

*Novembre 2012*

## *Enquête CLCV*

**LES USAGERS SE PRONONCENT  
SUR AUTOLIB  
UN AN APRES SA MISE EN SERVICE**



Site : [www.clcv.org](http://www.clcv.org)

Alors que le service Autolib va fêter un an de fonctionnement (inauguré le 5 décembre 2011), nous avons voulu en savoir plus sur l'avis des utilisateurs et sommes allés à leur rencontre dans plusieurs stations Autolib.

Ce premier service public de location de voitures 100 % électriques en libre-service en Ile-de-France se veut une offre novatrice pour faciliter la mobilité, être une réponse pour lutter contre la pollution de l'air par les véhicules à moteur et contre les émissions de gaz à effet de serre. Complémentaire à l'offre de service de transports collectifs, au vélib, au co-voiturage....., il entend favoriser l'abandon de la voiture personnelle, sur le principe que la voiture de demain ce n'est plus un objet de possession mais un service.

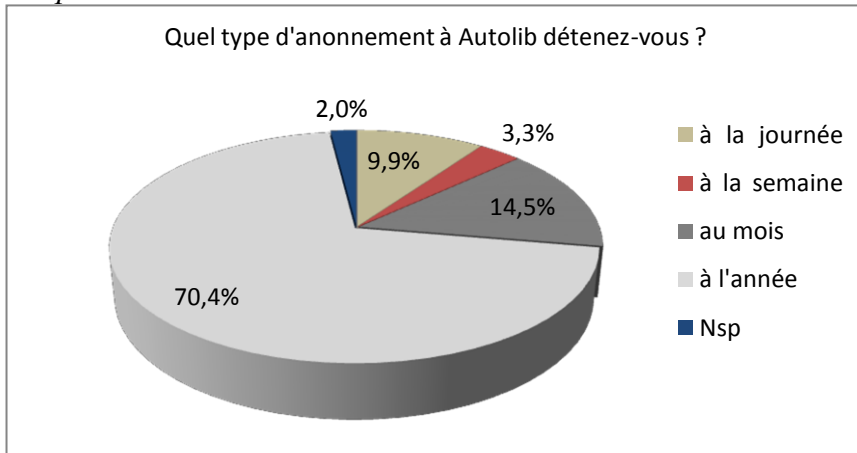
A un moment où la Ville de Paris envisage de nouvelles limitations pour les déplacements des voitures, nous avons souhaité connaître la perception des utilisateurs en organisant un test auprès de 152 utilisateurs

**La méthodologie de notre enquête :**

Notre enquête porte sur 152 utilisateurs interrogés dans 14 stations Autolib à Paris et dans la petite couronne

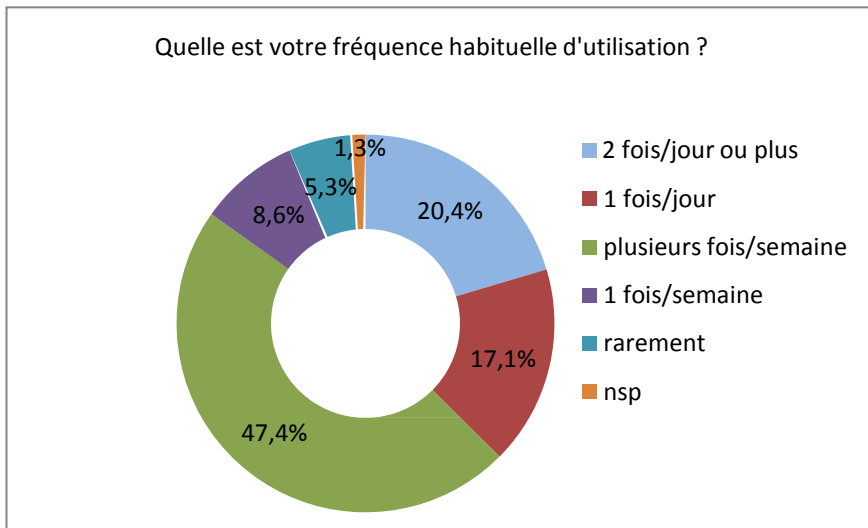
Profil d'utilisation des personnes enquêtées :

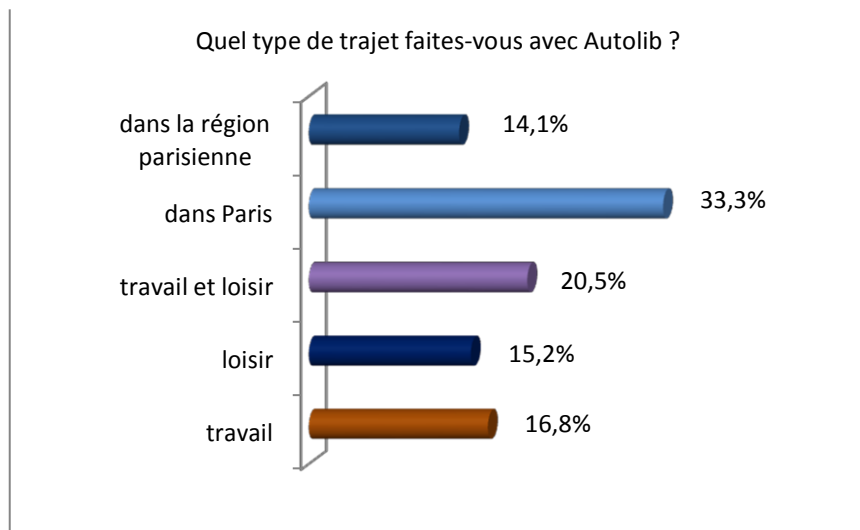
Grappe 1



Les abonnements des personnes enquêtées sont prioritairement annuels (70 %) ou mensuels (14,5 %). Le coût dissuasif de l'abonnement journalier explique sans doute cette situation.

Graphes 2 et 3



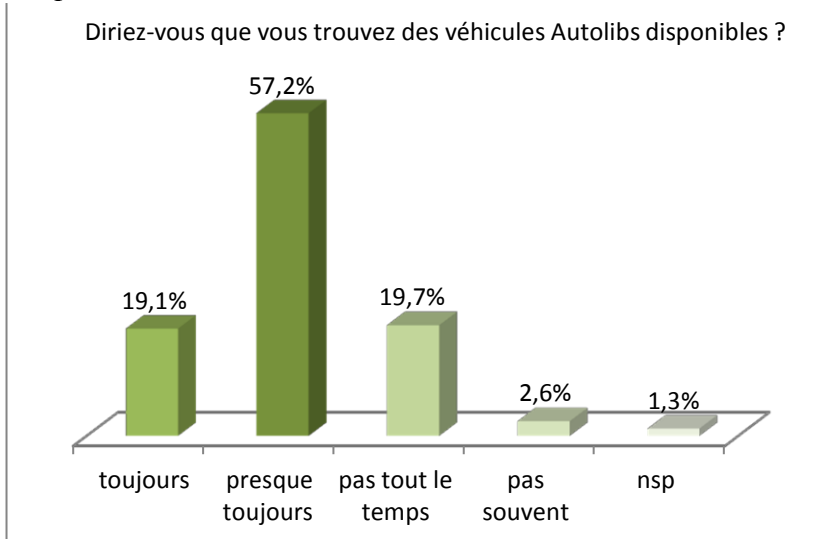


La fréquence d'utilisation est de plusieurs fois par semaine (47,4%). Sans être quotidienne, l'utilisation est assez régulière.

Par ailleurs, l'utilisation semble assez bien répartie entre travail et/ou loisirs

L'accès au service

Graphe 4



Les personnes interrogées jugent à 57,2 % trouver presque toujours un véhicule disponible. Si on y ajoute les 19,1% qui déclarent *toujours trouver un véhicule*, c'est ainsi, plus de 76 % qui déclarent trouver presque toujours ou toujours un véhicule.

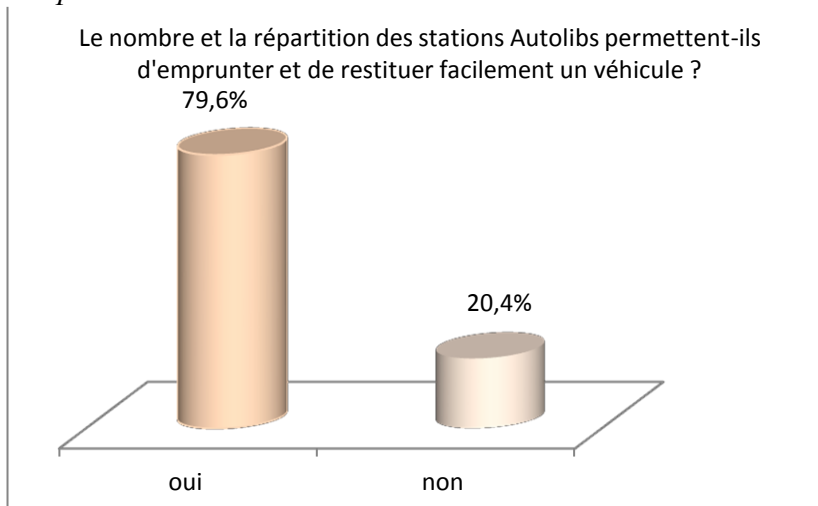
Cependant le fait que 20 % des usagers déclarent que ce n'est pas tout le temps disponible peut constituer un fort obstacle au développement du service et à l'abandon des véhicules personnels par les usagers.

Cela peut représenter un taux de satisfaction correct, mais qui masque une autre réalité : Ainsi en novembre 2012 on comptabilisait (sources : Syndicat mixte Autolib).

*1740 voitures mises en service pour un taux d'indisponibilité de 9,95 %, soit en moyenne 1 606 voitures disponibles et une utilisation moyenne / jour de 4 525 (semaine du 29 oct - 04 nov 2012). Soit 2,8 utilisations jour et par véhicule. Ainsi, une station de 6 véhicules voit en moyenne 16 utilisateurs par jour (ce que nos enquêteurs confirment).*

Aussi, peut-on dire que le service aujourd'hui est peu utilisé ce qui facilite de fait de trouver des véhicules.

Graphe 5

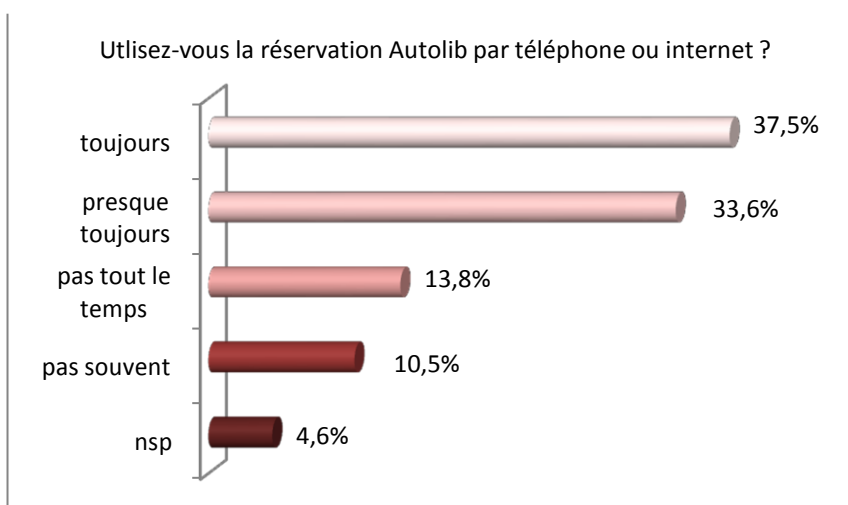


79,6 % des répondants jugent que le nombre et la répartition des stations Autolib permettent d'emprunter et de restituer facilement un véhicule.

Cependant 20 % des répondants jugent la situation négativement. Un tel taux de réponses négatives représente une alerte alors que le service est récent et encore peu utilisé.

Le service Autolib ne bénéficie pas, contrairement à Vélib, d'un service de transport permettant de rééquilibrer en équipement d'autolib les différentes stations. Cela serait particulièrement utile près des gares ou l'utilisation du service est particulièrement forte à certaines heures.

Graphe 6

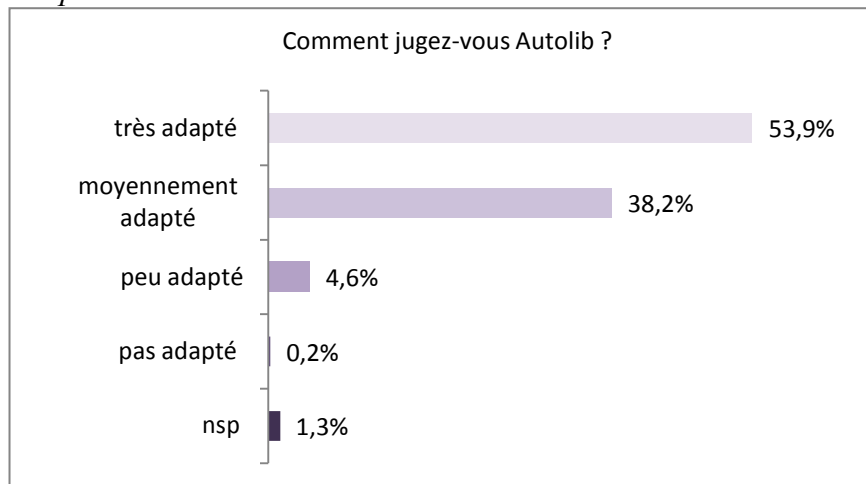


L'accès au service se fait majoritairement via le service de réservation (71% déclarent le faire toujours ou presque toujours). On voit bien ici que les particuliers veulent s'assurer préalablement d'un accès au service. La qualité du service et son bon fonctionnement dépendent donc prioritairement de la qualité du service réservation.

On rappellera que si la réservation n'est pas obligatoire, elle est dans les faits fortement conseillée.

### Quel jugement sur la qualité du service ?

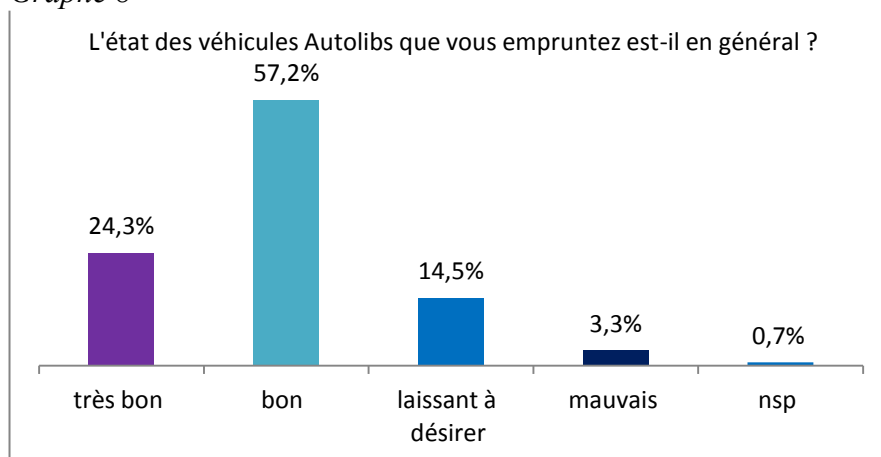
Graphe 7



Autolib est jugé très adapté par 53,9 % ou moyennement adapté par 38,2 % des sondés.

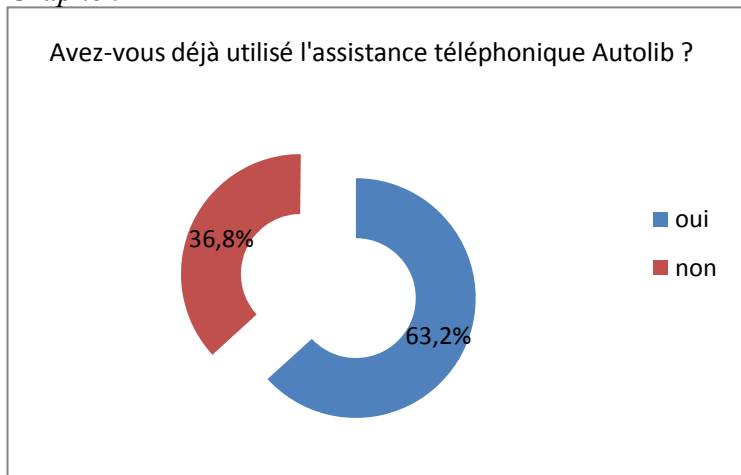
Si seules 4,8 % des personnes interrogées déclarent le service pas ou peu adapté, le fait que 38,2% le déclarent moyennement adapté, démontre que des axes de progrès existent.

Graphe 8

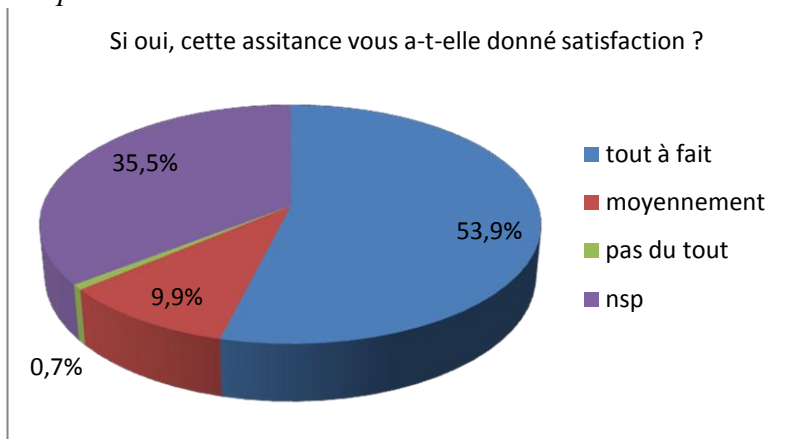


Concernant l'état des véhicules, 24% le déclarent très bon et 57% bon. Si globalement le résultat est positif, ce qui est assez normal car les véhicules sont neufs, il faudra être vigilant car déjà 18% déclarent que l'état des véhicules n'est pas satisfaisant. De nombreux utilisateurs nous ont alertés sur des sièges souvent tâchés ou des autolib soumises à des agressions extérieures (rétroviseurs abîmés, vandalisme, crottes de pigeons etc).  
Après moins d'un an de service, il y a une alerte à ne pas négliger.

Graphe 9



Graphe 10

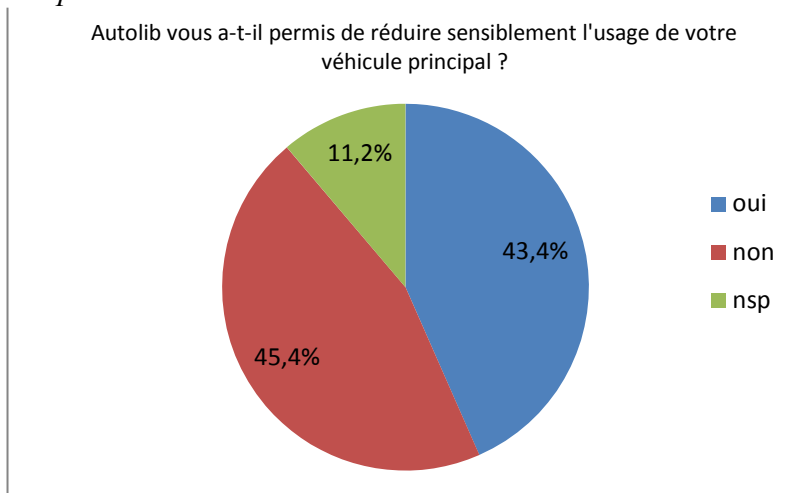


Seuls 53,9% des personnes ayant sollicité cette assistance se déclarent tout à fait satisfaits du service. On notera cependant que près d'un tiers des sondés ne se sont pas prononcés sur cette question. Il est dès lors permis de s'interroger sur le niveau de satisfaction.



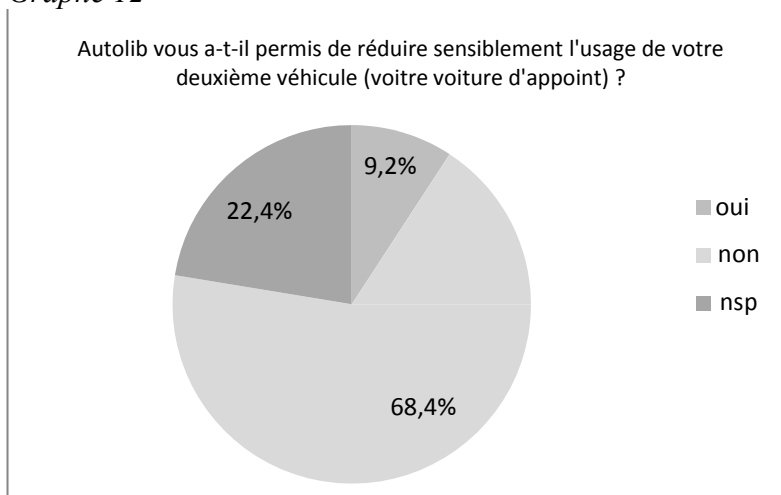
Autolib se substitue-t-il à la voiture personnelle ?

Graphe 11



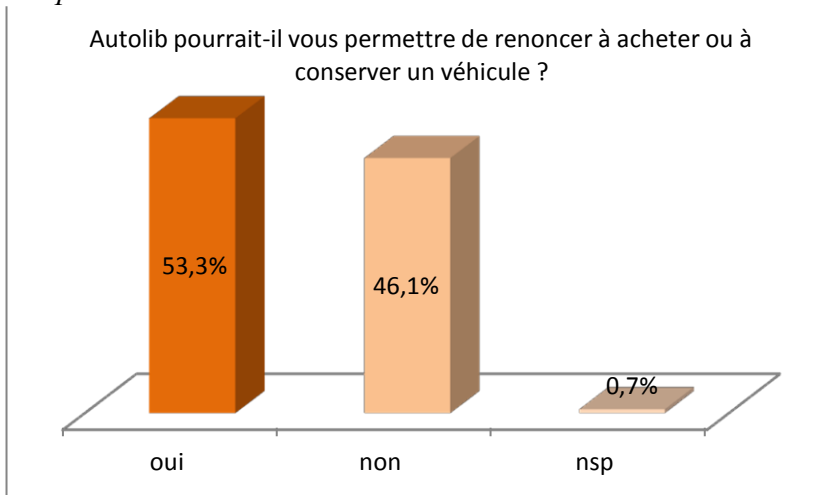
Les résultats se partagent pour moitié 43,4% déclarent qu'Autolib leur permet de réduire sensiblement l'usage de leur véhicule principal alors que 45,4% déclarent l'inverse. Ce résultat nous semble intéressant après un an de fonctionnement. On décèle ici un potentiel, non encore abouti, à inciter les particuliers à laisser les voitures personnelles

Graphe 12



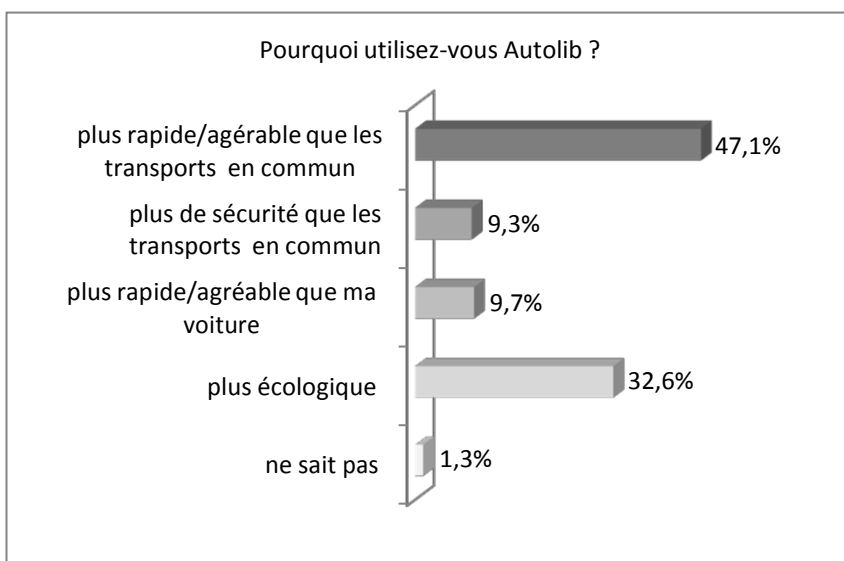
Le résultat ici peut dans un premier temps sembler paradoxal par rapport à la précédente question. Cependant, après analyse on peut voir que le service est utilisé dans les déplacements personnels, en semaine et semble pouvoir se substituer plus facilement au véhicule principal qu'au 2<sup>ème</sup> souvent peut-être plus utilisé pour des déplacements de nature différente ou durant les week-ends ou les vacances en famille.

Graphe 13



Que 53,6% des répondants déclarent qu'Autolib pourrait leur permettre de renoncer à acheter ou conserver un véhicule démontre, que ce type de service peut apparaître pour un nombre croissant de consommateurs/usagers comme de nature à se substituer à l'achat d'un véhicule.

Graphe 14



Élément intéressant de notre enquête, les utilisateurs déclarent très majoritairement utiliser Autolib au lieu des transports en commun (jugés peu rapides et peu confortables). Ce n'est donc pas au véhicule personnel que semble se substituer prioritairement Autolib mais aux transports collectifs, jugés peu attractifs. On retrouve ici un argument propres aux usagers des voitures personnelles. Cette situation nous semble préoccupante car il serait préférable qu'un service comme Autolib se situe en complémentarité avec les transports en commun, pour limiter l'usage des véhicules personnels et non en concurrence.

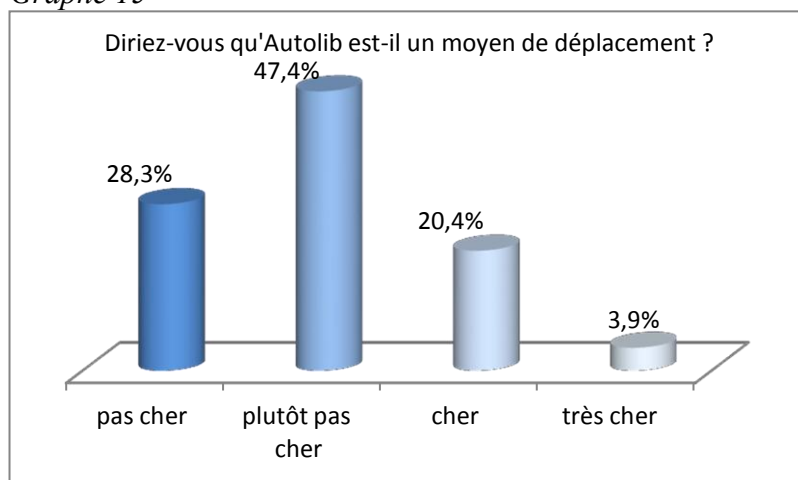
Par ailleurs et même si le panel n'est pas suffisamment représentatif pour fixer des résultats scientifiques, l'analyse des réponses des 14 personnes dans des stations en banlieue nous permet de mettre à jour une tendance à affiner. Les taux d'abonnement et de satisfaction semblent y être plus élevés, c'est également le cas lorsque l'on demande si autolib pourrait se substituer à la voiture personnelle.

Enfin, élément à remarquer et dont on peut se féliciter, 33% déclarent utiliser le service car « plus écologique ».

Il y a ici clairement un axe de développement

### Le coût d'utilisation

Graphe 15



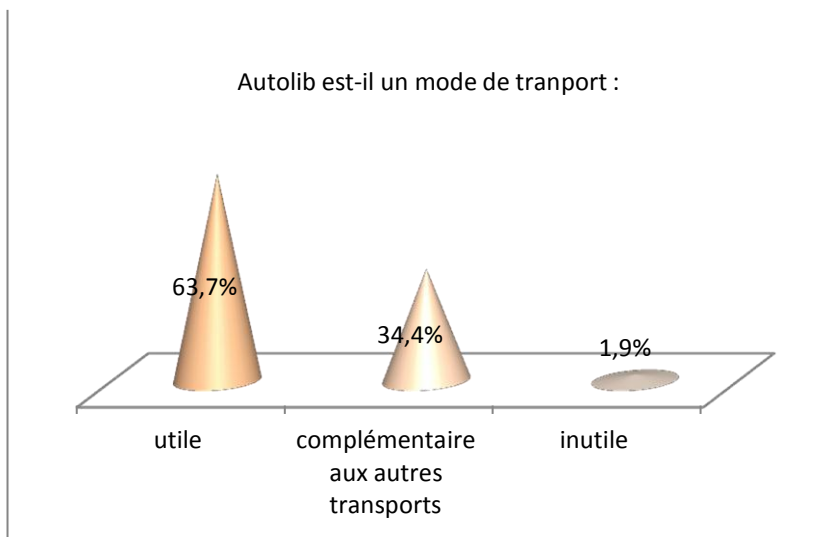
En l'état actuel, le service apparaît pas ou peu cher pour une majorité des sondés.

Si on y regarde de plus près, on observe que ce sont les usagers qui ont un abonnement à la journée qui trouvent le service cher. Ce qui est vrai. Considérant que ce type d'abonnement est souvent la porte d'entrée au service (*phase test avant un abonnement de longue durée*), il y a là une évolution tarifaire à prévoir.

On se doit cependant d'être prudent car la population ciblée dans Paris intra-muros, utilisatrice du service à son lancement représente peut-être une population « avant-gardiste » dotée d'un pouvoir d'achat plus confortable que la moyenne de la population.

La sensibilité au prix risque d'évoluer à mesure que l'utilisation du service se démocratisera.

Graphe 16



Le service est jugé utile par 63,7% des personnes interrogées mais complémentaires aux autres modes de transports pour seulement 34%. Nous pensons (voir également le graphique n° 14) qu'Autolib n'a pas encore trouvé sa place dans l'offre de transport. Il faudrait que cela arrive au fur et à mesure de son développement

### Conclusion :

Après un an, le service semble encore peu utilisé (en moyenne au 4 novembre 2012, 2,8 utilisateurs par jour et véhicule). Nos enquêteurs ont d'ailleurs pu constater cette situation alors qu'ils attendaient les usagers du service.

Le parc des véhicules semble en mauvais état (15 % des personnes interrogées le trouve), ce qui est inquiétant pour la pérennité de ce transport.

Avec 20% des usagers qui ont des difficultés pour trouver une voiture ou une place de stationnement, on peut comprendre que l'usage ne reste qu'occasionnel. Dans ces conditions, avoir sa propre voiture peut sembler plus sûr.

\*

Dans le cas des loisirs ou de déplacements occasionnels, l'autolib est pratique – pas de problèmes de stationnement si l'on a bien réservé - et économique – pas de frais de stationnement. Dans le cas d'un usage quotidien, compte tenu du prix de location horaire, et surtout s'il y a des bouchons, l'autolib est plus onéreux que d'avoir sa propre voiture.

Le service d'assistance est beaucoup utilisé et semble répondre aux attentes des clients. L'usage de l'autolib nécessite un apprentissage et il est facilité par ce service. Il est aussi essentiel pour dépanner les usagers et aussi être informé des dégradations sur le matériel.

Plus inquiétant, il nous semble qu'Autolib n'a peut-être pas encore trouvé sa place dans l'offre globale des services de transports. Alors que le service devrait apparaître comme complémentaire aux transports collectifs et un substitut à la voiture, il apparaît plus comme un

substitut aux transports collectifs jugés peu attractifs. De plus, dans l'esprit, des personnes sondées, Autolib ne semble pas réellement pouvoir remplacer un véhicule personnel à ce jour.

Enfin, des doutes sur la qualité du service d'assistance apparaissent. Et si l'accès au service semble satisfaisant, il est sans doute facilité par une sous-utilisation après un an de fonctionnement.

Principaux points de satisfaction, le service est jugé majoritairement adapté aux besoins et utile.

### **Nos demandes :**

#### Concernant le coût :

- le coût des abonnements qui peuvent s'avérer dissuasif notamment à la journée, ce qui peut être un frein au développement du service (en effet cela représente une phase test avant de s'engager sur une période plus longue). Un tarif dégressif pourrait être proposé, ou une prise en compte des km parcourus. L'usage de l'autolib ne pourra se démocratiser que si la prestation est à un prix moins élevé que la voiture particulière.

Au-delà de leur caractère dissuasif, la transparence des coûts couverts se pose. Pourquoi ne pas modérer la part abonnement au profit du Coût d'utilisation ?

- la légitimité de l'indivisibilité des 20 premières minutes d'utilisation. A un moment où la circulation est fluide (nuit, dimanche matin etc), il tout à fait possible d'utiliser Autolib pour couvrir en 10min la distance à parcourir (4 à 5 kms) pourquoi dès lors payer pour un temps d'utilisation double.

- le mode de facturation. Ce dernier selon nous devrait prendre en partie la distance parcourue et non la seule durée. Cela permettrait de moins être pénalisé par les embouteillages très nombreux à Paris.

#### Concernant la qualité du service

Un an seulement après la mise en service, alors que le service est peu utilisé et même si notre panel juge majoritairement l'état des véhicules satisfaisant, de nombreux sondés nous ont fait part de l'incivisme de nombreux utilisateurs et d'une propreté parfois laissant à désirer.

La qualité de mise à disposition des voitures ou des places de stationnement nous semble devoir être améliorée. L'autolib peut supprimer des voitures particulières que si c'est un moyen plus sûr. La réservation devrait pouvoir être garantie. Dans ce cas, Autolib devrait déplacer occasionnellement des véhicules ventouses pour équilibrer les flux.

Le bon état des véhicules doit être un souci partagé entre usagers et le prestataire. Il faut encourager le civisme en le récompensant lorsqu'il indique les dégâts sur le matériel.

Enfin, parmi les propositions des utilisateurs, nous en avons retenu deux plusieurs fois avancées :

- améliorer l'habitacle des véhicules (confort, plus grands, visibilité ...)
- pouvoir réserver un emplacement depuis les véhicules