



Chère et cher propriétaire de borne,

La mobilité électrique, fortement soutenue par les pouvoirs publics ces dernières années, connaît une expansion rapide en France. Dès lors se pose la nécessité toujours plus pressante d'un maillage de qualité du territoire national avec des bornes hautement disponibles. Cet enjeu crucial s'accompagne naturellement d'**exigences réglementaires accrues** en matière d'installation et de maintenance des IRVE.

Dans ce contexte, en novembre 2021, le ministère de la Transition Écologique a publié au JORF **deux arrêtés du 27 octobre 2021**. Le premier, [relatif aux qualifications pour les études de conception, d'installation et de maintenance des IRVE](#), vient préciser les exigences du [décret 2017-26 du 12 janvier 2017](#) qui prévoit une installation des points de recharge par des "professionnels habilités", "titulaires d'une qualification pour l'installation desdites infrastructures de recharge délivrée par un organisme de qualification". Cet arrêté apporte notamment des précisions quant au niveau de qualification et de compétence exigé des prestataires en fonction du type d'activité (étude de conception, installation, maintenance), introduisant par là même une **obligation de formation** encadrée par des objectifs précis.

Le second arrêté, quant à lui, porte sur les [engagements de qualité de service relatifs aux IRVE ouvertes au public](#). Pris en application du même décret susmentionné, cet arrêté impose aux différents acteurs, qu'ils soient aménageurs d'IRVE ouvertes au public, opérateurs de mobilité ou encore gestionnaires d'une plateforme d'interopérabilité, de **rendre publics leurs engagements de qualité** en matière de :

- conception et de fonctionnement des systèmes,
- délivrance des services et données,
- prix et facturation des services,
- assistance aux utilisateurs.

Afin de vous accompagner dans l'entrée en vigueur prochaine (juillet 2022) de ces évolutions réglementaires, nous souhaitons, par ce présent courrier, rappeler **votre obligation, en tant que propriétaire de borne(s), de vous assurer que vos installateurs/mainteneurs soient correctement formés et que les recommandations de maintenance EVBox soient correctement appliquées**. Ces exigences feront l'objet, dans



les mois à venir, d'une attention renforcée dans le cadre des engagements qualité EVBox et de la validité de notre garantie constructeur.

La formation nous paraît d'autant plus essentielle que nous constatons souvent que de nombreuses demandes de support auraient pu être soit prévenues, grâce à une maintenance adéquate, soit résolues par des mainteneurs suffisamment formés. La base installée, chaque jour plus grande, conduit inexorablement à des délais de traitement qui s'allongent. Il en résulte des périodes d'indisponibilité plus nombreuses et des délais de remise en service plus longs, in fine générateurs de frustration pour nos clients et pour les usagers.

Pour accompagner la montée en maturité de l'écosystème et parce que nous avons à cœur chez EVBox d'aider nos clients dans le maintien en bon fonctionnement de leur réseau, nous avons mis en place une **offre de services complète** comprenant :

- Un **programme de formation et de certification** permettant à vos mainteneurs d'être pleinement autonomes.
  - Des sessions de formation sur nos différents produits sont proposées tout au long de l'année. Rendez-vous [ICI](#) pour accéder à notre formulaire d'inscription en ligne.
  - Si vous souhaitez des recommandations pour la sélection de votre partenaire, rapprochez vous d'EVBox pour obtenir la liste de nos mainteneurs certifiés et formés sur nos produits.
  - Pour rappel, seuls des installateurs/mainteneurs formés et certifiés sur nos produits sont habilités à manipuler nos bornes. Il s'agit d'un critère obligatoire pour la validité de notre garantie.
- Des **kits de pièces détachées** et des **recommandations en matière de maintenance préventive** fournissant l'ensemble des outils nécessaires à l'entretien de votre parc et à une résolution rapide des problèmes dès leur survenance.
- Un **service d'assistance technique** pour accompagner les mainteneurs dans la résolution de problèmes nécessitant une expertise constructeur.
  - L'escalade vers notre équipe de support (de niveau 2) doit être réalisée suivant les modalités décrites [ICI](#).
  - Hors garantie, ce service n'est accessible que via une souscription annuelle.

Électriquement vôtre,  
**L'équipe EVBox**