

# Guide de l'utilisateur



Clem

lib'air

Mobilité Desvres-Samer

# Le fonctionnement en vidéo



<https://youtu.be/ULDXrDefZlw>

I

Réserver un véhicule

II

Utiliser un véhicule : parcours de l'utilisateur

III

État des lieux : une étape importante

IV

Points de vigilance lors de la restitution du véhicule

V

En cas de panne, vol ou accident

VI

Tarifs et conditions de service

VII

Conduire un véhicule électrique à boîte automatique



# I. Réserver un véhicule

# I. Réserver un véhicule

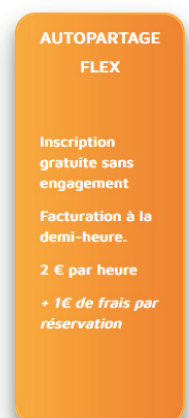
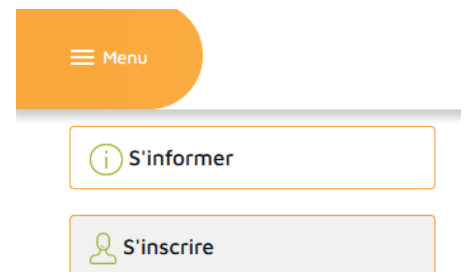
1 Rendez-vous sur le site **www.clem.mobi** ou sur l'application Clem Mobi disponible sur tous les stores d'application.

2 Cliquez sur l'onglet « **S'inscrire** » dans le Menu

3 Choisissez la communauté « **CC-Desvres-Samer** », via la carte interactive ou le menu des communautés.

4 Choisissez les services que vous souhaitez utiliser : **autopartage, recharge, ou les deux.**

5 Cliquez sur la formule associée (une seule formule est disponible sur le territoire, mais **il faut quand même cliquer dessus pour la valider et pouvoir passer à l'étape suivante**)



6

Renseignez vos informations de profil. **Attention, un scan de votre permis de conduire et un justificatif de domicile vous sont nécessaires pour valider votre profil.** Un temps de 48h est nécessaire pour une validation par l'opérateur Clem Mobi de votre profil avant de pouvoir utiliser le service.

**Votre état civil**

Civilité : \*  Monsieur  Madame  Autre

Nom : \* Prénom : \*

Date de naissance : \*

Adresse : \*

Code postal : \*

Numéro de téléphone : \*

Société :

**Identifiant**

Adresse E-mail : \*

Mot de passe : \*

Confirmer le mot de passe : \*

**Permis de conduire**

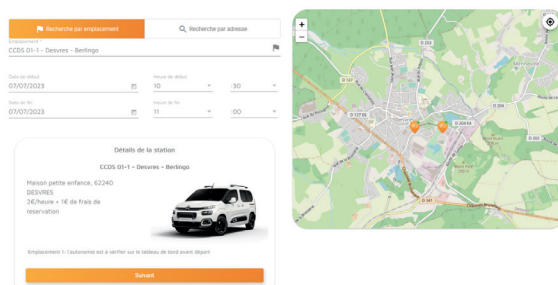
**Définitif**

7

Une fois votre profil validé, vous disposez d'un identifiant et d'un mot de passe vous **permettant de vous connecter à la plateforme.**

8

Via la carte interactive ou le menu « emplacement », **choisissez alors l'emplacement du véhicule que vous souhaitez réserver**, ainsi que le créneau horaire durant lequel vous avez besoin du véhicule : date et heure de début, date et heure de fin, puis validez



9

Les informations concernant le créneau réservé et le coût associé vous sont rappelées, **cliquez sur « réserver » pour pouvoir confirmer puis payer votre réservation.**

10

Immédiatement, le véhicule est réservé, vous recevez un sms et un courriel de confirmation contenant le code qui vous permettra d'accéder aux clés du véhicule.

## II. Utiliser un véhicule

parcours de l'utilisateur

## II. Utiliser un véhicule : parcours de l'utilisateur

- 1 Je m'identifie à la station en composant le code reçu par mail ou sms, puis 2# pour indiquer un trajet « aller » et je récupère les clés du véhicule dans la boîte à clés qui vient de s'ouvrir.



Je m'identifie à la station



Je récupère les clés

- 2 J'inspecte l'état extérieur et intérieur du véhicule, et je renseigne sur l'application mon état des lieux.

**C'est une étape importante : consulter la fiche 3 pour en savoir plus sur l'état des lieux.**



J'inspecte l'extérieur



et l'intérieur



3

Je passe le badge accroché au porte-clés sur la borne pour débloquer le câble de recharge et j'ouvre la voiture. Je débranche la câble côté station, puis côté voiture, **et je range le câble dans le coffre.**



Je passe le badge sur la borne



Je débranche côté station



Je débranche côté voiture



Je range le câble dans le coffre

4

### J'utilise la voiture durant le créneau que j'ai réservé.

Pour connaître les spécificités de conduite de ce véhicule, consultez la fiche 7.

Pour savoir comment réagir en cas de panne ou d'accident, consultez la fiche 5.

**Le véhicule a une autonomie d'environ 300 km**, vous êtes responsable de sa charge au cours de votre créneau de réservation si vous dépassez cette autonomie. Sinon, la charge est comprise dans vos frais de réservation à la restitution du véhicule.



J'utilise la voiture

**A mon retour, je ramène la voiture à la station, et je la mets à recharger.**

Pour cela, je branche le câble côté voiture, et je ferme la voiture à clé. Je passe le badge sur la station de recharge, et je branche le câble côté station.

5

Si votre créneau de réservation arrive à terme et que vous n'avez pas encore pu restituer le véhicule, consultez la fiche 6 pour savoir comment procéder.

**En cas de difficulté avec le fonctionnement de la station de recharge, consultez la fiche 4.**



Je ramène la voiture à la station



Je recharge la voiture



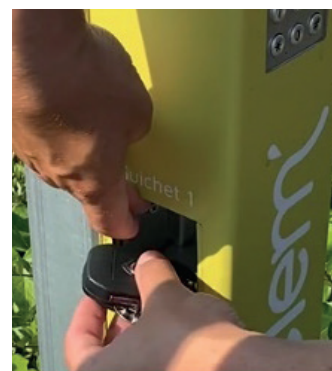
Je passe le badge



Je branche côté station

**Je m'identifie à la station en composant le même code reçu lors de la réservation du véhicule,** puis 3# pour indiquer un trajet « retour » et je dépose les clés du véhicule dans la boîte à clés qui vient de s'ouvrir. Comme rappelé dans la fiche 4, vérifiez que la boîte à clés est bien fermée.

6



**Votre parcours est clos. A bientôt sur ce service !**

# III. ÉTAT DES LIEUX

Une étape  
importante

## **Comme pour toute location de véhicule, un état des lieux préalable est nécessaire. Mais pour ce service, c'est vous-même qui le réalisez.**

Ainsi, pour un bon fonctionnement du service, nous vous demandons d'être attentif à cette phase.

Par ailleurs, en cas de dommages causés au véhicule ultérieurement par un des utilisateurs qui vous suivra, un état des lieux renseigné en bonne et due forme vous préservera de tout risque de pénalité.

## **Plusieurs solutions s'offrent à vous**

### **Vous disposez d'internet sur votre téléphone**

Si vous disposez d'internet sur votre téléphone, la solution à privilégier est de **passer par l'application Clem Mobi**.

En sélectionnant Réservation en cours > Etat du véhicule, une interface vous permet de signaler et localiser tout type de dommages que vous constatez à l'extérieur et à l'intérieur du véhicule.

C'est la solution idéale pour que cette phase soit la plus confortable pour vous et permette un retour efficace de chaque usager sur l'état des véhicules.

### **Si vous ne souhaitez pas installer l'application**

Si vous disposez d'internet sur votre téléphone, mais ne souhaitez pas installer l'application, **vous pouvez vous rendre sur le site [www.clem.mobi](http://www.clem.mobi)** et vous rendre via Menu > Mes réservations en cours > Détail > Etat du véhicule sur l'interface permettant de signaler tout dommages que vous pourriez constater.

### **Vous ne disposez pas d'internet sur votre téléphone**

L'état des lieux reste possible. Pour cela, vous faites le tour du véhicule. Si vous constatez le moindre dommage, vous devez en prendre une photographie, pour laquelle l'heure et la date devront être mentionnées (pensez à régler les paramètres de votre smartphone pour que ces éléments apparaissent au bas de la photographie).

Utilisez le véhicule comme vous le souhaitez au cours du créneau que vous avez réservé. **Une fois de retour chez vous, envoyez votre état des lieux par mail à l'adresse suivante : [edv@clem.mobi](mailto:edv@clem.mobi)**. Il doit mentionner les éléments permettant de vous identifier et d'identifier votre réservation, et comporter les éléments que vous souhaitez mentionner, avec photographies en pièces jointes le cas échéant.

**Dans tous les cas, même si vous ne constatez pas de dommages, l'état des lieux est nécessaire.**

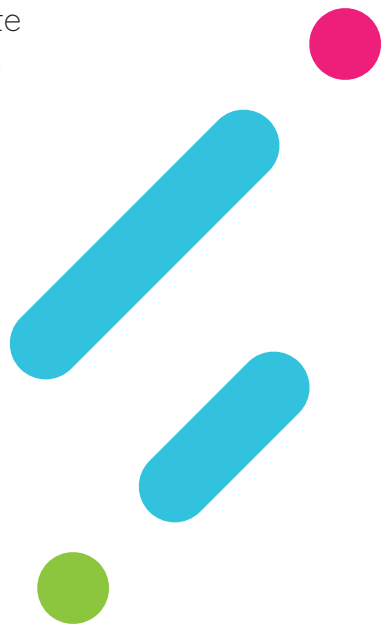
# IV. Points de vigilance

Lors de  
la restitution

**Votre créneau de réservation prend fin une fois le véhicule en charge et les clés restituées. Pour éviter tout risque de surfacture due à un défaut dans la restitution du véhicule, soyez vigilant sur les points suivants :**

- **Pour que le véhicule charge, il doit être fermé.** Avant de restituer les clés, assurez-vous donc que c'est le cas, en contrôlant avec l'essai d'ouverture d'une portière par exemple. Si la voiture ne se ferme pas, peut-être qu'une portière ou que le coffre n'a pas été fermé avec suffisamment de force.
- **Un code couleur sur la station de recharge atteste de la bonne charge du véhicule : bleu respirant.** Cela signifie que les diodes sont de couleur bleue, et qu'elles s'allument et s'éteignent de manière progressive (non clignotante). Pour y arriver, il faut respecter les étapes de mise en charge au retour du véhicule :
  - Brancher le câble côté voiture
  - Fermer la voiture
  - Passer le badge sur la borne : la borne passe du vert fixe au bleu fixe
  - Brancher le câble côté borne : la borne passe du bleu fixe au bleu respirant
- Si ces étapes sont respectées, la charge est effective. Vous pouvez vous en assurer en testant l'impossibilité de retirer le câble au niveau de la voiture et au niveau de la station.

Enfin, lors de la restitution des clés, vous disposez d'un délai de quelques secondes pour restituer la clé après avoir composé le code. Au bout d'un temps court, une fois la trappe refermée, vous devriez entendre un bruit métallique attestant de sa fermeture. **Assurez-vous que la trappe s'est bien refermée et qu'elle ne peut plus être ouverte manuellement.** En effet, il peut arriver que le badge ou le porte clés bloque sa fermeture, il est donc important de s'en assurer.



V. Panne,  
accident, vol

## Votre sécurité

### Pensez à vérifier et contrôler :

- Les commandes de signalisation (clignotant, klaxon, essuie-glaces, etc...),
- Les pneumatiques (pression, etc...), Les niveaux (huile, lave-glace, etc...),
- Les niveaux (huile, lave-glace, etc...),

### Veillez à ne pas être en infraction :

- Ne téléphonez pas en conduisant
- Attachez les ceintures de sécurité
- Respectez les limitations de vitesse
- Respectez les distances de sécurité d'au moins 2 secondes avec le véhicule qui vous précède.
- Il est interdit de conduire avec un taux d'alcool pur dans le sang égal ou supérieur à 0.5 g par litre de sang.

## Vos documents

### Avant de partir avec votre véhicule, vérifiez que vous êtes en possession de :

- Votre permis de conduire,
- La carte grise et l'attestation d'assurance (carte verte),
- Un ou plusieurs constats amiables,

## En cas d'accident

- Remplir le recto du constat avec l'autre conducteur sur le lieu de l'accident, puis le signer.
- Contrôler que le second conducteur complète correctement cette même partie du constat amiable.
- Ne pas oublier de compléter le verso de retour chez vous.

### Indiquez au constat :

Communauté de Communes de Desvres-Samer  
Véhicule : Citroën BERLINGO  
Numéro de contrat : 21GRE0531FLTC  
Courtier : ASSURANCES PILLIOT

## Conseils

Ne reconnaissez que les faits matériels indiscutables. Assurez-vous que le tiers fait de même.

Cochez uniquement les cases qui correspondent à votre situation ; si aucune ne correspond, indiquez votre version des faits à la rubrique "observations".

En cas de désaccord avec votre adversaire, vous devez le mentionner dans la rubrique "observations".

S'il y a un témoin, indiquez ses coordonnées complètes dans la rubrique "témoins".

Émettez des réserves même en l'absence de dommage apparent. Ne jamais inscrire "néant".

En cas d'accident en chaîne, vous devez remplir un constat avec chacun des conducteurs des véhicules avec lesquels vous avez eu un choc et s'il y a eu projection, indiquez "choc de projection".

## Numéros d'urgence

Samu : **15**

Police / gendarmerie : **17**

Pompiers : **18**

**ASSISTANCE 24H/24 ET 7J/7**

**04 81 92 36 50**



# VI. Tarifs & conditions

Service	Autopartage	Recharge
Frais de réservation	1€/réservation	1€/réservation
Prix d'utilisation	2€	0,4€ / kwh + 2€ par heure à partir de la 4ème heure (sauf de 22h à 7h)
Mode de paiement	Carte bancaire	Carte bancaire
Pénalités de retard	10€/demi-heure	2€ par heure à partir de la 4ème heure
Caution loueur	100€ (empreinte bancaire)	50€ (empreinte bancaire)
Franchise	900€	50€ (empreinte bancaire)
Justificatifs demandés	CB valide, permis de conduire, justificatif de domicile	aucun
Horaires de réservation	30min - 24h prise et restitution fermée entre minuit et 4h*	24h/24
Durée maximale de réservation	18h	24h



Toutes les réponses à vos questions sur le service sont disponibles dans la foire aux questions sur le site de Clem.

[www.clem.mobi/faq](http://www.clem.mobi/faq)

## Quelques informations spécifiques à retenir

### À quoi correspond le dépôt de garantie lorsque je loue un véhicule ?

Lorsque vous louez un véhicule, **un dépôt de garantie est retenu au moment de la location** sous forme d'empreinte bancaire sur votre compte. Il ne s'agit en aucun cas d'un débit sur votre carte bancaire mais d'un montant bloqué.

Ce dépôt de garantie est automatiquement levé, débloquant ainsi la somme de votre compte bancaire, 7 jours après la fin de la location si aucun incident n'a été déclaré sur le véhicule postérieurement à votre réservation.

**Le dépôt de garantie peut être utilisé en cas de dommage sur le véhicule pendant la location**, ou pour couvrir d'éventuels frais annexes (retard, kilomètres supplémentaires, véhicule rendu sale, etc.).

### Suis-je facturé(e) en plus pour le rechargement du véhicule que j'ai loué ?

La recharge à la restitution du véhicule loué est incluse dans le prix de la réservation. **Toute recharge au cours de votre réservation est à vos frais.**

### J'ai rendu le véhicule que j'ai loué en retard, ai-je des pénalités ?

**Tout véhicule rendu en retard vous sera facturé par des pénalités.**

Pour éviter cela, vous devez prolonger votre réservation, avant que celle-ci soit terminée.

Rendez-vous sur l'application si vous avez internet sur votre téléphone, sinon **contactez un conseiller au 01 86 86 01 49 pour qu'il réalise cette opération pour vous.**

Le coût du dépassement non régularisé dans la plateforme avant l'heure de fin de réservation est par défaut de 10€ TTC/demi-heure.

### Qui prend en charge les frais en cas de panne de batterie ?

**L'utilisateur est responsable de s'assurer qu'il a assez d'autonomie** pour son utilisation avant son départ ou de se recharger pendant l'utilisation en cas de besoin. Clem' peut donc facturer des frais de remorquage/fourrière si nécessaire.

# VII. La conduite du véhicule

## Le véhicule que vous allez conduire dispose d'une motorisation électrique et d'une boîte de vitesses automatique.

Il y a donc quelques spécificités à connaître si vous n'avez pas l'habitude de ce type de véhicule.

### Pour démarrer :

Appuyer sur la pédale de frein et tourner la clé dans le contact.

### Le frein à main :

Il s'agit d'un simple bouton. Par défaut il est enclenché. Pour le désenclencher, il faut relever ce bouton vers le haut, idem pour le réenclencher.

### Le levier de vitesses :

**S'agissant d'une boîte automatique, il n'y a pas de vitesses à passer**, le « levier » ne sert qu'à indiquer si la voiture est en marche avant, en marche arrière ou au point mort.

- P : position de départ, et à adopter pour arrêter le véhicule
- R : marche arrière
- N : point mort
- D : marche avant

### Les pédales :

**Votre pied gauche n'est pas sollicité au cours de la conduite, il n'y a que 2 pédales :**

- Accélération à droite
- Frein au centre.

Lorsque vous accélérez ou vous freinez, les vitesses passent automatiquement.

**Faites attention, la voiture a plus facilement tendance à avancer ou reculer seule dès lors que le levier de vitesses est enclenché sur R ou D, et que vous avez lâché le frein.**

