Deux cibles de formation sont à considérer :

* Les professionnels de la LCD (notamment le personnel des agences),
* Les clients.

# Formation des personnels d'agences.

La formation doit permettre d'acquérir une connaissance pratique (énumération non exhaustive) :

* Des aspects essentiels du fonctionnement, de la conduite appropriée et de la recharge des VE.
* Des types et caractéristiques des véhicules : autonomie, variabilité de l'autonomie, chargeur AC embarqué, charge en DC, puissances admissibles et puissances réelles de recharge, câbles de recharge embarqués…
* Plus précisément des modèles de voitures retenus par la société de location.
* De la façon d'orienter le client vers un type de VE en fonction de son profil utilisateur : déplacement professionnel ou familial, distances à parcourir etc.
* Des types et caractéristiques essentielles des bornes de recharge AC et DC, le concept de puissance maximale admissible, de puissance réellement disponible, d'adéquation avec le type et l'état du véhicule etc. Principaux modes d'emplois des bornes pour être autorisé à se brancher, l'ordre de branchement, la vérification du bon fonctionnement de la recharge, la gestion de fin de recharge et le débranchement du véhicule, les solutions d'assistance et de dépannage.
* De l'organisation des acteurs et des services rendus par l'écosystème de la recharge. Plus précisément de l'organisation retenue par la société de location avec cet éco-système.
* Des comportements types des clients, des anomalies qu'ils peuvent provoquer ou subir et de la façon de les prévenir lors de la mise en main des véhicules.
* …

# Formation des clients.

Hors la mise en main pas toujours possible par les personnels d'agence, des outils pédagogiques et guides sont à constituer pour mise à disposition avec les véhicules :

* Films d'explications et recommandations sur l'usage d'un VE et la recharge, à projeter en agence ou à télécharger sur smartphone.
* Notice générale d'information et recommandation sur la prise en main et l'utilisation d'un véhicule électrique axé sur les difficultés et contraintes que peuvent rencontrer les clients. Rappels sur les caractéristiques essentielles de recharge (AC/DC, puissances…) et leur adéquation aux différents types de VE.
* Notice récapitulative propre à chaque modèle de véhicule avec ses caractéristiques essentielles à savoir pour son usage (autonomie…) et sa recharge (types de recharges acceptées…), et notamment le ou les câbles embarqués et leur utilité.

# Consultation de prestataires et méthode de travail attendue.

La prestation attendue des personnes consultées porte sur :

* La conception détaillée des formations décrites et l'élaboration des outils requis en faisant appel le plus possible à des solutions existantes (films de constructeurs automobiles, notices d'associations d'utilisateurs etc.).
* La proposition de solutions pour réaliser ces formations et outils.

Pour cette conception et élaboration, le prestataire réunira les verbatim des loueurs disposant d'un retour d'expérience et testera les outils de formation des clients auprès d'associations d'utilisateurs telles que l'ACOZE et FFAUVE.

Pour les solutions, le prestataire prendra en compte les solutions à distance et outils dématérialisés.

# Échéance.

L'échéance souhaitée pour le démarrage des formations est octobre 2021.

# Liste de prestataires envisageables pour consultation.

* E-mobility experts : jean-luc.coupez@orange.fr
* www.theblueway-consulting.com : sebastien.pinauldt@theblueway-consulting.com
* www.ve3-0.fr :Laurent Capillonve3.0@orange.fr
* Consultants généralistes : Wavestone, Colombus….
* …