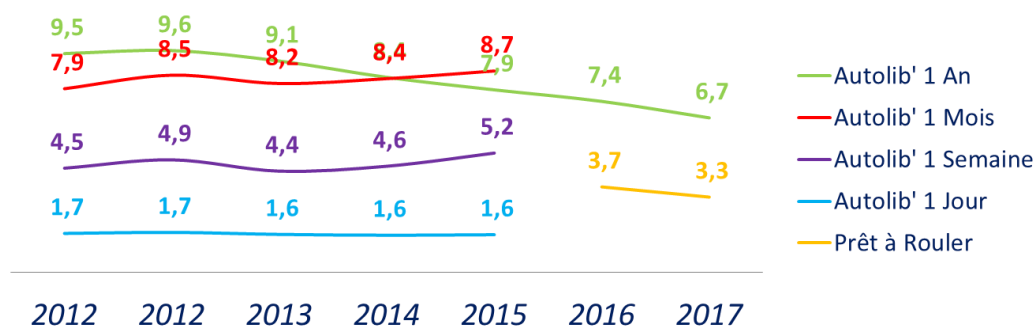
1.4.5. Le profil de consommation des abonnés

L'usage des abonnés a continué de se rationaliser en 2017.

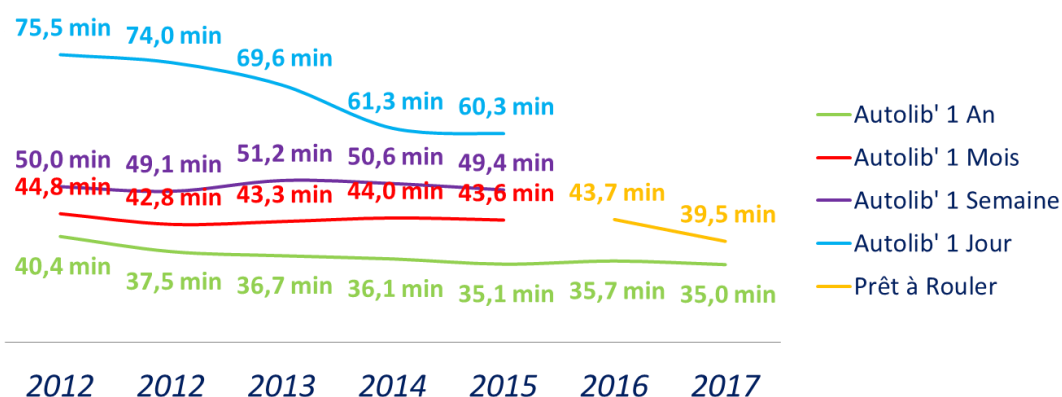
Les abonnés Prêt à Rouler ayant un besoin ponctuel ne justifiant pas de souscrire à l'offre 1 An Premium utilisent le service public Autolib' en moyenne 3,3 fois par mois pour des trajets d'environ 39,5 minutes, soit environ 2h10 d'utilisation au total dans le mois contre 2h40 en 2016.

La consommation de nos abonnés Premiums est également en baisse puisqu'ils réalisent en moyenne 6,7 locations dans le mois contre 7,4 en 2016, soit 3h54 d'utilisation dans le mois contre 4h24 en 2016, soit une baisse de -11%.

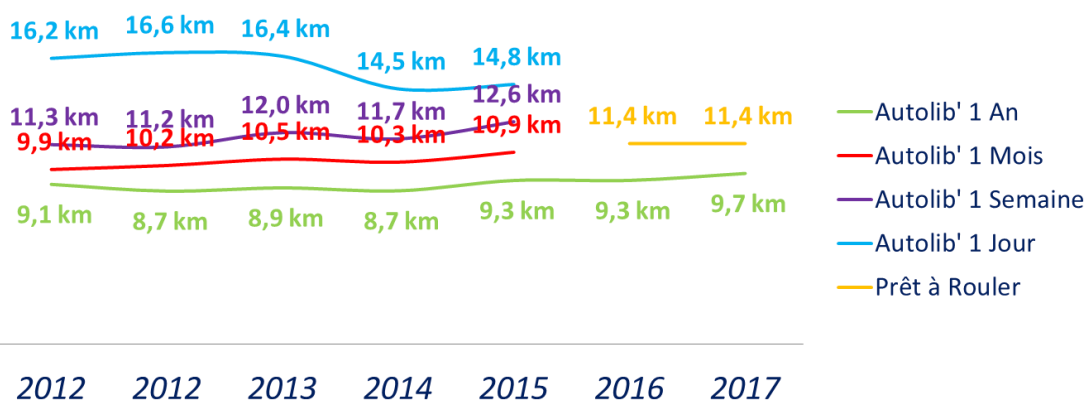
Nombre moyen de locations mensuelles par type d'offre :



Durée moyenne de locations par type d'offre :



Distance moyenne par location et type d'offre :



1.5. La réservation

L'année 2017 a été l'occasion pour Autolib' de faire évoluer son système de réservation en proposant une nouvelle fonctionnalité nommée « RésaPOP ».

Lancée le 1^{er} février 2017, il s'agit d'une réelle innovation dans la manière qu'ont les abonnés Autolib' de gérer leurs déplacements en leur proposant une solution inédite à la problématique de disponibilité de places ou de véhicules.

« RésaPOP » permet, en effet, aux abonnés Autolib' de se placer sur liste d'attente pour une ou plusieurs stations Autolib' de leur choix lorsqu'il n'y a aucune place ou aucun véhicule Autolib' disponible.

La fonctionnalité « RésaPOP » réserve ensuite automatiquement une place ou un véhicule dès qu'une place se libère ou qu'un véhicule est restitué. L'utilisateur de « RésaPOP » en est alors immédiatement informé et peut ainsi bénéficier de la place ou du véhicule réservé.

Malgré la mise en place de « RésaPOP », nous observons pour la première fois une baisse des volumes de réservations. Cette baisse s'expliquant par deux facteurs :

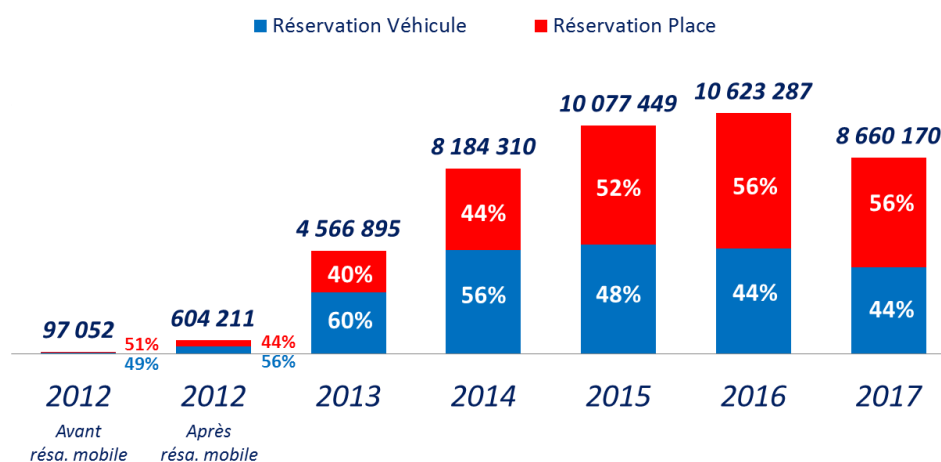
- La baisse des volumes de locations

- La mise en place du délai de carence sur la réservation de place évitant ainsi les réservations successives que pouvaient faire certains clients, bloquant ainsi une place pendant plusieurs heures d'affilées au détriment d'autres usagers.

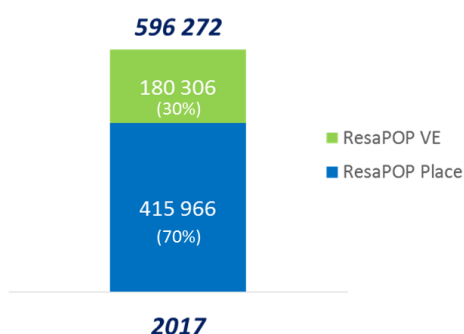
Toutefois, la réservation demeure le point fort du service Autolib' puisque en 2017 se sont toujours plus de 90% des locations qui donnent lieu à une réservation de véhicule, de place ou des deux à la fois.

La place d'arrivée reste néanmoins la plus demandée avec 56% des réservations 2017 tout comme en 2016. Ce constat est confirmé par les volumes de « RésaPOP » qui concernent à 70% une place de stationnement. Les places qui sont essentiellement recherchées sont situées dans l'ouest parisien. Près de 50% des « RésaPOP » sont placées sur les 16^e (12%), 15^e (8%), 17^e (8%), 8^e (5%) arrondissements de Paris ainsi qu'à Boulogne-Billancourt (8%) et Issy-les-Moulineaux (5%).

Nombre de réservations annuelles :

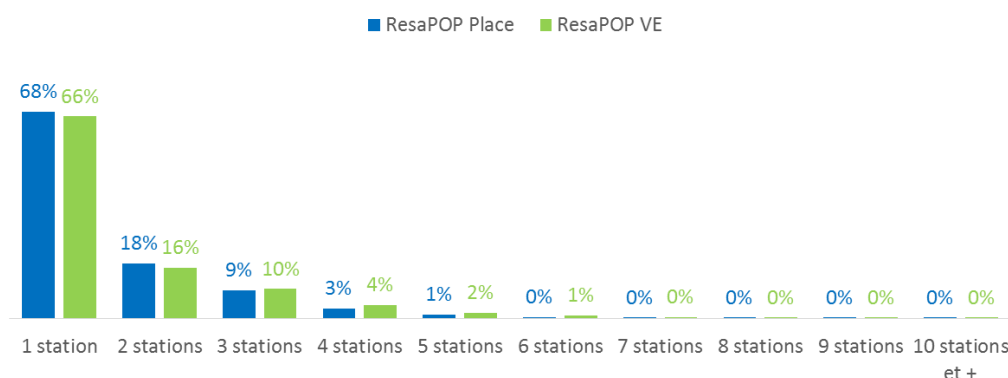


Nombre de « RésaPOP » depuis le 1^{er} février 2017 :



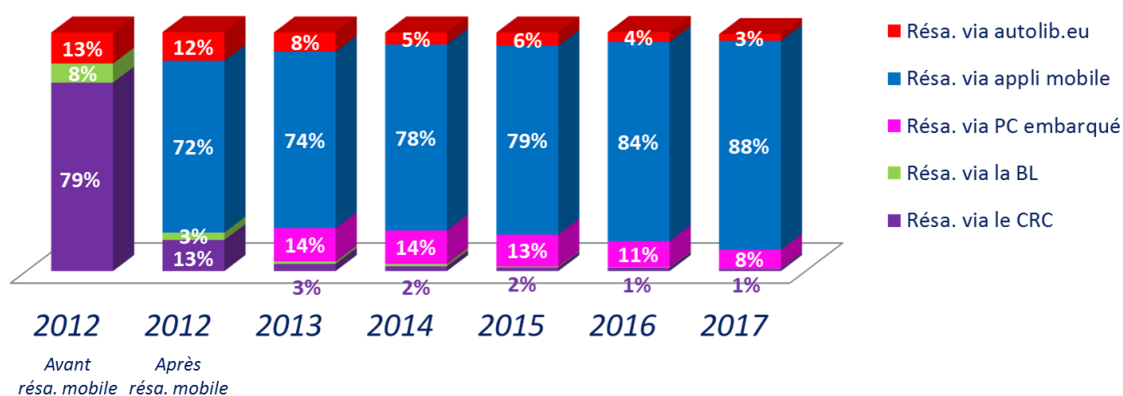
La fonctionnalité « RésaPOP » permet de placer une alerte sur plusieurs stations simultanément. Pourtant les deux tiers des « RésaPOP » ne sont placés que sur une seule station.

Nombre de stations sélectionnées lors des « RésaPOP » :

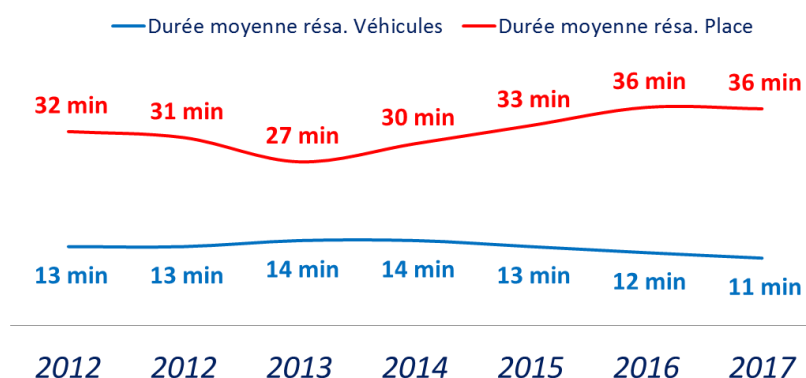


L'utilisation de l'application mobile continue de progresser, puisque 88% des réservations ont été réalisées depuis l'application Autolib', soit 3 points de plus qu'en 2016. Cette augmentation s'explique notamment par la mise en place de la fonctionnalité « RésaPOP » uniquement disponible sur l'application mobile.

Répartition des réservations par canal :



La durée moyenne de réservation des véhicules continue de diminuer en 2017. Une réservation de véhicule est honorée au bout de 11 minutes contre 12 minutes en 2016. La durée moyenne d'une réservation de place est quant à elle stable, autour de 36 minutes.



1.6. Le centre de relation clients

1.6.1. Bilan téléphonique

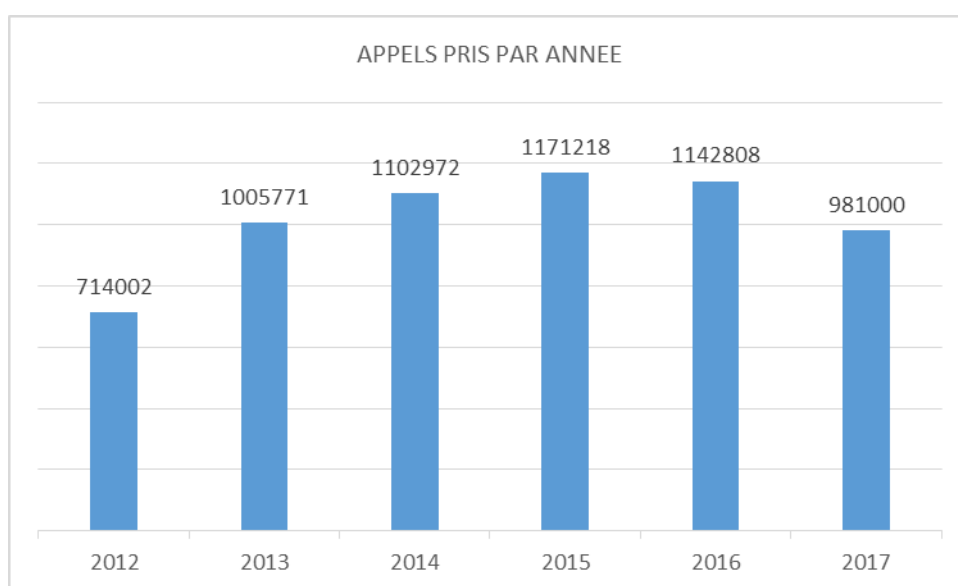
Sur l'année 2017, nous avons continué d'œuvrer à la fluidité de *l'expérience de nos clients*.

L'accent a été mis sur la formation continue, le coaching et l'accompagnement individuel afin maintenir la meilleure réponse dans les meilleurs délais.

Ces axes de travail nous ont permis pour la sixième année consécutive de progresser sur le taux de satisfaction clients pour atteindre **93 %** sur cette année 2017 (enquête annuelle CSA).

Le service clients demeure l'un des principaux motifs de satisfaction de nos clients face à leurs attentes très élevées sur cet item.

Nous notons sur 2017 une diminution des appels du fait de campagnes de sensibilisation visant à rendre les abonnés plus autonomes dans l'utilisation du service (courriers, mails, plaquettes et tutoriels) qui portent leurs fruits.



Le temps d'attente client est également en diminution avec une moyenne de 62 secondes (4 sec) ce qui contribue la satisfaction client tout en diminuant le nombre de rappels.

La file assistance (appels depuis les véhicules, ou le numéro du service clients en cours de location), canal prioritaire, enregistre également un mieux, à 50 secondes en moyenne.

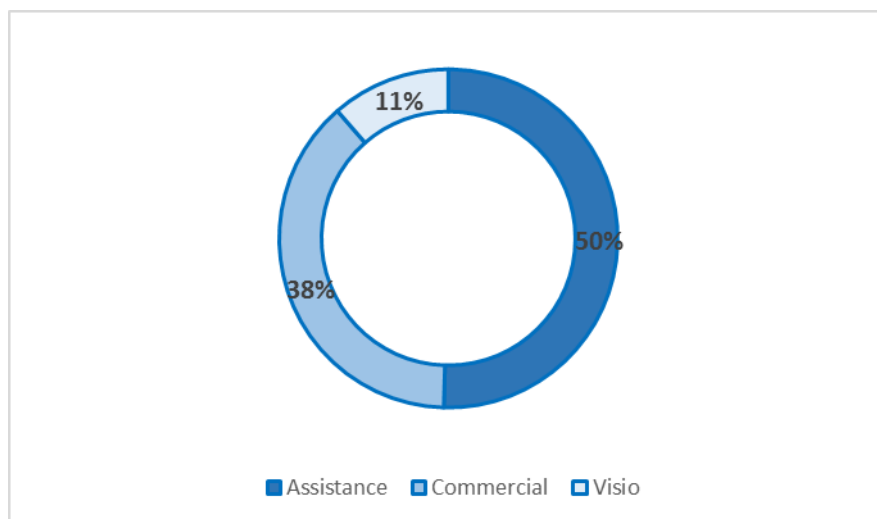
1.6.2. Bilan par file

Les 3 canaux de contact du service clients sont toujours d'actualité, avec une partie VISIO en net recul compensée par le canal digital en matière de prise d'abonnement. En 2017, 44.7% des abonnements étaient finalisés en borne d'abonnement versus 61.8% en 2016.

Par ricochet, les appels *Commerciaux au 01.58.34.44.10* sont en croissance (38% en 2017 versus 29% en 2016). Les nouveaux clients sont demandeurs d'une aide à l'utilisation car ils n'ont pas eu les recommandations et explications fournis lors d'une souscription en Borne d'Abonnement.

La part de l'assistance demeure quant à elle stable.

REPARTITION DES APPELS PAR TYPOLOGIE



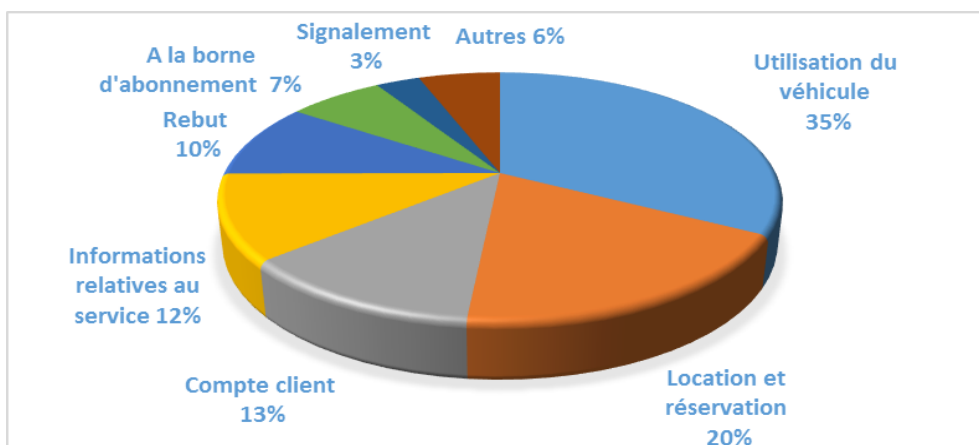
1.6.3. Bilan par motif

Les deux premiers motifs de sollicitations clients, « *Utilisation du véhicule* » et « *Location et réservation* », sont des motifs d'assistance pure, et demeurent les principaux depuis le lancement du service.

L'augmentation des abonnés Recharge accroît la part du motif « Utilisation du Véhicule ». En effet, l'utilisation inadéquate des bornes de charge par certains usagers, perturbe le bon fonctionnement du service.

Le Motif « *Location et réservation* » a augmenté de 5%, ce qui correspond à la hausse de la File Commerciale, avec des clients *primo-utilisateurs* qui nécessitent un accompagnement accru lors de la prise en main et la restitution du véhicule.

MOTIFS D'APPELS



1.6.4. Supervision proactive

En plus des contacts entrants, et dans un objectif de bienveillance, nous appelons les clients qui vont au-delà de la zone de circulation autorisée ou les clients qui, s'ils ne restituent pas rapidement leur véhicule vont subir une perte d'autonomie occasionnant une panne et des coûts importants de rapatriement du véhicule.

1.6.5. Qualité et Relation Clients

Dans l'objectif de poursuivre les efforts de productivité tout en préservant la qualité, des « Briefs Flash » (mini sessions de formation ou d'information des conseillers) hebdomadaires ont été réalisés. Ils permettent aux conseillers de recevoir les nouvelles informations relatives au Service, aux process et aux outils.

Ces points sont faits pour communiquer les informations auprès des conseillers, mais ils ont également pour objectif de la prise de connaissance des éventuelles remontées à traiter. Ces points contribuent au maintien de leurs connaissances et améliorent leur autonomie et la pertinence des réponses.

Les superviseurs et le « coach terrain »* ont en charge la qualité et la formation continue, garanties au travers de ces briefs, de quizz de connaissance et de doubles écoutes avec auto-évaluation.

Le « Coach Terrain » est dédié à l'intégration des nouveaux et au suivi de la qualité des anciens. Il accompagne les collaborateurs jusqu'à ce qu'ils se sentent suffisamment aguerris afin de les pérenniser à leur poste. Il les accompagne par ailleurs dans la durée, sur des sujets techniques plus complexes, inhérents à notre solution.

Le coach terrain est la continuité de notre formatrice dédiée, également en charge des procédures métier, strictement nécessaire à la formalisation de nos fondamentaux en matière de service clients.

Au total sur 2017 ont été assurés :

Formation & Contrôle des Connaissances	63 jours de formation
	28 briefs (formation sur les nouveautés de la semaine avec échange sous forme de questions réponses entre l'encadrement et les conseillers)
	12 quizz (une évaluation « surprise » par mois sur divers sujets afin de nous assurer que les conseillers sont à niveau + suivi des statistiques de consultation de la base de connaissance)
	300 articles créés pour référence dans la base de connaissances
	40 conseillers coachés sur des sujets complexes (appels conflictuels, procédures spécifiques...)

Toujours dans un souci de renforcer le lien avec le client, les équipes sont encouragées à mettre le client en attente le moins possible même lorsque le motif d'appel nécessite des manipulations dans notre système d'informations. Nous avons atteint un taux de 6% de mises en attentes sur 2017 versus 7% en 2016 et dans cette logique, la durée moyenne de mise en attente est passée à 1.50 mins en 2017 (contre 2.03 mins en 2016).

Les conseillers sont écoutés et débriefés 3 fois par mois : 3100 appels sur l'année ont ainsi été évalués.

1.6.6. Marketing relationnel - fidélisation & rétention

1. Le « Club Autolib' »

Il compte aujourd'hui 16 000 membres qui nous permettent de renforcer la cohésion communautaire de nos clients. Ce club a pour objectifs :

- de faire participer les clients à la vie du service
- de les fidéliser en récompensant leurs locations
- de leur offrir un espace d'échange dédié.

2. Appels rétention

Un groupe de conseillers a été dédié afin d'inciter les usagers à renouveler leur contrat et de vérifier le niveau de sensibilité à la promotion offerte lors du renouvellement de leur abonnement.

3. Appels relationnels

Appels sortants de type « relationnel » 3 mois avant la fin de l'abonnement afin de faire un point sur le niveau de satisfaction des clients, de renforcer les retours positifs et de répondre aux éventuels points d'insatisfaction.

4. Pédagogie clients

La communication clients relative à l'amélioration de la disponibilité du service et de l'expérience clients a été poursuivie au travers de l'envoi des « Bons gestes ». A titre d'exemple, les thèmes portant sur « la prise de charge », « la réservation », la « mise à jour du moyen de paiement et la régularisation de facture », le « que faire en cas de conduite non autorisée » ont fait l'objet d'emails de sensibilisation à destination des abonnés.

1.7. Administration des Ventes et Relation écrite

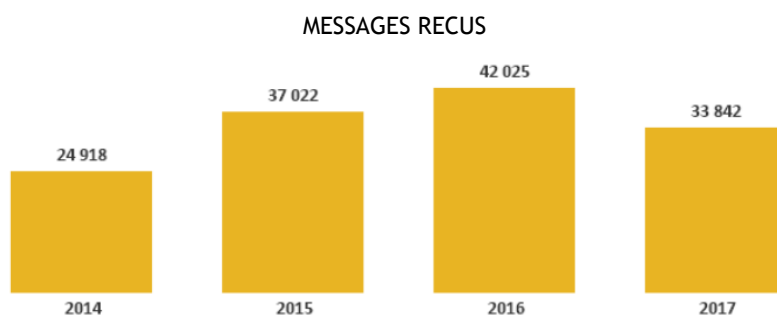
1.7.1. Introduction

Le service d'Administration des Ventes rattaché à la Direction Relation Clients a pour missions principales de :

- Répondre aux demandes écrites des clients
- Traiter les incidents clients (analyse du dossier, création d'avoir ou application de pénalités)
- Assurer le suivi des abonnements (validation des documents, impression de badge, résiliation / reconduction)
- Recouvrement (relances concernant les impayés)

1.7.2. Relation écrite - Espace personnel

Nous constatons une baisse significative en volume de -20% par rapport à l'année 2016, pour passer sous la barre des 34 000 messages reçus au travers de l'espace personnel. La part de réclamations a baissé de 36.6%. Le motif « réclamation » suivi par le back office couvre généralement des problématiques liées à des contestations de facturation, des mauvaises restitutions, des places réservées mais occupées par des tiers etc.



1.7.3. Gestion des incidents clients

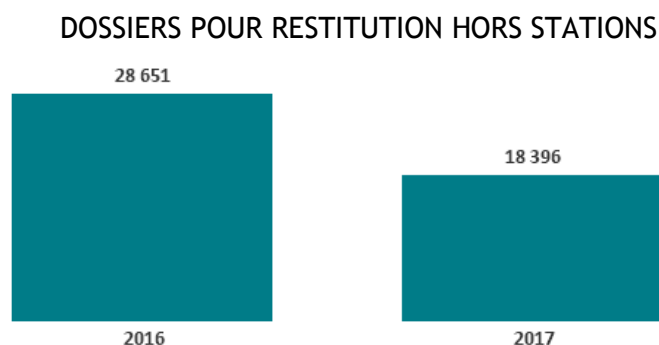
Pour rappel, la principale mission du service est le traitement des incidents clients. Les 3 premiers motifs sont les suivants :

- Facture /débit erroné (le client conteste ou demande des précisions sur sa facturation)
- Comportement client (mauvaise restitution de véhicule en majorité)
- Place réservée occupée par des tiers (le gestionnaire réalise un geste commercial de 15 minutes lorsque le client accepte de se déplacer à une autre station).

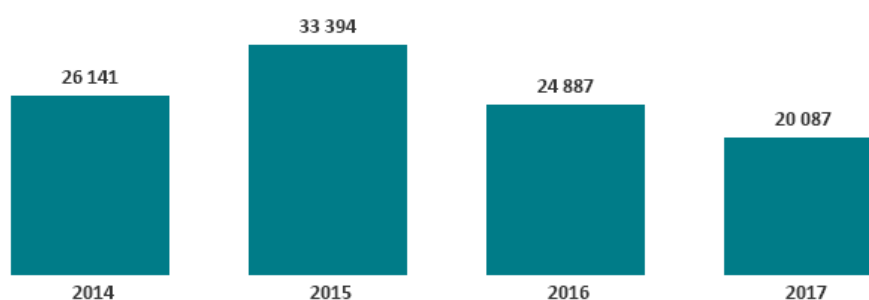
Nous notons une diminution des incidents clients de 16% (116000 en 2017 versus 138000 en 2016).

La diminution provient essentiellement de :

- La nouvelle politique relative aux restitutions hors station désormais non autorisées qui a été compensée par la mise en avant et la démocratisation de la « RésaPop ». Nous sommes passés de 29 000 restitutions autorisées hors station en 2016 à 18 500 en 2017 soit - 36%. Ceci évite les litiges à posteriori, contribue à l'amélioration de la disponibilité en station et réduit les coûts associés à la récupération des véhicules hors station.
- Du travail continu de pédagogie vers nos clients depuis l'ouverture du service en matière de « mauvaises restitutions » (- 20%). Les clients sont appelés en cas de mauvaise restitution. Cet appel est suivi d'un message sur l'espace personnel du client l'informant que la première occurrence ne fera pas l'objet d'une facturation et leur demandant une plus grande vigilance à l'avenir.



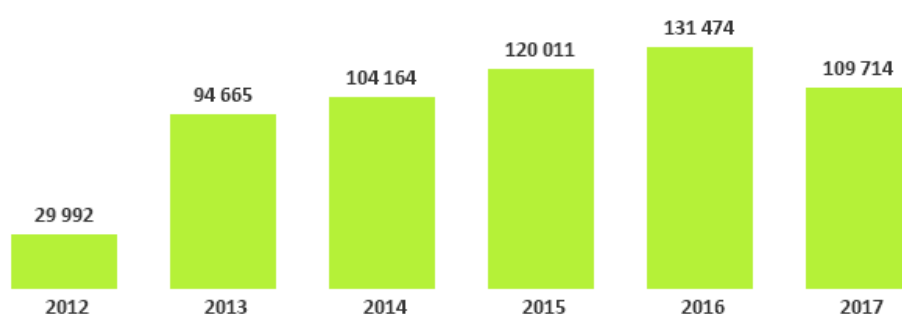
DOSSIERS POUR MAUVAISE RESTITUTION



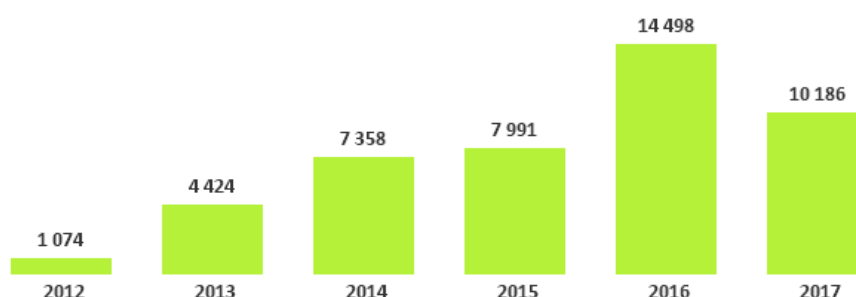
En revanche, le motif « Place réservée occupée », est lui en hausse avec l'augmentation des clients Recharge qui n'utilisent pas le service de manière conforme (+ 12%) occasionnant une perturbation du service de location de la flotte Autolib'. Afin de limiter les impacts de cette méconnaissance ou négligence, des campagnes de communication sortantes ont été intensifiées.

1.7.4. Badges

Les commandes de badge d'accès au service ont diminué au cours de l'année 2017, majoritairement suite à la portabilité sur le pass Navigo.



Autre conséquence, le nombre de badges perdus a également connu une décroissance, car les clients semblent porter plus d'attention à leur pass Navigo.



1.8. Les perspectives pour 2018

L'année 2018 se dessine autour de trois grands axes stratégiques :

- Redéfinir l'expérience digitale :

Un nouveau site Internet Autolib a été lancé au début de l'année 2018, 100% compatible sur mobile (« responsive design ») accompagné d'une nouvelle charte graphique déclinée sur l'ensemble des supports de communications.

A cette occasion, le parcours d'abonnement a été simplifié afin de s'abonner en seulement quelques clics mais également optimisé pour l'application mobile en améliorant le « téléversement » des documents nécessaires pour pouvoir souscrire à une offre Autolib'.

Par ailleurs, il est dorénavant possible d'accéder à sa messagerie ou de régler ses factures impayées depuis l'application mobile.

- Améliorer l'image du service Autolib' :

Des partenariats, vecteurs d'image et de valeur ajoutée, notamment avec des musées, des opéras, des théâtres ou bien avec des lieux de divertissements seront proposés à nos clients tout au long de l'année 2018 afin de leur faire bénéficier de tarifs préférentiels ou d'avantages dédiés (invitation à des avant-premières).

Nos communications seront personnalisées pour répondre à l'ensemble des profils de notre clientèle selon leurs centres d'intérêts et leurs activités afin de motiver leurs trajets vers certaines destinations.

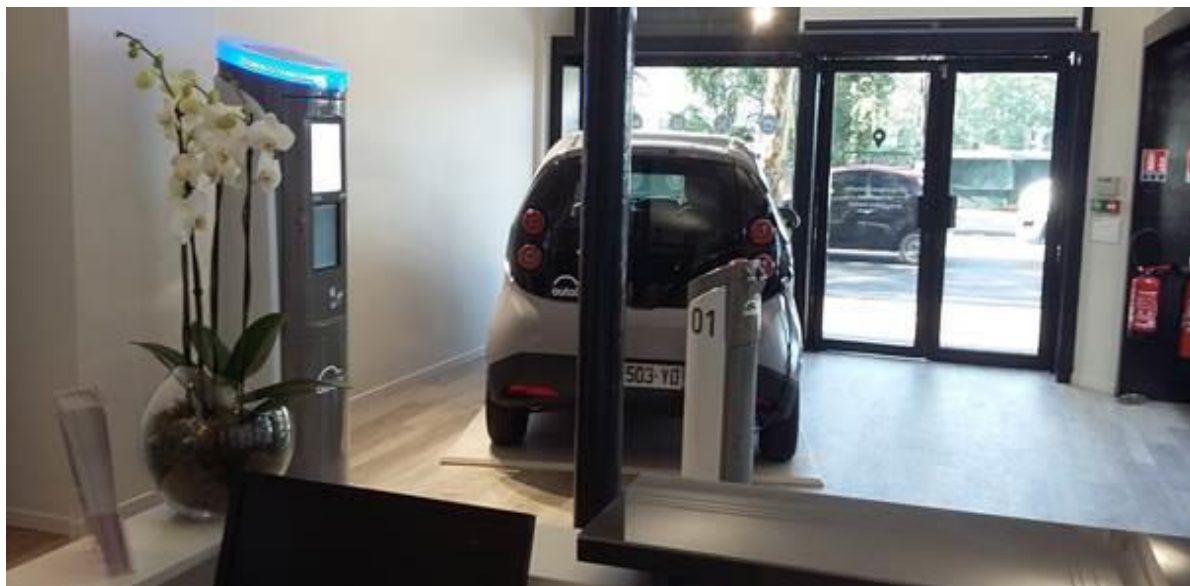
- Repositionner le service vis-à-vis de la concurrence :

Les communications envisagées sur 2018 mettent en avant nos avantages concurrentiels tels que la disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 du service, la richesse de l'offre de destinations avec plus de 1 100 stations et la possibilité de réserver sa place de stationnement dans les zones tendues en matière de stationnement (remise en avant des solutions de réservation : « Résa Express » et « RésaPOP »).

La dimension économique d'Autolib' sera mieux explicitée et notamment son tarif de location unique quel que soit le nombre de passagers transportés ou des heures du jour et de la nuit (mise en exergue du coût associé aux trajets les plus régulièrement empruntés, et donc par nature les plus attractifs pour nos clients).

1.9. Centre d'accueil

Le nouveau centre d'accueil a ouvert ses portes en septembre 2017 sur les quais de la Mégisserie 75001.



Plus de 6000 clients et non clients sont passés au Centre d'Accueil en 2017 :

- 3 783 visites
- 2 000 abonnements vendus
- 1 208 objets perdus déposés (1/3 restitués)
- 273 essais clients (dont 80% se soldent par la vente d'un abonnement)

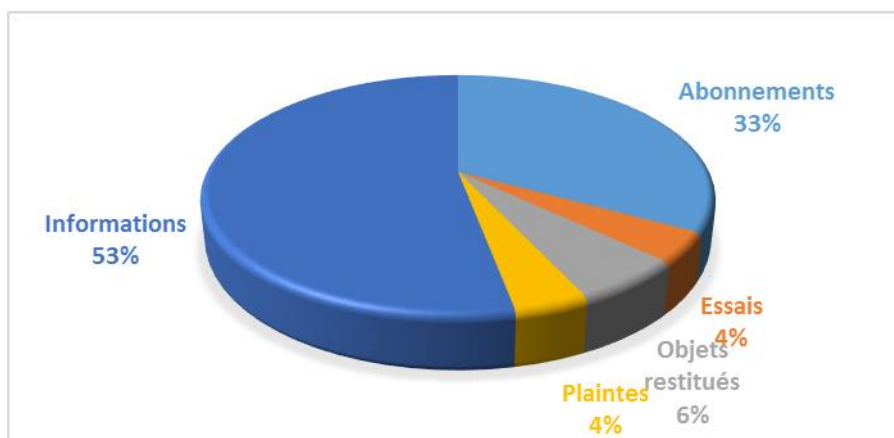
Ce nouvel espace a par ailleurs permis l'institutionnalisation de rendez-vous clients. Sept sessions ont été organisées en 2017 et ont été plébiscitées par ces derniers.

Nous les avons invités pour :

- . Echanger sur les innovations attendues en 2018 ;
- . Echanger sur les points d'amélioration souhaités ;
- . Participer à la journée portes-ouvertes lors de l'inauguration du nouveau centre d'accueil ;
- . Participer à la session de feedbacks sur la mise en place des notifications « push » sur l'application mobile, etc...

Une part non négligeable de nos clients et prospects ressentent encore la nécessité d'un contact en face à face. Pour Autolib', ce moment est l'occasion de relever et de communiquer positivement sur leurs principaux motifs d'insatisfaction et de capitaliser sur les retours positifs.

MOTIFS DE VISITE



1.10. L'enquête clients CSA

1.10.1. La satisfaction clients

L'enquête CSA ayant été réalisée en novembre 2017, au moment où la problématique de squats des véhicules Autolib' était la plus forte et la plus médiatisée, les résultats présentés ci-dessous sont à prendre avec une grande modération.

D'après cette enquête, le niveau de satisfaction de nos abonnés reste élevé malgré un recul pour la seconde année consécutive.

En effet, 86% des clients interrogés se déclarent satisfaits du service Autolib' quand ils étaient 92% à le déclarer en 2016.

Cette baisse est due à la dégradation de 8 points de la satisfaction de nos clients quant aux tarifs du service Autolib': 55% des clients interrogés se déclarent satisfaits du tarif Autolib' quand ils étaient 63% en 2016.

La propreté et l'état général des véhicules restent également des points de crispation pour 41% des abonnés tout comme la disponibilité des véhicules et la facilité à trouver une place dont les taux de satisfaction sont respectivement en baisse de 4 points à 73% et 3 points à 60%.

Signalons que pour 30% des abonnés, la présence de véhicules électriques tiers en station Autolib' génère une difficulté pour trouver une place en station.

Néanmoins, les points forts d'Autolib' se maintiennent à des niveaux de satisfaction élevés :

- Un dispositif de réservation qui satisfait à 95% nos clients.
- Des applications mobiles et tablettes toujours jugées comme très performantes par 93% des clients.
- Une qualité d'écoute des téléconseillers fortement appréciée (93%) et plus globalement une qualité de contact avec le centre opérationnel reconnue à 88%,

accentuée par une amélioration de 9 points du temps d'attente perçu avant de joindre un téléconseiller.

A l'image du niveau de satisfaction global des abonnés, le score de recommandation tout en restant élevé enregistre une légère baisse. 94% des clients recommanderaient Autolib' à leurs proches contre 95% en 2016. Malgré un taux de recommandation très élevé, le taux d'intention de réabonnement affiche une baisse plus marquée. 79% des clients se disent prêt à rester abonné quand ils étaient 87% à le déclarer en 2016. La principale raison avancée étant le rapport qualité/prix (37%).

Le positionnement écologique du service se stabilise.

85% (-1 point) des clients interrogés déclarent s'inscrire dans une démarche écologique en utilisant Autolib' et près de 6 clients sur 10 seraient susceptibles de renoncer à leur véhicule personnel pour lutter contre la pollution, dont 3 de façon certaine.

Un tiers des utilisateurs évoquent spontanément le côté écologique et silencieux de la voiture électrique comme point fort du véhicule et ils sont plus de 4 abonnés sur 10 à citer l'aspect écologique d'Autolib' comme raison d'utilisation du service.

1.10.2. Les usages d'Autolib'

Les usages d'Autolib' restent les mêmes que les années précédentes. Le service est le plus souvent utilisé pour des raisons privées, des sorties, aller voir des amis et pour palier une carence des transports en commun.

À noter cette année que 52% des abonnés (+9 pts) ont le sentiment de moins utiliser Autolib' ces derniers temps. Parmi eux, 68% ont remplacé ces trajets effectués en Autolib' par un autre mode de transport : Il s'agit principalement des transports en commun (55%) et du véhicule personnel (31%). Mais l'usage des VTC (+8 pts), vélos (+6 pts) et Cityscoot (+5 pts) est en très forte progression.

1.10.3. Le nombre de véhicules supprimés grâce à Autolib'

Toujours d'après l'enquête CSA 2017, 5,4% de nos abonnés (vs 6,1% en 2016) déclarent s'être séparés de leur véhicule personnel grâce à Autolib'. De surcroît, 8,8% (vs 7,5% en 2016) envisagent de se séparer d'un véhicule prochainement et 30,1% (vs 30% en 2016) estiment qu'Autolib' leur permet de ne pas avoir à en acheter un.

L'impact d'Autolib' sur la baisse du trafic francilien reste donc significatif puisque nous estimons qu'à fin 2017, Autolib' a permis de supprimer près de 25 300 véhicules thermiques des routes franciliennes. Ce chiffre reste sous-estimé car il n'intègre pas les 49 000 abonnés Prêt à Rouler.

2. Opérations

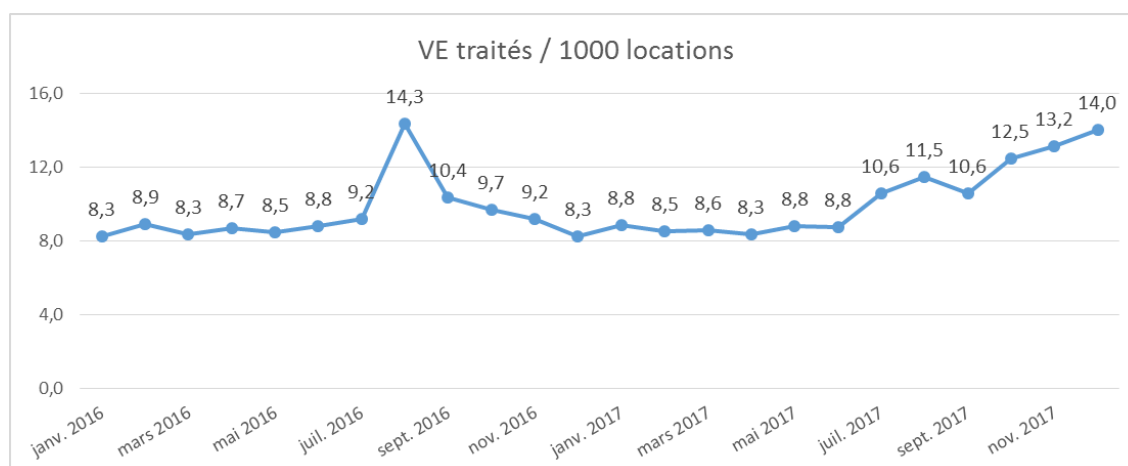
2.1. Synthèse année 2017

2.1.1. Chiffres clés

L'année 2017 a connu une légère baisse des opérations de maintenance d'environ 7% par rapport à 2016. Cela s'explique en partie par les différentes campagnes de maintenance préventives et curatives réalisées courant 2016 ainsi que par la fiabilisation des données informatiques dans l'outil informatique de gestion.

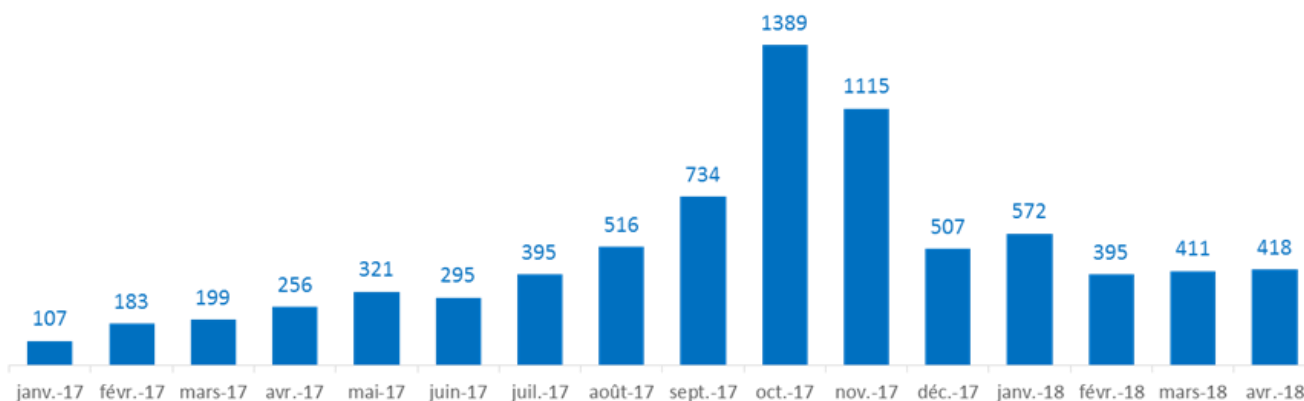
Il est à noter que l'année 2017 a connu deux semestres très différents. Le premier semestre a été stable, alors que le second semestre a connu une augmentation importante des véhicules en maintenance. Cela s'explique par les dégradations liées à l'occupation illicite de nos véhicules par des squatteurs. Toutefois, malgré cette augmentation au second semestre 2017, les opérations de maintenance ont diminué par rapport à 2016

Le nombre de véhicules traités pour 1 000 locations est en légère augmentation passant de 9,2 en 2016 à 10,2 en 2017.



	Véhicules réparés	Kilomètres parcourus	Locations
TOTAL	240 000	171 millions	28,8 millions
2017	49 000	47 millions	4,8 millions

Autolib' a connu, à partir de l'été 2017, une recrudescence d'occupations illicites de véhicules sur plusieurs stations, principalement parisiennes. Les signalements de la part de clients, sur cette typologie d'incidents, se sont envolés à partir de septembre 2017 et ont connu un pic en octobre 2017 avec 1389 signalements.



Sur le 4ème trimestre 2017, des actions multiples ont été menées afin d'endiguer ce phénomène portant clairement atteinte à l'image de l'entreprise et qui s'est traduit par une multiplication des réclamations de la part de nos abonnés par le biais de l'ensemble de nos canaux de communication.

Le coût global des actions menées afin d'endiguer ce phénomène est évalué à près de 2 millions € de charges annuelles additionnelles (dégradations des véhicules très significatives, frais de maintenance, frais de remorquages, frais d'entretien/nettoyage).

Par ailleurs, des opérations spéciales, en collaboration avec les forces de l'ordre, ont été entreprises sur 2017 (les 15 novembre et 20 décembre). Lors de ces interventions, les forces de l'ordre, accompagnées de personnel terrain Autolib', ont visité un certain nombre de stations problématiques préalablement sélectionnées. En ont découlé des interpellations pour vol d'usage de 16 individus sur la première action, 6 individus sur la seconde. Les opérations sont organisées à fréquence mensuelle sur 2018.

En janvier 2018, et en parallèle avec les opérations conjointes avec la Police, des rondes quotidiennes effectuées par des ambassadeurs Autolib' ont été mises en place avec un dispositif de dépôt de plainte direct par les ambassadeurs Autolib' eux-mêmes.

2.1.2. Faits marquants

Nos partenaires « réparateurs »

- Un nouvel atelier de carrosserie lourde TEA (Fleuris-Mérogis) a été retenu depuis mai 2017 en complément de BRS (Roissy) et PCR (Nanterre).
- Arrêt du partenariat avec Renault (Clamart) en juillet 2017.
- Déménagement de BRS de Aulnay vers Roissy au second semestre 2017.

Fiabilisation des applications support

L'utilisation de l'outil informatique de gestion de la maintenance a été optimisée.

De même, l'outil de Business Intelligence a vu ses indicateurs de performance renforcés pour permettre une analyse plus poussée de l'activité de la maintenance.

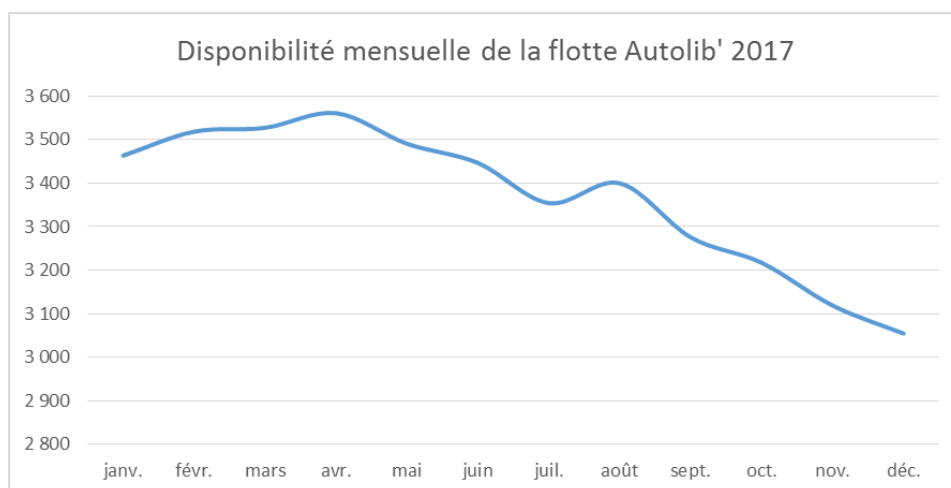
2.2. Disponibilité de la flotte automobile

2.2.1. Flotte disponible à la location

Vue globale sur la flotte disponible

L'année 2017 a été marquée par une baisse importante du nombre de véhicules disponibles en passant de 3 463 véhicules en janvier 2017 à 3 054 véhicules en décembre 2017. En moyenne, 3 369 véhicules ont été disponibles à la location de façon continue (contre 3 351 en 2016), ce qui représente 87% de la flotte en exploitation.

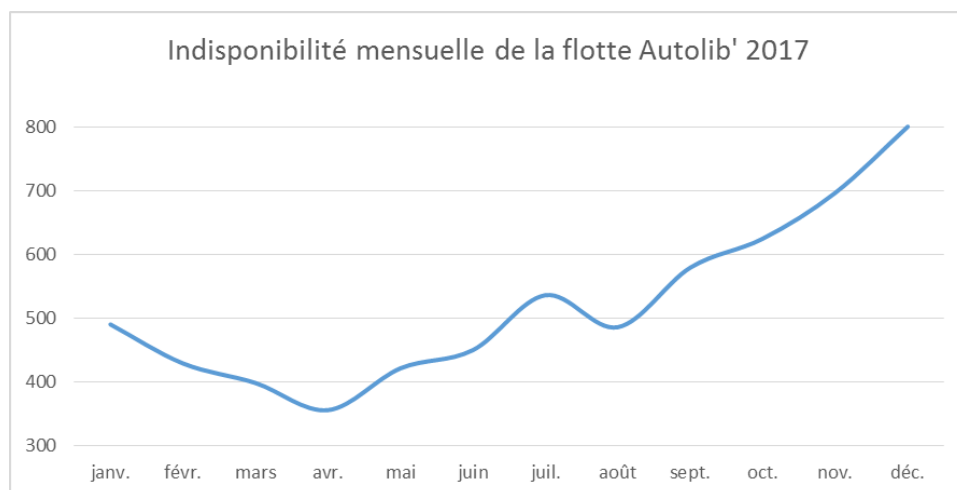
Cette baisse s'explique par une recrudescence des squats de véhicules durant le second semestre 2017.



2.2.2. Flotte indisponible

En moyenne mensuelle, 523 véhicules par jour ont été indisponibles soit une baisse de près de 4% par rapport à 2016.

La part des véhicules indisponibles dans la flotte en exploitation a diminué entre 2017 et 2016, passant de 13,9 à 13,5%.



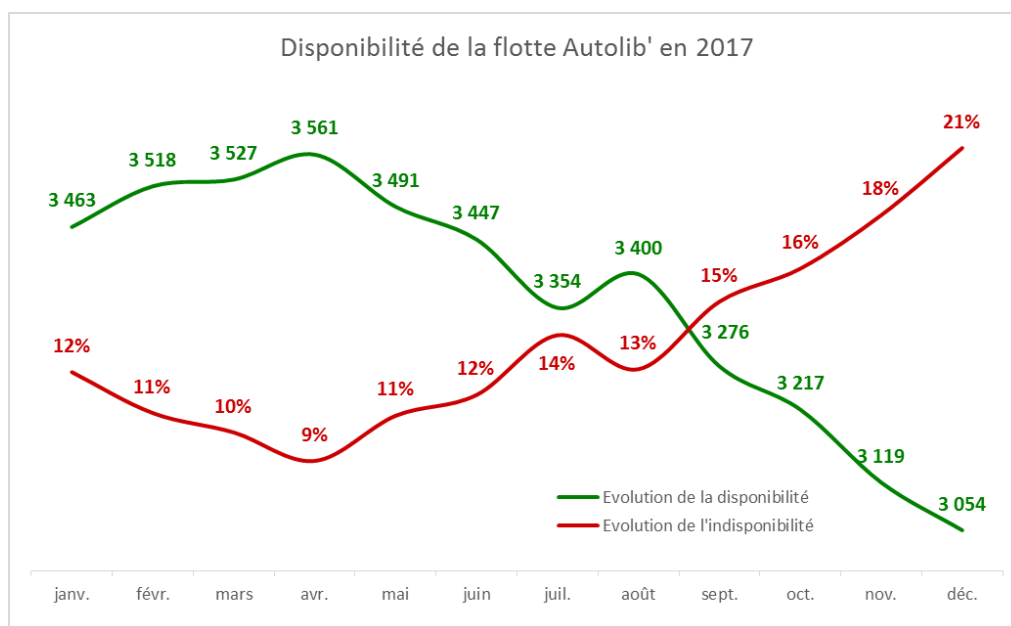
2.2.3 Véhicules retirés de la flotte

101 véhicules ont été retirés de la flotte en 2017 pour atteindre un total de 426 véhicules depuis le lancement du service.

2.2.4. Synthèse sur l'évolution de la disponibilité de la flotte

Comme détaillé au-dessus, l'exercice 2017 a été marqué par une baisse importante du nombre de véhicules disponibles pour le client sur le second semestre 2017 qui s'explique principalement par les squats récurrents des véhicules.

Cependant, l'indisponibilité de la Flotte s'est améliorée puisqu'elle est passée de 14% en 2016 à 13.5% en 2017.

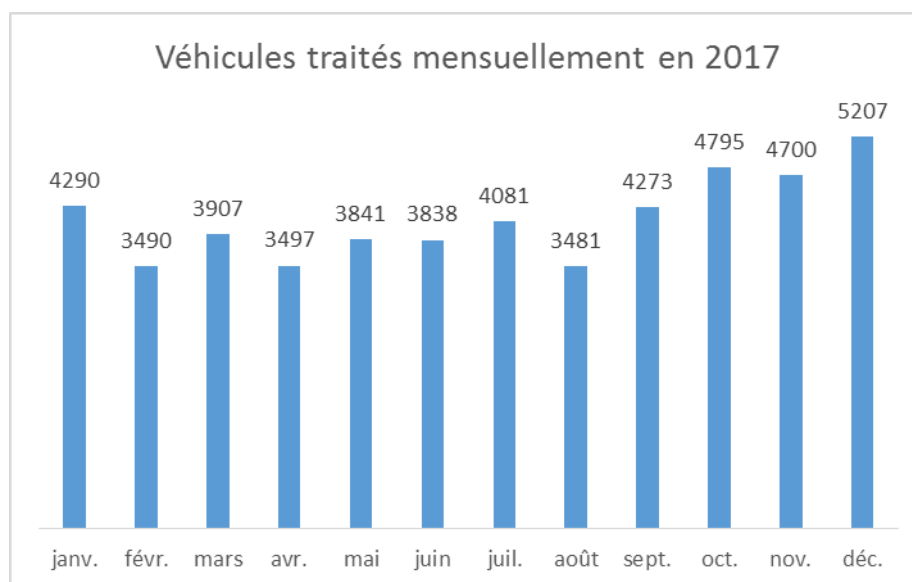


2.3. Maintenance des véhicules

2.3.1. Bilan des véhicules réparés en 2017

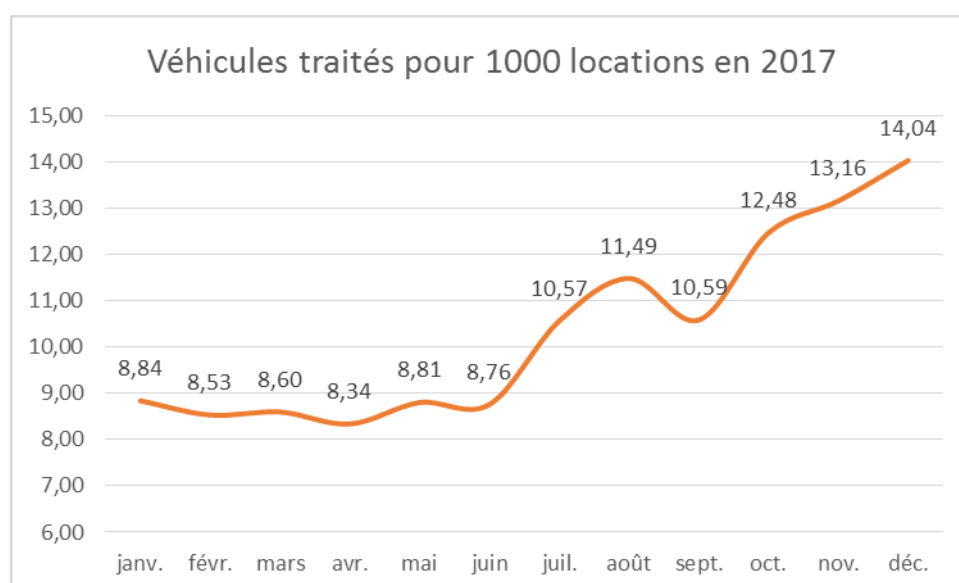
Vue globale sur la flotte réparée

En 2017, nous avons traité 49 400 véhicules, dont 20 963 en atelier et 28 437 en maintenance itinérante. On note une baisse du nombre de véhicules traités d'environ 7% par rapport à 2016.

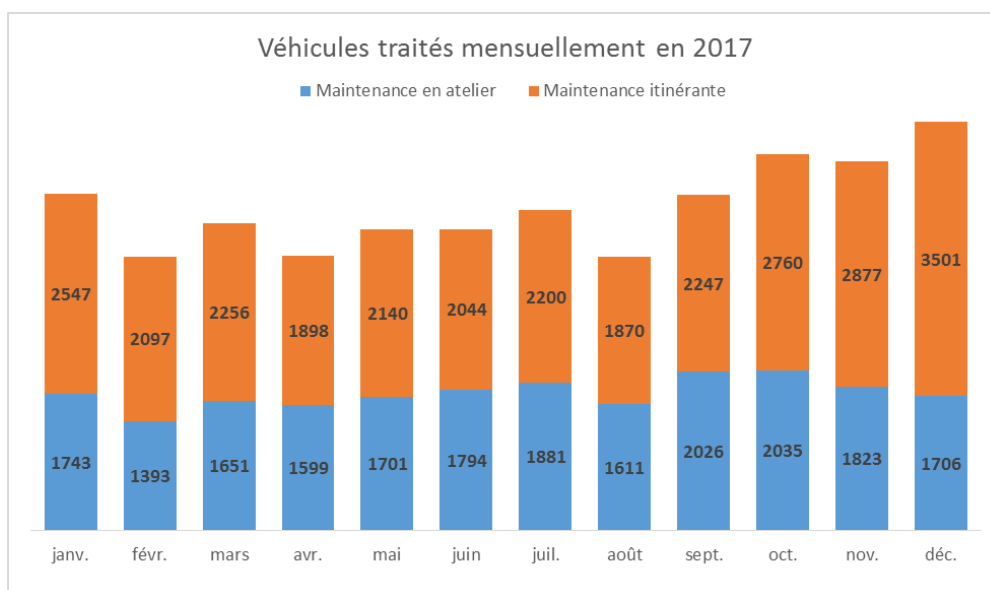


Le nombre de véhicules réparés pour 1000 locations a augmenté en passant de 8,8% en janvier 2017 à plus de 14% en décembre de la même année. A noter que la moyenne mensuelle a augmenté elle aussi en passant de 9,02% en 2016 à 10,35% en 2017.

Le nombre de véhicules traités a été plutôt stable sur le premier semestre 2017 (voire même avec une tendance baissière). En revanche, le deuxième semestre a connu une forte augmentation du nombre d'interventions notamment dû aux squats de véhicules.



Le nombre de véhicules traités mensuellement est de 4 117 véhicules avec une répartition des véhicules réparés de 42% pour la maintenance en atelier et de 58% pour la maintenance itinérante.



2.3.2. Perspectives pour 2018

Le service de maintenance a pour objectif d'optimiser son fonctionnement afin de garantir un meilleur taux de disponibilité de nos véhicules. Ainsi nous souhaitons en 2018 :

- ✓ Optimiser l'activité de maintenance du centre de Ney notamment avec l'autonomisation des mécaniciens, l'amélioration des flux de véhicules et une nouvelle organisation du magasin ;
- ✓ Améliorer notre outil de gestion de la maintenance avec le lancement de la phase 2 (amélioration de l'interface et gestion des stocks) ;
- ✓ Maîtriser les coûts de la maintenance notamment en ce qui concerne les rapatriements;
- ✓ Se renforcer en carrosserie lourde avec l'arrivée d'un nouveau prestataire.

2.4. Chiffres clés 2017

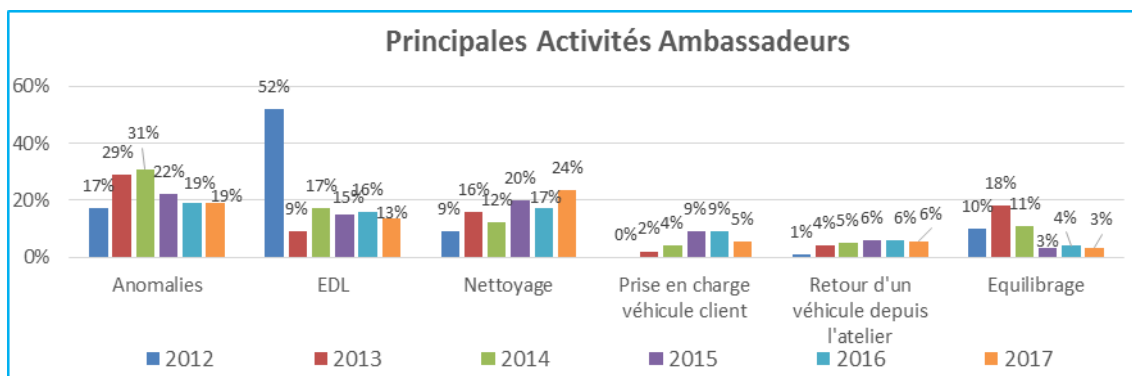
2.4.1. Effectifs Pôle Ambassadeurs

Les effectifs du Pôle Ambassadeurs (terrain + centre de Coordination opérationnel opéré par la société Bluecarsharing + certaines fonctions support) s'élèvent à 220 personnes au 31/12/17. Les équipes sont réparties sur plusieurs créneaux horaires tant en semaine (majorité de temps plein) qu'en week-end (temps partiels).

Le nombre de personnes embauchées en 2017 est de 30 personnes, le taux de turn-over est de 25%.

2.4.2. Activité Ambassadeurs

L'activité des ambassadeurs est organisée en fonction de l'évolution et des besoins de l'entreprise. Le mode de fonctionnement est réactif. Les missions principales des ambassadeurs se résument au nettoyage des véhicules et des stations, au traitement des anomalies et à l'équilibrage du parc. Ces 3 missions représentant 46% de l'activité du personnel terrain. Les autres missions sont, notamment, celles relatives à l'assistance des clients sur le terrain, à la participation à des opérations de communication dans les collectivités territoriales, au vidage de stations en maintenance ou faisant l'objet de travaux de voirie, au remplissage de lave-glace, etc.



2.4.3. Activité Exploitation

Traitement des tâches :

Total de Janvier à Décembre 2017 =

400 793 tâches traitées

Moyenne mensuelle 2017 =

33 399 tâches traitées

Dont :

Equilibrages :

Total de Janvier à Décembre 2017 =

13 294 tâches traitées

Moyenne mensuelle 2017 =

1 108 tâches traitées

Retour d'un VE depuis l'atelier :

Total de Janvier à Décembre 2017 =

22 097 tâches traitées

Moyenne mensuelle 2017 =

1 841 tâches traitées

Nettoyage de VE :

Total de Janvier à Décembre 2017 =

85 450 nettoyages de VE

Moyenne mensuelle 2017 =

7 121 nettoyages de VE

Prise en charge d'un véhicule client :

Total de Janvier à Décembre 2017 =

21 053 tâches traitées

Moyenne mensuelle 2017 =

1 754 tâches traitées

2.4.4. Chiffres Clés RH

Répartition des effectifs Terrain : 92% hommes et 8% femmes

Répartition des effectifs du pôle Ambassadeurs par temps de travail : 67% de temps plein

2.4.5. Chiffres clés Formation

Les ambassadeurs et chefs d'équipe sur le terrain bénéficient d'un certain nombre de formations internes.

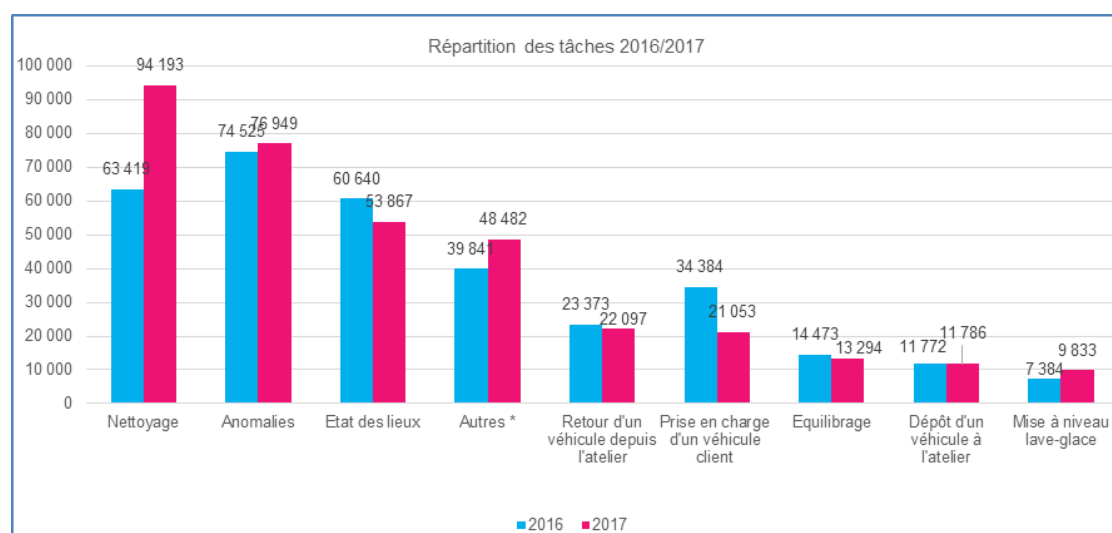
Sur l'année 2017 :

- Formation interne : 26 stagiaires formés pour 9 sessions dispensées
- Nombre de participants en formation initiale : 15
- Nombre de participants en formation continue : 11

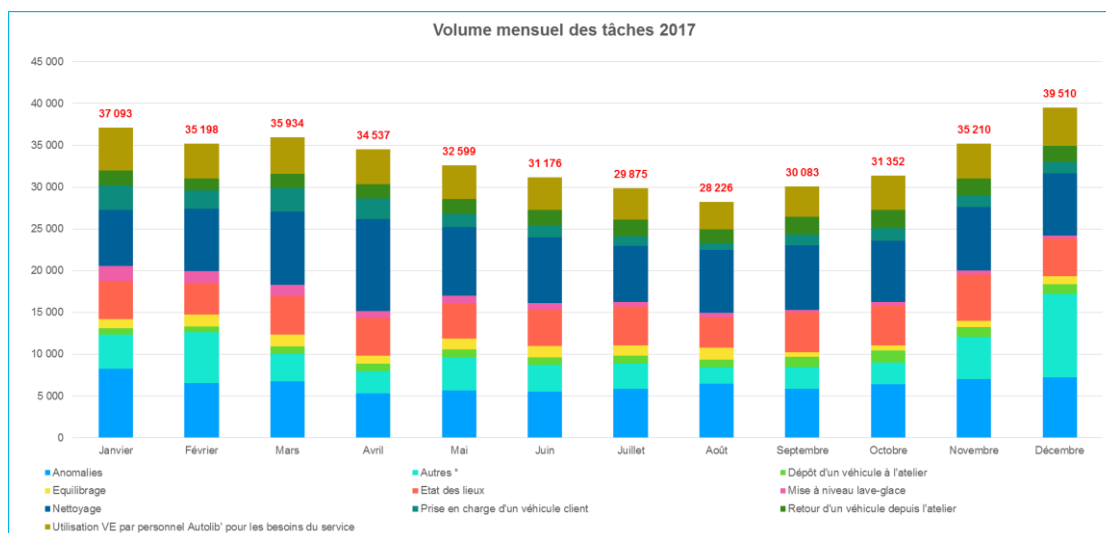
2.5. Activité Exploitation 2017

2.5.1. Répartition des Tâches

Total des tâches traitées : 2016 = 383 599 2017 = 400 793



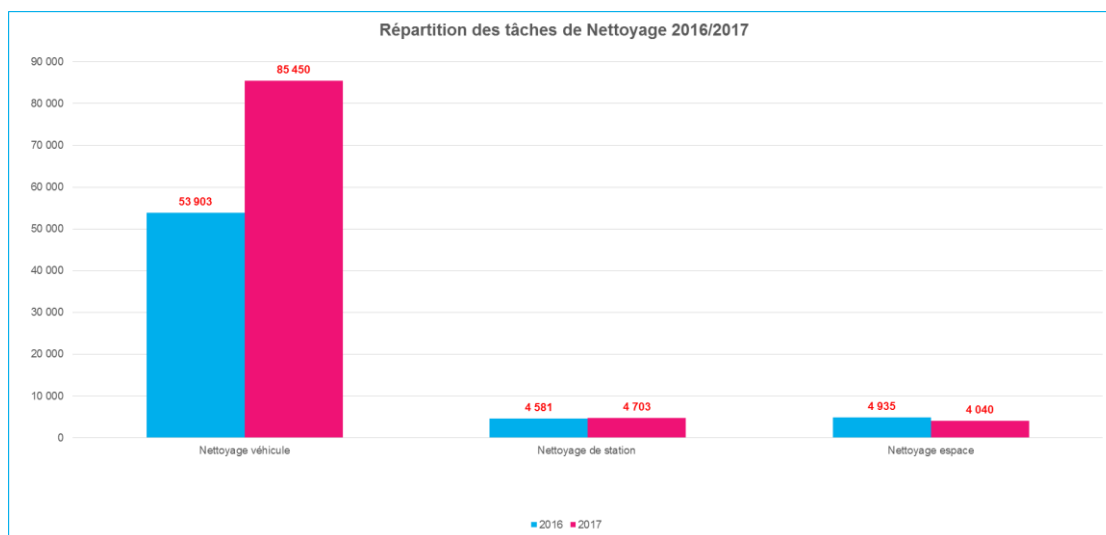
NB : Les tâches « Prise en charge d'un véhicule client » comportent aussi les tâches « mauvaise restitution client » inclus dans les tâches « Autres » pour la revue d'activité 2015

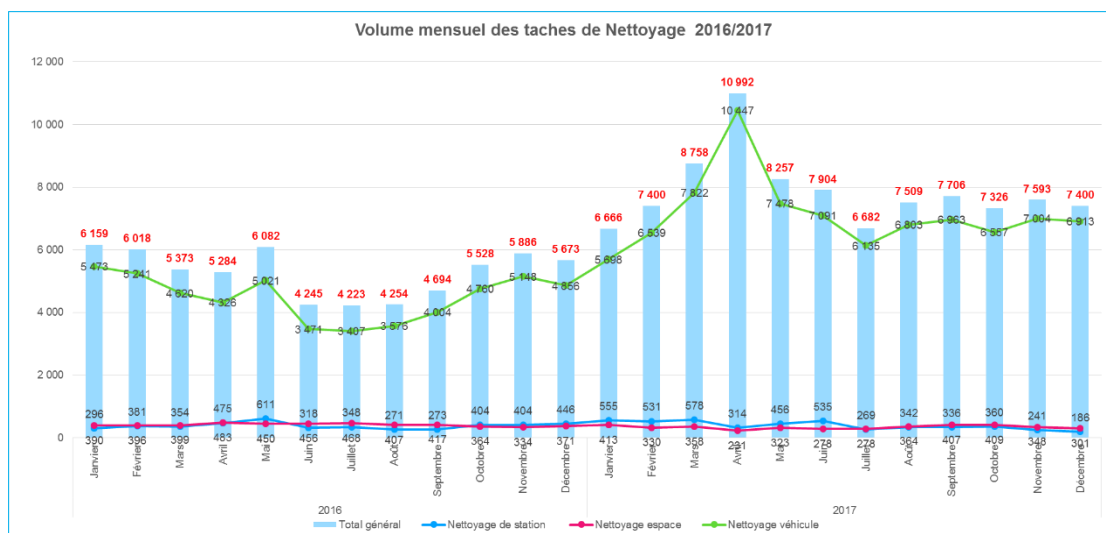


* AUTRES : Acheminement de véhicules en station, Assistance attente dépannage/remorquage véhicules, Briefing, Essai véhicules, Mise à niveau lave-glace, Prendre une photo, Réapprovisionnement consommable véhicule, Stickage de véhicules, Dépôt d'un objet retrouvé, Récupération d'un objet trouvé, Rapatriement véhicule 2ème réseau, Changement documents de bord, EDL Sortie Atelier et aspirateur, Dépôt d'un véhicule à l'atelier pour nettoyage, EDL Prise BlueUtility, EDL Restitution BlueUtility, Vérification propreté VE, Rendez-vous, Stickage station, Rebranchement prise SCAME, Vérification prise SCAME, Sertissage de clé

2.5.2. Nettoyage

Total des tâches traitées : 2016 = 63 419 2017 = 94 193



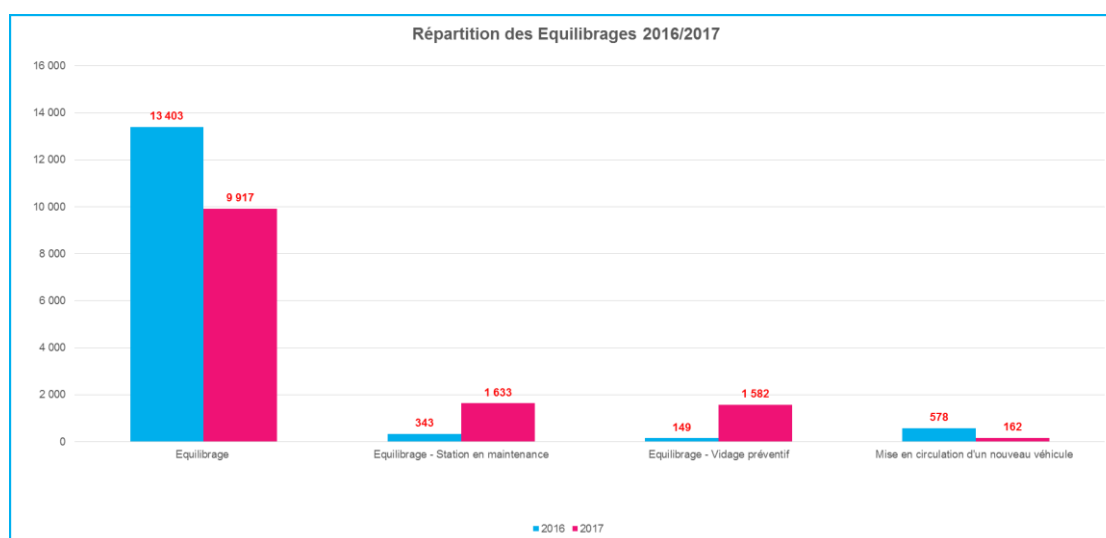


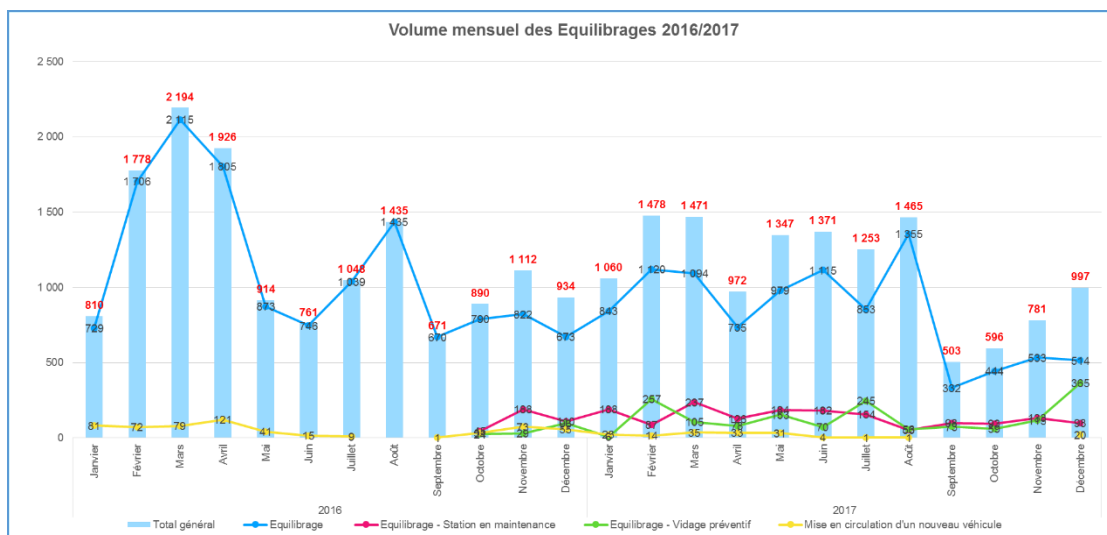
Autolib' a concentré ses efforts en 2017 sur le nettoyage des véhicules en renforçant les équipes de nettoyeurs. Les tâches dédiées aux nettoyages de véhicules ont ainsi augmenté de 59% en 2017 par rapport à 2016. Une opération spéciale « nettoyage de printemps » a été lancée entre le 8 et le 16 avril 2017, permettant de réaliser sur ces 12 journées plus de 5 000 nettoyages.

Par ailleurs, un challenge interne Autolib' ayant pour objectif d'effectuer un volume important de nettoyages dits « visibles » en journée et en station a été proposé aux collaborateurs Autolib' sur le terrain. Ainsi, 73 d'entre eux ont participé au nettoyage des véhicules Autolib' présents dans près de 500 stations dont 67,5% implantées à Paris.

2.5.3. Equilibrages

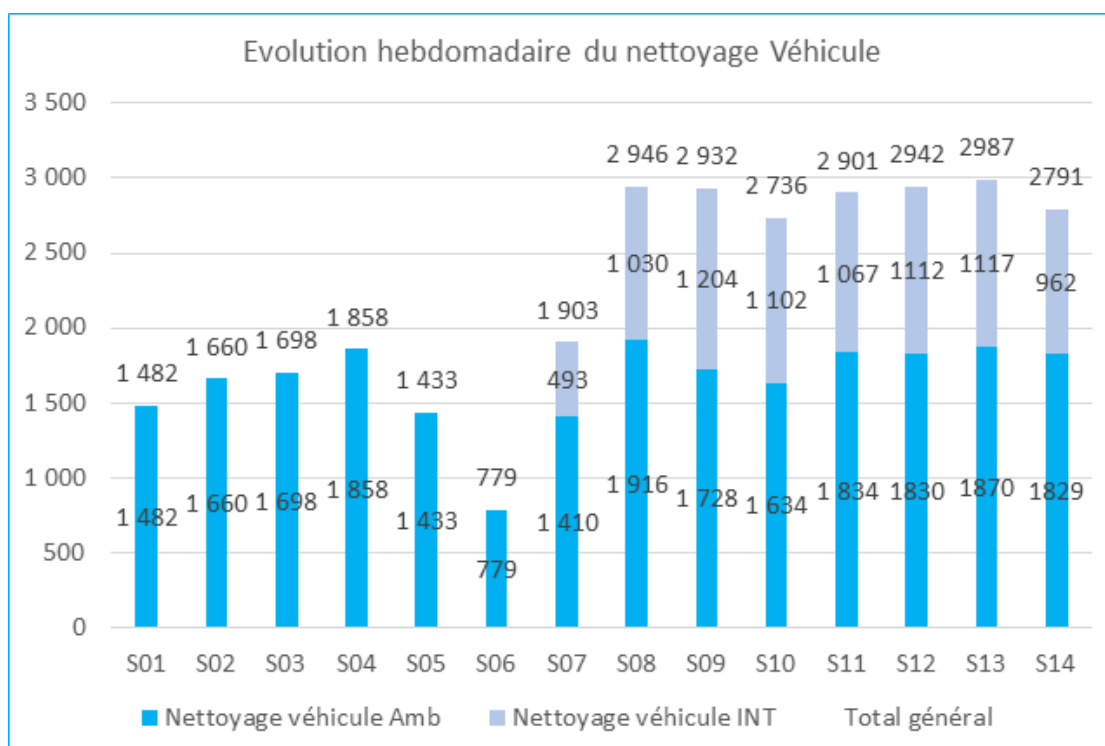
Total des tâches traitées : 2016 = 14 473 2017 = 13 294

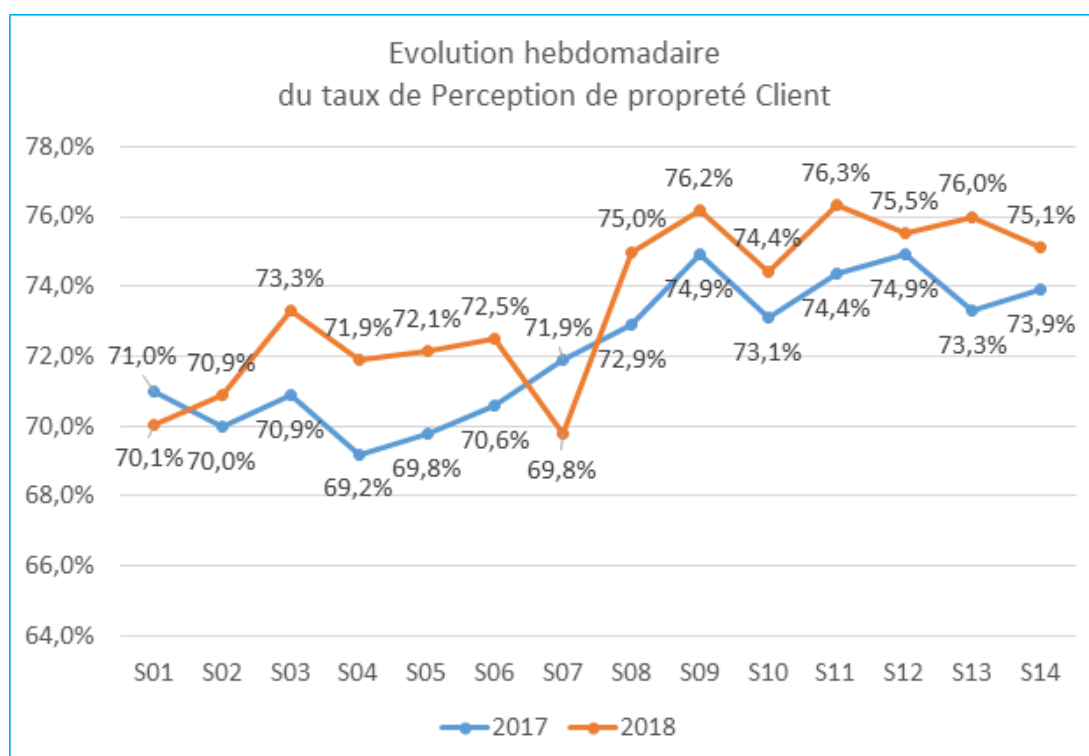




2.6. Perspectives pour 2018

Pour l'année 2018, Autolib' a déjà entrepris un renforcement du nettoyage des véhicules, en embauchant notamment 20 intérimaires sur une période de 2 mois en début d'année (février/mars). Ces intérimaires, équipés de machines vapeur, en station, en journée, ont effectué plus de 8 000 nettoyages de véhicules entre le 20 février (S08 dans le graphique ci-dessous), date de démarrage effectif de l'opération, et le 7 avril 2018. Pendant cette période, le taux de perception propreté remonté par les clients a augmenté de 3 à 4 points.





Suite à cette opération, il a été décidé de renforcer à terme les équipes de nettoyage. Ce sont près de la moitié des intérimaires qui ont été recrutés à l'issue de leur mission et 10 autres personnes dédiées au nettoyage devraient être recrutées prochainement. Ce sont ainsi 20 personnes supplémentaires qui seront dédiées au nettoyage, ce qui portera les équipes de 40ETP à 60ETP.

En complément et à partir du mois d'avril 2018, un nouveau prestataire de nettoyage a été missionné pour effectuer des nettoyages matinaux sur des stations parisiennes. Ceci permet ainsi d'augmenter la qualité et la quantité des volumes hebdomadaires de nettoyages réalisés.

Sur le second semestre 2018, un projet d'envergure auprès des ambassadeurs sera lancé pour que ces derniers participent tous à des nettoyages complémentaires dits « d'appoints » qui contribueront à l'amélioration de l'état des véhicules multipliant ainsi les interventions d'entretien effectuées sur le parc.

3. Ressources Humaines

3.1. Effectifs au 31/12/2017

3.1.1. Répartition des Effectifs par type de contrat et par sexe

Au 31 décembre 2017, Autolib' est composée de 222 hommes et de 32 femmes, soit 254 salariés dont 244 en contrat à durée indéterminée et 10 en contrat à durée déterminée.

Type de contrat	Hommes	Femmes	TOTAL
CDI	214	30	244
CDD	8	2	10
Total général	222	32	254

**Chiffres DADS-U et comptes sociaux*

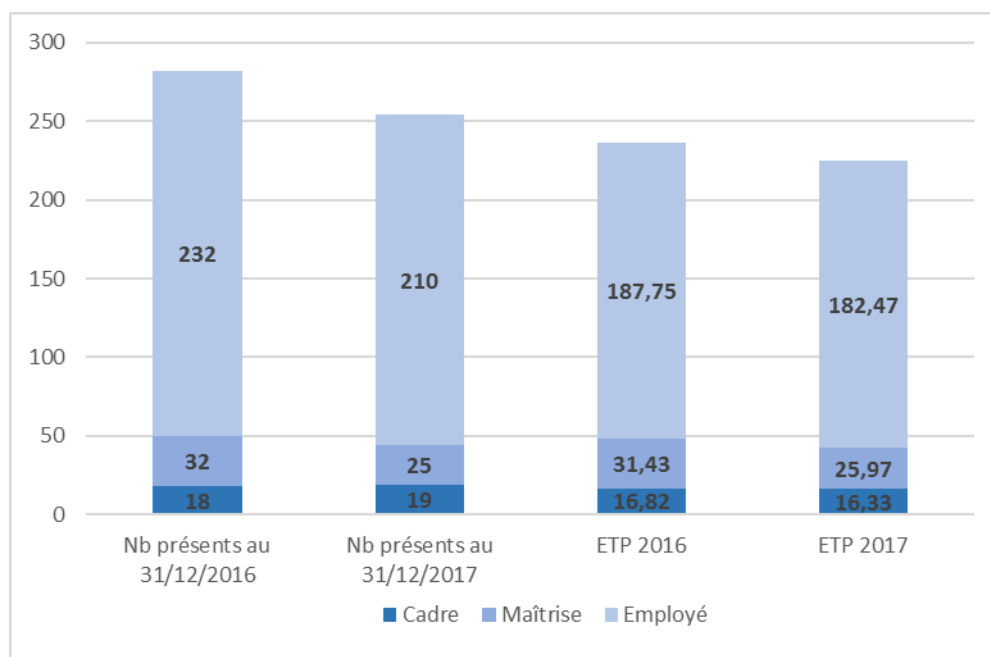
3.1.2. Répartition des Effectifs par statut, type de contrat et sexe présents au 31/12/2017

STATUT	CDI		CDD		TOTAL
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	
Cadre	10	8	0	1	19
Maîtrise	17	7	0	1	25
Employé	187	15	8	0	210
TOTAL	214	30	8	2	254

Les Hommes représentent 87.40 % de la population présente au sein d'Autolib'. Ils occupent majoritairement les postes d'Ambassadeur et de Mécanicien.

3.1.3. Evolution des Effectifs entre le 31/12/2016 et le 31/12/2017

Evolution des Effectifs présents entre le 31/12/2016 et le 31/12/2017



Nous pouvons constater que les effectifs présents au 31/12 ont légèrement baissé entre 2016 (282 salariés) et 2017 (254 salariés). Néanmoins, le nombre d'effectifs temps partiels est en baisse entre 2017 et 2016 (78 Vs 94) en raison des modifications des rythmes de travail et d'une baisse des entrées/sorties. De ce fait, alors que le nombre de salariés présents au 31/12 a baissé de 10 % entre 2016 et 2017, le nombre d'ETP n'a baissé que de 5% entre 2016 et 2017 (236 en 2017 vs 224 en 2016). Par ailleurs, certains départs de fin d'année 2017 n'ont pas pu être remplacés sur 2017 d'où un report des embauches sur 2018.

Le nombre d'intérimaires employés en 2017 a diminué de 70 % par rapport à l'année précédente (2.70 ETP en 2017 contre 8.79 ETP en 2016). En 2017, le recours à l'intérim est principalement lié à des remplacements de salariés au sein de la maintenance.

3.1.4. Mouvements de personnel sur 2017

En 2017, nous avons recruté 30 nouveaux collaborateurs principalement sur la fonction d'Ambassadeur où le turn-over, même s'il a baissé, demeure encore présent. Contrairement à l'année dernière où les entrées et les sorties se compensaient, en 2017, les sorties ont été plus nombreuses que les entrées (58 sorties vs 30 entrées). Cela s'explique essentiellement par le changement de rythme de travail. Il y a désormais moins de salariés travaillant en temps partiel (14h par semaine) et davantage de salariés travaillant à temps plein. Le volume horaire réalisé est donc approchant de celui réalisé en 2016 avec un effectif en baisse.

	ENTREES 2017			SORTIES 2017		
Statut	Femmes	Hommes	Total Entrées	Femmes	Hommes	Total Sorties
Cadre	1	0	1	1	1	2
Maîtrise	2	1	3	3	8	11
Employé	2	24	26	7	38	45
Total	5	25	30	11	47	58

3.1.5. Effectif permanent sur 2017

L'effectif permanent représente le nombre de salariés présents du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017 et qui occupent un emploi en CDI à temps plein. Il est de 160 salariés sur 254 salariés, soit 63 % des effectifs contre 60 % des effectifs en 2016 (169 salariés sur 282 salariés). Nous pouvons donc constater une augmentation constante depuis 3 ans (pour rappel ce taux était de 50 % en 2015), liée à la baisse du taux de turn-over et à la fidélisation des effectifs.

3.1.6. Répartition de l'effectif permanent 2017 par statut et par sexe

STATUT	Femmes	Hommes	Total
Cadre	6	9	15
Maîtrise	6	13	19
Employé	11	115	126
TOTAL	23	137	160

Ce nombre ne prenant en compte que les salariés travaillant à temps plein, il est à noter que le nombre de salariés travaillant en temps partiel reste important afin d'assurer la continuité de service. Au 31/12/2017, bien qu'en baisse, 78 salariés travaillaient à temps partiel.

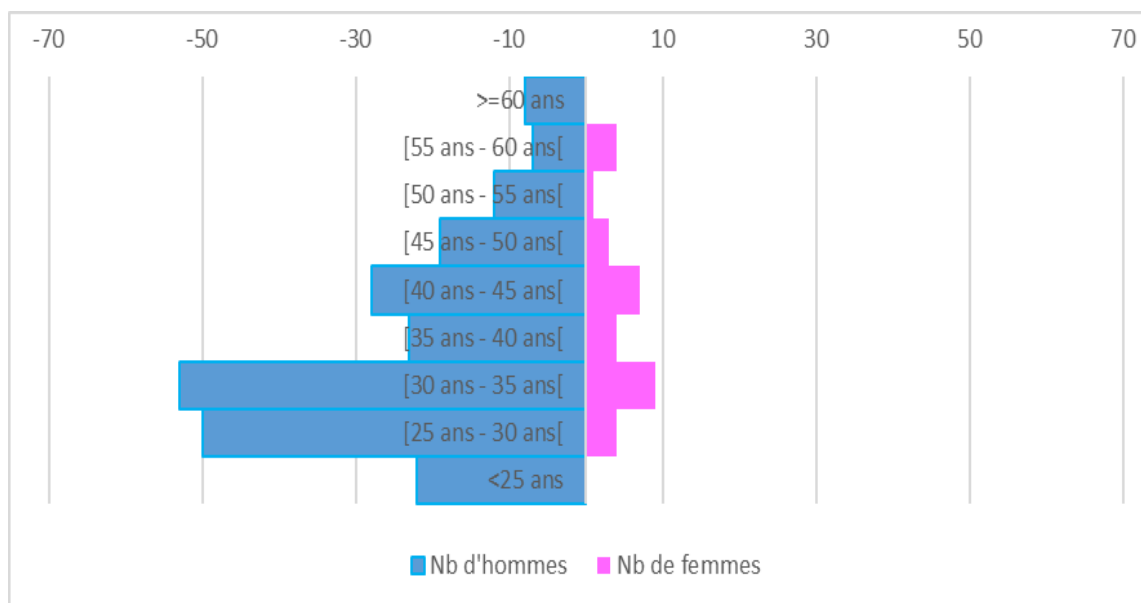
Il est important de préciser que les temps partiels au sein d'Autolib' sont des temps partiels choisis répondant aux conditions personnelles des salariés.

3.1.7. Répartition des Effectifs par Tranche d'âge et par sexe

La pyramide des âges confirme la forte prédominance du nombre d'Hommes dans toutes les catégories d'âge.

Les 25-30 ans représentent 21.25 % de la population présente au 31/12/2017, soit un pourcentage à peu près stable par rapport à 2016 (23.40 %).

Les seniors (>50 ans), représentent 12.60 % des effectifs soit une très légère augmentation par rapport à 2016 (11.70%) des effectifs et les moins de 25 ans représentent 8.66 % des salariés soit une légère baisse par rapport à 2016 (10.99%).



- L'âge moyen des Hommes en 2017 est stable, il est de 36.60 ans en 2017 contre 35.49 ans en 2016.
- Après 4 années de progression de l'âge moyen des Femmes qui est passé de 34 ans en 2013 à 39.43 ans en 2016, cette moyenne d'âge est restée stable en 2017 à 39.38 ans.
- La moyenne d'âge des salariés présents au 31/12/2017, tous sexes confondus, est stable à 36.38 ans (vs 36 ans en 2016)

3.2. Recrutement

3.2.1. Les recrutements sur 2017

Tout comme en 2016, il n'y a pas eu d'importantes campagnes de recrutements en 2017 mais des recrutements ont été réalisés dans le cadre de remplacements tout au long de l'année.

Nous avons cependant organisé deux initiatives destinées à promouvoir notre activité et attirer des candidats sur des métiers spécifiques aux véhicules électriques :

- ❖ **½ journée portes ouvertes au centre de Maintenance Autolib' pour les apprentis du CFA Carrosserie de Villeneuve-la-Garenne**

Le centre de Maintenance Autolib' situé Boulevard Ney à Paris a ainsi accueilli dans la matinée du 25 avril 2017 les apprentis et accompagnateurs du CFA Carrosserie de Villeneuve-la-Garenne. Cette matinée a été l'occasion pour 18 étudiants d'appréhender le monde du travail et de découvrir la diversité des métiers du centre de Maintenance.

Les formations aux métiers de l'automobile ne proposent pas encore d'orientation « véhicule électrique ». L'un des enjeux pour Autolib' est de permettre aux jeunes de se former à ces véhicules et non plus seulement aux voitures thermiques traditionnelles. C'est pourquoi une présentation des métiers et des activités d'Autolib' a été organisée

auprès de ce public de jeunes apprentis en espérant y déclencher la volonté de se tourner vers cette nouvelle technologie.

❖ **½ journée portes ouvertes au smart center pour les étudiants ingénieurs Allemand de l'université des sciences appliquées de Landshut**

Dans le cadre d'une visite d'étude en Île de France, seize étudiants de l'université des sciences appliquées de Landshut en Allemagne ont été accueillis au siège d'Autolib' à Vaucresson. Selon le Professeur Dr.-Ing. Manfred STROHE, responsable des formations en technologie des véhicules automobiles, utilitaires et industriels, la visite a permis aux étudiants de découvrir une solution de mobilité urbaine novatrice. Les échanges avec les différentes équipes d'Autolib' sur l'offre et ses liens avec d'autres activités du groupe ainsi que sur ses aspects techniques ont constitué un enrichissement du parcours de formation des futurs ingénieurs dans le secteur automobile. La rencontre a été organisée dans le cadre d'un partenariat avec le centre de formation d'apprentis GARAC à Argenteuil et l'Association Nationale pour la Formation Automobile. Cette dernière promeut, entre autres, la coopération européenne d'apprenants, d'enseignants et d'entreprises dans la branche des services de l'automobile et de la mobilité.

En parallèle de ces actions ponctuelles qui sont davantage un investissement pour le futur afin d'attirer de jeunes diplômés, nous continuons de transmettre l'ensemble de nos offres d'emploi aux organismes spécialisés et plus particulièrement l'agence Pôle Emploi du 18^{ème} arrondissement de Paris où se situe notre établissement parisien.

Le recours aux agences de travail temporaire a été très ponctuel voire marginal car les intérimaires n'ont représentés que 2.70 ETP en 2017 (vs 8.79 ETP en 2016), principalement dans le cadre de remplacement au sein du pôle maintenance.

3.2.2. Mobilité & Promotions

Nous essayons autant que cela est possible de privilégier le recrutement en interne afin de favoriser les mobilités et de fidéliser nos collaborateurs. En effet, la promotion interne est un véritable levier de performance et de management, elle permet de motiver l'ensemble des collaborateurs par le biais de perspectives de carrières intéressantes au sein de la structure. Elle présente par ailleurs l'avantage de conserver les compétences internes (connaissances particulières sur les process de l'entreprise, ainsi que des savoir-faire et des aptitudes spécifiques) qui leur seront utiles, sinon indispensables, dans leurs nouvelles responsabilités

En 2017, 10 collaborateurs ont pu bénéficier d'une mobilité interne :

Au sein du pôle Ambassadeur :

- 3 ambassadeurs ont évolué vers un poste de Coordinateur au sein du Centre de Coordination Opérationnel
- 1 ambassadeur est devenu Chef d'équipe
- 1 Chef d'équipe est passé Responsable d'Exploitation
- 1 Ambassadeur a évolué vers un poste de Magasinier

Au sein de l'atelier de Maintenance :

- 1 Expert véhicule électrique a évolué vers un poste de Responsable du Service d'Assistance Technique et Télémétrie
- 1 Mécanicien est devenu Chef d'équipe

Au sein des services support :

- 1 Chargée de recrutement est devenue Responsable recrutement
- 1 gestionnaire de stocks est passé Adjointe du Responsable logistique

Le nombre de mobilités internes en 2017 est légèrement supérieur à celui de 2016 (7 promotions internes). Il est toutefois à noter que depuis 2 ans, il y a moins d'opportunités internes ce qui, de fait, limite les possibilités de promotions.

3.3. Qualité de vie au travail, hygiène et sécurité

Suite à l'accord conclu en 2016 sur la qualité de vie au travail qui s'articulait autour de trois axes majeurs, le bien-être au travail, la conciliation de la vie professionnelle et personnelle et la santé et sécurité au travail, des premières actions ont été mises en place.

3.3.1. Création du poste de Responsable Hygiène Sécurité Environnement (HSE)

En 2017, nous avons procédé au recrutement d'un Responsable hygiène sécurité et environnement, qui rapporte directement au Directeur des Ressources Humaines. En effet, si les années précédentes nous faisons essentiellement appel à des organismes externes pour mener des actions de sensibilisation de nos collaborateurs aux problématiques de sécurité (conjointement avec nos formateurs internes et notre service de Santé au travail), il nous est apparu pertinent d'avoir une personne à plein temps en charge de ces problématiques. Cela nous permet donc de formaliser des procédures internes conjointement avec les opérationnels, de dispenser davantage de formations et d'anticiper des risques potentiels en réaménageant différemment des espaces de travail. Il est à noter que les formations « sécurité » représentent à peu près un tiers des formations dispensées (372h).

3.3.2. Le bien-être au travail

1) Organisation de temps de dialogue et d'échanges visant à favoriser l'expression des salariés.

Afin de favoriser les échanges, le partage d'idées et surtout de valoriser le savoir-faire « terrain », la Direction a mis en place « les cercles de l'innovation ». L'objectif était de proposer aux salariés d'Autolib', sur la base du volontariat, de travailler en groupe (pouvant mêler des métiers différents) sur des projets d'amélioration des procédures en s'appuyant sur leur expérience quotidienne du terrain. Ce projet a été présenté aux salariés en mai 2017. Les salariés souhaitant y participer ont alors constitué des groupes de travail, défini leur projet et organisé leurs réunions de travail en toute autonomie. En juillet 2017, ce sont 6 projets finalisés (soit une vingtaine de salariés) qui ont été présentés par leurs auteurs devant un jury interne. A l'issue du vote du jury, les 3 projets jugés comme les plus pertinents se sont vus attribuer respectivement les Cercles d'or, d'argent et de bronze. Le 27 juillet 2017, ces 3 projets ont été présentés à la Direction générale de la société. Il est à noter que si certains projets ont proposé des pratiques innovantes et efficaces à petite échelle, des tests à plus grande échelle se révèlent nécessaires avant une adoption généralisée des nouvelles pratiques.

Certaines demandent également du temps afin de pouvoir réorganiser différemment l'existant.

Ce projet a permis aux salariés qui le souhaitent de s'investir autrement dans la vie de l'entreprise, d'être écoutés et entendus par la Direction, alors qu'en travaillant sur le terrain, ils n'ont pas souvent cette possibilité. Le travail collectif ainsi développé a créé du lien entre les collaborateurs et entre les différents services. La reconnaissance du travail produit permet une valorisation et contribue à l'épanouissement des salariés.

2) Le contenu et le sens du travail des collègues.

Afin de fédérer les équipes, d'améliorer la vision globale de l'activité et de fluidifier les échanges entre services, des dispositifs ont été progressivement mis en place à partir de septembre 2017. Ils répondent à 3 grandes préoccupations :

- Communiquer sur l'entreprise et ses métiers
- Créer du lien entre collaborateurs / managers
- Favoriser les échanges, la discussion, le débat d'idées.

C'est dans cette optique qu'ont été lancées les « Matinales de l'électromobilité ». Les premières Matinales ont permis aux collaborateurs de participer à une visite guidée du smart center de Vaucresson pour mieux connaître l'ensemble des activités liées aux batteries et plus particulièrement celles relatives aux stockages d'électricité & applications mobiles, puis d'échanger. Ces rencontres organisées mensuellement permettent la participation d'une vingtaine de collaborateurs de différents services par session.

Parallèlement, l'organisation des « Vis ma vie » se poursuit. Cela permet, le temps d'une journée, aux salariés de Vaucresson de découvrir l'atelier de maintenance et d'accompagner un Ambassadeur lors de ses missions. Réciproquement, les collaborateurs qui sont rattachés à l'établissement de Paris peuvent découvrir les métiers du centre de relations clients et du centre de coordination des opérations de Vaucresson.

3) Mise à disposition des informations sur la vie de l'Entreprise.

L'intranet mis en place en 2016 s'enrichit progressivement et de plus en plus d'informations tant globales sur l'activité de l'entreprise (ex, revue de presse) que plus spécifiques (par métiers) sont accessibles par l'ensemble des salariés de l'entreprise. Le pôle Ambassadeur anime au quotidien l'espace dédié aux Opérations dans lequel l'actualité y est traitée (missions spéciales, immersion de collaborateurs, talents à l'honneur, anecdotes du quotidien..) et a développé des rubriques métiers dédiées uniquement aux Chefs d'équipe et aux Ambassadeurs.

De plus, une Newsletter reprenant les faits marquants est adressée chaque mois à l'ensemble des salariés.

3.3.3. Conciliation de la vie professionnelle et vie personnelle

La qualité de vie au travail repose aussi sur la capacité à trouver un bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Le bien-être au travail et l'équilibre travail / vie privée sont d'importants leviers de motivation et de rétention des collaborateurs.

En plus des mesures facilitant l'articulation entre vie personnelle et professionnelle, nous essayons de répondre au mieux aux souhaits des collaborateurs :

En 2017, nous avons ainsi pu répondre favorablement à 12 demandes de changement de rythme de travail:

- 2 salariés ont souhaité passer d'un contrat à temps plein à un contrat à temps partiel
- 3 salariés sont passés d'un contrat à temps partiel à un contrat à temps plein
- 8 salariés ont changé d'horaires ou de jours de travail en conservant le même nombre d'heures de travail hebdomadaire.

Nous avons accepté une demande de congé sabbatique de 6 mois faite par l'un de nos salariés et le congé sans solde de plusieurs semaines d'un autre collaborateur qui souhaitait finaliser un projet personnel.

Enfin, nous avons également accordé un congé de proche aidant à l'un de nos salariés qui souhaitait accompagner un proche en fin de vie.

3.4. Formation

En 2017, nous avons souhaité mettre l'accent sur la formation de nos Managers. Cette volonté d'accompagner les collaborateurs dans la gestion de leurs problématiques managériales s'ancre dans une stratégie de moyen terme et se poursuivra en 2018.

❖ Une formation à la Gestion du fait religieux en entreprise

Comme de nombreuses entreprises où la diversité culturelle est très présente, les Managers d'Autolib' font parfois face au fait religieux. Même si celui-ci ne génère pas de conflit, il donne, en revanche, souvent lieu à des évitements et des réponses parfois incertaines de la part des Managers. L'objectif de cette formation, déployée à l'ensemble des Managers susceptibles d'être confrontés à cette problématique (22 personnes), était donc de les accompagner dans les difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans le management quotidien des demandes pour convenance personnelle. Cela permet ainsi aux Managers de :

- Comprendre le contexte juridique et les concepts clés autour de la gestion du fait religieux en entreprise
- Distinguer convictions religieuses et pratiques religieuses
- Savoir faire face à une demande à caractère religieux
- Utiliser un cadre de réponse managérial.

A la frontière entre le management et le développement des compétences personnelles, il est à noter que dans le tableau récapitulatif des formations par compétences, cette formation a été comptabilisée dans « développement personnel ».

❖ **Une formation Managériale « Management de proximité » à destination du middle-management**

En novembre 2017, nous avons commencé le déploiement d'une formation de management de proximité qui a pour but d'accompagner les Managers dans les difficultés opérationnelles du management quotidien. Trois sessions ont été réalisées en fin d'année. Cette formation va être largement déployée en 2018.

Comme les années précédentes, deux formatrices internes, désormais rattachées à la Direction des Ressources humaines, dispensent toutes les formations d'intégration puis d'adaptation au poste de travail pour le pôle Ambassadeur et les équipes de maintenance. Au-delà des formations orientées métiers/terrain, les formatrices sont amenées à construire et déployer des formations transverses à l'attention de tous les collaborateurs.

Nous continuons par ailleurs à déployer des formations liées à la sécurité (SST, équipiers de premier secours, habilitation véhicules électriques...). Si nous insistons vivement auprès des Managers afin qu'ils soient tous formés notamment aux premiers secours (SST, incendie), ces formations sont suivies sur la base du volontariat en raison de l'engagement personnel qu'elles impliquent.

Enfin, nous avons accompagné dans leur démarche des salariés souhaitant se former dans le cadre d'un Congé Individuel de Formation (CIF). En 2017, ce sont 4 salariés qui ont pu suivre une formation qualifiante en bénéficiant d'une prise en charge intégrale de leur congé individuel de formation :

-3 Titres professionnels :

- Technicien supérieur en réseaux informatiques et télécommunications
- Designer Web
- Contrôleur Technique Automobile

-1 BTS Infographie et web design

Au total ce sont 167 actions de formation qui ont été dispensées sur l'année 2017.

3.4.1. Répartition des actions de formation par statut/sexe et nombre d'heures correspondant

Statut	Sexe	Nombre de stagiaires	Nombre d'Heures de formations
Cadre	Féminin	13	104
	Masculin	20	117
Maîtrise	Féminin	13	91
	Masculin	60	354
Employé	Féminin	1	1
	Masculin	60	295
Total général		167	962

3.4.2. Répartition des formations suivies en 2017 par domaine de formation

Domaine de formation	Nombre de stagiaires	Nb Heures imputables
Com./Développt personnel	43	301
Comp.métiers/Tech.	16	69
Intégration intern	14	125
Transport/Logistique	3	42
Progiciels métiers	0	0
Management	5	52
Sécurité/Cond.trav	86	372
Total général	167	961

3.5. Politique de rémunération et incitation

3.5.1. Rémunération et incitation

Conformément aux dispositions de l'article L.2242-1 et suivants du Code du Travail, une Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) a été engagée au sein d'Autolib'. Après plusieurs réunions entre les organisations syndicales représentatives et la Direction, il a été convenu de mettre en place des mesures en faveur des salaires les plus bas (revalorisation des salaires de base avec un seuil plancher, revalorisation des indemnités de salissures, de nettoyage et des heures de nuit).

De plus, il a été négocié l'augmentation de l'abondement du Plan Epargne Entreprise, permettant ainsi aux salariés de se constituer un portefeuille de valeurs mobilières avec l'aide de l'entreprise et d'épargner.

Par ailleurs, il a été acté la mise en place à compter du 1^{er} août 2017 d'une grille de classification et de minima applicables. Ainsi, un Ambassadeur ayant 3 ans d'ancienneté évoluera de l'échelon 3 à l'échelon 6 puis passera à l'échelon 7 au bout de 6 ans d'ancienneté. Cette mesure a été mise en place pour récompenser la fidélité des collaborateurs les plus anciens et valoriser leur expertise acquise au fil des ans.

En parallèle, certaines augmentations individuelles et primes au mérite ont pu être attribuées sur proposition de la hiérarchie pour récompenser un investissement particulier.

3.5.2. Action Logement : Participation de l'employeur à l'effort à la construction

Les dispositifs Action logement ont pour but d'aider par différents moyens les salariés à se loger et ainsi de participer à leur insertion sociale, grâce au versement qui a été effectué sur 2016.

Un salarié a ainsi pu obtenir un logement (10 salariés avaient fait une demande). Il est à noter qu'en 2017, aucun salarié n'a demandé à bénéficier des dispositifs d'aide tels que les prêts (Accession ou Travaux) ou les dispositifs Loca-Pass.

Dispositif 1% logement	Nombre	Montant
Prêt Accession	0	0
Prêt Travaux	0	0
Logements attribués	1	20 000
Dépôt de garantie (avance Loca-Pass)	0	0
Garantie Loyer & Charges (garantie Loca-Pass)	0	0
Subvention mobilité	0	0
TOTAL	1	20 000

3.6. Respect égalité des chances

3.6.1. Respect de la diversité

La société Autolib', fidèle à ses valeurs et ses engagements, continue sa politique de lutte contre toute forme de discrimination et promeut le respect de la diversité dans ses effectifs.

Toutes nos offres d'emploi sont systématiquement déposées sur les sites généralistes de Pôle Emploi et de l'APEC ce qui nous permet d'obtenir des candidatures de tout horizon. Les recrutements se font sur le respect de critères objectifs : formation initiale, expérience, compétences, salaires... Il en résulte l'embauche de nombreux collaborateurs issus de l'immigration. Nous avons de ce fait, plus d'une quinzaine de nationalités présentes au sein d'Autolib' et les salariés ne possédant pas la nationalité française représentent 12.20 % de nos effectifs (31 collaborateurs sur 254).

3.6.2. Egalité Homme / Femme

Au 31 décembre 2017, l'effectif d'Autolib' se composait de 222 hommes et 32 femmes ce qui représente 12.60 % de femmes par rapport à l'effectif global. Il est noté que ce pourcentage, bien que faible, est à peu près identique à celui de 2016 (13.12 %). Cette faible proportion de femmes au sein d'Autolib' n'est en rien une volonté manifeste de notre part mais est liée à la nature des métiers proposés et des horaires liés à la continuité de service, notamment aux horaires de nuit. Nous n'avons, en effet, aucune femme dans nos équipes de maintenance (mécaniciens, carrossiers...) et la fonction d'Ambassadeur reste très masculine car également très liée aux véhicules. Il est à noter que nous n'avons jamais reçu de candidatures féminines pour nos postes de maintenance et que les effectifs féminins au sein du pôle Ambassadeur résultent du faible nombre de postulantes.

Au sein de la population cadre, l'égalité homme / femme est quasiment respectée avec 9 femmes et 10 hommes.

Afin de satisfaire à l'égalité de traitement, Autolib' garantit un niveau de classification et un niveau de salaire à l'embauche identique entre les hommes et les femmes pour un poste équivalent.

3.7. Dispositifs d'insertion sociale et professionnelle

3.7.1. Les contrats en alternance

Les dispositifs de formation en alternance permettent aux jeunes d'accéder à une formation et à une première expérience professionnelle. Il n'est cependant pas possible d'accueillir des alternants sur les fonctions d'Ambassadeurs en raison des contraintes horaires et du fait que ce métier n'existe qu'au sein d'Autolib' et ne nécessite pas de compétences académiques particulières. Les possibilités d'accueil restent donc circonscrites au pôle maintenance et / ou au service support (comptabilité, ressources humaines...)

En 2017, Autolib' employait 1 contrat en alternance :

- 1 contrat de professionnalisation en Ressources humaines

Comme en 2016, nous avons organisé une journée porte ouverte au sein de l'atelier de maintenance au cours de laquelle nous avons reçu la nouvelle promotion d'étudiants du CFA Carrosserie de Villeneuve la Garenne. Nous espérons ainsi susciter l'envie à ces élèves de nous rejoindre pour leur alternance, malgré les spécificités de nos véhicules électriques qui ne sont pas prises en compte dans les programmes actuels de formation.

3.7.2. Insertion des personnes handicapées

Conformément aux engagements pris en 2016 avec les partenaires sociaux afin de maintenir dans l'emploi des personnes handicapées et de favoriser leur insertion, nous avons lancé en 2017 notre première campagne de sensibilisation aux enjeux du handicap en milieu professionnel.

Cette campagne a été conduite sur l'ensemble des sites Autolib' pour :

- Mieux répondre à l'obligation légale d'emploi des personnes en situation de « Handicap »
- Faire « avancer » la Politique Sociale de l'entreprise,
- Modifier notre vision du « Handicap » : 80 % des handicaps sont non-visibles (diabète, lombalgies sévères, phobies, traitement d'un cancer, alcoolisme, accidents, troubles de la vision, rhumatismes, etc, etc, ...)
- Encourager le dialogue et les échanges sur ce sujet : le « handicap » et le dédramatiser
- Encourager la déclaration d'un « handicap »
- Permettre une meilleure acceptation personnelle de sa difficulté, et sa prise en compte, positivement, en situation professionnelle

Cette campagne s'est matérialisée par :

- une campagne d'affichage : personnalités célèbres ayant, à l'évidence, réussi leur vie malgré leur « Handicap »
- un accès à une hotline, service externalisé pour avoir des informations sur le handicap, la RQTH

- la diffusion de bulletins d'information récapitulatifs

En 2017, Autolib' comptait parmi ses effectifs 7 salariés possédant une reconnaissance de travailleur handicap (vs 5 salariés déclarés en 2016).

EFFECTIFS PRESENTS AU 31/12/2017 REPARTIS PAR SERVICE ET PAR FONCTION

DIRECTION/FONCTION	Nombre de salariés
DIRECTION GENERALE	1
DIRECTRICE DES OPERATIONS	1
EXPLOITATION PÔLE AMBASSADEURS	182
DIRECTEUR D'EXPLOITATION	1
RESPONSABLE PLANIFICATION	1
RESPONSABLE D'EXPLOITATION	1
CHEF D'EQUIPE	11
AMBASSADEUR	123
AMBASSADEUR NETTOYAGE	45
EXPLOITATION PARC AUTO	17
DIRECTEUR DE LA MAINTENANCE	1
ADJOINTE DU RESPONSABLE LOGISTIQUE	1
AGENT LOGISTIQUE	2
MAGASINIER CARISTE	3
APPROVISIONNEUR	1
COORDINATEUR CAET	1
EMPLOYE DIAGNOSTIC	4
EXPERT SYSTEMES EMBARQUES	1
MAGASINIER-CARISTE	1
TECHNICIEN DIAGNOSTIC ITINERANT	1
TECHNICIEN RESEAUX	1
ATELIER DE MAINTENANCE	35
RESPONSABLE DE L'U.A.M.	1
SUPERVISEUR DE L'UAM	1
CHEF D'EQUIPE ATELIER	4
CARROSSIER	2
ELECTROMECHANICIEN	1
EXPERT TECHNIQUE	1
MECANICIEN	25
SHOWROOM LA MEGISSERIE	1
RESPONSABLE COMMERCIALE SHOWROOM	1
COMMERCE & MARKETING	5
CHARGE DE MARKETING DIGITAL	1
CHEF DE PROJETS COMMERCIAL ET MARKETING	2
RESPONSABLE ANIMATION DES VENTES	1
RESPONSABLE COMMERCIAL AUTOLIB'	1

FINANCE	4
ASSISTANTE CONTROLEUR DE GESTION	1
COMPTABLE CONFIRMEE	1
COMPTABLE FOURNISSEUR	1
GESTIONNAIRE DE COMPTABILITE CLIENTS	1
JURIDIQUE	2
ASSISTANTE ADMINISTRATIVE	1
DIRECTEUR JURIDIQUE	1
RESSOURCES HUMAINES	7
DIRECTRICE R.H. ADJOINTE	1
RESPONSABLE FORMATION	1
ASSISTANT PAIE ET ADP	1
GESTIONNAIRE DE PAIE ET ADP	1
GESTIONNAIRE DES RESSOURCES HUMAINES	2
RESPONSABLE RECRUTEMENT	1
Total général	254

Schéma Organisationnel Autolib' 2017



Schéma Organisationnel Autolib' 2017

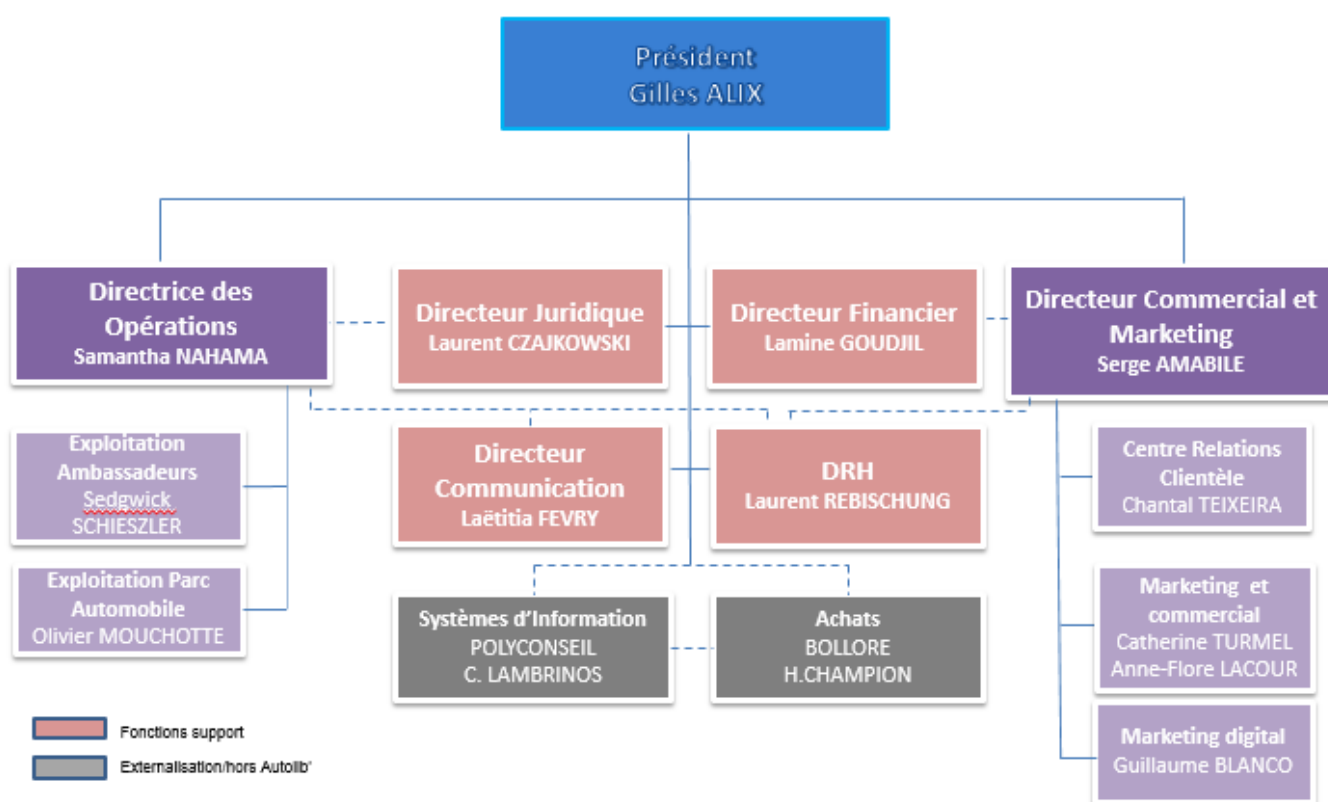
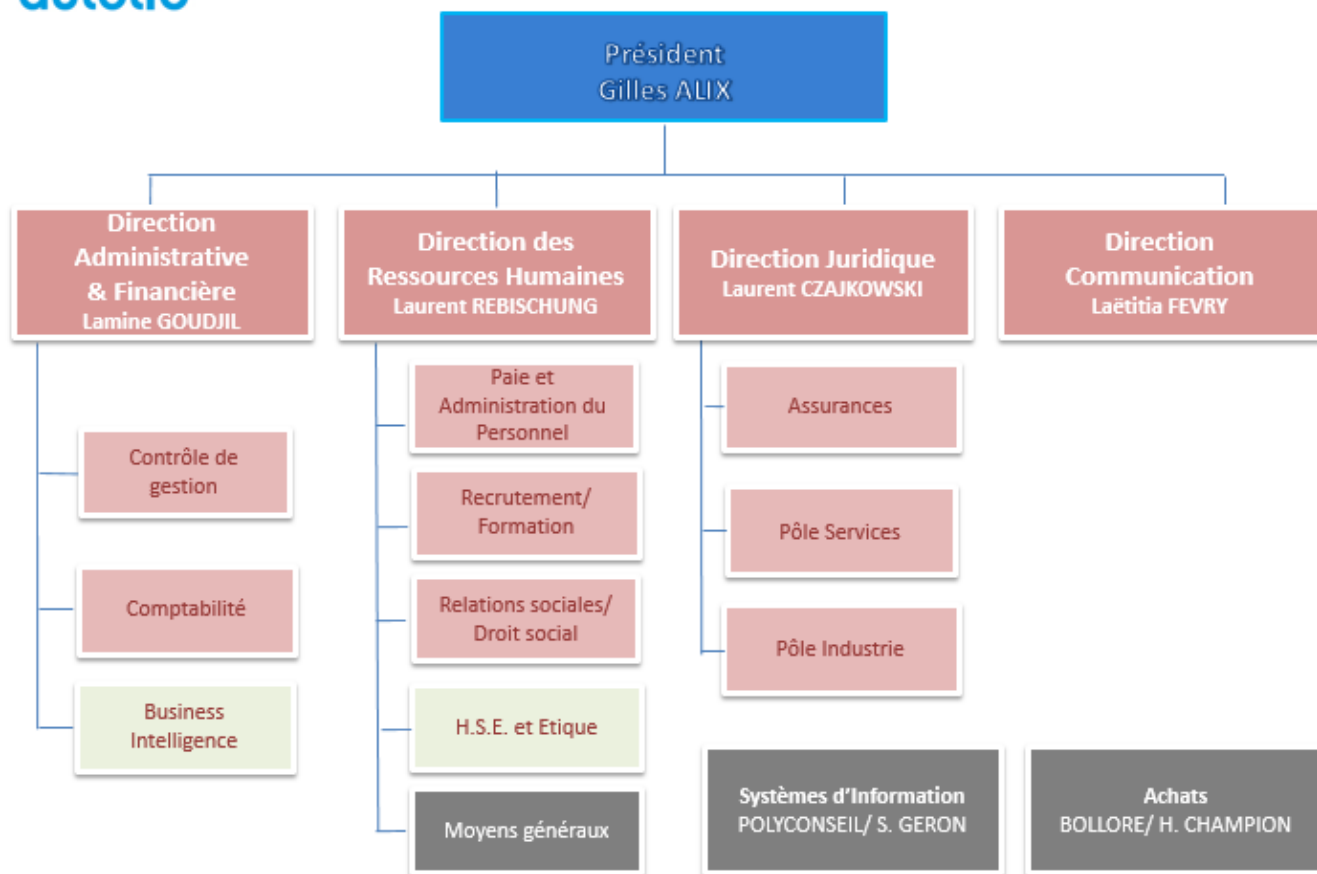


Schéma organisationnel Fonctions Support



2017

Schéma organisationnel Direction des Opérations

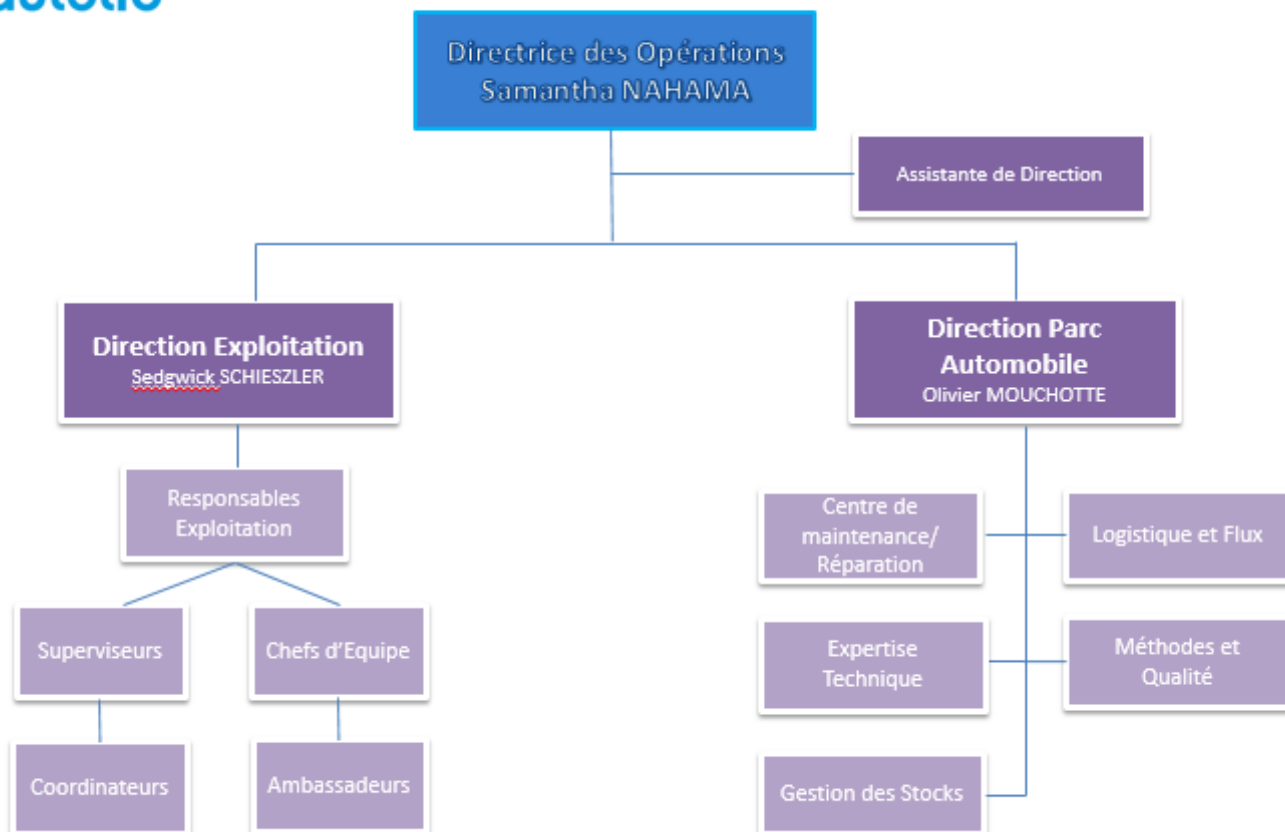
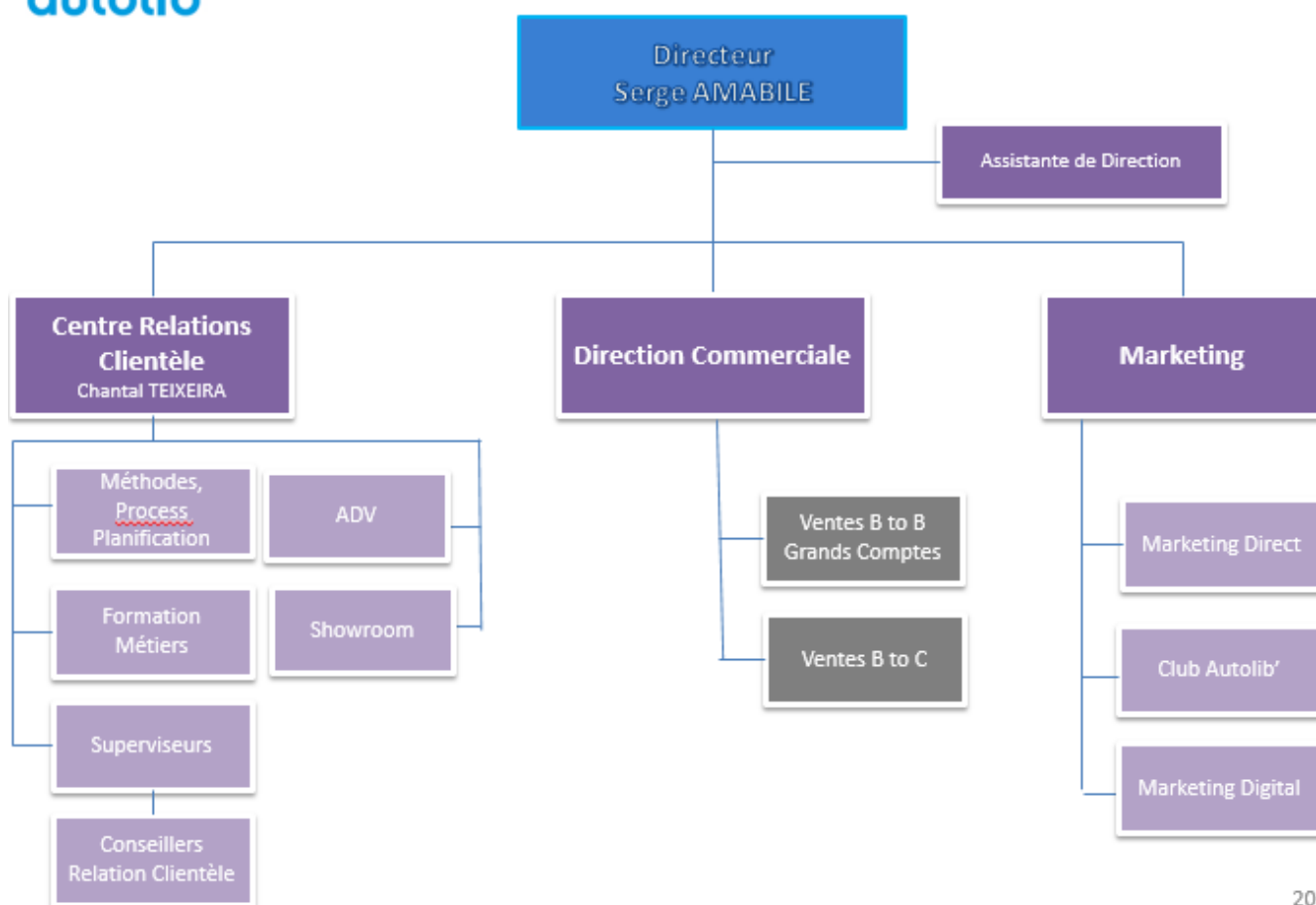


Schéma organisationnel Direction Commerciale et Marketing




2017

4. Equilibre économique

4.1. Résultats

Les résultats mentionnés dans ce rapport sont basés sur les comptes définitifs de la concession arrêtés au 31 décembre 2017 et certifiés par les commissaires aux comptes.

4.1.1. Chiffre d'affaires



CHIFFRE D'AFFAIRES : Cumul 2011 à 2017

En €	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017
Abonnements	26 891	1 529 049	4 110 719	6 770 154	9 808 629	11 829 103	12 396 750
Locations	85 371	5 798 523	15 301 134	23 430 450	30 937 123	37 078 737	36 598 060
Facturations complémentaires	127	49 301	433 038	569 450	545 375	556 532	942 942
Gestes commerciaux	-490	-256 172	-922 753	-2 769 685	-6 251 003	-6 258 106	-5 741 195
TOTAL CA Exploitation	111 899 €	7 120 702 €	18 922 138 €	28 000 369 €	35 040 124 €	43 206 266 €	44 196 557 €
Autres produits (1)	96 122	983 655	2 831 887	6 398 918	4 937 149	5 844 951	4 600 556
TOTAL	208 021 €	8 104 357 €	21 754 026 €	34 399 287 €	39 977 272 €	49 051 217 €	48 797 113 €

Les recettes de locations ont atteint 36,6 millions d'euros en baisse de 1,3% en 2017 par rapport à 2016.

Les facturations complémentaires sont en hausse de 69% par rapport à 2016. Elles sont constituées des facturations de franchises d'accidents, d'abandons et mauvaises restitutions des véhicules, de réservations de véhicules ou de réservations abusives.

Les gestes commerciaux représentent 12% des recettes de locations et d'abonnements sur l'exercice 2017 contre 13% en 2016. Ils sont composés de l'ensemble des promotions offertes dans le cadre des campagnes d'acquisitions ou de reconductions de clients auxquelles s'ajoutent les ristournes directement octroyées aux clients lors d'incidents éventuels ainsi que les ristournes octroyées lors des opérations de rééquilibrages des véhicules par les clients appelées « opérations PIM ».

Les autres produits comprennent les refacturations qui entrent dans la rubrique du chiffre d'affaires comptable mais ne concernent pas l'exploitation du service. Il s'agit principalement de refacturations dans le cadre de la mutualisation des moyens de la Société Autolib'.

S'ajoutent diverses refacturations dont principalement les réparations effectuées par le service de maintenance au titre de la garantie constructeur pour les véhicules, activité autorisée par le concédant au titre des activités connexes.

4.1.2. Compte de résultat pluriannuel

Le compte de résultat est présenté année par année depuis l'ouverture du service, afin de montrer l'évolution des recettes et des dépenses.

En K.€	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	Cumul 2011-2017
CHIFFRE D'AFFAIRES	112	8 104	21 754	34 399	39 977	49 051	48 797	202 195
Locations VE	-101	-4 139	-5 391	-7 298	-9 770	-11 800	-11 668	-50 166
Assurance VE	-78	-3 764	-3 013	-4 038	-6 089	-7 045	-5 931	-29 959
Entretien VE	-132	-3 435	-7 278	-7 399	-10 491	-11 667	-8 103	-48 506
Informatique Embarquée	-19	-576	-774	-1 034	-1 307	-1 506	-1 597	-6 813
Consommation Electricité VE	-32	-1 085	-1 727	-1 958	-2 404	-3 676	-3 317	-14 200
Redevances Places (Voirie & Parking)	-165	-2 055	-3 617	-3 791	-4 227	-4 745	-4 872	-23 473
CHARGES VARIABLES	-528	-15 055	-21 800	-25 519	-34 289	-40 439	-35 488	-173 117
Salaires et charges de personnel	-4 447	-19 743	-18 151	-16 896	-15 197	-15 323	-14 290	-104 047
Frais directs d'exploitation			-1 117	-1 630	-1 577	-2 188	-2 396	-8 908
Matériels Personnel Voirie	-181	-423	-440	-246	-299	-84	0	-1 674
Coûts Stations	-190	-2 885	-3 621	-2 529	-3 864	-5 305	-4 520	-22 914
Loyers immobiliers	-339	-1 466	-1 491	-966	-1 255	-1 207	-1 193	-7 917
Coûts de structure	-6 671	-9 050	-6 876	-5 986	-5 361	-5 625	-4 859	-44 429
Impôt et taxes	-71	-451	103	-14	-203	-244	-222	-1 102
Informatique	-961	-2 626	-3 188	-2 053	-1 238	-828	-782	-11 676
CHARGES FIXES	-12 860	-36 644	-34 782	-30 320	-28 994	-30 805	-28 262	-202 667
AMORTISSEMENTS nets QP subventions	-368	-8 295	-12 333	-13 962	-9 971	-8 225	-7 634	-60 788
RESULTAT OPERATIONNEL	-13 644	-51 889	-47 161	-35 401	-33 276	-30 418	-22 587	-234 377
CHARGES FINANCIERES	278	-585	-1 364	-1 945	-2 171	-1 836	-2 059	-9 681
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-438	-9 228	-1 047	13 572	5 318	4 338	4 980	17 495
IS					-44			-44
RESULTAT NET	-13 804	-61 702	-49 572	-23 775	-30 173	-27 916	-19 666	-226 607

L'évolution des recettes est principalement corrélée à l'évolution des abonnements, des locations, et des remises commerciales.

Les charges présentées, de façon analytique, font ressortir les charges variables et les charges fixes.

Les charges variables évoluent proportionnellement à la mise en service des véhicules. De 250 véhicules à l'ouverture du service le 5 décembre 2011, le nombre de mise en service à était de 1 740 début juin 2012, 2 010 fin 2013, 2 847 fin 2014, 3 540 fin 2015, 3 957 fin 2016 pour finalement redescendre à 3 902 fin 2017.

Les charges de locations des véhicules à leur propriétaire (Bluecar), d'assurances, d'entretien, de transports liés à l'entretien, d'informatique embarquée et de consommation d'électricité suivent la mise en service des véhicules.

Les charges d'entretien sont néanmoins fonction de la sinistralité et des approvisionnements de pièces détachées.

Pour mémoire, les charges variables de l'exercice 2011 concernent principalement le mois de décembre.

En revanche, le niveau des charges fixes de cette période traduit les dépenses supportées pendant les mois précédant le démarrage ainsi que le premier mois d'exploitation.

L'ensemble quasi complet des moyens nécessaires au fonctionnement du service a été déployé dès son ouverture en décembre 2011. Ceci se confirme par la stabilité des charges fixes mensuelles sur les exercices 2012 et 2013. On note une diminution des charges fixes en 2014 principalement liée à la baisse des frais de personnel déjà amorcée sur l'exercice précédent. En effet, la diminution des frais de personnel entre 2012 et 2013 s'explique essentiellement par l'adéquation des effectifs de terrain (ambassadeur) aux missions nécessaires au fonctionnement du service.

La mutualisation des effectifs particulièrement du centre d'appels et des effectifs des services des directions fonctionnelles (Finance, Juridique, Ressources Humaines, Communication) pour les services rendus à d'autres sociétés qu'Autolib', explique la diminution des frais de personnel constatée en 2014, et confirmée en 2015, 2016 et 2017.

L'exercice 2016 présentait une augmentation significative des coûts stations liée à l'impact du fort déploiement de stations sur la fin de l'exercice 2015 et à la perte de la couverture assurance. En revanche l'année 2017 affiche une baisse significative de ces charges grâce notamment à la mise en place d'arceaux de sécurité sur les stations évitant ainsi de coûteuses réparations.

La mutualisation de l'infrastructure informatique entamée depuis 2013 explique également la forte diminution sur ces quatre derniers exercices des charges liées au poste Informatique.

Les amortissements sont, quant à eux, fonction de la croissance des investissements en stations liés à leur déploiement étalé dans le temps, des investissements en informatique embarquée lié à la croissance de la flotte de véhicules ainsi qu'aux développements du système d'information.

Les amortissements des investissements sur stations sont calculés déductions faites des subventions d'investissement perçues.

La durée de la concession étant reportée à février 2023 (contre février 2021 initialement), le calcul de la charge d'amortissements des biens de retour de l'exercice 2016 fut réactualisé en tenant compte de cet allongement de la durée de la concession, d'où une baisse significative de la charge d'amortissements. Notons qu'en 2017, cette charge d'amortissements est en diminution, elle est principalement due à des investissements entièrement amortis fin 2016.

Le résultat exceptionnel de l'exercice 2017 est composé d'une subvention commerciale de 3,8 millions d'euros due à la mutualisation des développements du système d'information bénéficiant à d'autres sociétés, ainsi qu'à la reprise et à la dotation des amortissements dérogatoires.

4.1.3. Equilibre économique

Les recettes d'exploitation perçues depuis l'ouverture du service à la date prévue sont en constante augmentation : + 23% entre 2015 et 2016. Sur l'exercice 2017, l'augmentation des recettes atteint +2,3%. On note cependant une stabilisation de la totalité des recettes en 2017 (-0,5%), qui est due à la baisse des autres produits (cf 4.1.1 Chiffre d'affaires).

Les charges variables sont liées principalement à l'augmentation du parc de véhicules mis service, elles étaient donc en croissance à chaque exercice. Cependant en 2017, grâce à des mesures opérationnelle et économique, les charges variables ont diminué plus vite que la baisse de la flotte de véhicule. Ces charges baissent de -12% alors que la flotte moyenne de véhicules n'a diminué que de -1%.

Les charges fixes, après une période de démarrage et d'apprentissage ou l'effort a porté sur l'accompagnement humain sur le terrain, sont non seulement maîtrisées mais en régression constante depuis 2012 malgré la très forte croissance de l'activité et un coût stations en hausse (proportionnel au parc de stations).

Elles résultent d'une organisation structurée et d'une mutualisation des postes de charges de personnel et de support informatique.

La diminution des charges d'amortissements est due principalement à la fin de l'amortissement de nombreux investissements initiaux dans le système d'information, ces derniers étaient amortis sur une durée linéaire de 3 ans.

En conséquence, le résultat opérationnel 2017 de -22,6 millions d'euros est en amélioration de 7,8 millions d'euros par rapport à l'année précédente. Comme en 2016, la subvention commerciale de la part du fournisseur du système d'information de 3,8 millions d'euros est comptabilisée en résultat exceptionnel. Le résultat net cumulé (de 2011 à 2017) de la concession continue cependant de se dégrader, il atteint -208 M€ à la fin de l'exercice 2017 mais l'équilibre économique reste une priorité même si le contexte économique, concurrentiel, et législatif est défavorable.

Pour mémoire, le délégataire a envoyé au délégant fin 2017 un Plan d'Affaires Actualisé 2017 qui faisait état de déficits encore plus significatifs que le Plan d'Affaires 2016 avec un résultat net cumulé à -294M€. Ce résultat tient compte de nouvelles hypothèses économiques défavorables (qui ont d'ailleurs été examinées par le Comité de Conciliation initialement saisi pour le Plan d'Affaires Actualisé 2016), particulièrement sur la concurrence, l'image du service, et l'état du marché de l'autopartage qui expliquent la dégradation du résultat cumulé. Le Plan d'Affaires Actualisé 2017 n'a pas été agréé par le délégant et ce dernier a initié une procédure de conciliation.

Le délégataire demande, sans succès depuis près de 2 ans, certaines mesures au délégant afin de participer au rétablissement de l'équilibre de la concession, comme par exemple, la fermeture des stations en défaut d'intérêt économique, la suppression des redevances d'occupation de la voirie publique, l'alignement des subventions au coût réel d'investissement des stations, la prise en charge du vandalisme excessif causé par des tiers aux véhicules et aux stations, l'augmentation significative des tarifs de recharge dès la 1ère heure d'utilisation, ... Sans mise en œuvre rapide de ces mesures, les déficits de la concession pourraient dépasser les -294M€ inscrits au Plan d'Affaires Actualisé 2017.

5. Sinistralité et Vandalisme

5.1. Sinistralité automobile

5.1.1 Parc d'exploitation

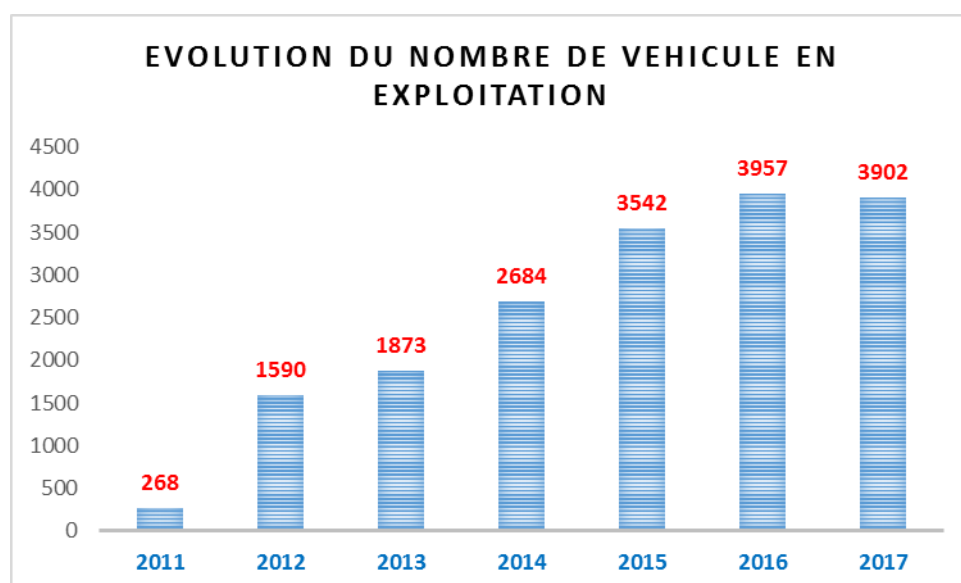
Depuis le démarrage du service Autolib', 4631 véhicules ont été intégrés dans la flotte au 31 décembre 2017.

Depuis l'ouverture du service, compte tenu des destructions soit par incendie volontairement provoqué soit à la suite de sinistres très graves soit dans le cadre du renouvellement du parc vétuste, 729 véhicules ont été retirés de la flotte portant le nombre de véhicules en exploitation à 3902.

Année	Entrée	Sortie	Parc au 31/12/2017
2011	292	-24	268
2012	1446	-124	1590
2013	297	-14	1873
2014	848	-37	2684
2015	882	-24	3542
2016	664	-250	3957
2017	202	-256	
Total	4631	-729	3902

**Données basées sur les dates des PV de réception et de sortie des véhicules*

***Nombre de véhicules détruits suite à un incendie intentionnel ou sinistre grave*



5.1.2. Analyse de l'ensemble de la sinistralité automobile

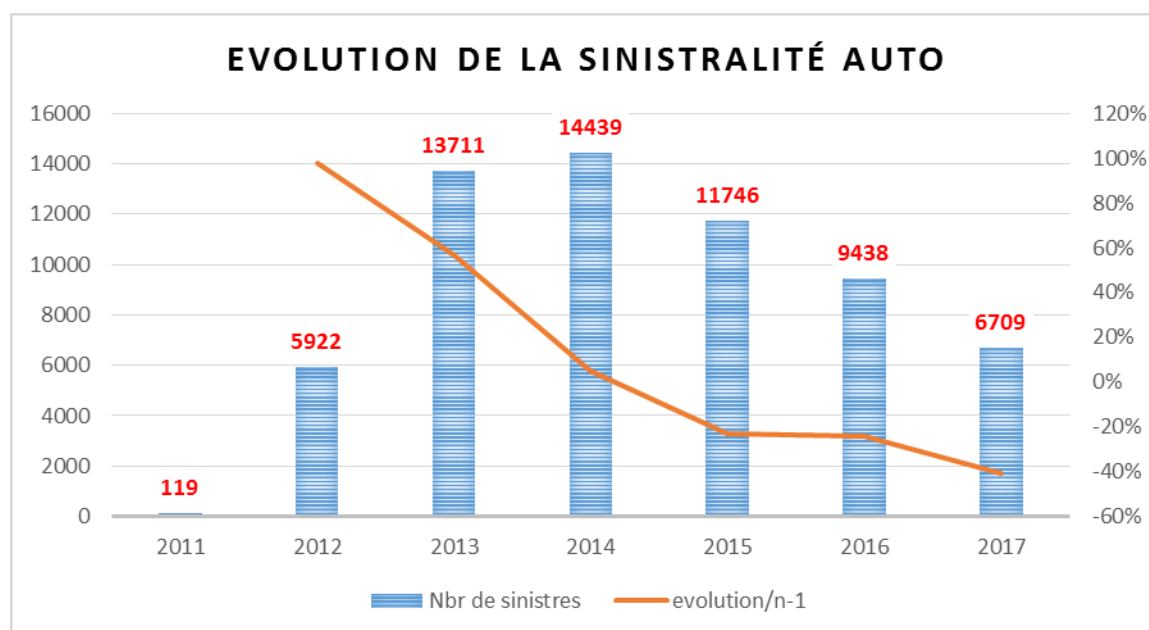
Evolution du nombre de sinistres

Le nombre total des sinistres⁽¹⁾ automobiles sur l'année 2017 est de 6709 ⁽²⁾. Ce volume est en forte diminution de 30 % par rapport à l'année 2016 au cours de laquelle 9438⁽³⁾ sinistres avaient été dénombrés. On identifie donc une baisse de la sinistralité significative qui s'explique par un certain nombre de facteurs :

- une meilleure compréhension et aisance quant à l'utilisation de nos véhicules ;
- une diminution du nombre de locations ;
- la facturation dans des délais plus courts des pénalités de franchise ou autres liées à un sinistre responsable ;
- une sensibilisation des clients sur la sinistralité et l'usage des véhicules ;
- l'augmentation du montant de la pénalité de franchise appliquée en cas de sinistre responsable.

⁽¹⁾ définition de sinistres : tous dommages survenus à un véhicule

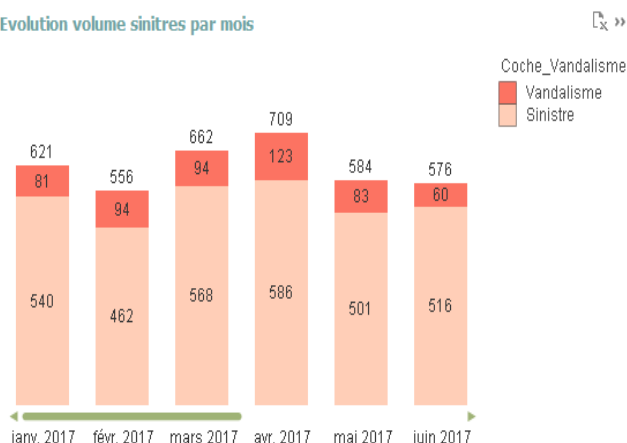
⁽²⁾ Sous réserve d'éventuels recours subit de compagnies adverse concernant des sinistres non déclarés par nos usagers ou d'éventuels déclassements



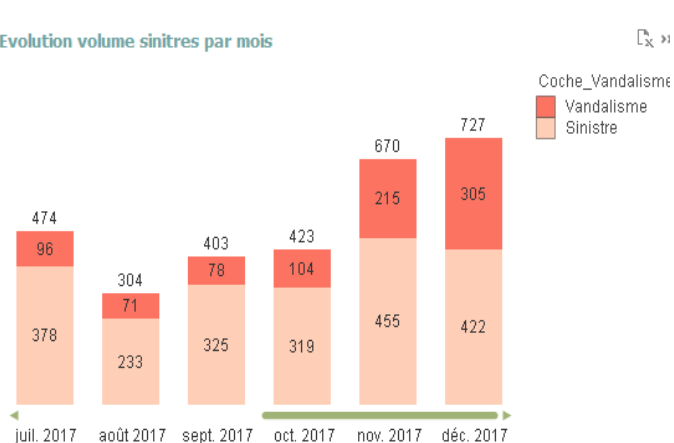
Ratio entre les sinistres et le nombre de locations

En 2017, la sinistralité la plus forte s'est concentrée sur les mois de novembre et décembre.

Evolution volume sinistres par mois



Evolution volume sinistres par mois



On remarque que le nombre de sinistres reste faible par rapport au nombre important de locations effectives. Ainsi, en moyenne, le ratio sinistres/locations est de **0,14 %**, soit 1 sinistre toutes les 285 locations. Ce pourcentage a légèrement diminué par rapport à celui des années précédentes ou en moyenne le ratio sinistres/locations était de 0.16%.

L'analyse de ces chiffres fait apparaître une corrélation entre le nombre de locations et le nombre de sinistres tout au long de l'année.

Ratio mensuel « nombre de sinistres / nombre de locations » en 2017 :

2017	Nb de sinistres	Nb de locations	Ratio nb de sinistre/nb de location	
Janvier	621	485 064	0,13%	
Février	556	408 917	0,14%	
Mars	662	454 251	0,15%	
Avril	709	419 262	0,17%	
Mai	584	436 215	0,13%	
Juin	576	438 043	0,13%	
Juillet	474	386 193	0,12%	
Août	304	303 008	0,10%	
Septembre	403	403 552	0,10%	
Octobre	423	384 304	0,11%	
Novembre	670	357 027	0,19%	
Décembre	727	370 876	0,20%	

Répartition de la sinistralité par genre et tranche d'âge

En 2017, nous observons que la population masculine est responsable de presque deux tiers des sinistres confirmant ainsi la tendance des précédentes années.

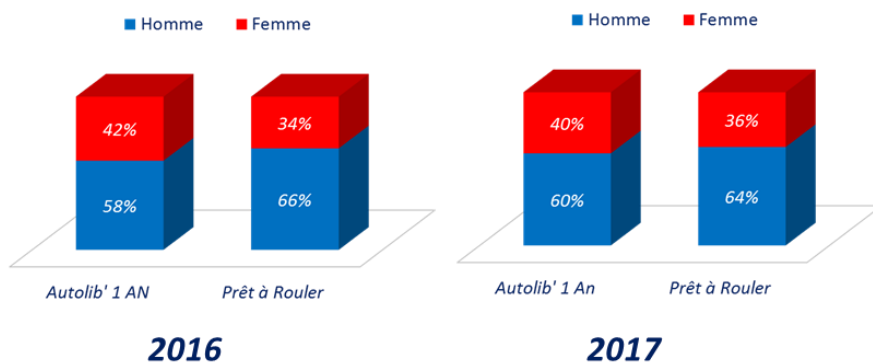


	H	F
% locations totales	60,0%	40,0%
Nb locations totales	1 272	847
%sinistres	60,1%	39,9%
Nb sinistres	1 276	847

Evolution de la sinistralité par genre :

Genre	2013	2014	2015	2016	2017
Homme	67%	62%	61%	61%	60%
Femme	33%	38%	39%	39%	40%

La part hommes/femmes dans la sinistralité (60%/40%) est en corrélation avec la répartition des abonnés du service selon le genre.



Répartition des locations et des sinistres par tranche d'Age

En 2017 les jeunes conducteurs, représentent la population la plus sensible en termes de sinistralité.

En effet, les usagers du service Autolib' dont le permis de conduire a moins de 3 ans ont une fréquence de sinistres plus élevée que les autres usagers, à savoir 23 sinistres toutes les 10 000 locations.

En parallèle, on constate, que les conducteurs dont le permis de conduire a de 3 à 10 ans ont une fréquence de sinistre assez faible.

Colonne1	0-3 ans	3-5 ans	5-10 ans	10 ans et +
%sinistres	42,70%	11,00%	18,50%	31,40%
Nb sinistres	1 037	266	449	762
% total réparation	57,35%	9,97%	13,92%	18,76%
Coût total réparation	1 524 067,00	264 923,00	369 908,00	498 465,00

De plus nous notons que les jeunes conducteurs occasionnent des accidents plus graves que les autres usagers du service.

En effet le montant des réparations, des véhicules dont ils avaient la responsabilité, représente plus de la moitié du montant total des réparations sur 2017 et s'élève à 1 524 067 euros.

5.1.3 Analyse de la sinistralité automobile dont les frais liés à la réparation restent à la charge d'Autolib' (auto assurance)

Synthèse générale

Sur l'ensemble des sinistres déclarés au cours de l'année 2017, **78%** n'ont pu être rattachés à nos abonnés.

En effet, un grand nombre des véhicules ont été endommagés et retrouvés en station sans que les dommages puissent être affectés à un abonné en particulier du fait de la caractéristique du service à savoir le « libre-service » sans personnel pour effectuer un état des lieux contradictoire.

Etant assuré uniquement en responsabilité civile avec des garanties dommages limitées à l'incendie et le vol notre compagnie d'assurance ne prend en charge que les frais liés aux dégâts matériels et corporels infligés à une personne tierce par notre usager, aux incendies et au vol de nos véhicules. Par conséquent toutes les réparations liées à ces sinistres restent à la charge de la société Autolib'.

Grâce à la mise en place d'une politique de sensibilisation (newsletter), et à une investigation encore plus poussée de la part des équipes du département assurance, la découverte des dommages intervient plus tôt et permet à Autolib' d'avoir connaissance plus facilement de l'auteur des dommages.

Ces actions permettent ainsi de diminuer chaque année le pourcentage de la part des sinistres restant à la charge de la société Autolib' et explique la tendance de fin d'année où le nombre de sinistres avec conducteurs identifiés, donc pris en charge par notre compagnie d'assurance, a augmenté légèrement et passe ainsi de **20 %** en 2016 à **22 %** en 2017.

	2013	2014	2015	2016	2017
Nb de sinistres⁽¹⁾ total	13711	14 335	11 746	9 438	6 709
Part des sinistres restant à la charge d'Autolib' (auto assurance)	93%	92%	81%	80%	78%
Part des sinistres pris en charge par l'assurance	7%	8%	19%	20%	22%

(1) définition de sinistres : tous dommages survenus à un véhicule

5.1.4 Analyse de la sinistralité automobile prise en charge par l'assurance

Synthèse générale

En 2017, le parc automobile du service Autolib' était assuré par la compagnie d'assurance ZURICH INTERNATIONAL.

Ce contrat d'assurance a la particularité de contenir les volets de garanties assurance suivants :

Responsabilité Civile (RC)

L'assurance responsabilité civile consiste à couvrir les risques de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs que l'abonné pourrait causer aux autres. Si un dommage survient, l'assurance interviendra pour indemniser la victime.

Garantie personnelle du conducteur (GPC)

Aussi appelée garantie personnelle du conducteur ou garantie corporelle du conducteur, la garantie du conducteur permet l'indemnisation des dommages corporels en cas d'accident du conducteur responsable.

Dommages (incendie et vol)

Elle couvre les dommages liés à l'incendie, tentative de vol, vol, perte financière, catastrophes naturelles, bris de glace.

En 2017 sur l'ensemble de la sinistralité 22% des sinistres soit 1470 sinistres ont été pris en charge par notre compagnie d'assurance :

- 2% d'entre eux sont couverts au titre de la garantie protection du conducteur (GPC) ;
- 8% au titre de la garantie de la garantie dommage au véhicule ;
- 90% au titre de la garantie responsabilité civile (RC).

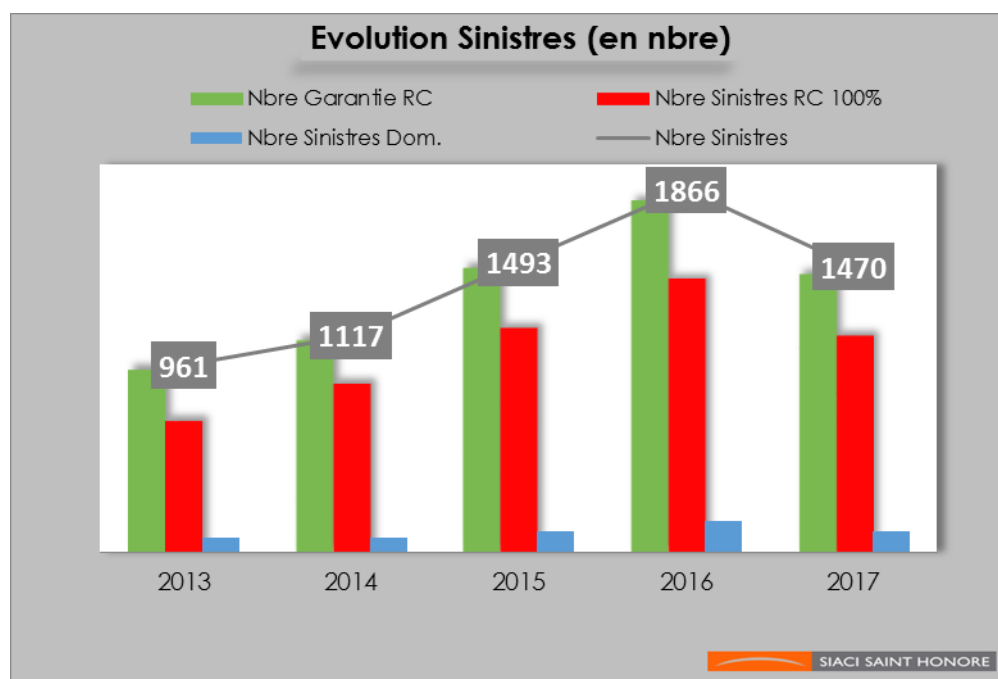
Ces taux nous indiquent que nos clients sont dans la grande majorité responsable du sinistre causé.

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre total de sinistres	967	1173	1577	1883	1470
Nbre Garantie RC	950	1152	1547	1826	1427
Dont Sinistres avec tiers responsable (100%)	680	914	1221	1414	1111
Nbre Garantie GPC	2	5	12	25	20
Nbre Garantie Dommages	65	72	113	158	105
dont, Incendie	13	15	23	53	39
dont, Vol / Tentative Vol	0	0	0	0	1
<i>Total sur période : 01/01/2013 au 31/12/2017</i>					

Evolution des sinistres pris en charge par l'assurance

On remarque que la sinistralité assurée augmente de manière constante depuis le lancement du service exceptée pour l'année 2017 où nous rencontrons une baisse s'expliquant principalement par les effets de l'augmentation du montant de la franchise appliquée lors des sinistres responsables et à la baisse du nombre de locations.

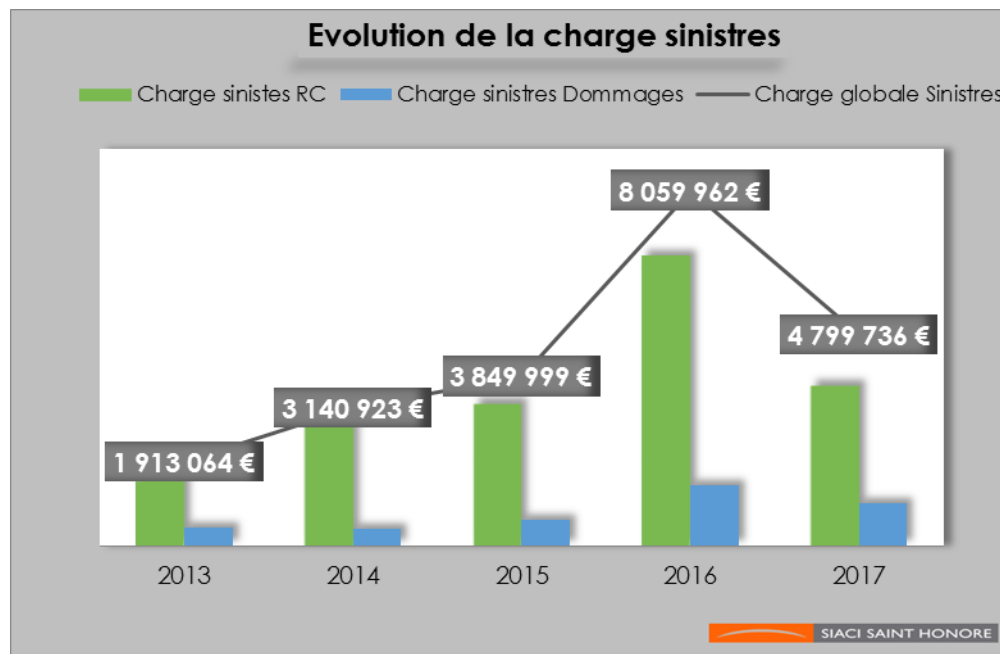
Toutefois malgré la diminution du nombre de sinistres la charge des sinistres corporels (garantie RC) reste élevée.



Total sur période : 01/01/2013 au 31/12/2017

Répartition des coûts :

La charge globale des sinistres assurés s'élève pour l'année 2017 à 4 799 735 euros. Cette charge a été fortement réduite par rapport à l'année 2016 lors de laquelle nous avons observé la plus forte hausse depuis le lancement du service Autolib'.



Répartition de la charge par volet de garantie :

Les volets les plus sollicités dans le cadre de notre couverture assurance sont les garanties responsabilité Civile et Incendie. Ils représentent 97 % de la charge totale.

Colonne1	2013	2014	2015	2016	2017
Volet RC	77%	86%	84%	74%	76%
Volet GPC	1%	1%	1%	3%	4%
Volet Dommages incendie, vol)	23%	13%	14%	23%	0 €
Charge globale Sinistres	1 952 503 €	2 952 276 €	4 118 156 €	6 248 439 €	4 799 736 €

Total sur période : 01/01/2013 au 31/12/2017

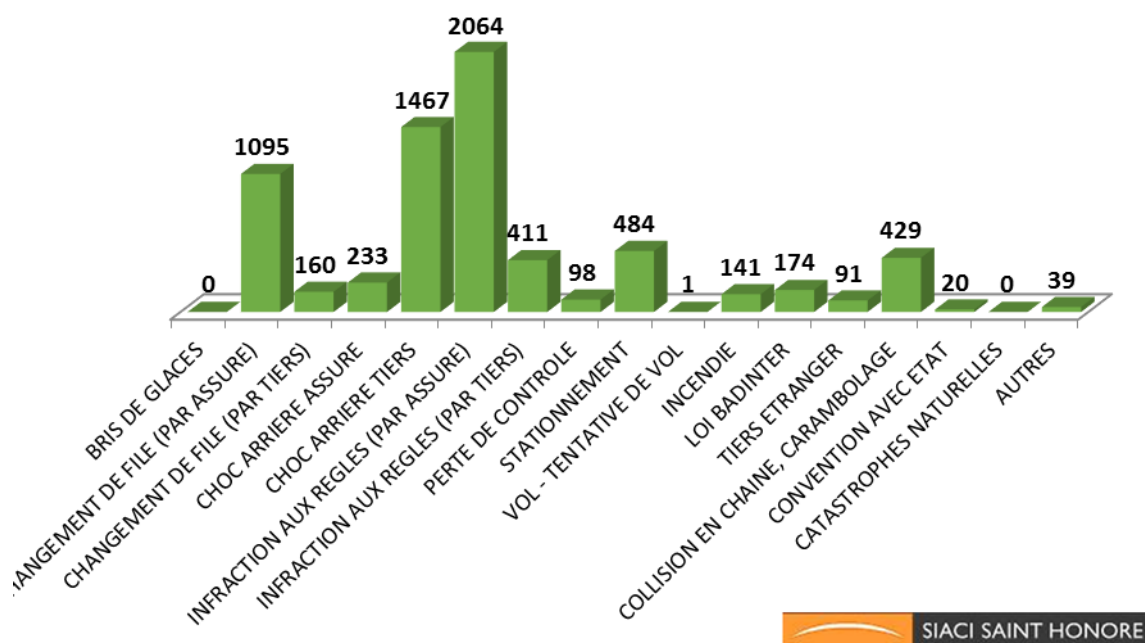
Coût moyen d'un sinistre assuré :

Le coût moyen d'un sinistre pris en charge par notre compagnie d'assurance est sensiblement le même que celui de l'année précédente à savoir 3265 euros en 2017 contre 3312 euros en 2016. On retient donc que malgré la baisse significative du nombre de sinistre ceux-ci sont toujours de la même intensité et occasionnent les mêmes dégâts sur les véhicules du service Autolib'.

Répartition par nature de sinistres :

Au sein de la sinistralité Autolib' pris en charge par l'assurance trois natures de sinistres ressortent :

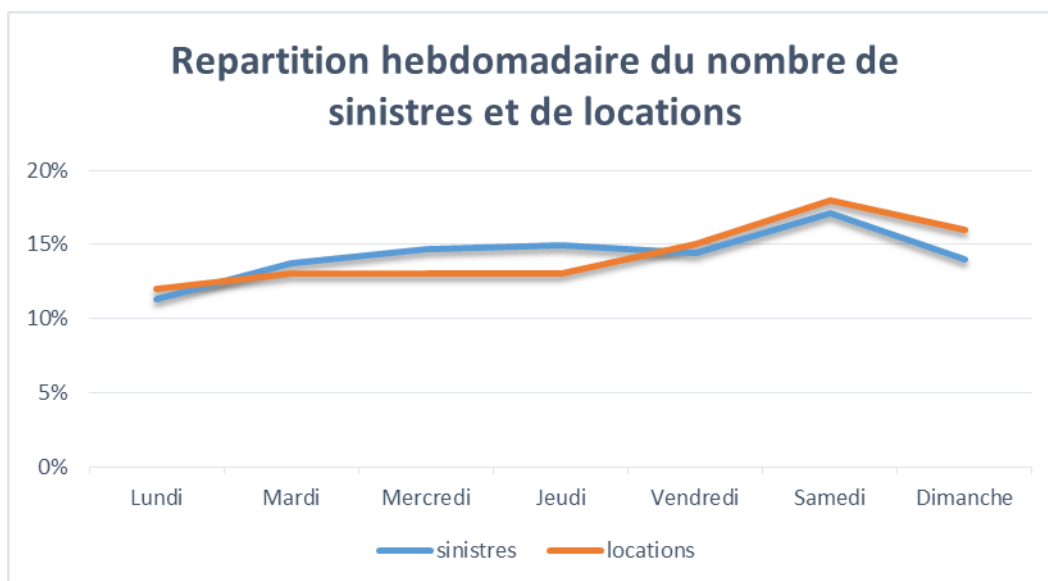
- CHANGEMENTS DE FILE (PAR CLIENT AUTOLIB') (16%)
- LES CHOCS ARRIERES SUR TIERS (21%)
- LES INFRACTIONS AU CODE DE LA ROUTE (PAR ASSURE) (30%)



Répartition hebdomadaire de la sinistralité :

En 2017, la moitié des sinistres impliquant un conducteur Autolib' se produit les weekends (entre jeudi et samedi soir). C'est d'ailleurs durant ces périodes que les conduites en état d'alcoolémie sont les plus élevées.

En revanche, c'est en début de semaine, le lundi, que le taux de sinistralité est le plus bas ; il oscille entre 11 et 14 %.



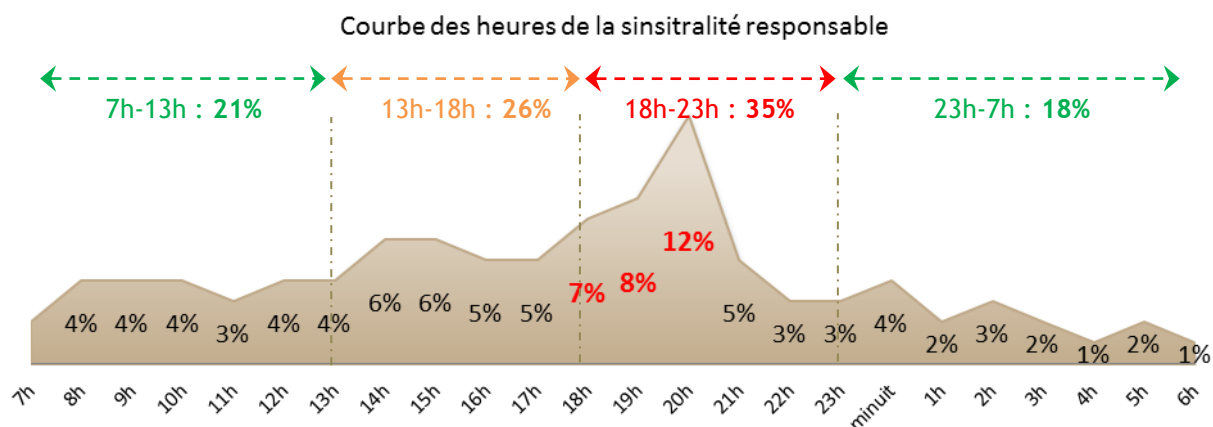
Répartition par plage horaire :

Périodes horaires	Proportion
Matin 7h - 13h	21%
Après-midi 13h - 18h	26%
Soir 18h - 23h	35%
Nuit 23h - 7h00	18%

61%

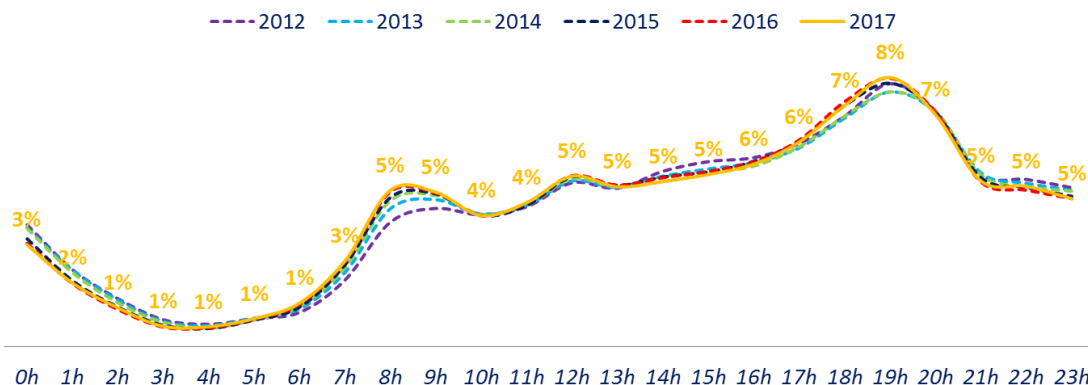
La tendance reste identique aux années précédentes, plus de 60% des sinistres impliquant un conducteur Autolib' surviennent au cours de l'après-midi ou de la soirée ; en effet, 26% d'entre eux se produisent entre 13h et 18h et 35% entre 18h et 23h.

L'horaire le plus sensible de la journée se situant précisément entre 19h et 21h : au cours de ces deux heures, se concentrent 20% des sinistres. Le pic est suivi d'une baisse très significative où le nombre de sinistres descend à moins de 5%.



La répartition de la sinistralité au cours de la journée correspond au pic d'utilisation du service à savoir principalement entre 8h et 1h du matin ; 50% des locations sont réalisées après 16h, et le pic se situe entre 17h et 20h.

Répartition des locations par heure



Les expertises contradictoires :

Si certains sinistres font l'objet d'une expertise standard compte tenu des dommages aux véhicules, d'autres font l'objet de demande d'expertise contradictoire.

Si la procédure est similaire sur le fond à l'expertise standard, elle s'en distingue sur les causes et les conséquences attachées.

Ainsi tout sinistre résultant de la violation, par l'un de nos abonnés, de nos conditions générales d'abonnement et d'utilisation du service doit faire l'objet d'une demande d'expertise contradictoire.

Ces violations sont de différentes natures, (conduite en état d'alcoolémie, conduite sous l'emprise de stupéfiants, prêts de badge...).

L'expertise se tiendra en présence de l'expert, d'une personne de nos garages et de l'abonné impliqué.

Suite aux opérations d'expertise et au rapport qui en résulte, Autolib facturera aux éventuels clients contrevenants l'intégralité des dommages au véhicule.

En 2017, **32 expertises contradictoires** ont été déclenchées pour des sinistres d'un coût supérieur à 3400 euros, représentant un coût total estimé à **185 000 euros**.

5.2 Vandalisme automobile

5.2.1 Dépôt de plainte

Le vandalisme est une donnée qui a toujours été prise en considération depuis le lancement d'Autolib'.

Jusqu'à présent le vandalisme portait principalement sur du bris de vitres et de l'incendie. Nous constatons qu'en 2017 la nature et le volume de ce vandalisme a changé.

Ainsi, Le vol d'usage (fait de soustraire frauduleusement un véhicule automobile appartenant à autrui en vue d'un usage momentané et avec l'intention de le restituer) précédé de dégradations est devenue une préoccupation majeure pour Autolib' en 2017 parce que nuisible, dangereux, coûteux et chronophage.

Ces vols d'usages appelés également squats de véhicules présentent tous la même caractéristique de dégradations à savoir que les joints de porte sont arrachés laissant apparaître le métal mis à nu et que les portières sont endommagées et forcées.

A l'intérieur des véhicules, le constat est le même ; des paquets de cigarettes vides jetés sur le sol, des emballages alimentaires abandonnés, des épluchures de fruits, des restes de nourriture, des seringues, des déjections et vomissures. Sur la banquette arrière, des personnes recroquevillées, endormies, seules ou parfois même à deux, malgré l'exiguïté de l'habitacle.

Le problème ne concerne plus seulement les véhicules dans le nord-est de Paris où était concentré initialement la plupart des cas. Il s'est étendu à l'ensemble du périmètre de la concession rendant encore plus compliqué le travail de l'ensemble des intervenants.

Ce constat a conduit Autolib' à fermer certaines stations et ce, malgré les nombreuses interventions de la Police qui a accompagné le délégataire dans ses efforts pour faire face aux difficultés rencontrées sur le terrain.

En 2017, la problématique « squat » représente à elle seule plus de 6000 signalements pour lesquels à chaque fois il aura fallu, immobiliser les véhicules, procéder à un état des lieux, rapatrier, nettoyer et réparer.

Pour les cas constatés par les forces de l'ordre il aura fallu également déposer plainte auprès des Commissariats franciliens.

Récapitulatif des dépôts de plainte pour squat de véhicule :

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Nombre de Signalements	107	183	199	256	321	295
Nombre de Plaintes	33	44	36	32	20	21

Mois	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Nombre de Signalements	395	516	734	1389	1115	507
nombre de plaintes	22	7	42	41	131	56

En 2017, sur plus de 6000 signalements de squats de véhicules (généralement effectués par nos équipes mobiles d'ambassadeurs, des clients ou les forces de l'ordre) 485 plaintes ont pu être déposées et malheureusement seules 10 d'entre elles ont été jugées par un tribunal.

Malgré les efforts déployés par l'ensemble des intervenants sur le périmètre avec l'appui des forces de l'ordre, la tendance amorcée au deuxième semestre 2017 par le vol d'usage et les vandalismes est identique en ce début d'année 2018.

5.2.2. Incendies volontaires de véhicules

Au cours de l'année 2017, 30 incendies volontaires ont été dénombrés touchant 56 véhicules, dont 33 d'entre eux ont été totalement détruits. Ce chiffre constant par rapport à l'année 2016 où 32 incendies criminels avaient été commis détruisant 40 véhicules.

En 2017 le nombre d'incendie a légèrement diminué par rapport à l'année précédente.

	Nb incendies commis	Nb VE touchés	Dont nb VE détruits suite incendie
2012	8	23	13
2013	10	18	10
2014	9	18	10
2015	12	24	14
2016	32	66	40
2017	30	56	33
CUMUL TOTAL	101	205	120

Répartition des coûts :

Le montant du préjudice lié aux incendies est évalué pour l'année 2017 à **960 000** euros.

5.3 SINISTRES MOBILIERS

Depuis le 31 décembre 2015, compte tenu du nombre important de sinistres mobiliers la société Autolib' a perdu la couverture « assurance dommage » dont elle disposait avec la compagnie d'assurance Allianz et n'a pas, depuis, retrouvé de compagnie d'assurance souhaitant reprendre le parc mobilier.

6. Déploiement Autolib'

6.1. La situation actuelle

Au 31 décembre 2017, 1125 stations Autolib' ont été construites en Ile de France. Ces stations étaient réparties de la manière suivante :

614 stations à Paris et 511 stations en banlieue (dont 993 stations en voirie sans espace, 84 stations en voiries avec espace et 48 stations en parking).

L'ensemble de ces réalisations représente un total de 6 358 places.

6.2. Les données chiffrées sur le déploiement 2017

Au cours de l'année 2017, Autolib' a déployé 14 nouvelles stations :

5 stations à Paris / 9 stations en banlieue (dont 8 stations en voirie sans espace, 3 stations en voirie avec espace et 3 stations en parking).

*Détail des chantiers réalisés en 2017 par commune et par arrondissement en annexe 1.

6.3. Les données relatives aux fermetures de stations en 2017

Au cours de l'année 2017, ce sont au total 965 stations Autolib' qui ont dû être neutralisées, dont 24 pendant toute l'année.

La durée moyenne de fermeture de ces stations fut de 21,5 jours en incluant les 24 stations fermées toute l'année, et de 13 jours si l'on ne prend pas en compte les 24 stations fermées toute l'année.

Ces stations ont été fermées, dans leur très grande majorité, pour des raisons externes (événements, travaux de voirie, incendies).

En effet, alors que seulement 12 stations ont été fermées pour cause de problème technique, 958 stations ont été fermées pour des motifs externes dont 130 pour cause d'évènements (manifestations, 14 juillet, etc...).

Motifs de fermetures	Nombre de fermetures
Evènements (manifestations, 14 juillet, etc.)	730
Travaux de voirie	165
Incendies	58
Problème technique	12
TOTAL	965

6.4. Les perspectives 2018

L'année 2018 verra certainement son déploiement ralentir.

Vous trouverez ci-dessous les dernières stations qu'il a été convenu d'essayer de lancer en travaux cette année :

93066-02	Saint-Denis	8 avenue George Sand	Voirie	6
93066-01	Saint-Denis	3 rue Gabriel Péri	Voirie	7
93066-03	Saint-Denis	24 rue des Cheminots	Voirie	6
75117-25d	Paris 17e	28 avenue Carnot	Voirie	6
92012-35	Boulogne-Billancourt	2 cours de l'Île Seguin	Voirie	6
93008-01	Bobigny	2 promenade Jean Rostand	Voirie	7

7. Impacts environnementaux

La solution d'autopartage proposée par Autolib' apporte une réponse aux problématiques des villes en les rendant :

- Plus propres grâce à un déploiement à grande échelle d'un système de transport sans émission de particules polluantes ;

- Moins congestionnées en diminuant le nombre de véhicules en circulation ;

- Plus égalitaires en rendant l'accès à un véhicule individuel moins onéreux ;

- Plus accessibles en permettant de louer un véhicule via un pass Navigo ;

- Plus agréables à vivre en diminuant les nuisances sonores et olfactives.

Le développement des services d'autopartage de Blue Solutions s'est accompagné de la mise en place d'infrastructures, et notamment de bornes de recharge qui peuvent être utilisées par les usagers du service Autolib', mais également par les possesseurs de véhicules électriques.

Les bornes de charge des stations Autolib' sont alimentées par une énergie 100% renouvelable délivrée par Direct Energie. Ainsi, chaque année, l'équivalent de la consommation annuelle d'électricité fournie par les bornes de recharge est acheté à un fournisseur d'énergie qui s'engage en contrepartie à produire la même quantité à partir de sources d'énergie renouvelables (éolien, solaire, biogaz, ...).

En 2017, la consommation globale d'électricité sur les bornes Autolib' a été de 27 342 727 kWh. Sur la base des kilomètres effectués sur l'année 2017 par les véhicules électriques du réseau Autolib', grâce à ces sources d'énergie renouvelables, une économie de 16 415 T de CO2 a ainsi été réalisée, par rapport à la consommation d'une Clio essence 75 chevaux 1,2l.

Les véhicules Autolib', alimentés uniquement par l'électricité renouvelable, ont alors un impact carbone nul sur l'environnement.

Depuis sa création, Autolib' a réalisé 23,5 millions de locations, et près de 4,85 millions de locations en 2017 avec une moyenne de 10 kilomètres par location.

Tous les déchets émanant des sites de maintenance et des sites tertiaires sont triés pour séparer les déchets dangereux des non dangereux. La prise en charge et le traitement des déchets dangereux sont effectués par des opérateurs agréés qui garantissent leur traçabilité.

Les véhicules de la gamme Bluecar® sont régulièrement entretenus et réparés dans des ateliers de maintenance. Pour Autolib', les véhicules usés voient leurs pièces remplacées. Après réussite à une série de tests avec une procédure de contrôle, ils peuvent être réinjectés dans le réseau parisien Autolib'.

Les véhicules électriques arrivés en fin de vie sont démantelés afin de récupérer pour valorisation ou recyclage un maximum d'éléments (batterie, pneus, carrosserie, ...).

La batterie qui équipe toutes les Bluecar® est appelée batterie « LMP® » (Lithium Métal Polymère). La batterie LMP® est une batterie « sèche », c'est-à-dire tout solide, elle ne contient aucun solvant, un avantage en termes de protection de l'environnement, qui facilite son recyclage. Pour l'utilisateur, l'absence de solvant limite les risques de dégagement gazeux et d'événement thermique au niveau du pack de la batterie, même en cas de forte chaleur ou de fort appel de puissance.

La batterie LMP® ne contient pas de terres rares ni de cobalt. Les éléments constitutifs de la batterie sont le cuivre, l'aluminium, le lithium, des polymères, un sel de lithium, du phosphate de fer et du carbone, matières premières dont l'approvisionnement pérenne est assuré par les ressources naturelles.

Les batteries LMP®, lorsqu'elles sont altérées ou en panne, sont renvoyées à l'usine de fabrication d'Ergué-Gabéric en Bretagne. Ses composants y sont recyclés ou valorisés. Les composants de la batterie LMP® sont donc entièrement recyclables, y compris l'électrolyte, à la différence des autres technologies.

ANNEXE 1 - Détail des stations livrées en 2017

94052-04	Nogent sur Marne	17 rue Charles VII	Voirie	6
75117-29d	Paris 17e	170 boulevard Pereire	Voirie	6
94080-01b	Vincennes	192-194 rue de Fontenay	Voirie	7
92014-01b	Bourg-la-Reine	1 rue André Theuriet	Espace Kiosque	6
92072-01	Sèvres	53 Grande Rue	Espace Kiosque	6
94068-01	Saint-Maur (gare La Varenne)	6 avenue du Mesnil	Voirie	4
92076-01	Vauclercsson	Gare - 2 Place Charles de Gaulle	Voirie	5
75105-09d	Paris 05e	112 rue Monge	Voirie	5
92048-06b	Meudon	face 72 avenue Jean Jaurès	Espace Kiosque	5
92009-03	Bois Colombes	10 place Jean Mermoz	Espace Kiosque	6
92033-03c	Garches	102 Boulevard Raymond pointcaré	Voirie	6
75101-PA	Paris 01e	Spie Autocité - Saint-Germain l'Auxerrois (3 place du Louvre)	Parking	6
75117-PD	Paris 17e	Indigo - Porte de Champerret (6 avenue de la Porte de Champerret)	Parking	6
93070-PA	Saint-Ouen	Indigo - Mairie de Saint Ouen - parking des Docks / Parc Silo - rue des bateliers	Parking	6