

Méthodologie de calcul des indicateurs



Table des matières

1. Indicateurs CPO	3
1.1 Indicateur du taux de sessions de recharge réussies	3
1.2 Indicateur du taux de disponibilité des points de recharge par unité d'exploitation	3
1.3 Indicateur du taux de sollicitation de l'assistance téléphonique	4
2. Indicateurs eMSP/Plateforme d'interopérabilité.....	4
2.1 Indicateurs du taux de bon fonctionnement des systèmes informatiques	4
2.2 Indicateurs du taux de respect d'un temps de réponse maximum des systèmes informatiques	5
2.3 Indicateur du taux de sollicitation de l'assistance téléphonique	5

1. Indicateurs CPO

1.1 Indicateur du taux de sessions de recharge réussies

La méthodologie de calcul concernant cet indicateur est la suivante :

- Le taux de sessions de recharge réussies est le **rapport entre le nombre des sessions de recharge réussies et le nombre total de sessions de recharge sur la période considérée.**
- **Sont considérées comme « réussies », les sessions de recharge respectant un des deux critères suivants :**
 - **Les sessions de recharge ayant duré plus de 2 minutes ET ayant fourni une énergie supérieure à 0,5 kWh.**
 - **Les sessions de recharge ayant été interrompues volontairement par le client (donnée disponible en OCPP ou calculée par l'opérateur).** Le CPO doit transmettre les critères lui permettant de qualifier l'interruption volontaire de la recharge par l'utilisateur.
- Seules les **sessions de recharge démarrées après authentification puis autorisation du superviseur** sont prises en compte dans le calcul (présentant un « start » ou autre statut équivalent permettant d'identifier le lancement de la recharge depuis l'outil de supervision des bornes).
- **Les sessions de recharge sur des prises de type EF sont intégrées au calcul.**
- **Les cas de tests et de maintenance** sont exclus.
- **En cas de coupure de communication entre le point de recharge et sa supervision,** la charge est considérée comme réussie si une solution compensatoire de type « open bar » est possible.

Explications de la méthodologie choisie :

- **Dans le calcul, les seules recharges ayant démarrées (présentant un start) sont prises en compte.** Ce critère permet d'avoir une meilleure représentation de l'expérience utilisateur. En effet, avant l'autorisation et l'authentification du superviseur, l'utilisateur reste présent et peut prendre connaissance des problèmes de la recharge et réagir.
- **L'exclusion des recharges interrompues volontairement** permet d'exclure du calcul les voitures frauduleuses.
- **La prise en compte des prises EF** permet d'inclure la recharge de tous les types prévus dans le périmètre du calcul de l'indicateur.

1.2 Indicateur du taux de disponibilité des points de recharge par unité d'exploitation

La méthodologie de calcul concernant cet indicateur est la suivante :

- Le taux de disponibilité des points de recharge est le rapport **entre le temps de disponibilité des points de recharge et le temps total de la période étudiée.**
- Sont considérées comme « indisponible » un point de recharge dont l'état est :
 - **En statut erreur** (« Faulted » ou « OutOfOrder »)
 - **En statut inconnu, c'est-à-dire en perte de communication (« Unknown »)** depuis plus de 24h.

- **Dont l'accès est impossible à l'utilisateur peu importe la cause (ex : maintenance)**
- **Seule la disponibilité lors des horaires d'ouverture commerciaux de la station (horaires communiqués à l'utilisateur) est prise en compte.** Dans ce cas, au dénominateur de l'indicateur, le temps total de la période étudiée est le temps total d'ouverture de la station sur la période étudiée.
- **Le calcul du temps de disponibilité d'un point de recharge s'effectue comme une moyenne du temps de disponibilité des connecteurs de ce point de recharge.**

Explications de la méthodologie choisie :

- **Le seuil de 24h pour une borne en état « Unknown »** permet d'obtenir une meilleure représentation de l'expérience utilisateur. Dans la majorité des cas cet état a une durée de quelques minutes. Au bout de 24h, nous pouvons considérer cette borne comme en panne et donc « indisponible ».
- **La prise en compte des heures d'ouverture de la station** permet de ne pas pénaliser les réseaux de bornes se situant dans un centre commercial par exemple. Il faut cependant que ces horaires soient communiqués à l'utilisateur.
- **Considérer comme « indisponible » un point de recharge dont l'accès est impossible à l'utilisateur peu importe la cause** permet d'obtenir une représentation complète de l'expérience utilisateur.
- **La pondération de la disponibilité d'un point de recharge par la disponibilité de chaque connecteur** permet de quantifier l'expérience du client quel que soit son type de véhicule ou de connecteur.

1.3 Indicateur du taux de sollicitation de l'assistance téléphonique

La méthodologie de calcul concernant cet indicateur est la suivante :

- Le taux de sollicitation de l'assistance téléphonique est le rapport **entre le nombre d'appels à l'assistance téléphonique liés à un défaut de service ou de recharge (cf. la définition d'une session de recharge réussie ci-dessus) ou à un problème d'identification ou d'autorisation et le nombre total de sessions de recharge réussies**
- Ne sont pas comptés les appels tels que :
 - **Les appels commerciaux**
 - **Les simples demandes d'information**
 - **Les problèmes de facturation ou paiement.**

2. Indicateurs eMSP/Plateforme d'interopérabilité

2.1 Indicateurs du taux de bon fonctionnement des systèmes informatiques

Pour les opérateurs de mobilité et plateformes d'interopérabilité, la méthodologie de calcul des indicateurs du temps de bon fonctionnement des systèmes informatiques est commune. Ainsi nous les avons regroupés sous un seul paragraphe.

La méthodologie de calcul concernant cet indicateur est la suivante :

- Le taux de bon fonctionnement des systèmes informatiques est le rapport **entre le temps disponible des systèmes informatiques et le temps total observé.**

- Un système est considéré comme disponible lorsqu'**il fonctionne sans interruption** (notion Uptime).
- Les systèmes informatiques considérés dans le calcul sont **l'ensemble des services qui sont nécessaires à la réalisation des services au client final en temps réel.**
- **Les cas de maintenances programmées** sont exclus dans la mesure où ils ont donné lieu à information des partenaires concernés.

Explication de la méthodologie choisie :

- Afin de bien quantifier les problématiques impactant la recharge, **nous prenons comme condition nécessaire que l'ensemble des systèmes informatiques nécessaires à la réalisation de la recharge en temps réel soient disponibles.** Par exemple, si un micro-service non critique pour le service de recharge est indisponible, le système informatique sera toujours considéré comme « fonctionnel ».

2.2 Indicateurs du taux de respect d'un temps de réponse maximum des systèmes informatiques

Pour les opérateurs de mobilité et plateformes d'interopérabilité, la méthodologie de calcul des indicateurs du taux de respect d'un temps de réponse maximum des systèmes informatiques est commune. Ainsi nous les avons regroupés sous un seul paragraphe.

La méthodologie de calcul concernant cet indicateur est la suivante :

- Le taux de respect d'un temps de réponse maximum des systèmes informatiques est le **rapport entre le nombre de demandes d'authentifications respectant le temps de réponse maximum et le nombre total de demandes d'authentifications.**
- **Le temps de réponse maximum des systèmes informatiques est de 1 seconde.**

Explication de la méthodologie choisie :

- **Le temps de réponse maximum de 1 seconde** permet d'être en accord avec les chartes qualité de l'AFIREV. Nous pouvons ainsi garantir **un temps de réponse maximum aux alentours de 6 secondes entre le moment où l'utilisateur s'authentifie à la borne et celui où la charge est autorisée.**

2.3 Indicateur du taux de sollicitation de l'assistance téléphonique

Cet indicateur concerne seulement les opérateurs de mobilité.

La méthodologie de calcul concernant cet indicateur est la suivante :

- Le taux de sollicitation de l'assistance téléphonique est le rapport **entre le nombre d'appels à l'assistance téléphonique non technique et le nombre de comptes utilisateur actifs.**
- **Un utilisateur actif est un utilisateur qui a au moins une session de recharge réussie dans le mois**
- Sont considéré comme un « appel téléphonique technique » :
 - **Les appels commerciaux.**
 - **Les simples demandes d'information.**
 - **Les problèmes de facturation / paiement**