



auto lib
MÉTROPOLE

trace son chemin
Rapport d'Activité 2013



autolib'
MÉTROPOLE

trace son chemin
Rapport d'Activité 2013

sommaire

L'édito du Président 3

La gouvernance 4

À l'origine
Périmètre d'Autolib' Métropole
La gouvernance
Les élus
Une équipe à votre service
Le budget

Autolib' Métropole à l'écoute 12

Partenaire des collectivités
Au plus près des usagers
Le déploiement des stations

Autolib' Métropole innovant et ouvert 18

Un service innovant
Autolib' Métropole ouvert sur le monde
Densité d'inscrits par communes adhérentes

Autolib' Métropole responsable 24

Le contrôle et le suivi de la Délégation de Service Public
La gestion d'Autolib' Métropole
Autolib' en chiffres...
Les ventes d'abonnements
Les locations
Le profil des inscrits
Le détail des locations
Les origines et destinations
Vitesse, distance et durée moyenne des locations
Nombre d'inscrits par communes non adhérentes
Plateformes d'achat des abonnements
Utilisation du service de recharge

Conclusion 42

Glossaire 43



L'édito du Président



Depuis son lancement le 5 décembre 2011, le service public de locations de voitures électriques Autolib' n'a cessé d'évoluer et de s'améliorer.

Au départ présent sur 26 communes, puis sur une quarantaine, Autolib' rayonne aujourd'hui sur un territoire de 58 villes autour de Paris. Rien qu'en 2013, 12 nouvelles collectivités ont rejoint Autolib' Métropole.

2013, c'est l'année des records, avec plus de 100 000 abonnés, 2,7 millions de locations et 25 millions de kilomètres parcourus sans bruit et sans émission de particules.

L'année passée fut marquée par de nombreux temps forts, comme la simplification de la grille tarifaire qui permet à chacun, quels que soient son budget et ses besoins d'avoir accès à une nouvelle offre de mobilité, et la mise en place de l'abonnement via l'application sur smartphones.

C'est également l'année de l'ouverture du nouveau centre de maintenance à Paris, Boulevard Ney dans le XVIII^{ème} arrondissement. D'une superficie de 3000 m², ce centre, à la pointe de la technologie, permet de mettre plus rapidement en service les véhicules. Il dispose de 14 emplacements de travail et de 9 ponts.

Les usagers disposent de nouvelles fonctionnalités comme la réservation des places via l'écran tactile dans les Autolib' ou bien encore l'enregistrement de leurs stations favorites.

2013 c'est aussi de nombreuses personnalités et délégations étrangères venues des quatre coins du monde découvrir Autolib' : le Maire de San Francisco, le Ministre des villes du Brésil, des journalistes serbes, indiens, coréens, danois, autrichiens, colombiens...

En 2013, Autolib' Métropole était aussi présent au salon des maires d'Ile-de-France, à la Semaine du développement durable, à l'opération « fil rouge » dédiée à la sécurité routière, auprès des écoles de conduite CER d'Ile-de-France, à la Semaine des villes durables, au salon Green Car Korea, au concours Moov'in the City ou encore lors des Citizen's Choice Award à Londres.

En 2013, le Syndicat a modifié son identité visuelle et adopté un nouveau nom : Autolib' Métropole. C'est aussi l'année de la mise en ligne du nouveau site internet www.autolibmetropole.fr, qui permet de suivre toute l'actualité d'Autolib'.

Fin 2013 il y avait plus de 2 000 voitures en service, plus de 840 stations, près de 4 300 bornes de recharge et 43 500 abonnés actifs toutes formules. Tous

ces chiffres, que vous retrouverez détaillés dans ce rapport d'activité, démontrent le succès incontestable d'Autolib' qui s'inscrit aujourd'hui dans le paysage francilien de l'offre de transport.

Ce rapport d'activité 2013 est un outil essentiel qui traduit l'engagement des collectivités territoriales et leur volonté d'offrir à tous un service public de qualité. Il permet aux élus, aux partenaires institutionnels, économiques et à celles et ceux qui le souhaitent de prendre connaissance de l'action d'Autolib' Métropole.

Non seulement vous y trouverez une mine d'informations chiffrées, mais aussi une cartographie très riche, des analyses, des graphiques qui permettent de mieux comprendre l'activité et le développement d'Autolib'.

Toujours en mouvement, toujours en mutation, Autolib' est un service public qui vit surtout grâce à ses centaines de milliers d'abonné(e)s. Je voudrais profiter de la publication de ce rapport pour remercier toutes celles et ceux qui participent au quotidien à la mise en œuvre de ce formidable défi technologique, cette révolution dans les habitudes des déplacements, au premier rang desquels figurent les élus des villes adhérentes mais aussi notre délégué la Société Autolib' filiale du groupe Bolloré.

Je vous souhaite à toutes et à tous une très bonne lecture.

Julien BARGETON
Président d'Autolib' Métropole



Paris et 25 villes d'Ile-de-France se sont regroupées en 2009 pour mettre en œuvre un service public de locations de voitures électriques en libre-service.

Elles ont créé le Syndicat mixte Autolib' et ont lancé un appel d'offres. Aujourd'hui ce syndicat fonctionne comme une intercommunalité.

Les élus, rassemblés en Comité syndical, votent les délibérations afférentes à la délégation de service public qu'ils ont confiée jusqu'en 2023 à un prestataire privé, la Société Autolib', filiale du groupe Bolloré. En 2013, ce sont 59 communes qui sont adhérentes à Autolib' Métropole.

Les équipes d'Autolib' Métropole apportent au quotidien leur expertise aux collectivités pour l'installation des stations et le suivi de la qualité de service.

Autolib' Governance

In 2009, Paris and 25 surrounding municipalities gathered to create Autolib' Métropole, a metropolitan agency designed to build a one-way public car sharing scheme.

A public tender was then launched by the Committee, the executive board gathering municipalities representatives. At the end of the procedure, the Committee chose the private Groupe Bolloré and its Société Autolib' subsidiary to deploy and operate the scheme through a 12-year contract ending in 2023. In 2013, Autolib' Métropole Committee now gathers 59 municipalities.

Since the service launch in 2011, Autolib' Métropole staff have been constantly working with the member municipalities to keep implementing new features and closely monitoring the service quality delivered by Société Autolib'.

La Gouvernance

À l'origine

En juin 2008, la Ville de Paris propose à 80 communes du cœur de l'agglomération francilienne d'être partenaires du projet Autolib'. Au mois de février 2009, le Conseil de Paris demande l'autorisation au Préfet de la Région Ile-de-France de créer le Syndicat mixte Autolib' destiné à mettre en œuvre le projet, autorisation obtenue le 9 juillet 2009 par un arrêté de création.

Le 24 septembre 2009 a lieu la première séance d'installation du Syndicat, sous la présidence d'Annick Lepetit, adjointe au Maire de Paris chargée des transports. En décembre 2009, une consultation européenne pour la création et l'exploitation du service public Autolib' est lancée.

Le 16 décembre 2010, le Comité syndical réunissant les élus des communes adhérentes notifie la délégation de service public au groupe Bolloré et le 25 février 2011, le Syndicat et la Société Autolib' signent le contrat de délégation de service public.

A peine quelques mois plus tard, en juillet 2011 les premières stations apparaissent et en octobre une phase de test est lancée avec 66 voitures et 33 stations dans Paris.

Le 5 décembre 2011, le service Autolib' est officiellement inauguré en présence de Bertrand Delanoë, Maire de Paris, Jean-Paul Huchon, Président de la Région Ile-de-France, Vincent Bolloré, Président Directeur Général du Groupe Bolloré et de nombreux maires de la métropole.

En octobre 2012, le Syndicat mixte Autolib' étend son périmètre aux 412 communes de l'Unité Urbaine de Paris.

Julien Bargeton succède à Annick Lepetit en tant que Président du Syndicat.

Le 18 juin 2013, Le Comité syndical adopte une nouvelle dénomination, le Syndicat mixte Autolib' s'appelle désormais Autolib' Métropole.



Périmètre d'Autolib' Métropole au 31 décembre 2013

Au 31 décembre, on compte 59 communes adhérentes à Autolib' Métropole, dont 12 ont rejoint le Syndicat en 2013 (Voir liste ci-après). Par ailleurs la Région Île-de-France, les Hauts-de-Seine et 6 structures intercommunales (Charenton-le-Pont Saint-Maurice, Grand Paris Seine Ouest, Mont Valérien, Plaine Centrale du Val-de-Marne, Sud de Seine et Clichy-Montfermeil) sont également adhérents, ainsi que deux établissements publics, le Syndicat Interdépartemental de gestion des terrains concédés à la SOGARIS (Rungis) et DEFACTO (La Défense).

Le périmètre des communes adhérentes couvre désormais 382,5 km², soit une population en âge de conduire d'environ 3,5 millions de personnes et un bassin de plus de 3 millions d'emplois.

Légende

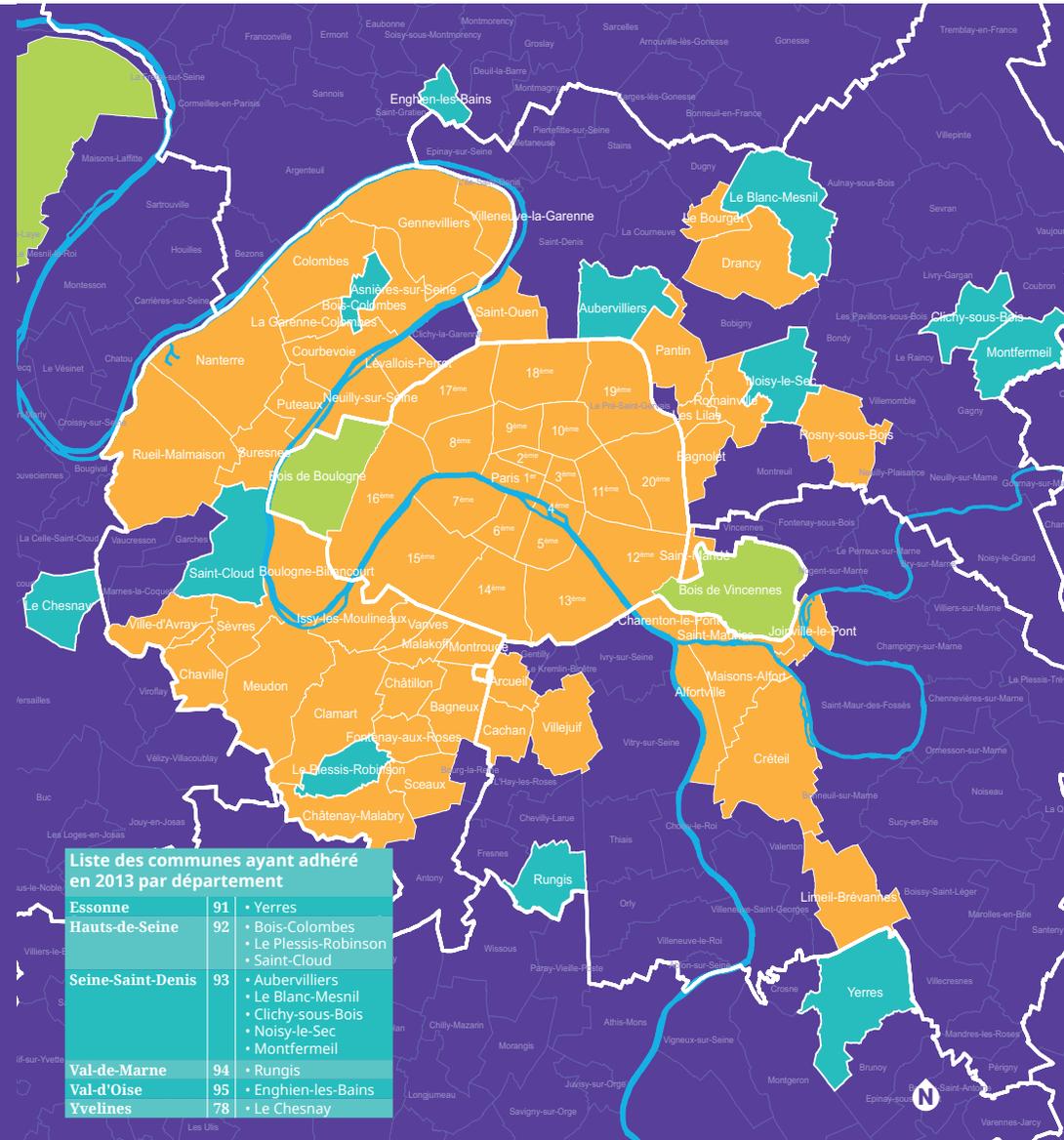
- Communes adhérentes
- Dont communes ayant adhéré en 2013
- Communes non adhérentes
- Limites départementales

0 2,5 5 km

Liste des communes ayant adhéré en 2013 par département

Essonne	91	• Yerres
Hauts-de-Seine	92	• Bois-Colombes • Le Plessis-Robinson • Saint-Cloud
Seine-Saint-Denis	93	• Aubervilliers • Le Blanc-Mesnil • Clichy-sous-Bois • Noisy-le-Sec • Montfermeil
Val-de-Marne	94	• Rungis
Val-d'Oise	95	• Enghien-les-Bains
Yvelines	78	• Le Chesnay

Le périmètre des communes adhérentes couvre désormais 382,5 km²



La gouvernance

Autolib' Métropole est un établissement public qui gère et contrôle la délégation de service public confiée à la Société Autolib', filiale du groupe Bolloré.

Autolib' Métropole réunit l'ensemble des élus des collectivités qui ont souhaité offrir à leurs concitoyens un service de locations de véhicules électriques en libre-service.

Fonctionnant comme une collectivité territoriale, Autolib' Métropole est constitué de trois instances distinctes : le Comité syndical, le Bureau et un Comité chargé du suivi de la délégation de service public.

Le Comité syndical est l'organe délibérant d'Autolib' Métropole. Il réunit tous les deux mois l'ensemble des représentants des collectivités territoriales adhérentes pour statuer sur des questions aussi diverses que le budget, l'adhésion de nouvelles communes, la réalisation de nouvelles stations ou les conventions de déploiement. Ces travaux sont dirigés par le Président, Julien Bargeton, assisté de 7 Vice-Présidents.

Le Bureau est une instance plus restreinte que le Comité syndical. Il délibère sur les affaires courantes qui ne nécessitent pas que l'ensemble des membres du Comité Syndical se réunisse. Le Bureau est constitué du Président, des 7 Vice-Présidents et d'un membre du Comité syndical.

Le Comité de suivi réunit les représentants d'Autolib' Métropole et les représentants de la Société Autolib'. Il permet un échange entre le délégataire et le concédant afin de s'assurer que les engagements pris dans le cadre de la délégation de service public sont bien respectés.

En 2013, les élus d'Autolib' Métropole se sont réunis en séminaire afin de faire un point global sur le service. Ils ont également accueilli leurs homologues des villes non adhérentes afin de leur présenter le service.

En 2013, 6 Comités syndicaux, 5 réunions du Bureau, 7 Comités de suivi, 1 réunion de la CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux) se sont tenus et 51 délibérations ont été adoptées.



Autolib' Métropole est constitué de trois instances distinctes : le Comité syndical, le Bureau et un Comité chargé du suivi de la délégation de service public

PAROLE D'ÉLUS

« Christine Bruneau, Adjointe au Maire, Boulogne-Billancourt
En septembre 2009, 26 communes relevaient le défi Autolib'. Je me félicite aujourd'hui d'en avoir fait partie. Fin 2013, 59 communes adhéraient à Autolib' Métropole. Ce formidable challenge est aujourd'hui devenu une réalité qui permet à plusieurs millions de Franciliens de bénéficier d'une nouvelle offre de transport. C'est à l'initiative des élus, avec le soutien d'Autolib' Métropole et du délégataire que nous pouvons nous enorgueillir d'avoir inventé une nouvelle manière de concevoir les déplacements en voiture.

En décembre 2013, les usagers ont effectué l'équivalent d'un tour du monde toutes les 12 heures (40 000 km)

Les élus

BUREAU

Julien BARGETON
Président

Christine BRUNEAU
1^{ère} Vice-présidente
Boulogne-Billancourt

Pierre AVRIL
2^{ème} Vice-président
Malakoff

Geneviève GAILLABAUD
3^{ème} Vice-présidente
La Garenne-Colombes

François KALFON
4^{ème} Vice-président
Conseil régional d'Île-de-France

Samuel BESNARD
5^{ème} Vice-président
Cachan

Jean-Luc MILLARD
6^{ème} Vice-président
Drancy

Patrice PATTEE
7^{ème} Vice-président
Sceaux

Daniel BERNARD
Bagnolet

TITULAIRES

ALFORTVILLE, Luc CARVOUNAS, Député-Maire
ARCUEIL, Christian METAIRIE, Adjoint au Maire
ASNIERES, William LANZ, Adjoint au Maire
AUBERVILLIERS, Odile FOURNIER, Adjoint au Maire
BAGNEUX, Bruno TUDER, Conseiller Municipal Délégué
BAGNOLET, Marc EVERBECQ, Maire
BOIS-COLOMBES, Henri VINCENT, Adjoint au Maire
BOULOGNE-BILLANCOURT, Christine BRUNEAU, Adjointe au Maire
CACHAN, Samuel BESNARD, Adjoint au Maire
CHARENTON-LE-PONT, Delphine HERBERT, Adjointe au Maire
CHATENAY-MALABRY, Georges Siffredi, Maire
CHATILLON, Jean-Paul BOULET, Adjoint au Maire
CHAVILLE, François-Marie PAILLER, Adjoint au Maire
CLAMART, Philippe KALTENBACH, Sénateur-Maire
CLICHY-SOUS-BOIS, Kader Bentahar, Conseiller Municipal
COLOMBES, Philippe SARRE, Maire
CONSEIL GÉNÉRAL DES HAUTS-DE-SEINE, Jean-Loup METTON, Conseiller Général
COURBOVOIE, Bernard ACCART, Adjoint au Maire
CRÉTEIL, Laurent CATHALA, Député-Maire
DEFACTO, Katayoune PANAH, Directrice Générale
DRANCY, Jean-Luc MILLARD, Conseiller Municipal
ENGHIEN-LES-BAINS, Philippe SUEUR, Maire
FONTENAY-AUX-ROSES, Pascal BUCHET, Maire
GENNEVILLIERS, Muriel GOUDOU, Adjointe au Maire

ISSY-LES-MOULINEAUX, Christophe PROVOT, Adjoint au Maire
JOINVILLE-LE-PONT, Olivier DOSNE, Maire
LA GARENNE-COLOMBES, Geneviève GAILLABAUD, Adjointe au Maire
LE BLANC-MESNIL, Marc SOURY, Adjoint au Maire
LE BOURGET, Jacques GODARD, Adjoint au Maire
LE CHESNAY, Philippe BRILLAUD, Maire
LES LILAS, Christophe PAQUIS, Adjoint au Maire
LE PLESSIS-ROBINSON, Benoit BLOT, Adjoint au Maire
LEVALLOIS-PERRET, Sophie DESCHIENS, Adjointe au Maire
LIMEIL-BREVANNES, Joseph ROSSIGNOL, Maire
MAISONS-ALFORT, Alain BERGOT, Adjoint au Maire
MALAKOFF, Pierre AVRIL, Conseiller Municipal Délégué
MEUDON, Sophie DURAND, Adjointe au Maire
MONTFERMEIL, Alain Schumacher, Conseiller Municipal
MONTROUGE, Nicolas CHOJNACKI, Conseiller Municipal
NANTERRE, Bruno CHANUT, Conseiller Municipal
NEUILLY-SUR-SEINE, Michel DELOISON, Adjoint au Maire
NOISY-LE-SEC, Bernard GIRAULT, Conseiller Municipal
PANTIN, Philippe LEBEAU, Adjoint au Maire
PARIS, Julien BARGETON, Adjoint au Maire de Paris en charge des déplacements, des transports et de l'espace public
PARIS, Pierre MANSAT, Adjoint au Maire de Paris
PUTEAUX, Jean-Marie BALLET, Adjoint au Maire
RUEIL-MALMAISON, Pascal PERRIN,

Adjoint au Maire
RÉGION ÎLE-DE-FRANCE, François KALFON, Conseiller Régional d'Île-de-France
ROMAINVILLE, Gérard CALZETTONI, Adjoint au Maire
ROSNY-SOUS-BOIS, Claude CAPILLON, Maire
RUNGIS, Patrick LEROY, Conseiller Municipal Délégué
SAINT-CLOUD, Hervé SOULIÉ, Adjoint au Maire
SAINT-MANDÉ, Patrick BEAUDOUIN, Député-Maire
SAINT-MAURICE, Benoît WOESSMER, Conseiller Municipal
SAINT-OUEN, Morgane GARNIER, Adjointe au Maire
SCEAUX, Patrice PATTEE, Adjoint au Maire
SOGARIS, Mireille FLAM, Présidente du conseil de surveillance de la Sogaris
SEVRES, Jacques DUBY, Conseiller Municipal Délégué
SURESNES, Jean-Louis TESTUD, Adjoint au Maire
VANVES, David MAHE, Conseiller municipal
VILLE-D'AVRAY, Jean-Paul GAUDIN, Adjoint au Maire
VILLEJUIF, Sophie TAILLÉ-POLIAN, Adjointe au Maire
VILLENEUVE-LA-GARENNE, Alain BORTOLAMEOLLI, Adjoint au Maire
YERRES, Catherine DÉGRAVE, Adjoint au Maire



Une équipe à votre service



Véronique HACHE-AGUILAR
Directrice

Pôle administration/Fonctions support



Aurore KING
Assistante de Direction



Christophe AGLIETTA
Chargé de Communication & des Relations avec les Elus



Fabienne PUIG
Responsable du suivi technique des ressources internes



Sédik CHEKIR
Responsable Comptabilité & Suivi financier

Pôle Déploiement



Jérémie SWIDEREK
Responsable Projet Déploiement



Julie BUISSON
Coordinatrice déploiement Secteur Sud-Est



Thomas RELIMIEN
Coordinateur déploiement Secteur Ouest

Pôle Service



Matthieu FIERLING
Responsable Projet Service & Innovation



Félix PERRIN
Cartographie & Statistiques



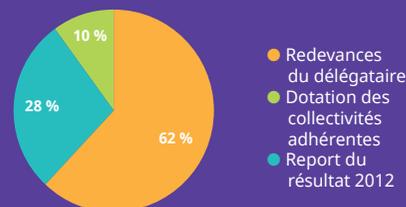
Marcelino PERA
Responsable Projet Juridique & Finance



Le budget

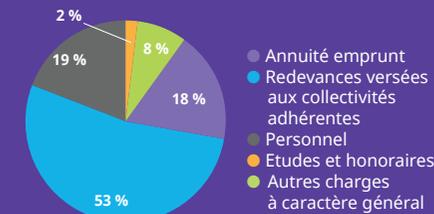
Fonctionnement

Recettes



Les recettes de fonctionnement d'Autolib' Métropole (3 millions d'euros) proviennent en grande partie des redevances versées par le délégataire et des dotations des collectivités adhérentes. A ces recettes s'ajoutent un report de résultat 2012 de 1,5 millions d'euros ainsi que les amortissements pour un montant de 1,9 millions d'euros.

Dépenses



Environ 70% des dépenses de fonctionnement d'Autolib' Métropole (hors amortissements) sont en relation directe avec le financement du projet. Il s'agit de l'emploi des redevances provenant du délégataire et reversées aux communes, et du remboursement de l'emprunt contracté pour compléter le financement des stations. Les intérêts de l'emprunt ont compté pour la moitié des dépenses, hors amortissements du Syndicat. Ces derniers diminuent linéairement sur la durée de la délégation.

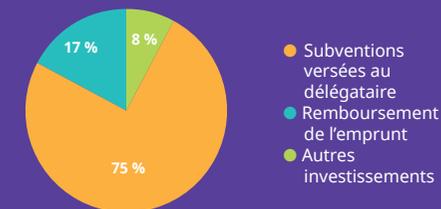
Investissement

Recettes



Les recettes réelles d'investissement (hors amortissements) du Syndicat à hauteur de 1,4 millions d'euros, proviennent en totalité des subventions d'investissement reçues des communes membres pour la réalisation des stations.

Dépenses



Les dépenses réelles d'investissement (hors amortissements) du Syndicat correspondent en quasi totalité aux subventions versées au délégataire pour la réalisation des stations et au remboursement de l'emprunt.



Autolib' Métropole stays ahead
Autolib' Métropole representatives main goals were to reduce urban air and noise pollution, by implementing an environmentally friendly and economical public service for the metropolitan citizens.
In 2013, more than fifty municipalities committed themselves to develop the network of stations across the metropolitan area.
More than 4 300 charging points are now available for both Autolib' cars and private vehicles.
In 2013, many seminars and meetings were held to constantly improve the service by meeting the evolving needs of the customers.

Les élus d'Autolib' Métropole se sont engagés dans une démarche de diminution des pollutions atmosphérique et sonore en ville. Ils ont souhaité offrir à leurs concitoyens un service public écologique et économique. Plus d'une cinquantaine de collectivités ont travaillé ensemble tout au long de l'année 2013 afin de poursuivre l'installation des stations sur le territoire métropolitain. Aujourd'hui on compte près de 4 300 bornes de recharge pour alimenter les Autolib' et les véhicules électriques des Franciliens. L'accès au service a été amélioré avec une démarche en ligne facilitée pour l'abonnement des usagers. Pour aller plus loin, des séminaires et des démonstrations ont été organisés afin d'explorer de nouvelles pistes d'amélioration et tenir compte des besoins des usagers.

Autolib' Métropole à l'écoute

Partenaire des collectivités

Le conseil et le suivi du déploiement des stations

Autolib' Métropole détermine avec les élus de chaque commune un diagnostic du nombre et des lieux d'implantation des stations Autolib' sur leur territoire. Ce diagnostic est réalisé en tenant compte des critères suivants : la population, l'emploi, les commerces et équipements de la ville, le tourisme, le réseau de transports en commun.

La collectivité délibère ensuite afin de valider l'adhésion à Autolib' Métropole et désigner un représentant (et un suppléant) qui siège au Comité syndical. Cet élu représente la collectivité et délibère sur des questions relevant de l'ensemble du service Autolib'.

Une convention de déploiement, qui détermine le nombre de stations à réaliser, leurs adresses et le type de financement choisi, est signée par la collectivité et Autolib' Métropole. La phase préalable aux travaux débute.

Une étude détaillée est réalisée pour chaque station. Une fois la faisabilité de la station confirmée, les travaux peuvent commencer ; ils durent en moyenne 6 semaines.

L'équipe technique d'Autolib' Métropole valide avec celle de la collectivité adhérente la bonne exécution des travaux et opère la réception des stations.

La promotion d'Autolib'

Tout au long de l'année, Autolib' Métropole organise avec l'aide du délégataire des démonstrations et essais gratuits dans les villes, afin que les usagers puissent se familiariser avec le service. En 2013, plus d'une trentaine d'événements de ce type ont eu lieu.

Informez pour mieux connaître

A deux reprises en 2013, Autolib' Métropole a convié l'ensemble des élus métropolitains pour des séminaires d'information. Ces rencontres sont l'occasion pour les villes adhérentes de témoigner de la réussite du service et d'apporter aux villes non adhérentes un éclairage précis sur le service et ses enjeux.

Toujours soucieux d'informer les collectivités, Autolib' Métropole fournit régulièrement des statistiques sur la fréquentation des stations, sur le nombre d'abonnés par commune ou encore sur l'usage qui est fait du service.

Tout au long de l'année, Autolib' Métropole organise avec l'aide du délégataire des démonstrations et essais gratuits dans les villes



Légende et commentaires de la carte pages 12-13

Distance à une station

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| Moins de 250 mètres | Plus de 2000 mètres |
| Moins de 500 mètres | Stations Autolib' |
| Moins de 1000 mètres | Limites départementales |
| Moins de 2000 mètres | Bois |

Au 31 décembre 2013, 51 des 59 communes adhérentes possèdent au moins une station Autolib'. Les trois-quarts du territoire de ces communes se situent à moins de 500 mètres d'une station.

Au 31 décembre 2013, la distance moyenne entre 2 stations Autolib' est de 351 mètres alors qu'elle était de 362 mètres au 31 décembre 2012.

Pour ce qui concerne Paris intramuros, la distance moyenne entre deux stations est passée de 281 mètres fin 2012 à 271 mètres fin 2013.

En terme de comparaison, la distance moyenne entre deux stations Vélib' en 2013 est de 220 mètres.

Au plus près des usagers

Pour respecter l'impératif de service public qui est au cœur de la philosophie d'Autolib', Autolib' Métropole ne cesse d'œuvrer pour le rendre toujours plus accessible, plus simple d'utilisation et abordable pour tous.

En 2013, Autolib' Métropole a accompagné la Société Autolib' afin d'améliorer les modalités d'abonnement. Il est désormais possible de s'abonner dans les Espaces Autolib', mais également en ligne sur le site Autolib.eu et via l'application Autolib' disponible sur les smartphones et tablettes tournant sous iOS ou Android.

Toujours en 2013, les démarches de réabonnement ont été simplifiées avec l'introduction d'un dispositif de reconduction pour les abonnements annuels. Cela permet de favoriser la continuité de l'abonnement en fluidifiant et en allégeant les procédures administratives pour le passage d'une annuité à une autre.

L'un des autres facteurs de succès d'Autolib' est la qualité de l'accompagnement offert aux usagers. Parce que chaque usager a ses propres habitudes, des réponses personnalisées doivent être apportées à chacun. Ainsi, en plus des traditionnels courriers et courriels, des conseillers sont disponibles 24h/24 et 365 jours par an via le téléphone ou la visioconférence (dans les Espaces) et directement depuis chaque véhicule. Pour les usagers qui préfèrent une présence humaine, un Centre d'accueil et d'information Autolib' situé 5, rue Edouard VII dans le 9^{ème} arrondissement, les accueille 5 jours sur 7. Enfin, Autolib' offre également des animations et informations via les réseaux sociaux (Twitter, Facebook), suivies par près de 15 000 abonnés.



Un facteur de succès d'Autolib' : la qualité de l'accompagnement aux usagers

Après avoir fait évoluer les tarifs une première fois en 2012 en lissant le tarif horaire, en créant un abonnement mensuel et un abonnement multi-utilisateurs et en permettant la prise en charge du paiement par un tiers payeur, les élus d'Autolib' Métropole ont décidé de nouvelles modifications tarifaires en 2013. Ces dernières visent à simplifier les grilles et à rendre le service encore plus accessible. Désormais, les usagers peuvent profiter d'une offre 1 jour dont l'abonnement est offert, ils ne paient plus que pour l'utilisation du service.

Cette modification s'est accompagnée d'une diminution du prix des abonnements 1 semaine, 1 mois et 1 an, compensée par une légère augmentation des tarifs horaires de location.

Pour répondre à la demande croissante de certains usagers qui souhaitent disposer d'un abonnement « collectif », l'ancien forfait 16h a été remplacé par un abonnement sur une base de forfait de 8h de location, multi-utilisateurs (jusqu'à 4 utilisateurs), pour un prix de 100€ TTC, incluant l'abonnement et l'utilisation partagée dans la limite de 8h sur une période de deux mois.

Enfin, l'abonnement Recharge Auto a également été remanié, la recharge passant à 1€/h le jour et 4€ la nuit entière pour un coût d'inscription de 15€ dont s'acquitte l'utilisateur uniquement lors de la création de l'abonnement.

En décembre 2013, on comptait **une location toutes les 9 secondes**

Carte du déploiement des stations



En 2013, grâce au travail continu des équipes techniques d'Autolib' Métropole, ce sont 108 stations supplémentaires qui ont été mises en service, dont 94 en voirie et 14 en parking, pour un total de 622 nouvelles bornes de charge.

Ces nouvelles stations portent à 841 le nombre de stations en service au 31 décembre, soit 819 stations en voirie et 22 en parking pour un total de 4 266 bornes de charge.

Parmi les nouvelles stations créées en 2013, 30 se trouvent à Paris, 56 dans les Hauts-de-Seine, 7 en Seine-Saint-Denis, 14 dans le Val-de-Marne et 1 dans le Val-d'Oise.

Au 31 décembre 2013, 72 des 841 stations (9%) étaient équipées d'un espace d'abonnement, dont 5 d'entre eux ont été implantés en 2013.

En 2013, le service Autolib' a accentué sa métropolisation, la part des stations situées en dehors de Paris passant de 36% à 40%.

Légende

- Stations implantées en 2013
- Stations implantées avant 2013
- Espaces d'abonnement
- Départements
- Communes adhérentes à Autolib' Métropole
- Bois



PAROLE D'ÉLUS

Geneviève Gaillabaud, Adjointe au Maire, La Garenne-Colombes

En 2013, 108 nouvelles stations ont été mises en service avec notamment un pic de réalisations entre janvier et avril. L'utilisateur est toujours à moins de 350 mètres d'une station en moyenne. Ce déploiement rapide et conséquent illustre la volonté et l'investissement des collectivités locales.

Il est le fruit d'un travail collectif visant à garantir dans un premier temps le démarrage ; puis ensuite l'équilibre du service.



Au 31 décembre 2013, **Autolib' comptait 72 espaces d'abonnement**



Autolib' Métropole souhaite conserver son temps d'avance et devenir un partenaire de la mobilité urbaine électrique à l'échelle mondiale. De nombreuses délégations étrangères viennent observer le fonctionnement du service.

Autolib' Métropole ne compte pas s'arrêter en si bon chemin et, soucieux de conserver cette avance, innove sans cesse.

En 2013, la multiplication des interfaces (application mobile, site web, ordinateur de bord, etc.) a permis aux usagers d'effectuer plus de 3 millions de réservations.

Les équipes d'Autolib' Métropole sont présentes sur le terrain et accompagnent les événements organisés pour présenter le service au grand public.

An open minded and modern City Joint Union

Autolib' Métropole wants to keep its leadership and aims at becoming a worldwide valuable stakeholder in urban electrical mobility. Autolib' Métropole regularly welcomes international delegations eager to know more about the Autolib' car-sharing scheme, a world premiere.

In 2013, Autolib' Métropole kept pushing innovation forward by implementing a new car and parking space booking feature for Autolib' customers, allowing them to make more than 3 million bookings via the website, the mobile application and the vehicle built-in touch screen. Autolib' was also demonstrated during public special events like the « Sustainable Mobility Week ».

Autolib' Métropole innovant et ouvert

Un service innovant

En créant la voiture électrique en libre-service, Autolib' Métropole a stimulé l'innovation de ses partenaires et créé le réseau de bornes de charge le plus dense au monde.

En 2013, Autolib' Métropole a continué à proposer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour faciliter la vie des usagers et élargir encore le nombre d'abonnés.

Le dispositif de réservation des véhicules et des places est désormais disponible via 5 interfaces différentes (site web, application mobile, téléphone, depuis les bornes de location ou directement depuis les Autolib') afin que chacun puisse disposer de ce service de la façon la plus simple, rapide et intuitive possible.

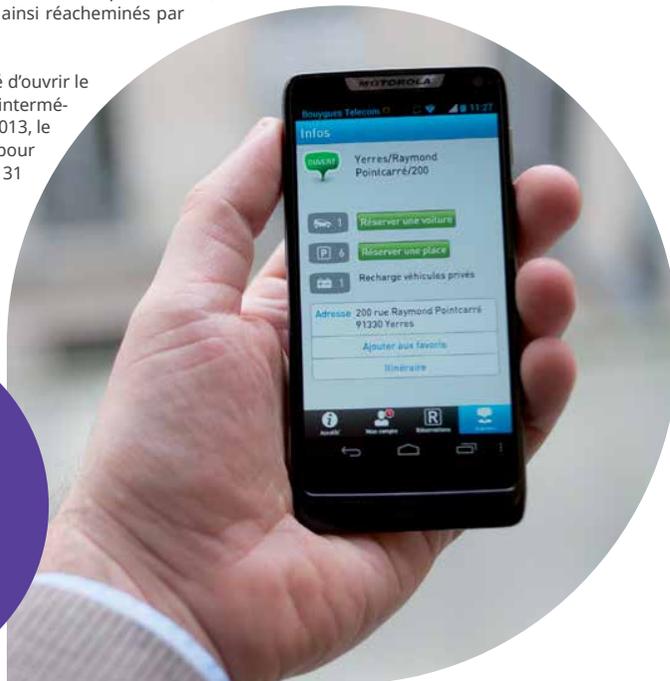
2013 a également vu apparaître le système de « stations favorites » proposant en priorité aux usagers, les stations dans lesquelles ils ont l'habitude de se rendre.

Afin d'améliorer la disponibilité du service, Autolib' Métropole a encouragé le délégataire à mettre en œuvre des solutions innovantes pour améliorer la régulation. En proposant aux abonnés de réaliser gratuitement des trajets depuis des zones où les Autolib' se trouvent en surnombre vers des zones déficitaires, nous avons amélioré la disponibilité générale du service tout en maîtrisant ses coûts de fonctionnement. Chaque semaine, ce sont jusqu'à 2700 véhicules qui sont ainsi réacheminés par les usagers.

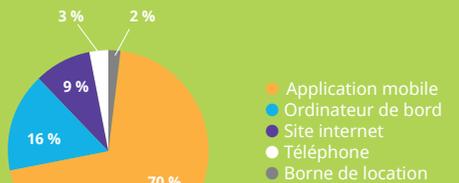
Dès 2012, Autolib' Métropole a décidé d'ouvrir le service Autolib' aux entreprises par l'intermédiaire de Forfaits PRO ajustables. En 2013, le nombre d'abonnés a presque triplé pour atteindre 784 utilisateurs abonnés au 31 décembre.

La qualité et la multiplicité des interfaces font que ces outils ont généré plus de trois millions de réservations¹ en 2013. Le service de réservation a été utilisé pour plus des deux tiers des prises de véhicules et lors de la moitié des restitutions

Entre son ouverture en décembre 2011 et la fin de l'année 2013, les utilisateurs ont parcouru près de **3,7 millions de trajets, dont 2,7 millions en 2013**



Interfaces utilisées par les usagers pour réserver des véhicules et des places en 2013



PAROLE D'ÉLUS Samuel Besnard, Adjoint au Maire, Cachan
Autolib' compte plus de 43 500 abonnés actifs toutes formules confondues, dont près de 42 000 abonnés longue durée. Près de 80 000 personnes ont essayé au moins une fois Autolib' depuis sa mise en service en décembre 2011. Ces chiffres records en à peine deux ans d'exercice témoignent de l'engouement des Franciliens pour Autolib'. Il nous faut persévérer pour que la voiture ne soit plus utilisée comme avant, mais uniquement en fonction des besoins et que la notion de « véhicule partagé » soit désormais un réflexe.

En plus d'offrir un service de véhicules partagés, Autolib' Métropole favorise également l'essor de l'électromobilité pour les particuliers et les entreprises. Grâce aux investissements réalisés par Autolib' Métropole, le nombre total d'abonnés en décembre 2013 s'établit à presque 1000 utilisateurs abonnés² toutes formules confondues. Le nombre de particuliers abonnés au service Recharge Auto a été multiplié par 4 au cours de l'année.

Enfin, pour répondre à un besoin croissant de visibilité et de partage, Autolib' Métropole s'est doté en 2013 d'un site Internet. Il permet à tous de suivre l'actualité du Syndicat et de prendre connaissance des derniers chiffres relatifs au service. C'est également une plateforme d'échange d'informations entre les collectivités locales permettant de réduire considérablement les échanges papier, contribuant ainsi à la protection de l'environnement.

Autolib' Métropole favorise l'essor de l'électromobilité

1- Total des réservations, hors réservations annulées ou ayant expirées avant que l'utilisateur ait pris / déposé son véhicule.
 2- Nombre total d'abonnés au service de recharge tous abonnements confondus (Abonnés Recharge Auto ; Recharge 2Roues et PRO Recharge)

Autolib' Métropole ouvert sur le monde

Promouvoir le véhicule électrique en libre-service est aussi la vocation d'Autolib' Métropole. Partenariats, évènementiel, présentation du service, réception de délégations étrangères, participation à des colloques, des conférences, retombées presse, autant d'actions qui font d'Autolib' Métropole une institution ouverte et communicante.

En 2013, Autolib' Métropole a reçu des dizaines de délégations étrangères pour leur faire découvrir le service. Qu'elles soient venues d'Inde, de Corée, d'Autriche, des Etats-Unis, de Grande-Bretagne, de Suisse... Toutes ces délégations se sont dites enthousiastes et impressionnées par le service Autolib'.

Un succès qui s'est traduit par la nomination d'Autolib' aux Design Awards du British Museum de Londres, au Prix spécial du jury de l'Avere à La Rochelle et aux C40/Siemens Awards de Londres.

Autolib' Métropole et le réseau d'écoles de conduites CER d'Île-de-France se sont également associés pour promouvoir le service auprès des jeunes conducteurs.

CER dispose d'un réseau de 25 agences sur Paris qui délivrent chaque année près de 5000 permis de conduire.

Ainsi, les écoles de conduite CER d'Île-de-France proposent à leurs jeunes élèves depuis la rentrée 2013 des séances de découverte d'Autolib'.

Puis, lors de la délivrance du permis de conduire, le titulaire se voit remettre un code promotionnel qui lui permet de s'inscrire sur internet et ainsi bénéficier d'une journée gratuite.

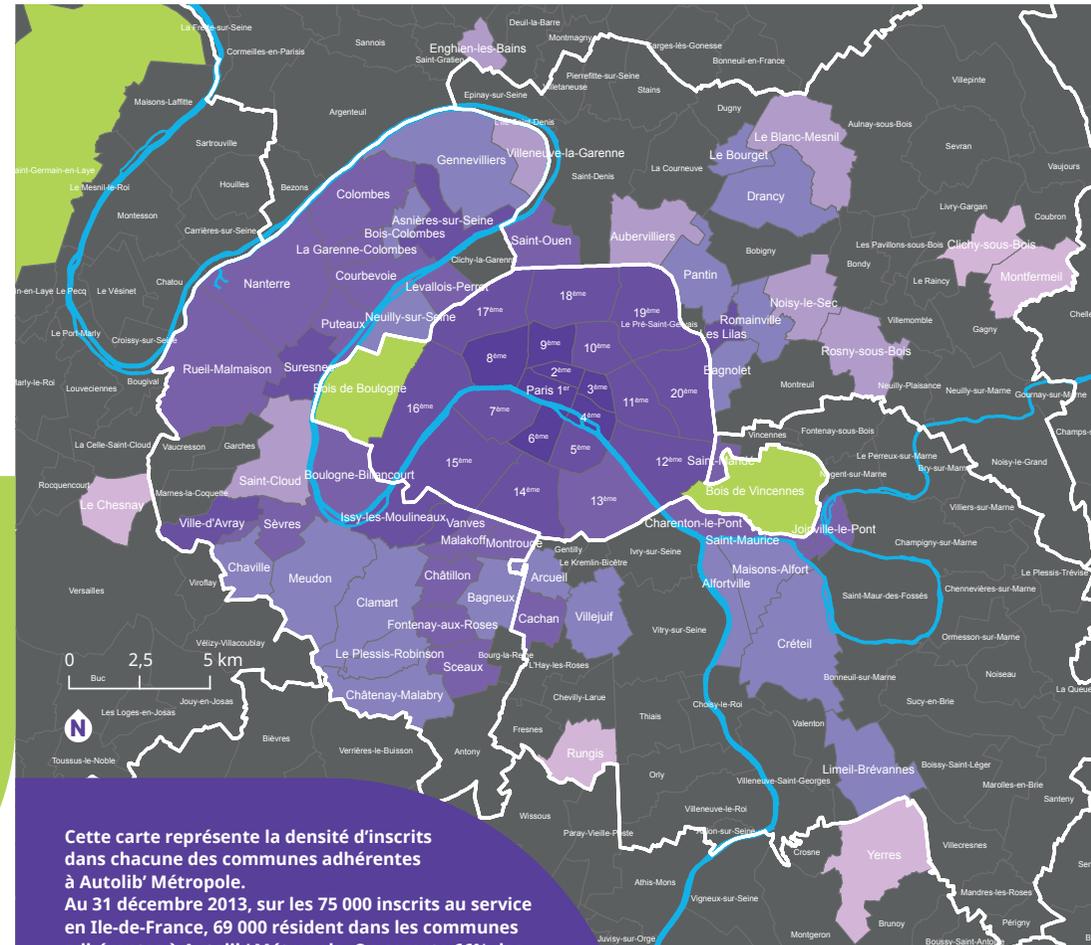
Dans le même temps des sessions de démonstration sont organisées dans les stations Autolib' situées à proximité des écoles de conduite CER.

Autolib' Métropole était présent à la Sorbonne ainsi qu'à l'Université Diderot II pour présenter le service et délivrer des messages liés à la sécurité routière

Toujours à destination du jeune public, Autolib' Métropole était présent à la Sorbonne ainsi qu'à l'Université Diderot II pour présenter le service et délivrer des messages liés à la sécurité routière. Autolib' Métropole a participé à la semaine du développement durable, au salon des maires d'Île-de-France, au téléthon de Drancy et a été partenaire et jury, lors du concours Moov'In the city de création d'applications mobiles liées à la mobilité.

52% des abonnés à Autolib' résident dans la proche couronne et 48% à Paris

Densité d'inscrits par commune adhérente au 31 décembre 2013



Cette carte représente la densité d'inscrits dans chacune des communes adhérentes à Autolib' Métropole. Au 31 décembre 2013, sur les 75 000 inscrits au service en Île-de-France, 69 000 résident dans les communes adhérentes à Autolib' Métropole. On compte 66% des inscrits à Paris (contre 69% en 2012) et 34% en proche couronne (31% en 2012). Sur l'ensemble du territoire d'Autolib' Métropole, on dénombre en moyenne plus de 20 inscrits pour 1 000 habitants (contre 9 inscrits pour 1 000 en 2012). De manière générale, on observe une surreprésentation d'inscrits dans les arrondissements centraux et les communes situées dans la moitié ouest du périmètre de la métropole. On compte environ 26 inscrits pour 1 000 habitants à Paris et 13 inscrits pour 1 000 habitants dans les communes de la proche couronne.

Légende

Inscrits pour 1000 habitants

- Moins de 2
- Entre 2 et 8
- Entre 8 et 15
- Entre 15 et 22
- Entre 22 et 30
- Plus de 30

Bois

Limites départementales

Communes non adhérentes

PAROLE D'ÉLUS
Pierre Avril,
Conseiller municipal délégué, Malakoff
Autolib' facilite aujourd'hui la vie de chacun dans ses déplacements. Avec près de 850 stations fin 2013 réparties sur l'ensemble du territoire métropolitain et plus de 4 200 bornes de recharge, Autolib' dispose d'un formidable maillage qui ne cesse de se développer. Demain, en tant qu'élus notre mission sera d'accroître ce maillage dans le respect d'une urbanisation réfléchie et concertée. Notre engagement n'est pas seulement d'apporter des solutions en termes de transports, c'est aussi de penser la ville de demain.



Autolib' Métropole grows efficiently

In 2013, Autolib' Métropole has been constantly improving its operational and financial efficiency. A brand-new website www.autolibmetropole.fr was implemented so that representatives can now download electronic files from their personal accounts for committee meetings, instead of expensively printing them. Autolib' Métropole computer infrastructure was renewed and rationalized, and extra offices were put on lease. Autolib' Métropole staff now use the Autolib' service for their professional trips, saving the renting costs of two cars. Autolib' key operational performance indicators have also been clarified to better reflect the actual quality of the service. Eventually, Autolib' Métropole facilitated the installation of a new car maintenance center within the city of Paris, significantly reducing vehicle maintenance cycle time.

En 2013 Autolib' Métropole améliore sans cesse sa gestion administrative et financière. Les délibérations ont été dématérialisées et des espaces dédiés aux élus ont été créés sur www.autolibmetropole.fr.

Autolib' Métropole a opéré une optimisation de son parc informatique et de ses bureaux. Les déplacements des agents sont assurés grâce à un abonnement Autolib' Pro qui lui a permis de réduire ses dépenses.

Les indicateurs de suivi de la délégation de service public ont été précisés afin de mieux rendre compte de la qualité de service fournie aux usagers.

Enfin, Autolib' Métropole a facilité l'installation d'un centre de maintenance de son délégataire dans Paris, réduisant ainsi les délais de remise en service des Bluecar.

Autolib' Métropole responsable

Le contrôle et le suivi de la délégation de service public

Les équipes d'Autolib' Métropole sont chargées du contrôle de la délégation de service public Autolib'. Pour cela, elles ont mis en place un panel d'indicateurs et d'éléments de reporting leur permettant de suivre l'usage qui est fait du service et de mesurer le niveau de performance du délégataire.

Autolib' Métropole a mis en place, avec l'appui des équipes techniques du délégataire, un dispositif de reporting permettant de suivre et d'analyser l'usage d'Autolib'. Les données issues de ce dispositif permettent à Autolib' Métropole de générer les rapports hebdomadaires et mensuels qui sont communiqués aux collectivités adhérentes.

Les équipes d'Autolib' Métropole utilisent également ces données pour la réalisation de présentations dans le cadre des Comités syndicaux, ou la création d'outils d'aide à la décision.

Enfin, les données issues du dispositif de reporting servent à alimenter des documents de synthèse tels que les rapports d'activité annuels ou les documents mis à jour régulièrement sur le site internet d'Autolib' Métropole.

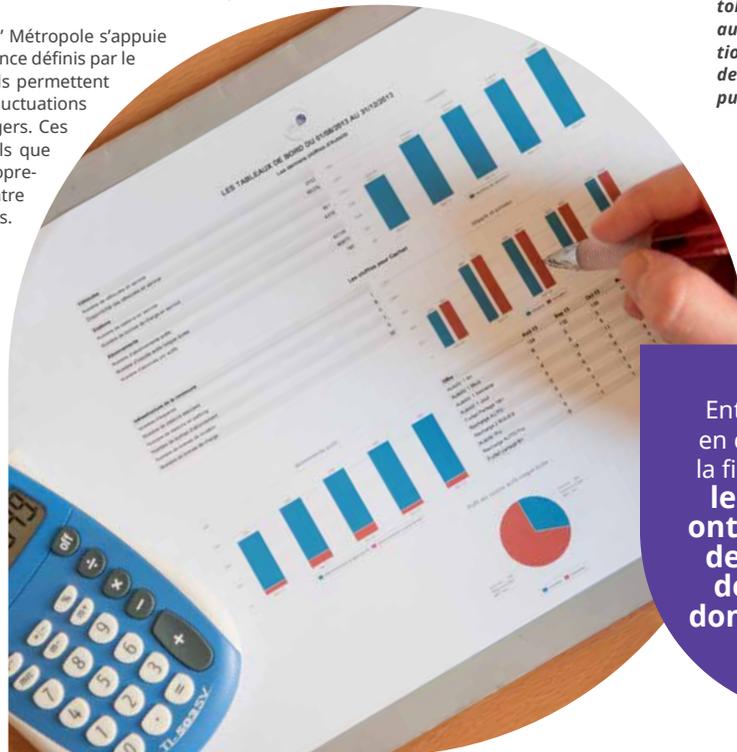
En plus du dispositif de reporting, Autolib' Métropole s'appuie également sur les indicateurs de performance définis par le contrat de délégation de service public. Ils permettent d'évaluer mois après mois d'éventuelles fluctuations dans la qualité du service rendu aux usagers. Ces indicateurs couvrent plusieurs aspects tels que la disponibilité des infrastructures, la propreté des véhicules, les performances du centre d'appel ou encore l'entretien des véhicules.

S'appuyant sur les résultats communiqués mensuellement par le délégataire, Autolib' Métropole dirige des groupes de travail visant à identifier les points de progrès potentiels et accompagne le délégataire dans l'amélioration continue de la qualité de service.

Autolib' Métropole s'appuie sur les indicateurs de performance définis par le contrat de délégation de service public

« PAROLE D'ÉLUS

Patrice Pattée,
Adjoint au Maire, Sceaux
Si on peut aujourd'hui parler de succès lorsqu'on évoque Autolib', c'est parce que les usagers ont su faire confiance au service. Ils sont d'ailleurs de plus en plus nombreux. Mais la quantité ne suffit pas, il faut aussi répondre par un service public de qualité. C'est ce à quoi je m'attache au travers d'Autolib' Métropole. Rappeler sans cesse au délégataire quelles sont ses obligations, mais aussi inciter nos concitoyens à des comportements respectueux du service public.



Entre son ouverture en décembre 2011 et la fin de l'année 2013, les utilisateurs ont parcouru plus de 33,2 millions de kilomètres, dont 24,1 millions en 2013

La gestion d'Autolib' Métropole

L'optimisation interne

Après trois années intenses de procédure d'appel d'offres et de déploiement du service, Autolib' Métropole s'est attaché cette année à améliorer sa gestion administrative et financière.

Ainsi :

L'informatique a été renouvelée autour d'une architecture Apple bénéficiant des dernières technologies de « cloud » ce qui a permis d'internaliser sa maintenance et de mieux sécuriser les données tout en divisant par cinq les coûts de fonctionnement.

Deux bureaux, devenus disponibles après la fin du contrat d'accompagnement au déploiement qui faisait appel à trois prestataires, ont été sous-loués à une start-up dynamique (Digimobee) spécialisée dans la technologie NFC et la billétique transport.

Autolib' Métropole s'est doté d'un site Internet afin d'une part, de garder un contact direct avec les usagers qui le souhaitent et d'autre part, de dématérialiser la gestion des documents pour les comités syndicaux, les réunions du bureau ainsi que la publication des délibérations et des appels d'offres.

Enfin, Autolib' Métropole s'est séparé de son dernier véhicule de service et a adopté à 100% l'usage des transports en commun et d'Autolib' pour les déplacements de ses agents, grâce à la souscription d'un abonnement Autolib' PRO.

En décembre 2013, les véhicules étaient empruntés pour **4,6 trajets par jour en moyenne**

L'objectif poursuivi sur le plan opérationnel est de raccourcir drastiquement le temps d'indisponibilité des véhicules

La réorganisation de l'entretien des véhicules

L'entretien de la flotte de véhicules (2010 véhicules intégrés au service au 31 décembre 2013) est un défi majeur du service Autolib'. En effet, un véhicule peut être utilisé jusqu'à douze fois dans une journée par des usagers différents et sous des conditions météorologiques et de circulations difficiles.

Pour une flotte de cette taille, très sollicitée au quotidien, le volume des interventions de maintenance est extrêmement élevé. Depuis le lancement du service, le délégataire a organisé les activités de maintenance en trois niveaux : les interventions légères sont effectuées sur place dans les stations, les interventions plus lourdes, nécessitant le remplacement de composants tels que pare-chocs, vitres, sont réalisées dans des centres de maintenance tout comme les diagnostics approfondis. Enfin les réparations lourdes suite à des accidents sont faites en usine.

Les opérations d'entretien étaient auparavant réparties sur trois sites : à Vaucresson et deux autres sites chez des partenaires externes. Ces sites très excentrés avaient pour inconvénients, d'une part, de générer des temps de transfert des véhicules très longs et d'autre part d'induire des coûts élevés.

Sous l'impulsion du Syndicat, le délégataire a recentré depuis octobre 2013 l'ensemble des opérations sur un seul site situé Boulevard Ney à Paris.

L'objectif poursuivi sur le plan opérationnel est de raccourcir le temps d'indisponibilité des véhicules afin de mieux satisfaire la demande toujours croissante. Pour Autolib' Métropole, c'est une étape cruciale pour la qualité de service.

Ce centre de maintenance, opérationnel 7j/7, est organisé de la manière suivante :

- Superficie totale : 3000 m²
- Bureaux : 250 m²
- 3 magasins d'une superficie totale de 200 m²
- Surface disponible pour la recharge et maintenance : 2500 m²
- Capacité de recharge : 75 véhicules
- Postes de maintenance : 14
- Effectif actuel : 30 salariés, constitué de mécaniciens, électriciens, logisticiens

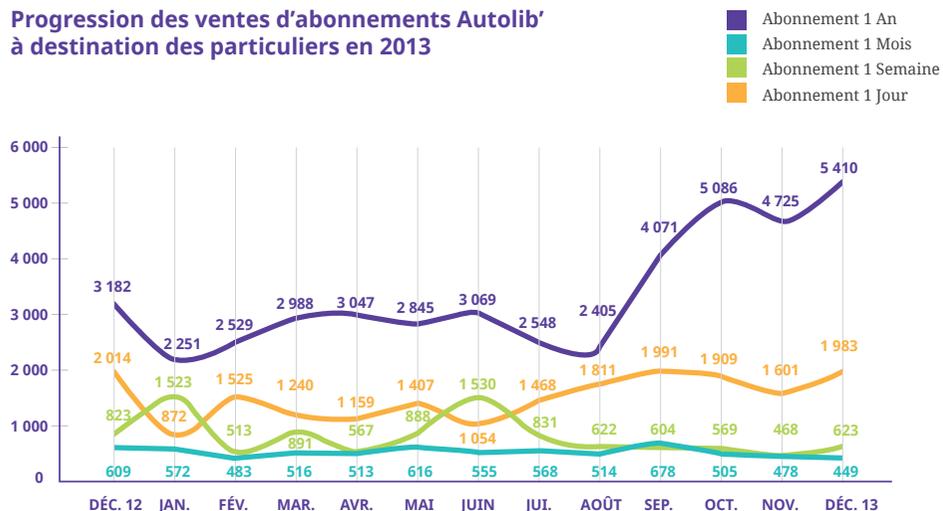


PAROLE D'ÉLUS

Jean-Luc Millard,
Conseiller municipal, Drancy
En cette année 2013, un nouveau centre de maintenance a ouvert ses portes dans le nord de Paris. Il permet de remettre en circulation plus de 50 véhicules par jour. Avec ce centre et les nombreuses opérations de régulation réalisées c'est toute la problématique de la disponibilité des véhicules et des places qui s'améliore. Aujourd'hui 2010 voitures en service pour 3000 à terme ; une logistique incroyable que rien ne vient enrayer. C'est ce système particulièrement innovant qui fait notre fierté et impressionne les villes du monde entier.

Autolib' en chiffres...

Progression des ventes d'abonnements Autolib' à destination des particuliers en 2013



On observe sur ce graphique, l'évolution des ventes d'abonnements Autolib' à destination des particuliers vendus par mois et par type en 2013.

En 2013, un total de 75 271 abonnements a été vendu contre 49 869 en 2012. On enregistre donc une progression de 51 % des ventes, tous abonnements confondus.

Si les ventes d'abonnements 1 an ont plus que doublé (+118%) entre 2012 et 2013, les ventes d'abonnements 1 mois et 1 semaine se sont quant à elles stabilisées.

Les ventes d'abonnements 1 jour ont augmenté suite à la modification des tarifs en juillet 2013 (l'abonnement 1 jour est désormais gratuit) avant de se stabiliser à la fin de l'année. La moyenne mensuelle d'abonnements 1 jour vendus est ainsi passée de 1 246 abonnements vendus en moyenne par

mois pour la période janvier-juillet 2013 (ancien tarif) à 1 859 pour la période août-décembre 2013 (nouveau tarif).

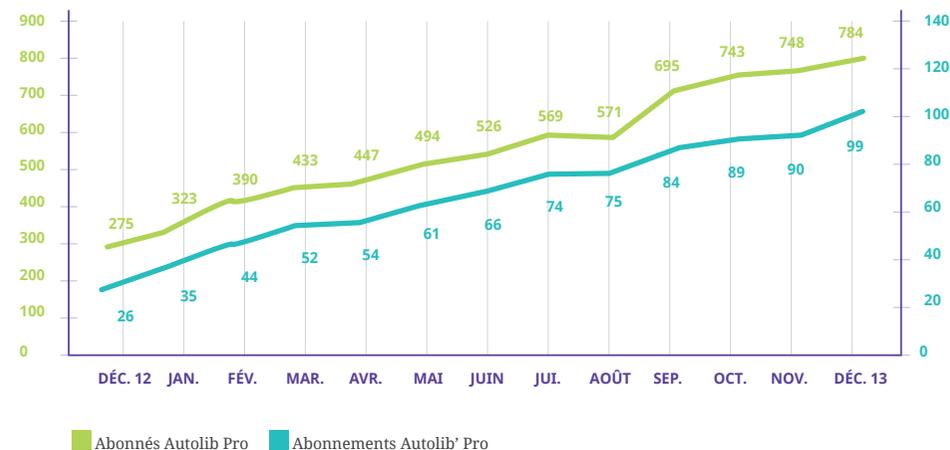
La refonte du forfait 16h en forfait 8h connaît un véritable succès, puisque 172 abonnements ont été vendus. Cette nouvelle formule multi-utilisateurs a une durée de validité de 2 mois et permet jusqu'à 4 abonnés par forfait.

Nombre d'abonnements vendus en 2012 et 2013 par types et progression en %

TYPE D'ABONNEMENT	2012		2013		Progression
ABONNEMENT 1 AN	18 775		40 974		+ 118 %
1 MOIS	4 891 (en 8 mois) <small>(l'abonnement a été créé en mai 2012)</small>		6 447 (en 12 mois)		+ 32 % sur l'année - 11 % par mois
1 SEMAINE	8 850		9 629		+ 9 %
1 JOUR	17 323		18 020		+ 4 %
16h / 8h	16h <small>(interrompu le 24 juillet 2013)</small>	8h <small>(mis en place le 24 juillet 2013)</small>	16h <small>(interrompu le 24 juillet 2013)</small>	8h <small>(mis en place le 24 juillet 2013)</small>	NA
	30	0	29	172	

Les abonnements Autolib' PRO à destination des entreprises

Abonnements et abonnés Autolib' Pro actifs en fin de mois



Evolution des ventes annuelles d'abonnements et du nombre d'abonnés Autolib' Pro entre 2012 et 2013

	2012	2013	Progression
Nombre de nouveaux abonnements Autolib' Pro vendus dans l'année	26	77	x 3
Nouveaux abonnés Autolib' Pro	275	536	x 2

En 2013, 77 abonnements Autolib' Pro ont été vendus à de nouvelles entreprises privées et publiques (contre 26 abonnements Pro vendus en 2012). Ces nouveaux abonnements permettent à 536 nouveaux abonnés de profiter du service (contre 275 en 2012). Ils portent le total d'abonnés Autolib' Pro actifs à 784 fin 2013. En 2013, on comptait en moyenne 7 abonnés par abonnement Pro contre une moyenne de 11 abonnés par abonnement en 2012.

La Communauté d'Agglomération Grand Paris Seine Ouest, les mairies de Cachan, Drancy, Joinville-Le-Pont, Limeil-Brevannes et de Suresnes et la Direction de la Voirie et des Déplacements de la Ville de Paris figurent parmi les clients ayant fait confiance au service Autolib' Pro.



Nombre moyen de locations

par jour et par station en 2013

Légende

- Bois
- Communes adhérentes à Autolib' Métropole
- Seine
- Limites départementales

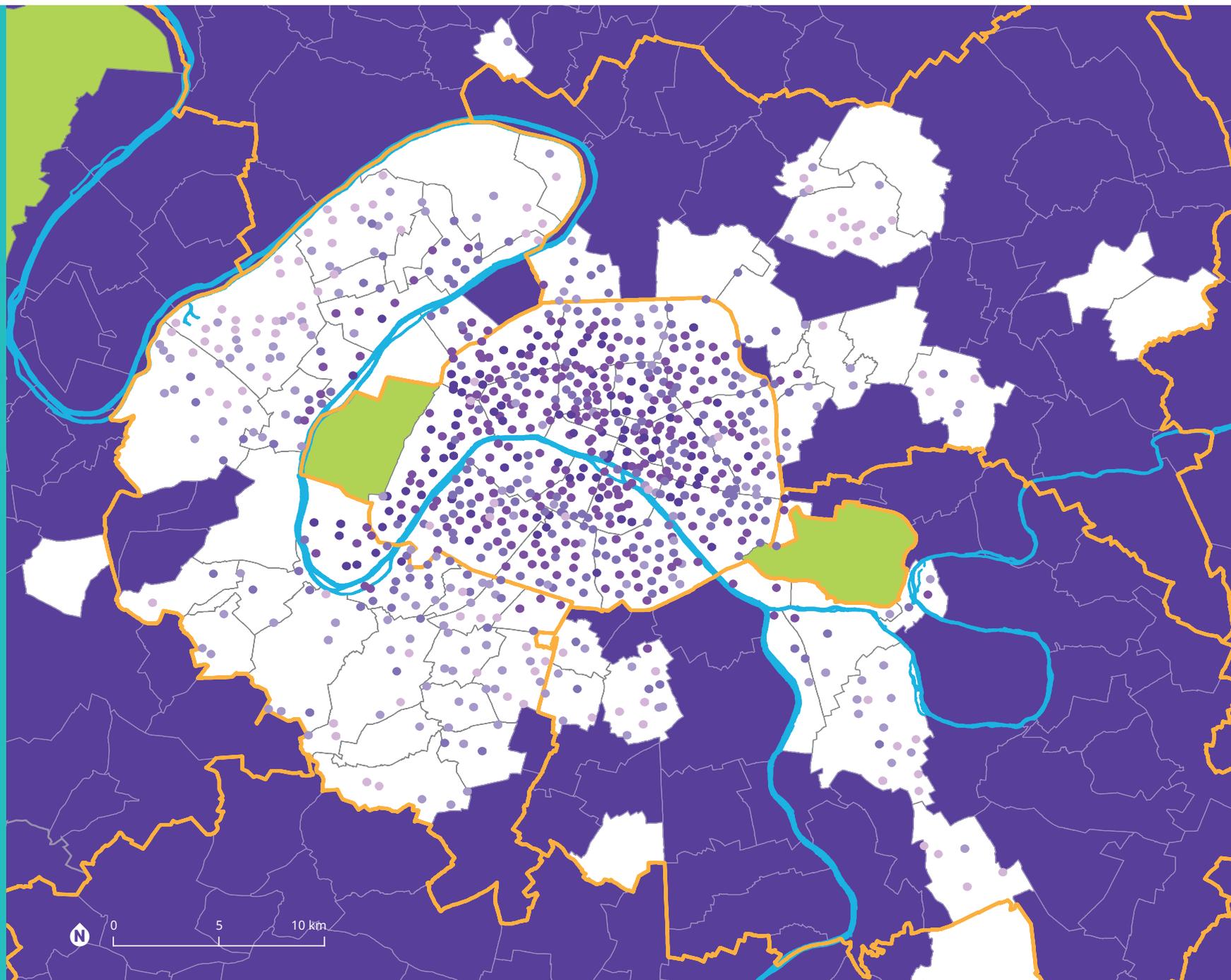
Stations

- Entre 1 et 3 locations
- Entre 3 et 6 locations
- Entre 6 et 10 locations
- Entre 10 et 15 locations
- Entre 15 et 30 locations

En 2013, 2 664 000 locations ont été réalisées soit près de 3 fois plus que celles réalisées en 2012.

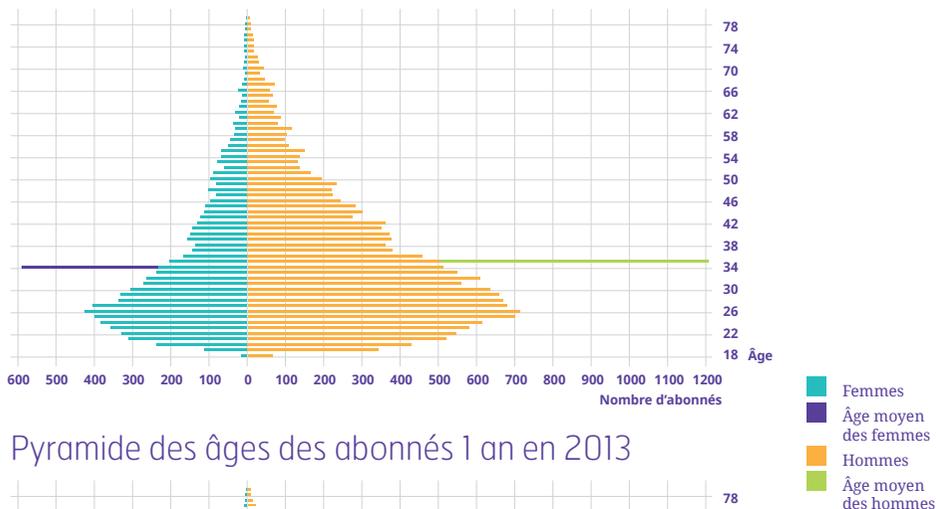
On compte en moyenne 11 locations par jour et par station en 2013 contre 7 locations par jour et par station l'année précédente. Plus de 99% des stations ont été plus utilisées en 2013 qu'en 2012 et près de la moitié des stations ont au moins doublé les prises de véhicules quotidiennes.

En 2013, les locations au départ de la proche couronne représentent 23% de l'ensemble des locations alors qu'elle était de 20% en 2012. En décembre 2013, mois où la fréquence de location est la plus forte, on constate une location toutes les 9,7 secondes. Le samedi soir, entre 19h et 21h on enregistre une prise de véhicule toutes les 4 secondes.

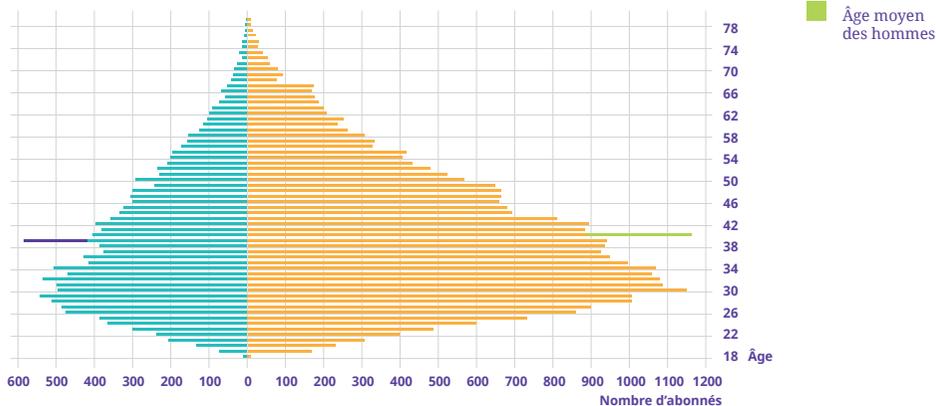


Le profil des inscrits

Pyramide des âges des abonnés courte durée en 2013



Pyramide des âges des abonnés 1 an en 2013



Ces graphiques représentent la répartition par sexe et par âge des abonnés courte durée et des abonnés 1 an en 2013.

La répartition des inscrits actifs par catégorie d'âges a peu évolué par rapport à 2012.

Si l'âge le plus représenté est de 26 ans pour les abonnés courte durée et de 30 ans pour les abonnés 1 an, on remarque que l'âge moyen des abonnés de courte durée est plutôt de 35 ans contre 40 ans pour les abonnés 1 an. Notons que les abonnements de courte durée ont plus de succès auprès des jeunes tandis que les abonnements 1 an séduisent la population des 28 ans et plus.

Par ailleurs, si de manière générale les hommes sont plus nombreux à utiliser le service Autolib' (on compte 67% d'hommes et 33% de femmes pour les abonnements de courte durée et 68% d'hommes pour 32% de femmes pour les abonnements 1 an), nous pouvons noter une progression de la part des

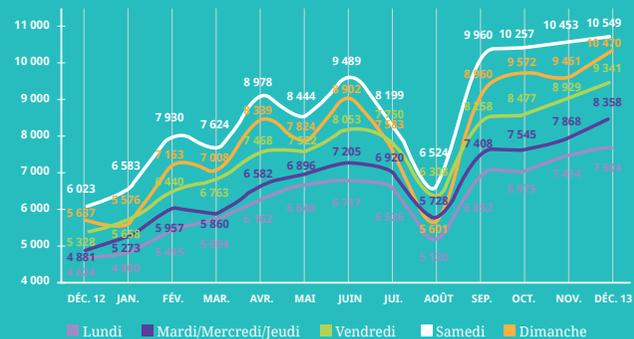
femmes abonnées au service Autolib' entre 2012 et 2013.

En effet, la proportion de femmes abonnées de courte durée est passée de 30 à 33% entre 2012 et 2013 et celle des femmes abonnées 1 an de 28 à 33%. Le mouvement de féminisation engagé en 2012 se perpétue et a tendance à s'amplifier.

Détail des locations

Locations par jour

Nombre moyen de locations par jour en 2013



Sur l'ensemble de l'année 2013, 2 664 000 locations ont été effectuées en Autolib'. Parmi elles, 873 000 (33 %) ont été effectuées le week-end.

Entre décembre 2012 et décembre 2013, on observe une augmentation du nombre de locations de 71 % la semaine et de 78 % le week-end. Le délai entre deux locations successives est passé de 16 secondes en 2012 à 9 secondes en 2013.

Pour accompagner l'accroissement progressif des utilisations, 300 véhicules supplémentaires ont été intégrés au service pour un total de 2 010 véhicules en service au 31 décembre.

Location simultanées

Locations simultanées par jour de la semaine en novembre et décembre 2013



On observe sur ce graphique, 5 courbes qui représentent les utilisations types par jour de la semaine. De façon générale, on distingue 4 pics d'utilisation :

- le matin ;
- en début, puis en fin d'après-midi ;
- en fin de soirée.

Le 1^{er} pic de la journée s'observe uniquement en semaine aux alentours de 9h. On distingue un second pic dans les utilisations à 13h, qui est particulièrement marqué les samedis et dimanches.

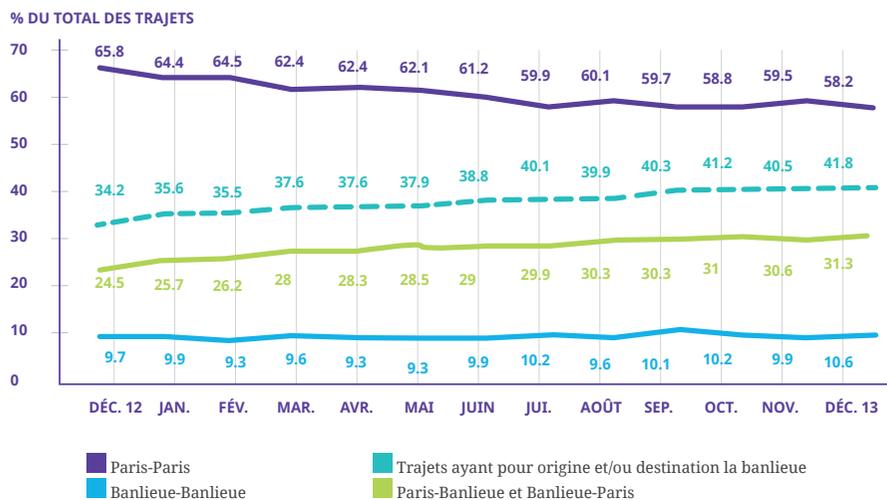
Le pic le plus important se situe aux alentours de 20h en semaine et à 18h le dimanche.

Enfin, on observe un regain d'activité entre minuit et 1h du matin après la fermeture du métro. Le samedi et le vendredi sont les deux jours durant lesquels les utilisations nocturnes du service sont les plus nombreuses.

Le record du nombre d'utilisations simultanées en 2013 a été constaté le samedi 7 décembre à 20h avec 726 locations.

Les origines et les destinations des locations

du 1^{er} décembre 2012 au 31 décembre 2013



En 2013, Autolib' Métropole confirme sa dimension métropolitaine. Alors que la part des trajets ayant pour origine ou destination la proche couronne représentait 25,6% du total des trajets lors de l'ouverture du service en 2011, cette part est passée à 34,2% en décembre 2012 puis à 41,8% en décembre 2013.

Plus d'un million de trajets ont pour origine ou destination la proche couronne sur 2,7 millions de trajets au total.

La part des trajets à l'intérieur d'une même commune ou d'un même arrondissement représente 14,4% en 2013 alors qu'elle est de 17,2% en 2012.



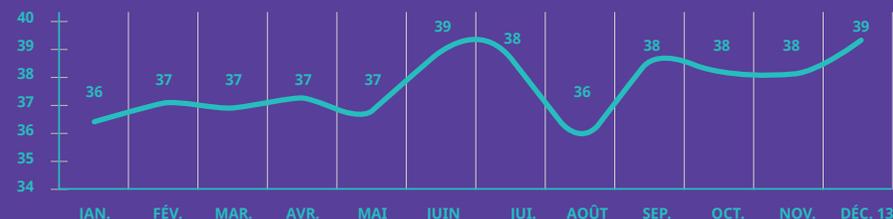
Au 31 décembre 2013, **Autolib' comptait 841 stations**

Vitesse, distance et durée des locations

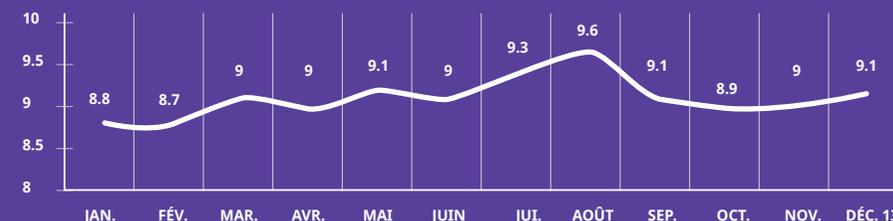
Vitesse moyenne (km/h)



Durée moyenne des locations (min)



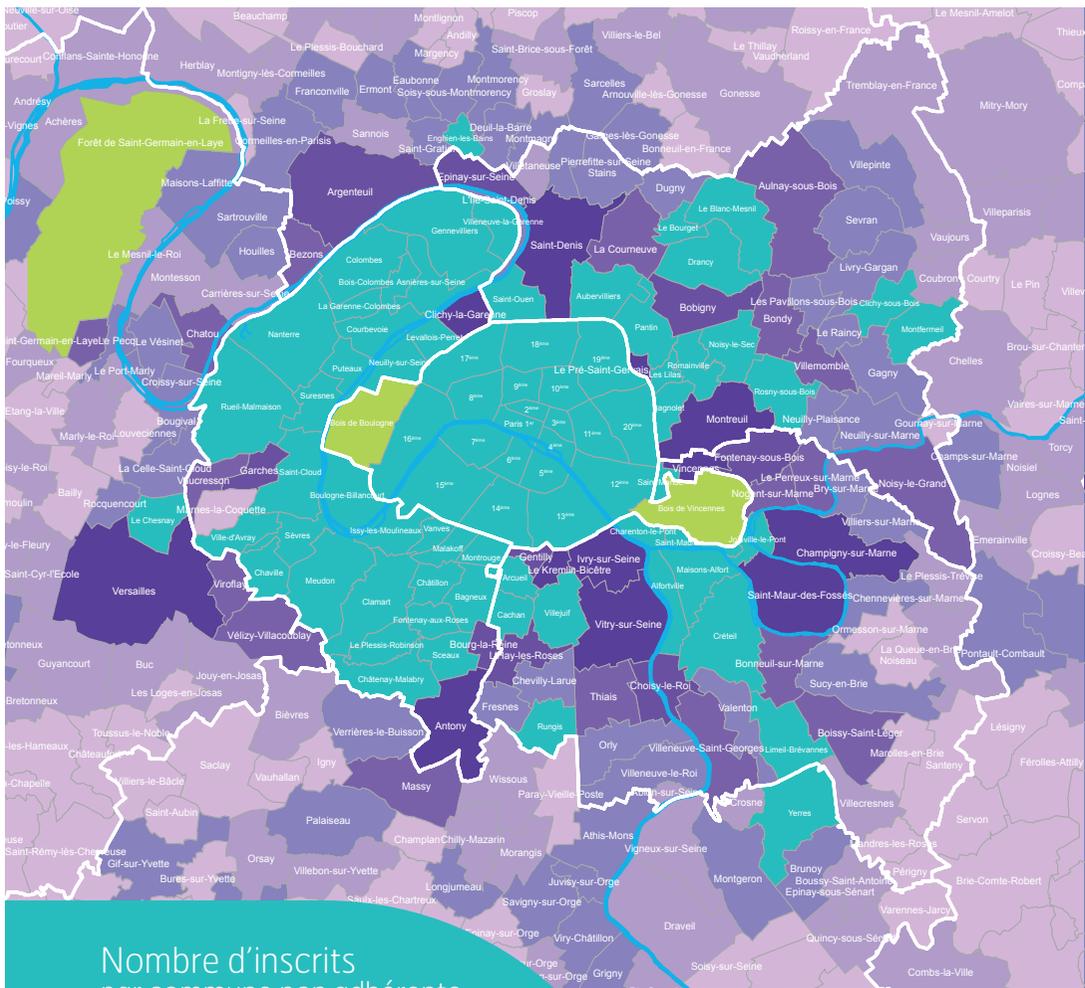
Distance moyenne des locations (Km)



Lors de l'ouverture du service en 2011, la vitesse moyenne d'une location était de 11,3 km/h. Les abonnés ont ensuite roulé à une vitesse moyenne de 13,7 km/h en 2012 puis de 14,5 km/h en 2013 (+ 6% pour l'année).

On assiste à une diminution progressive de la durée des locations. Alors qu'elles dépassaient l'heure en 2011, les durées moyennes des locations sont passées à 40 minutes en 2012 puis 38 minutes en 2013.

Grâce à un réseau de plus en plus dense, la distance moyenne de location est en diminution avec les années. Elle est passée de 12,3 km à 9,22 km puis 9,05 km respectivement en 2011, 2012 et 2013.



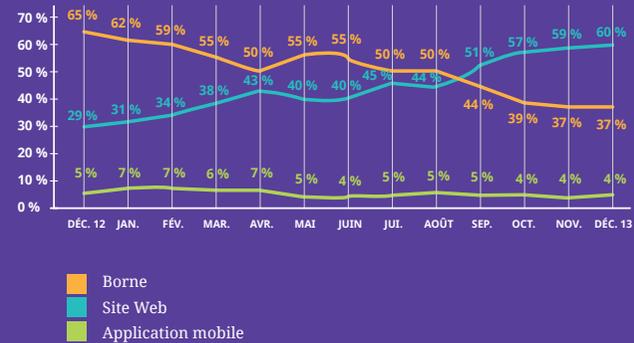
Nombre d'inscrits par commune non adhérente au 31 décembre 2013

Cette carte représente les inscrits résidant en dehors des communes adhérentes à Autolib' Métropole. Sur les 75 000 inscrits franciliens depuis l'ouverture du service Autolib', 5 830 (8%) habitent dans une commune non adhérente à Autolib' Métropole. Ces derniers ont acheté plus de 13 500 abonnements en 2013. Parmi ces abonnements, 61% sont des abonnements courts durées et 39% des abonnements 1 an contre respectivement 69% et 31% en 2012. On constate que les communes riveraines de communes adhérentes comptent un nombre important d'inscrits. Les communes de Clichy (324 abonnés en 2013), Montreuil (323 abonnés), Vincennes (305), Ivry-sur-Seine (168) et Pré-Saint-Gervais (156) figurent parmi les communes non adhérentes à avoir le plus d'abonnés.

Légende



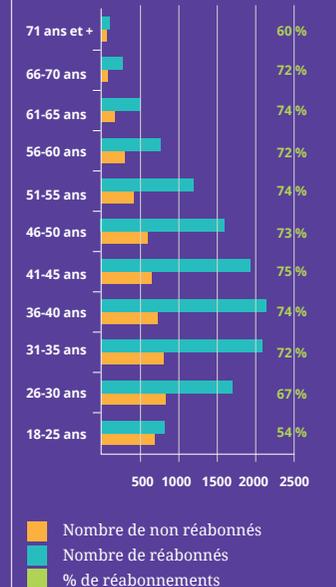
Plateformes d'achat des abonnements



Canal d'abonnement	2012	2013	Evolution
Borne d'abonnement	70 %	48 %	- 22 points
Site web	26 %	47 %	+ 21 points
Application mobile	4 %	5 %	+ 1 point

Ce graphique montre l'évolution de la répartition des achats d'abonnements en fonction du canal de vente par mois en 2013. En 2013, sur les 75 271 abonnements vendus, 48% des achats ont été effectués depuis une borne d'abonnement, 47% depuis le site web et 5% depuis l'application mobile. On remarque, entre janvier et décembre 2013, une augmentation significative du taux d'achats réalisés sur le web (de 26% du total des abonnements vendus en 2012 à 47% du total des abonnements vendus en 2013). Cela s'explique en partie par l'amélioration des conditions générales d'accès et d'utilisation décidée par Autolib' Métropole en juillet 2013. En effet, depuis l'été les abonnements peuvent désormais débiter à une date différente de leur date d'achat, offrant par conséquent une plus grande flexibilité aux usagers. On constatera toutefois que si 63% des abonnements 1 an souscrits en 2013 ont été achetés sur le web, seuls 26% des achats d'abonnements 1 jour y ont été effectués (contre 68% pour les bornes).

Taux de réabonnement des inscrits ayant souscrit un abonnement un an en 2012



La moyenne des réabonnements est de 71 %

Ce graphique montre les taux de réabonnement des inscrits ayant souscrit un abonnement un an en 2012 selon leur tranche d'âge. De manière générale, le taux de réabonnement des abonnés 1 an est important. En effet, 71% des personnes ayant souscrit en 2012 un abonnement 1 an ont fait le choix de renouveler leur abonnement en 2013. Notons que le taux de réabonnement est particulièrement élevé (supérieur à 72%) chez les 31-70 ans. Il est moins élevé chez les 18-25 ans (54%) et les plus de 70 ans (60%).

Les abonnements Recharge à destination des particuliers et des entreprises

Autolib' dispose du réseau de bornes de recharge le plus dense au monde avec 4 266 bornes accessibles aux abonnés Recharge au 31 décembre 2013. Autolib' Métropole a œuvré pour simplifier les modalités d'inscription et la grille tarifaire des abonnements Recharge. Depuis l'été 2013, les abonnés Recharge peuvent accéder à l'intégralité des bornes de recharge du réseau Autolib' à un tarif unique de 1€ / heure.

Trois types d'abonnements Recharge existent : 2 destinés au grand public (Recharge AUTO et Recharge 2 roues) et un réservé aux professionnels (Recharge PRO).

En 2014, Autolib' Métropole continuera à densifier le réseau avec l'implantation de 250 à 300 bornes de recharge supplémentaires.

Tarifs des abonnements Recharge à destination des particuliers

	Recharge AUTO	Recharge 2 ROUES
Abonnement	15 € de frais d'inscription la 1 ^{ère} année puis 0 € les années suivantes	15 € / an
Tarif horaire entre 8h et 20h	1€/heure	2 heures gratuites puis 1€/heure
Tarif horaire entre 20h et 8h	1€/heure Plafonné à 4€	4 heures gratuites puis 1€/heure

Utilisation du service Recharge à destination des particuliers et des entreprises

Nombre de recharges par mois

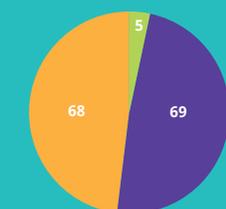


En 2013, l'ensemble des abonnés Recharge a utilisé le service 10 083 fois contre 1 868 fois en 2012, soit près de 5,5 fois plus.

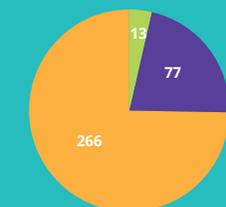
Entre janvier 2013 et décembre 2013, on constate une progression du nombre de recharges de 179% qui prouve l'utilité croissante de ce service. On observe néanmoins une baisse du nombre de recharges durant la période estivale ; diminution comparable à celle constatée pour le service de location de véhicules Autolib' durant l'été 2013.

Évolution de la répartition des abonnements Recharge par type

Répartition d'abonnements Recharge en 2012 et en 2013



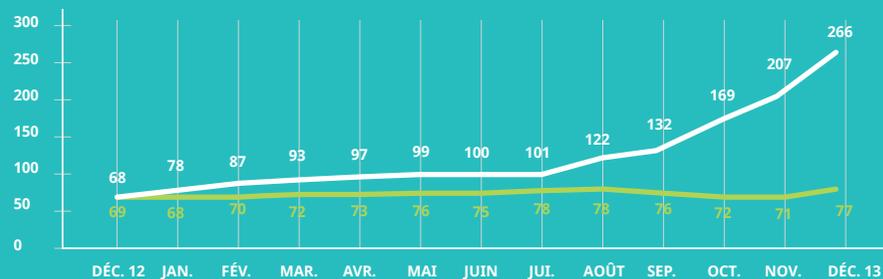
2012
 ● Recharge 2 ROUES
 ● Recharge AUTO
 ● Recharge PRO



2013
 ● Recharge 2 ROUES
 ● Recharge AUTO
 ● Recharge PRO

Le service de recharge connaît un succès croissant. Le nombre d'abonnements vendus a en effet plus que doublé entre 2012 et 2013, passant de 142 abonnements Recharge vendus en 2012 à 356 abonnements vendus en 2013 (soit une augmentation de 148 %). Fin 2013, en comptant les abonnés Recharge PRO, un total de 917 abonnés avaient accès au service de recharge.

Nombre d'abonnements et d'abonnés Recharge à destination des particuliers



■ Recharge 2 ROUES ■ Recharge AUTO

Les abonnements Recharge AUTO enregistrent la plus forte progression : avec 266 abonnements Recharge AUTO actifs en 2013 contre 68 en 2012, ils ont presque quadruplé en l'espace d'une année (+ 291%) pour représenter 76% du total des abonnements Recharge actifs en 2013 alors qu'ils ne constituaient que 48% du total en 2012. Notons que la forte progression du nombre d'abonnements actifs à partir de l'été 2013 coïncide avec l'instauration des nouveaux tarifs et modalités d'accès.

La progression des ventes d'abonnements Recharge 2 roues est quant à elle plus modérée (+ 12% entre 2012 et 2013).

Les Autolib' utilisent à **100%** de l'énergie renouvelable

Nombre d'abonnements et d'abonnés Recharge Pro à destination des entreprises



■ Abonnés Recharge Pro ■ Abonnements Recharge Pro

Le nombre d'abonnements Recharge Pro actifs a plus que doublé en 1 an, passant de 5 abonnements Recharge Pro actifs en décembre 2012 à 13 abonnements actifs en décembre 2013 (soit une progression de 160%). Le nombre d'abonnés a augmenté de façon plus modérée (+35%).

Conclusion

Autolib' Métropole poursuit son chemin en 2014 et va continuer à améliorer le service rendu aux usagers franciliens. Autolib' est une révolution dans les pratiques de mobilité en ville, il faut sans cesse adapter le service aux besoins nouveaux et conserver ce temps d'avance qui fait son succès auprès du grand public.

Des tests sont en cours pour optimiser la régulation afin de mieux répartir les véhicules dans les stations. Sous l'impulsion d'Autolib' Métropole, des outils interactifs vont voir le jour pour faire participer les abonnés à l'amélioration de la propreté et de la régulation des véhicules. 2014 sera l'année de la montée en charge progressive du nombre de véhicules en circulation pour atteindre plus de 2500 Autolib' dès l'été prochain.

Il reste aussi de nombreuses collectivités à convaincre d'adhérer au Syndicat afin d'installer progressivement un réseau dense de bornes de recharge sur tout le territoire francilien. L'Etat et la Région Ile-de-France continueront à être présents aux côtés des collectivités adhérentes à Autolib' Métropole afin de développer l'accès à l'électro-mobilité. Des bornes supplémentaires pour les véhicules électriques des particuliers viendront compléter les stations existantes. Les premiers travaux ont d'ores et déjà débuté à Paris. Il s'agit de permettre à tous les Franciliens qui le souhaitent de se recharger à un coût modique à savoir 1 euro de l'heure le jour et 4 euros la nuit. Grâce à ces mesures, la mobilité électrique va devenir une réalité pour tous.

Des partenariats seront engagés avec des entreprises qui souhaitent développer l'Autopartage pour leurs salariés. Autolib' Métropole se tient à la disposition de toutes les administrations publiques ou privées pour les aider à mettre en place les abonnements Pro Autolib' dans le cadre de forfaits adaptés à leurs besoins.

Autolib' séduit de plus en plus de jeunes conducteurs, de femmes et des Franciliens qui ont besoin ponctuellement d'avoir recours à la voiture individuelle en complément des transports collectifs, de Vélib', des taxis, etc. Autolib' a trouvé sa place parmi les modes de déplacements existants.

En décembre 2013, les abonnés d'Autolib' faisaient deux fois le tour de la terre toutes les 24 heures. Tous ces kilomètres parcourus sont autant de pollution sonore et d'émission de particules en moins. En 2014, nous poursuivrons ce chemin vers une mobilité toujours plus économique et écologique.

En 2014, nous poursuivrons ce chemin vers une mobilité toujours plus économique et écologique



Glossaire

Abonné : Personne en possession d'un abonnement en cours de validité.

Abonnement : Titre d'adhésion au service Autolib'. En 2013, on compte 5 formules d'abonnement relatives à la location de véhicules : 1 an, 1 mois, 1 semaine, 1 jour, partagé 8h (le partagé 16h est passé au partagé 8h courant 2013) ainsi que 2 forfaits relatifs à la recharge de véhicules électriques (Recharge 2 roues et Recharge AUTO). Des abonnements Autolib' destinés aux professionnels sont également disponibles sous la forme de forfaits Pro ajustables (location et recharge).

Autopartage : Mise en commun au profit d'utilisateurs d'une flotte de véhicules de transport terrestre à moteur. Chaque abonné peut accéder à un véhicule sans conducteur pour le trajet de son choix et pour une durée limitée.

Commune adhérente, commune membre : Commune ayant adhéré à Autolib' Métropole.

Déléguataire : Le groupe Bolloré a remporté le 16 décembre 2010 la délégation de service public concédée par le Syndicat Mixte Autolib' au nom des collectivités adhérentes.

Espace (d'abonnement) : Kiosque en extérieur donnant la possibilité de souscrire à un abonnement Autolib'.

Forfait : Parmi les abonnements Autolib' existants, certains se déclinent sous forme de forfaits. Ces derniers peuvent être utilisés par un seul utilisateur ou être multi-utilisateurs (forfait partagé 8h destiné aux particuliers et forfaits professionnels).

Inscrit : Personne ayant souscrit au moins un abonnement Autolib' depuis l'ouverture du service.

Open data : Données numériques accessibles à tous via le web.

Rééquilibrage : Le rééquilibrage consiste à modifier volontairement la répartition des véhicules afin d'obtenir une bonne répartition du parc Autolib' et éviter que des stations ne soient vides ou pleines.

Service Autolib' : Service consistant à mettre à disposition des usagers une flotte de véhicules électriques accessibles en libre service ainsi qu'une infrastructure de recharge.

Station : Une station se compose de 4 à 7 emplacements pour garer et recharger les véhicules électriques et d'une borne de location qui permettent le retrait en libre service de ces derniers par les usagers 24h/24, 7j/7.

Trace Directe : Possibilité de restitution d'un véhicule électrique dans une station Autolib' différente de la station où elle a été initialement louée.

Trajet en boucle : Trajet dont la station de retour du véhicule est la même que celle de départ.

Trajet intra-communal : Trajet dont l'origine et la destination se situent dans la même commune.

Usager : désigne toute personne abonnée au Service public Autolib'.



Si tous les déplacements réalisés en Autolib' avaient été faits en voiture thermique, il y aurait eu environ **4 400 tonnes de CO₂** émis en plus en 2013 et un total de **6 100 tonnes supplémentaires de CO₂** émis depuis l'ouverture du service



Mentions légales

Responsables de la publication : Véronique HACHE-AGUILAR et Matthieu FIERLING. **Comité de rédaction** : Véronique HACHE-AGUILAR, Matthieu FIERLING, Christophe AGLIETTA, Félix PERRIN, Marcelino PERA, Aurore KING, Jérémie SWIDEREK et Anne-Claire MOUTAFIS. **Crédits photo** : Matthieu FIERLING, excepté pages 8 et 27 (Christophe AGLIETTA) et page 14 (David VIEGAS). **Sources statistiques** : Autolib' Métropole, Société Autolib'. **Conception graphique** : Invivo Communication 01 49 77 78 78. **Imprimerie** : Le Reveil de La Marne. Imprimé à 1000 exemplaires.



www.autolibmetropole.fr

16, rue de la Banque
75002 Paris