

## FAQ - station de recharge Milence – Heudebouville

### 1. Où se trouve le hub de recharge de Milence ?

Idéalement situé à Heudebouville, près de Rouen, le hub de recharge Milence est facilement accessible depuis la sortie de l'autoroute A13, entre Paris et Le Havre. Le site constitue une halte idéale pour effectuer une recharge, tout en empruntant les itinéraires reliant la capitale française à l'un de ses plus grands ports maritimes ou à la région normande au sens large.

Afin de vous rendre directement au hub de recharge, vous pouvez utiliser l'application Milence pour une navigation fluide. Vous pouvez également rechercher « Hub de recharge Milence » sur Google Maps ou TomTom. Le hub de recharge est situé à l'adresse zac Ecoparc 2, 251 Allée de la Fosse Moret, 27600 Heudebouville.

### 2. Quels sont les services disponibles sur place ?

Le hub de recharge Milence à Rouen-Heudebouville offre un large accès direct à tous les services nécessaires pour une expérience de recharge et de repos pratique et confortable. Les services incluent ce qui suit :

- **Bornes de recharge** : Quatre bornes de recharge sont disponibles, avec une capacité de recharge rapide allant jusqu'à 400 kW. Il est important de noter que la puissance maximale dépend de facteurs tels que la capacité du véhicule à la demander et le nombre de véhicules en charge simultanément.
- **Parking sûr** : L'accès au parking est limité aux camions électriques et le site est protégé par une clôture et un portail. Les camions peuvent être garés et rechargés pendant la nuit.
- **Aire de repos confortable et poubelles** : Directement sur le parking de Milence, les chauffeurs peuvent se détendre et déguster leur propre repas dans un cadre verdoyant et confortable.
- **Restaurant et commodités 24h/24 et 7j/7** : Le restaurant Hildeboldus, situé juste à côté et qui a fait l'objet d'une bonne critique, propose une variété d'options en matière de nourriture et de boissons et met à disposition 24h/24 et 7j/7 des installations essentielles, y compris des toilettes et des douches.
- **Wi-Fi gratuit** : Restez connecté grâce à l'accès Wi-Fi gratuit disponible dans toute la zone du hub de recharge.
- **Ligne d'assistance Milence** : Pour tout problème technique lié aux chargeurs, Milence dispose d'une ligne d'assistance spécifique. Les utilisateurs peuvent également utiliser l'interphone situé à l'arrière du chargeur à la borne de recharge 2 pour obtenir de l'aide.

Les installations et les douches du Hildeboldus sont gratuites pour les clients de Milence. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour d'autres services.

### 3. Comment entrer sur le site et approcher la borne ?

Pour une recharge en douceur et en toute sécurité, suivez les étapes suivantes lorsque vous vous approchez de la borne de recharge :

1. Présentez-vous aux barrières d'entrée et appuyez sur le bouton vert. La barrière s'ouvre automatiquement.
2. Restez à gauche en roulant prudemment jusqu'aux bornes de recharge de Milence.
3. Garez votre camion au centre de la borne, en veillant à ce que votre cabine atteigne la ligne à l'extrémité.
4. Notez l'emplacement de l'entrée du chargeur sur votre véhicule et choisissez le connecteur le plus proche. Notez qu'à la borne 4, vous ne pouvez effectuer une recharge que si l'entrée se trouve du côté du conducteur.

Si vous prévoyez de venir fréquemment ou de stationner la nuit, vous pouvez contacter Milence pour vous assurer un accès sans encombre, confirmer la disponibilité ou réserver votre place à l'adresse suivante : [support@milence.com](mailto:support@milence.com).

### 4. Comment commencer/suivre/terminer votre session ?

a. Si vous utilisez la **carte de recharge eMSP** :

1. Choisissez le connecteur le plus proche et insérez la fiche dans la prise de charge du véhicule jusqu'à ce qu'elle se verrouille.
2. Tenez votre carte de paiement eMSP devant le lecteur de cartes pour lancer la procédure de paiement.
3. Sélectionnez la fiche souhaitée sur l'écran du chargeur.
4. Touchez l'écran pour démarrer la session de recharge.
5. Le processus de recharge commence et des informations importantes telles que le niveau de charge de la batterie, le temps de charge restant et les kWh accumulés s'affichent sur l'écran du chargeur.
6. Pour terminer votre session de recharge, maintenez à nouveau votre carte de recharge eMSP sur le lecteur de cartes.
7. Appuyez sur le bouton STOP de l'écran pour arrêter le processus de recharge.
8. Débranchez en toute sécurité le câble de charge du véhicule.

b. Si vous utilisez l'**application Milence**

1. Vérifiez le numéro de référence du connecteur de recharge dans l'application et sélectionnez-le.
2. Insérez la fiche dans la prise de charge du véhicule jusqu'à ce qu'elle se verrouille.
3. Balayez l'écran pour démarrer une session dans l'application Milence.
4. Le processus de recharge démarre et des informations pertinentes telles que le niveau de charge de la batterie, le temps de charge restant et les kWh accumulés s'affichent dans l'application.
5. Pour terminer votre session de recharge, accédez à votre session en cours dans l'application et balayez l'écran pour l'arrêter.
6. Débranchez en toute sécurité le câble de charge du véhicule et replacez-le dans le chargeur.

## 5. À quoi servent les codes QR figurant sur l'autocollant du chargeur et sur l'écran du chargeur ?

Les codes QR situés sur l'autocollant du chargeur et sur l'écran du chargeur ont des fonctions différentes pour améliorer votre expérience de recharge.

1. **Code QR sur l'autocollant du chargeur** : En scannant le code sur l'autocollant du chargeur avec votre application Milence driver, vous serez dirigé vers le connecteur exact dont vous avez besoin pour la recharge. Vous trouverez ainsi plus facilement la borne de recharge appropriée pour votre véhicule.
2. **Codes QR sur l'écran du chargeur** : Les codes QR affichés sur le chargeur lui-même permettent d'accéder à des informations essentielles, dont :
  - **Tarifs applicables et téléchargement de l'application Milence** : Renseignez-vous sur les tarifs de recharge applicables à la station en question et téléchargez l'application Milence si vous ne l'avez pas encore fait.
  - **FAQ et Aide** : Accédez aux questions fréquemment posées et aux ressources utiles pour résoudre les problèmes ou les questions que vous pourriez avoir au cours du processus de recharge.
  - **Conditions générales** : Passez en revue les conditions d'utilisation de la station de recharge, pour vous assurer qu'elles sont conformes aux politiques et réglementations en vigueur.

## 6. Que puis-je faire pendant la recharge ?

### a. Puis-je rester dans le véhicule ?

- Oui, vous pouvez rester dans le véhicule pendant la recharge. Toutefois, pour obtenir des conseils spécifiques sur les composants du véhicule qui peuvent être utilisés en toute sécurité pendant la recharge, il est recommandé de consulter votre responsable des opérations ou le manuel du véhicule.

### b. Que puis-je faire sur place ?

- Utilisez l'aire de repos pour vous détendre, manger votre propre repas ou discuter avec d'autres chauffeurs présents sur le site.
- Vous pouvez vous rendre au restaurant voisin pour manger, prendre une tasse de café chaud ou utiliser les toilettes et les douches pour vous rafraîchir.
- Profitez du Wi-Fi gratuit disponible sur l'ensemble du site pour rester connecté ou pour vous divertir.

## 7. Comment quitter le site ?

Pour sortir, il suffit de se diriger vers la barrière de sortie qui s'ouvrira automatiquement.

## 8. De quelle quantité d'énergie ai-je besoin ?

Comment puis-je déterminer la quantité d'énergie dont j'ai besoin pour recharger mon camion électrique ?

Différents facteurs entrent en ligne de compte pour déterminer l'énergie nécessaire pour recharger votre camion électrique, à savoir l'état de charge actuel, la capacité de la batterie, la consommation d'énergie par kilomètre, la distance à parcourir jusqu'à votre destination et les conditions météorologiques.

Dans de nombreux cas, votre système de planification calcule déjà les arrêts de recharge pour vous, communiqués par l'ordinateur de bord. Toutefois, si vous êtes un chauffeur indépendant ou si votre employeur ne fournit pas ces informations, voici ce que vous pouvez faire :

- Vérifier les estimateurs de SOC et d'autonomie : Utilisez le tableau de bord du véhicule ou une application télématique pour chauffeur afin de vérifier l'état de charge actuel et les estimations d'autonomie. Vous saurez ainsi combien de kilomètres vous pouvez encore parcourir avec votre camion.
- Comparer l'autonomie avec l'itinéraire prévu : Comparez votre estimation de l'autonomie avec l'itinéraire prévu. Si la distance jusqu'à votre destination dépasse l'autonomie restante, prévoyez des arrêts de recharge sur votre itinéraire. Vous pouvez localiser les hubs de recharge Milence grâce à l'application Milence ou en recherchant « Truckstop Venlo » dans Google Maps.
- Tenir compte d'une marge de sécurité : Tenez compte des détours, de la circulation et des inexactitudes dans les estimations d'autonomie en ajoutant une marge de sécurité à votre planification.
- Planifier les arrêts de recharge en même temps que les pauses : Tenez compte des pauses de votre tachygraphe lorsque vous planifiez les arrêts de recharge. Les temps de charge varient en fonction de facteurs tels que la disponibilité de l'énergie et le nombre de véhicules en charge simultanément. Prévoyez au moins 30 minutes à chaque point de recharge.
- Charger à 80 % : S'il est difficile d'anticiper avec précision vos besoins en énergie, essayez de charger vos batteries à environ 80 % de leur capacité. Vous préserverez ainsi la santé de la batterie.

En suivant ces étapes et en utilisant les systèmes intégrés du véhicule ou des applications externes, vous pouvez planifier efficacement vos arrêts de recharge et garantir un voyage sans encombre.

## 9. Dois-je calquer mon arrêt de recharge sur la pause de mon tachygraphe ?

Calquer votre arrêt de recharge sur votre temps de pause du tachygraphe peut être une solution pratique afin de vous assurer que vous disposez de suffisamment de temps pour recharger votre véhicule de manière efficace. Les raisons sont les suivantes :

1. Temps de charge variables : Le temps de charge peut varier en fonction de facteurs tels que la demande d'énergie, le nombre de véhicules en charge simultanément et la capacité de

stockage du réseau et de la batterie. Pour tenir compte de ces variables, nous recommandons de prévoir un minimum de 30 minutes au point de recharge.

2. Suivre les pauses du tachygraphe : En planifiant vos arrêts de recharge en fonction des pauses du tachygraphe, vous pouvez utiliser le temps de pause pour recharger votre véhicule. Vous disposez ainsi de suffisamment de temps pour remettre la batterie dans l'état de charge souhaité.
3. Configurer le tachygraphe : Il est conseillé de régler votre tachygraphe sur les heures de travail jusqu'à ce que la session de recharge commence réellement. Une fois que la session de recharge a commencé, vous pouvez faire basculer le tachygraphe sur les temps de repos. Pendant les temps de repos, votre véhicule doit rester à l'arrêt. S'assurer que la session de recharge a commencé avant de régler le tachygraphe sur le temps de repos permet d'éviter les divergences.

En calquant votre arrêt de recharge sur votre pause du tachygraphe et en suivant ces recommandations, vous pouvez optimiser votre routine de recharge et gérer efficacement vos temps de conduite et de repos, tout en veillant à ce que la batterie de votre véhicule soit suffisamment chargée pour le reste de votre voyage.

## **10. Que dois-je faire si je rencontre des problèmes pendant la session de recharge ?**

Des problèmes peuvent survenir au cours d'une session de recharge, mais il existe des mesures à prendre pour les résoudre efficacement.

- Consulter la FAQ : Tout d'abord, reportez-vous à la FAQ n° 5 pour vous assurer que vous avez suivi toutes les étapes nécessaires à la planification et à l'exécution de votre session de recharge. Vous pourrez ainsi identifier les aspects négligés ou les solutions potentielles.
- Contacter l'assistance : Si vous rencontrez des difficultés, contactez l'équipe d'assistance pour obtenir de l'aide. Vous trouverez le numéro de téléphone de l'assistance sur des autocollants placés sur les chargeurs. L'équipe d'assistance est là pour vous aider à résoudre les problèmes et à faire en sorte que votre session de recharge se déroule le mieux possible.

En suivant ces étapes et en demandant l'aide de l'équipe d'assistance en cas de besoin, vous pouvez résoudre tout problème survenant au cours de la session de recharge et poursuivre votre voyage avec un minimum de perturbations.