



Service de recharge électrique en voirie publique de l'Eurométropole de Strasbourg

Questions fréquentes

1. Combien de bornes sont prévues ?

Le projet prévoit de déployer 90 nouvelles bornes d'ici septembre 2022, soit plus de 180 points de charge. Cela représente un déploiement et une mise en service de l'ordre de 6 à 7 bornes par mois en moyenne.

2. Je souhaiterais voir s'implanter une borne à côté de chez moi, est-il possible d'en faire la demande ?

Vous pouvez vous signaler auprès de nos services pour indiquer votre intérêt. Si les besoins en terme de recharge sont jugés suffisants, cet emplacement sera étudié en priorité pour les déploiements futurs.

3. Comment les emplacements des bornes sont-ils validés ?

L'Eurométropole de Strasbourg dispose de la compétence relative à la pose des équipements sur la voirie et les Communes celle relative au stationnement. Elles sont donc très impliquées dans le choix des implantations proposées par ENGIE Solutions et chaque emplacement doit avoir été validé par les élus au préalable.

Les équipes locales d'ENGIE Solutions ont mené une analyse détaillée des besoins, en concertation avec les communes et les associations d'utilisateurs, afin de sélectionner de manière optimale les premiers emplacements de recharge.

Les zones présentant un trafic journalier important, une attractivité particulière liée à des commerces ou un tissu résidentiel dense en habitat collectif sont les cibles privilégiées pour l'implantation de ces premières bornes.

4. Pourquoi n'y a-t-il pas plus de bornes au même endroit ?

Afin de privilégier un maillage dense sur l'Eurométropole au bénéfice de la proximité avec les utilisateurs, nous avons fait le choix dans un premier temps d'implanter avant tout des bornes individuelles et ne pas créer de hubs regroupant plusieurs bornes.

5. Je souhaiterais voir s'implanter une borne à côté de chez moi, est-il possible d'en faire la demande ?

Vous pouvez vous signaler auprès de nos services pour indiquer votre intérêt. Si les besoins en terme de recharge sont jugés suffisants, cet emplacement sera étudié en priorité pour les déploiements futurs.

6. Les bornes existantes du réseau Crome resteront-elles disponibles à l'avenir ?

Les bornes seront petit à petit remplacées par de nouvelles qui seront intégrées au service. A ce jour, 6 d'entre elles sont déjà prévues en travaux :

- Place de la Bourse, Strasbourg
- Allée de la Robertsau, Strasbourg
- Quai de Turkheim, Strasbourg
- Parking Schluthfeld, Strasbourg
- Place de la République, Strasbourg
- Route de Bischwiller, Schiltigheim

Les autres bornes resteront en service et pourront être remplacées dans le cadre d'un déploiement ultérieur.

Il est à noter que chacune des 33 communes de l'Eurométropole de Strasbourg sera équipée au moins d'une borne sur son territoire.

7. Comment savoir où sont les bornes et connaître leur disponibilité ?

Vous pouvez vous rendre sur le site de Freshmile <https://freshmile.com/> pour consulter la carte interactive vous permettant de visualiser l'emplacement des bornes et leur disponibilité.

8. Quelle est la différence entre une borne et un point de charge ?

Une borne dispose de deux points de charge identifiables par une prise sur les bornes normales ou un câble sur les bornes rapides ou les superchargeurs.

9. Tout le monde peut-il se charger sur ces bornes ?

Oui, Il est nécessaire d'avoir souscrit à un opérateur de charge. Les bornes disposent de connecteurs de type CCS-Combo et Type 2 ainsi que Chademo et d'une prise standard 230 V.

10. Je dispose d'un vélo ou d'une trottinette électrique, pourrai-je me charger sur ces bornes ?

Oui, les bornes disposent de prises de courant standards permettant de se brancher pour une recharge.

N'oubliez pas votre chargeur dans le sac à dos !

Comptez environ 0,50 cts pour une charge de votre VAE.

11. Quels sont les tarifs proposés ?

Les tarifs s'appliquent à la quantité d'énergie consommée et au temps de branchement du véhicule.

Un tarif NUIT très attractif est par ailleurs disponible sur les bornes de 22 kW en payant uniquement l'énergie consommée et pas le temps de stationnement qui est actif de 8h à 20h. Les tarifs sont indiqués directement sur votre application Freshmile ou sur la carte disponible sur le site : <https://freshmile.com/>

12. Est-ce intéressant de souscrire un abonnement et quels services cela m'apporte-t-il ?

L'abonnement permet aux utilisateurs réguliers de bénéficier d'une remise sur le temps de branchement quel que soit le type de bornes ainsi que sur l'énergie sur les bornes rapides et les superchargeurs.

13. Pourquoi le service n'est-il pas gratuit ?

La facturation des recharges permet le financement et l'installation et de la maintenance sur le long terme des bornes de recharge.

14. Le tarif NUIT est-il vraiment moins cher et sur quelles bornes s'applique-t-il ?

Le tarif NUIT s'applique sur les bornes normales de 22kW entre 20h et 8h avec ou sans abonnement. C'est la tarification la plus intéressante puisqu'elle permet de ne payer que l'énergie consommée. Cela permet de rouler en moyenne 40% moins cher qu'avec un véhicule thermique.

15. Pourquoi payer à la fois l'énergie chargée et le temps de branchement ?

Ce type de tarification est plébiscité par les utilisateurs et les associations car d'une part il compense l'énergie effectivement consommée et d'autre part garantit une certaine rotation qui permet de libérer les places pour les utilisateurs suivants une fois la charge terminée. Ainsi 80 à 90% du coût des recharges est basé sur l'énergie consommée. Le tarif NUIT désactivera la facturation de cette composante de 20h à 8h du matin.

16. La charge de mon véhicule est terminée, puis-je rester garé ?

Votre véhicule peut rester stationné et ne sera pas verbalisé mais vous payerez la composante tarifaire liée au temps de branchement. Sur les bornes rapides et les superchargeurs la tarification augmente au-delà d'une certaine durée de branchement pour assurer la rotation

17. J'ai laissé mon véhicule branché jusqu'au lendemain. Est-ce que je risque de payer un surcoût ?

Sur les bornes normales 22kW, le temps de branchement n'est pas facturé en tarif NUIT de 20h à 8h. Sur les bornes rapides et les superchargeurs qui ont pour vocation de charger rapidement les véhicules de passage et que vous pouvez distinguer sur votre application de recharge, le temps de branchement sera toujours facturé.

Veillez donc à ne pas confondre les bornes au moment de laisser votre véhicule garé pour une recharge nocturne.

18. Lorsque je souhaite charger mon véhicule, il arrive souvent que des véhicules non autorisés occupent la place. Qu'est-il prévu pour assurer la rotation des véhicules et libérer les places ?

La signalétique en place stipule que seuls les véhicules en charge peuvent se stationner, ainsi les véhicules thermiques ou électriques non raccordés seront verbalisables.

En ce qui concerne la libération des places, la tarification est constituée d'une composante liée au temps de branchement, elle incite à la rotation.

19. Quelle est l'économie par rapport à un véhicule thermique pour une même distance parcourue ?

Le coût d'une recharge sur les bornes du réseau Elsass Recharge géré par ENGIE Solutions et Freshmile varie en fonction du type de borne choisie, de la vitesse maximale de charge de la batterie et du temps de branchement. Le coût pour effectuer 100 km avec un véhicule électrique est jusqu'à 50% moins cher qu'avec un véhicule thermique en effectuant des recharges sur une borne normale.

20. Aurais-je le droit de rouler dans la Zone à Faible Emissions (ZFE) avec mon véhicule électrique ?

Oui, les véhicules électriques sont libres de circuler dans la ZFE. Dans la mesure où ils n'émettent pas de particules fines ni de CO₂, ils ne présentent pas de contrainte d'émission de CO₂

21. Les véhicules électriques sont-ils moins polluants que les véhicules thermiques ?

L'électricité consommée étant d'origine renouvelable, son impact carbone est nul là où un véhicule thermique émet environ 110 à 180 gCO₂/km.

Contrairement aux véhicules thermiques un véhicule électrique n'émet pas de dioxyde d'azote ou de particules fines (PM_{2,5} – PM₁₀) dans l'air.

Et les batteries ?

Alors que l'Union Européenne exige depuis 2006 le recyclage de 50 % des composants des batteries lithium, la filière du recyclage est aujourd'hui capable d'en recycler plus de 80 %. Les entreprises du secteur se préparent dès maintenant afin d'accueillir les premières batteries à partir de 2025.

22. Combien de temps faut-il pour charger une batterie à 100% ?

Le temps nécessaire à une charge complète dépend bien sûr du niveau de charge initial et de la capacité de la batterie, de la puissance de la borne et de la vitesse de charge maximale de la batterie. Pour que la recharge se fasse à la puissance maximale de la borne, la configuration de votre véhicule doit le permettre. Certains véhicules ne pourront par exemple se charger qu'à une puissance de 7 ou 11 kW sur les bornes de 22 kW.

Consultez la documentation de votre constructeur pour plus d'informations.

A titre d'exemple, pour charger 50 kWh, compter environ 2h¹/₂ à une puissance de 22kW, 1h à 50kW et 20 min sur un superchargeur. Notons que la charge des 25 derniers % de la batterie prend souvent autant de temps que les 75 premiers % car la borne ralentit afin de préserver la capacité de la batterie dans le temps.

23. Mon véhicule ne charge pas à la pleine puissance de la borne. Est-ce normal ?

Votre véhicule ne dispose peut-être pas des options nécessaires pour se charger à la puissance maximale. Le chargeur embarqué dans votre véhicule qui sert à transformer le courant alternatif des bornes normales en un courant continu utilisable par votre batterie est peut-être limité à une valeur inférieure à la puissance maximale de la borne.

Pour les charges en courant continu sur les bornes rapides et superchargeurs votre véhicule doit disposer d'une prise de type CCS-Combo.

Il peut aussi s'agir d'une modulation de la puissance de charge car un second véhicule se charge en même temps que le vôtre : par exemple sur un superchargeur, la puissance de 150 kW est divisée en deux si deux véhicules se chargent en même temps.

24. Faut-il un câble pour se charger ?

Les bornes rapides et les superchargeurs disposent de câbles attachés à la borne. Les bornes normales 22kW nécessitent de se charger avec le câble de votre véhicule.

Pour les véhicules se chargeant sur une prise standard 230V, le même câble qu'à votre domicile sera nécessaire pour vous raccorder.

25. Quel type d'électricité renouvelable mon véhicule consommera-t-il ?

L'origine renouvelable de l'électricité consommée est garantie par ENGIE. Il peut s'agir d'énergie éolienne, hydraulique voire photovoltaïque.

26. Je suis devant une borne hors service. Que faire ?

Lorsque vous constatez que la borne que vous souhaitez utiliser est hors service, nous vous invitons à appeler le service client, dont le numéro est affiché sur la borne.

Vous pourrez ensuite remonter le défaut plus en détail, pour que l'intervention de nos mainteneurs soit la plus efficace et réactive possible.

Il est néanmoins possible de visualiser l'état de la borne de recharge sur votre application avant de vous y rendre.

27. Où se procurer les badges de paiement Freshmile ?

Les badges et cartes se commandent directement sur le site internet de Freshmile. Une fois réceptionné par voie postale, il vous suffit d'activer ce dernier en vous connectant à votre compte Freshmile. <https://charge.freshmile.com>

28. Comment fonctionne l'application de paiement ?

L'application Freshmile permet d'accéder à la carte interactive des bornes de recharge. Une fois la géolocalisation activée sur votre smartphone, l'application fera apparaître les bornes autour de vous.

En mode invité : il vous suffira de cliquer sur la borne qui vous intéresse pour y démarrer une charge et la payer par CB.

En mode connecté : en plus de pouvoir démarrer des charges depuis la carte interactive, vous aurez également accès à toutes les informations liées à votre compte Freshmile (solde, sessions, Pass...).

Vous vous trouvez devant une borne ? Utilisez simplement le scanner à Qr-codes intégré à l'application Freshmile pour scanner l'étiquette de la borne et ouvrir directement sa page dédiée.

29. Puis-je me charger si je dispose d'une carte d'un autre opérateur que Freshmile ?

Les bornes publiques de l'EMS sont ouvertes à tout opérateur de mobilité qui souhaite y accéder. Il y a donc de fortes chances pour que votre carte soit acceptée sur ces bornes. Toutefois, nous vous conseillons de vérifier auprès de votre opérateur de mobilité que ce dernier a bien souscrit à l'accès aux bornes Freshmile. En cas de difficultés, le mode anonyme vous permettra de vous charger en payant directement par CB depuis votre smartphone.

30. Est-il possible de réserver une borne ?

Il n'est pour le moment pas possible de réserver une borne. Vous pouvez néanmoins consulter l'état de disponibilité des bornes en temps réel sur la carte ou l'application Freshmile.

31. Je ne parviens pas à démarrer / arrêter ma charge que faire ?

Un service de hotline 24h/24 est assuré par Freshmile au 03.88.68.84.58