

# GUIDE D'UTILISATION BORNE ALFEN

## Merci d'avoir choisi Borne Recharge Service !

Ce guide vous permettra de vous accompagner lors de vos premiers pas avec votre borne de recharge. Nos équipes sont toutefois à votre écoute si vous rencontrez des difficultés. Retrouvez cette FAQ en ligne.

Retrouvez cette FAQ en ligne en scannant le QR code SAV, il vous permettra aussi d'obtenir davantage d'information régulièrement mise à jour.

### Votre borne de recharge

Marque : Borne ALFEN – jusqu'à 7,4 kW.  
Développée pour une utilisation intérieure et extérieure, elle possède un système d'identification par badge RFID. Selon la configuration et son paramétrage, la borne pourra délivrer une puissance allant jusqu'à 7,4 kW. La puissance disponible au compteur, le nombre de véhicules en charge au même instant, la longueur du câble entre la borne et le tableau général basse tension, les spécifications de votre voiture et du câble de recharge sont des paramètres qui influent sur la vitesse de votre recharge (page 6).

### Dans ce guide vous trouverez :

1. Lancement rapide d'une recharge
2. Les témoins lumineux d'une borne
3. Comment mettre en place son câble de recharge ?
4. Comment lancer une charge ?
5. Comment stopper la charge ?
6. Comment redémarrer ou réinitialiser ma borne mise hors tension au niveau du tableau général basse tension ?
7. Ma borne clignote rouge
8. Ma borne ne s'allume pas
9. Facteurs limitant la puissance de recharge effective
10. La recharge de ma voiture semble dégradée
11. J'ai du mal à insérer ma prise dans le socle de ma borne
12. Fiche d'autodiagnostic

**ANNEXE : Contactez-nous**

### Votre Carte RFID

Avec votre borne, deux badges RFID vous seront remis. Ils ont été paramétrés par nos services pour fonctionner uniquement avec votre borne, vous garantissant ainsi un usage privatif. Ces badges permettent de vous identifier et ainsi d'initier et terminer une session de charge. Seul le badge qui a initié la session de charge, peut l'arrêter.



Découvrez aussi  
notre page SAV



P02

P02

P03

P04

P04

P05

P06

P06

P07

P07

P07

P08

Gagnez du temps

**Pensez à l'autodiagnostic**



# Prise en main rapide

## 1. Lancement rapide d'une recharge

### Lancer la recharge



BRANCHEMENT A LA VOITURE



BRANCHEMENT DE LA BORNE



IDENTIFICATION



CHARGEMENT

### Interrompre la recharge



IDENTIFICATION



DÉBRANCHER LE CÂBLE BORNE

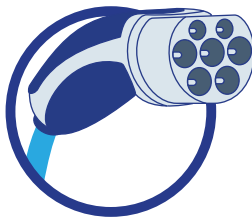


DÉBRANCHER LE CÂBLE VOITURE



PRÊT À PARTIR

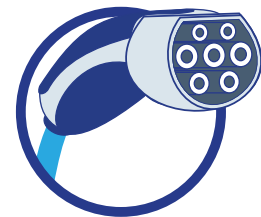
### Le câble de recharge



Branchement côté borne (Mâle)

#### Prise de Type 2

La prise de type 2 (T2) est le **standard Européen**, présent sur la majorité des véhicules électriques commercialisés

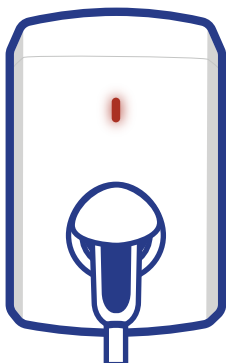


Branchement côté Voiture (Femelle)

## 2. Les témoins lumineux d'une borne

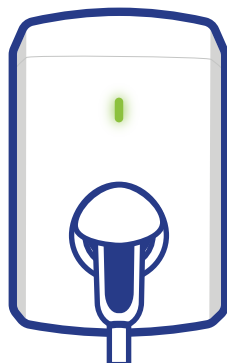
### ROUGE

Votre borne rencontre une erreur



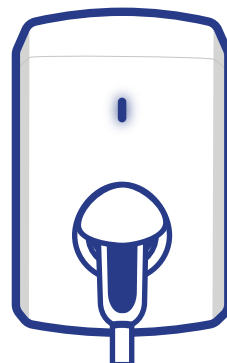
### VERT

Votre borne a validé vos actions et va lancer la recharge



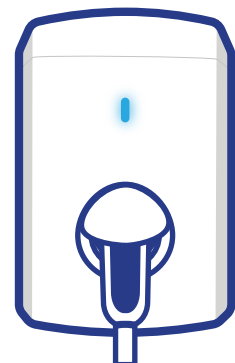
### BLEU FONCÉ

Session de recharge active



### BLEU CLAIR

Recharge terminée



## Vous rencontrez un problème ?

### 3. Comment bien mettre en place son câble de recharge ?

Le socle T2S de votre borne sur lequel vous allez brancher votre câble est équipé d'un verrou, empêchant votre câble d'être retiré sans l'arrêt de la session de la recharge par vos soins à l'aide de votre badge RFID.

#### D'où cela peut-il venir

- Un mauvais branchement du câble, qui interfère sur le lancement de la recharge.
- Si le câble ou la borne sont abimés, un dysfonctionnement sera alors probable.

#### Les questions à se poser

- Est-ce que votre câble de recharge est enfoncé à fond tant DU côté de la borne que DU côté de la voiture ?
- Il ne faut pas pouvoir passer votre ongle entre le rebord de la prise et celui de la prise du câble.
- Est-ce que le câble ou le connecteur du côté voiture est obstrué, le câble est-il endommagé ?
- La borne est-elle endommagée/vandalisée ?

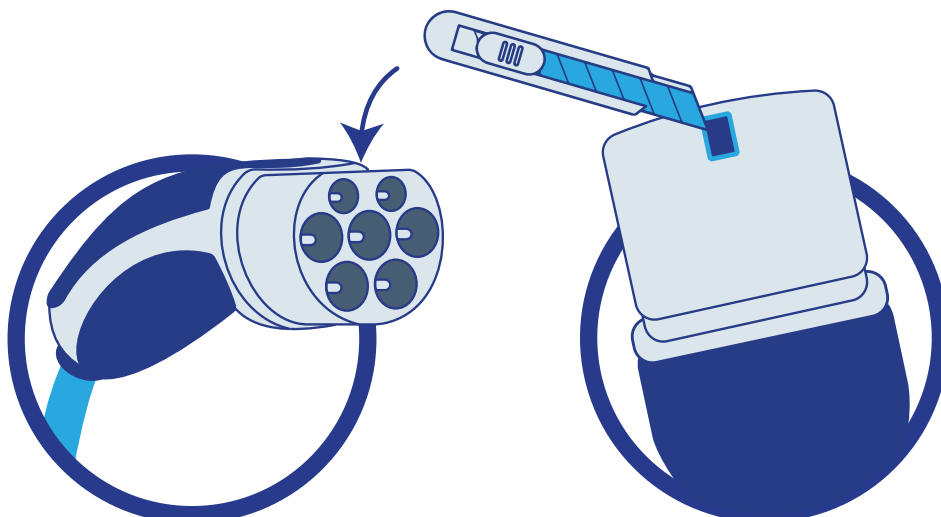
#### Les actions

- **Si vous entendez ce verrou faire des aller-retours et qu'il ne se verrouille pas** ni au niveau de la borne, ni au niveau de la voiture, alors vérifiez que la prise est parfaitement enfoncée. **Vous devez être bien droit en enfonçant la prise, voire soulever le manche de la prise.** Le joint d'étanchéité peut être, sur certaines bornes, un peu ferme. Vous pouvez appliquer un lubrifiant type W40.
- **La borne émet-elle un bip ?** (*diode verte allumée sur la borne*)  
Vous entendez le verrou de la borne tenter de se verrouiller en vain et la diode rouge ou l'erreur 404 apparaît. Quand vous enfoncez la prise du câble à fond dans le socle de la borne, soulevez vers le haut le manche de la prise au moment du verrouillage.

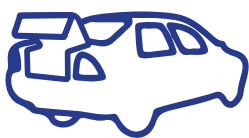
*Attention, si le câble est mal enfoncé d'un côté ou de l'autre, la charge ne démarrera pas. Ce point est à vérifier préalablement avant d'enclencher toute demande de SAV.*

- Si le câble ou la borne sont abimés, un dysfonctionnement sera alors probable.
- Il est également possible d'aider l'insertion du câble dans la prise en effectuant un léger biseautage des pourtours du trou sur la partie plate supérieure à l'aide d'un outil adapté.

*Attention aux risques de coupures !*



## 4. Comment lancer une charge ?



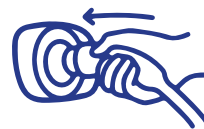
### Étape 1

Sortir le câble de la voiture – Il est le plus souvent recommandé de le ranger le câble de manière systématique dans le coffre de son véhicule.



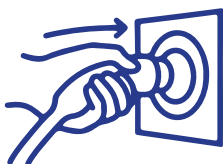
### Étape 2

Ouvrir la trappe de branchement sur le côté de la voiture. Selon les modèles, il peut être positionné à l'avant ou à l'arrière du véhicule.



### Étape 3

Brancher le câble au véhicule.



### Étape 4

Brancher le câble à la borne. Pour cela, il vous faudra ouvrir la trappe de branchement et insérer la prise le plus horizontalement possible dans la prise. Pour que la jonction soit parfaite, vous ne devez pas pouvoir passer un ongle entre la prise et le câble.



### Étape 5

Passez votre badge RFID devant la borne. Si le badge est bien reconnu, la borne va s'allumer en vert et émettre un « bip ».

Vous entendrez également un léger « clac », indiquant que votre câble est verrouillé par la borne, validant ainsi le bon branchement et la fermeture du verrou de la prise.



### Étape 6

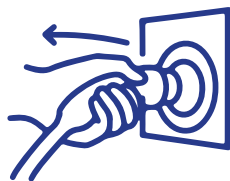
Pour vous indiquer le démarrage de la charge, la borne va s'allumer en bleu. La charge commence !

## 5. Comment stopper la charge ?



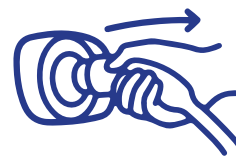
### Étape 1

Passer votre badge RFID sur la borne pour arrêter la session de charge\*. L'arrêt de la session de charge se matérialise par le passage du voyant en vert, accompagnée d'un « bip » et de l'ouverture du verrou de la prise de votre borne.



### Étape 2

Une fois que votre borne est éteinte, et ne clignote plus, vous pouvez retirer la prise de la borne, en tirant de manière la plus horizontale possible. Vérifiez ensuite que le clapet est bien fermé.



### Étape 3

Débranchez le câble de votre voiture et rangez le dans votre coffre.

### La recharge n'est pas terminée :

Suivez les mêmes étapes c'est-à-dire pensez bien à passer le badge pour interrompre la session de charge. Ne pas interrompre la recharge par le tableau de bord de la voiture. De cette manière, la borne et le système d'information comprennent bien que la charge est terminée et n'attend pas une reconnexion de la voiture.

*\* Lorsque la batterie est pleine, la recharge s'arrête c'est à dire qu'il n'y a plus d'électron qui passe, mais pas la session de charge, qui s'arrêtera lors du déverrouillage de votre borne. Vous payez au nombre d'électrons qui passent par votre borne et non pas au temps de connexion (durée de session de charge).*

## 6. Comment redémarrer ou réinitialiser ma borne - mise hors tension au niveau du TGBT ?

### Mise hors tension/sous-tension au TGBT (Tableau Général Basse Tension)

#### Étape 1

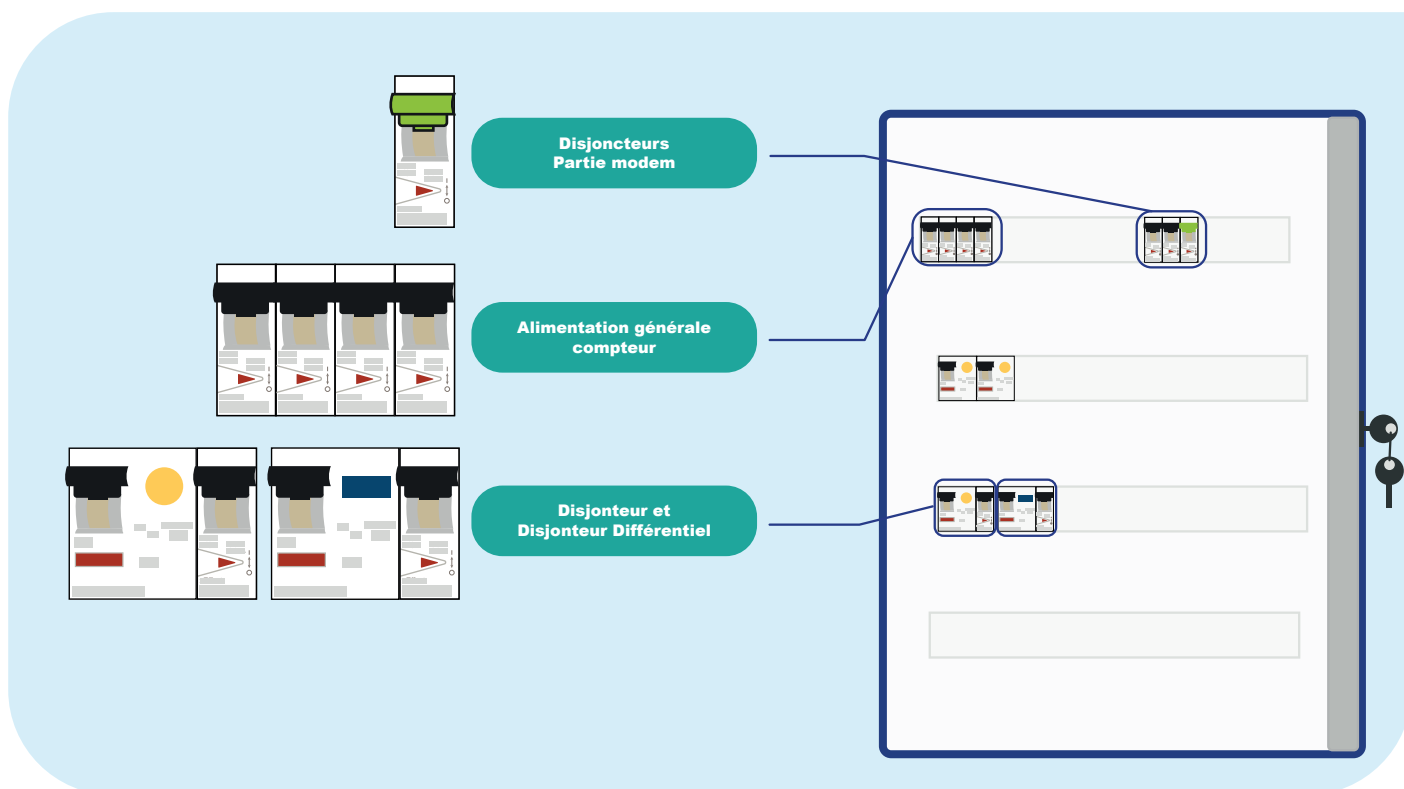
Allez éteindre au TGBT et/ou armoire intermédiaire de distribution en abaissant le disjoncteur :

1. Le modem (vert) en premier qui alimente le modem ou switch.
2. Puis votre borne *via* son disjoncteur et disjoncteur différentiel (Votre nom ou numéro de place doit être affiché).

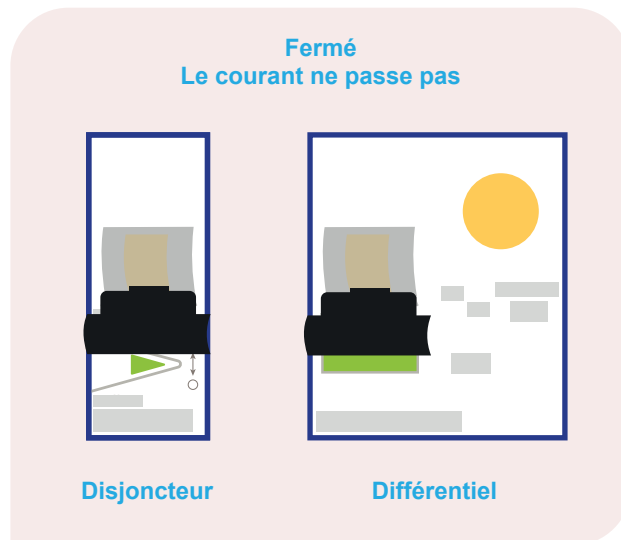
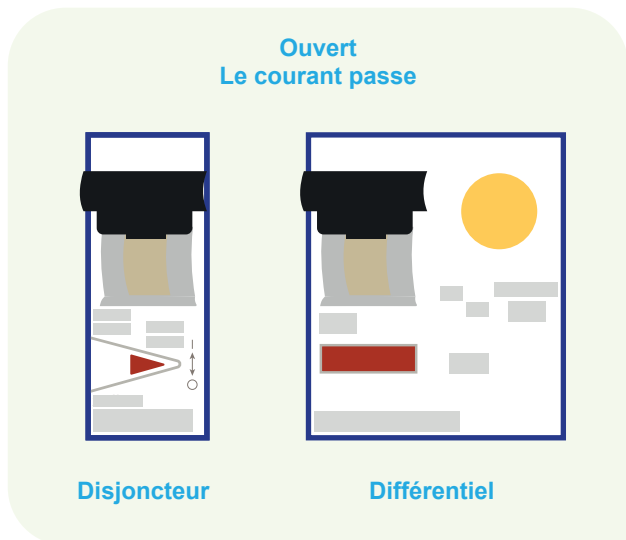
#### Étape 2

Rallumer au TGBT :

1. Le modem (vert) en premier.
2. Puis 10 secondes plus tard, votre borne *via* son disjoncteur (N° de votre place).



### Comment fonctionne un disjoncteur / disjoncteur différentiel



## 7. Ma borne clignote rouge

### Le problème constaté

Lors du passage du badge, le témoin de la borne se met à clignoter rouge et non vert. Il y a présence d'un bip.

### D'où cela peut-il venir ? :

2 possibilités :

- Le câble a mal été enfoncé, suite au passage du badge, la borne n'arrive pas à verrouiller le câble.
- Le badge que vous avez passé devant la borne n'est pas le bon ou présente une défaillance de paramétrage.

Le badge, qui active la recharge, doit être le même que celui qui stoppe la recharge, sinon l'arrêt de la recharge sera refusé et vous ne pourrez pas déverrouiller votre borne et récupérer votre câble.

### Les actions :

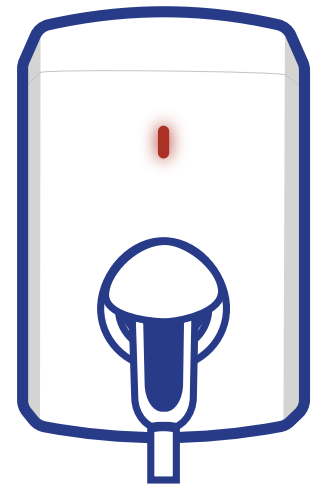
- Vérifiez que vous avez passé le bon badge devant la borne.
- Essayez les 2 badges fournis avec la borne.

Si le badge n'est pas reconnu du jour au lendemain lors du lancement de la borne, allez au Tableau Général - TGBT (avec le gardien), mettre toute l'installation « modem » et votre borne hors tension (voir paragraphe « Remise sous tension / réinitialisation de la borne ». Remettre en 1<sup>er</sup> le modem sous tension, puis 10 secondes plus tard, votre borne sous tension en réarmant son disjoncteur (N° de votre place).

Le modem se réinitialise durant environ 2 à 5 min, puis lancez votre charge selon la procédure décrite ci-dessus.

### Le bon comportement :

Le bon comportement de votre borne lors du passage de votre carte doit être un témoin vert suivi d'un «bip».



## 8. Ma borne ne s'allume pas

### Le problème constaté :

Au passage du badge, il n'y a aucun témoin lumineux qui s'allume, ni de bip constaté.

### D'où cela peut-il venir ?

- L'électricité n'arrive pas jusqu'à la borne.
- Le parking n'est plus alimenté en électricité.

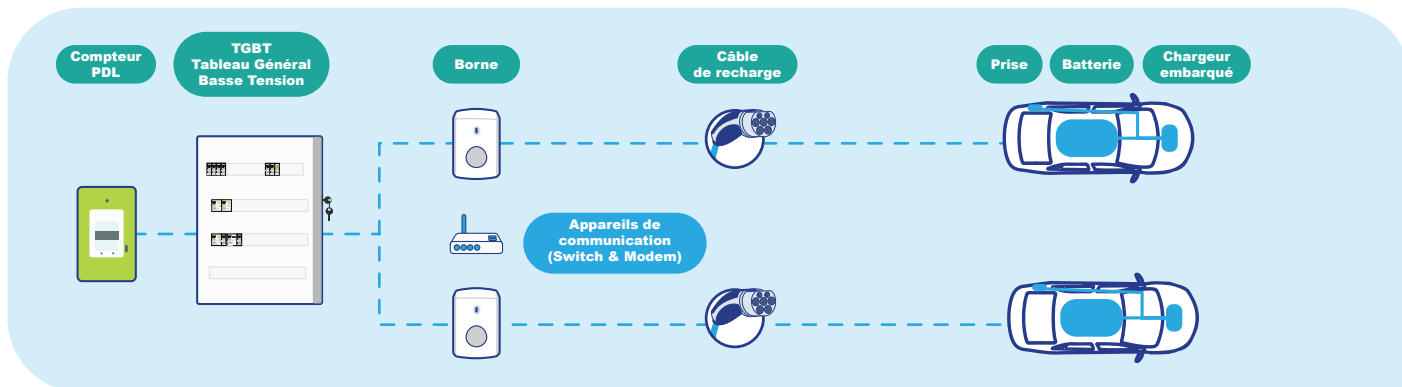
### Les questions à se poser :

- Est-ce que le courant et la lumière sont présents dans le parking ?
- Y a-t-il eu des travaux électriques ou autres dans l'immeuble sur les derniers jours / heures ?
- Est-ce que la borne est bien sous-tension ?
- Quel est le comportement du témoin lumineux ?

### Les actions à réaliser :

- Vérifiez qu'il y a du courant dans le parking de l'immeuble ; s'il n'y a pas de courant, il faudra contacter un électricien qualifié. Dans ce cas, il faudra vous rapprocher du Conseil Syndical ou du Syndic - vous pouvez vous rapprocher aussi de votre gardien.ne.
- Vérifier au compteur et au tableau électrique que l'ensemble des fusibles (bloc de 3) sont bien positionnés sur I ou vers le haut.

## 9. Facteurs limitant la puissance de recharge effective



### Exemple limitant la puissance maximum de charge

	PROTECTION ÉLECTRIQUE	BORNES	CÂBLE ÉLECTRIQUE	CHARGEUR	PUISSANCE DE RECHARGE EFFECTIVE
EX 1	40A triphasé 22 kW	32A triphasé 22 kW	32A triphasé 22 kW	32A triphasé 7 kW	7kW
EX 2	40A triphasé 22 kW	32A monophasé 7kW	32A triphasé 22 kW	32A triphasé 22 kW	7kW
EX 3	40A triphasé 22 kW	32A triphasé 22 kW	16A monophasé 3,7kW	32A triphasé 22 kW	3,7kW

## 10. La recharge de ma voiture semble être dégradée

### Un peu de technique !

Lorsque la charge arrive vers 80 %, la vitesse de recharge diminue afin d'éviter l'échauffement de la batterie (en fonction de la technologie du véhicule). Ceci permet de moins abîmer la batterie.

De plus, la vitesse de recharge est dépendante du composant le moins puissant ou ayant le débit le plus faible dans la chaîne de recharge (schéma partie 9).

Il existe ainsi plusieurs cas :

- Au lancement de ma recharge, la puissance peut être limitée par un des éléments le moins puissant entre la borne, le câble et le chargeur de la voiture.
- Lorsque plusieurs bornes sont raccordées au même point de livraison d'électricité, on dit qu'elles sont connectées « en grappe ». Dans le cas où plusieurs bornes fonctionneraient en même temps, un système de pilotage dynamique s'activera automatiquement, afin de partager l'ensemble de la puissance disponible à l'instant T, entre toutes les bornes.

## 11. J'ai du mal à insérer ma prise dans le socle de ma borne

### Le problème constaté :

Difficultés d'insertion de la prise dans le socle T2S de votre borne.

### D'où cela peut-il venir ?

- Les obturateurs sont grippés ou bloqués
- Les lèvres d'étanchéité du socle de la prise sont poussiéreuses ou sèches
- D'une mauvaise position face à la borne ou de votre bras pour insérer la prise dans le socle
- D'une certaine résistance due à une insertion dans le mauvais axe de la prise

### Les questions à se poser :

- Est-ce que j'enfonce bien la prise ?

### Les actions à réaliser :

- Mettre un peu de lubrifiant (type W40) sur son index et l'appliquer sur tout le pourtour de la lèvre d'étanchéité
- Bien mettre son bras dans l'axe de la prise pour l'enfoncer

## 12. Fiche d'autodiagnostic à remplir préalablement à la prise de contact

AUTO CONTRÔLE DE VOTRE BORNE	CAUSES	SOLUTIONS
<p>Est-ce que le câble de recharge mode 3 est bien enfoncé à fond tant côté borne que côté voiture ?</p> <p>Vous entendez le verrou tenter, en vain, de se verrouiller- Diode rouge ou erreur 404</p>	<p>Mauvais branchement du câble, qui interfère sur la recharge</p> <p>Petit décalage entre l'axe vertical du verrou et le trou supérieur de la prise du câble</p>	<p>Vérifiez que le loquet de la prise émet un son lors du raccordement pour le verrouillage</p> <p>Quand vous enfoncez la prise du câble à fond dans le socle de la borne, soulevez un peu la prise au moment du verrouillage</p>
<p>Est-ce que le câble ou le connecteur coté voiture est obstrué, le câble est-il endommagé ?</p> <p>La borne est-elle endommagée/vandalisée ?</p>	<p>Si le câble ou la borne sont abimés, un dysfonctionnement sera alors probable</p>	<p>Vérifiez l'état de la borne et du câble</p>
<p>Est-ce que le courant et la lumière sont présents dans le parking ?</p> <p>Est-ce que la borne est bien sous-tension ? Si la borne dispose d'un écran, il doit être constamment allumé (une diode allumée)</p>	<p>Si la borne n'est pas alimentée, elle ne pourra pas fonctionner</p>	<p>Vérifier que rien ne se soit inséré / n'obstrue la prise ou les broches de la prise (terre, alvéole d'abeilles, ...)</p>
<p>Quel est le comportement du témoin lumineux de votre borne ?</p>	<p>La fréquence et la couleur de la diode vont nous indiquer la typologie du dysfonctionnement.</p>	<p>Faire une vidéo et nous l'envoyer</p>
<p>La batterie 12 V de votre véhicule est-elle bien fonctionnelle Pouvez-vous verrouiller/déverrouiller votre véhicule ?</p>	<p>La batterie de 12 V alimente toute l'électronique embarquée de votre véhicule elle est différente de la batterie de traction du véhicule et peut-être elle aussi rechargée.</p>	<p>Rechargez la batterie 12 V ou utilisez un booster – consulter le manuel constructeur de la voiture</p>
<p>Est-ce que votre badge est-il bien accepté lors de son passage ? Présence d'un logo/diode vert(e) lors du passage de la carte RFID valide et un logo/diode rouge lorsque la carte n'est pas la bonne.</p> <p>Si ce n'est pas le cas, branchez le câble sur la borne / la voiture, puis repassez le badge. Est-ce qu'il y a un bip quand vous passez votre badge ou quel message est affiché ?</p>	<p>Le badge, qui active la recharge doit être le même que celui qui stoppe la recharge, sinon il n'aura pas d'effet sur la borne.</p>	<p>Essayez les 2 badges fournis avec la borne.</p>
<p>Pouvez-vous mettre hors tension puis remettre sous tension votre borne dans le TGBT et/ou l'armoire intermédiaire de distribution via son disjoncteur (N° de votre place) et du modem, le problème persiste-t-il encore ?</p>	<p>En coupant, puis en remettant le courant au disjoncteur alimentant votre borne, celle-ci va se réinitialiser.</p>	<p>Accédez au local technique (avec le gardien) ou au TD IRVE pour faire cette manipulation.</p>

A la suite des réponses à ces questions et afin de mieux vous aider, veuillez nous retourner cette fiche remplie une des fiches disponibles en ligne [bornerecharge.fr/autodiag](http://bornerecharge.fr/autodiag) ou nous transmettre le résultat de vos constatations en même temps que votre demande de SAV à [sav@bornerecharge.fr](mailto:sav@bornerecharge.fr)



## Questions/ réponses

Vous avez des questions sur vos abonnements, votre facturation, et bien d'autres ; retrouvez toutes ces informations sur notre site dans les FAQ  
Vous pouvez aussi contacter nos services

**Service client**  
info@bornerecharge.fr  
01 84 25 26 70

**Service SAV**  
sav@bornerecharge.fr  
01 89 71 31 91

## Parrainage

**Votre entourage va vous adorer !  
Parrainez vos amis et voisins et gagnez  
jusqu'à 6 mois d'abonnement gratuits\***



\*conditions de parrainage : <https://bornerecharge.fr/parrainage-borne-recharge/>

## Qui sommes-nous

BRS est un opérateur de bornes de recharge depuis 2012. Nous adressons les particuliers et les professionnels (entreprises, bailleurs sociaux, syndicats).

Notre mission est d'apporter un service dédié et adapté de manière à simplifier à tous l'accès à la recharge. BRS s'occupe de toutes les démarches administratives, de copropriété ou de demandes de subventions de manière gratuite et vous accompagne à chaque étape.

Promouvant la transparence dans ses tarifs, BRS vous propose des offres pour lesquelles vous ne payez que ce que vous consommez pour votre recharge électrique. Pas de forfait, ni d'estimation !

