

## FAQ – Station de recharge Venlo

### 1. Où se trouve la station de recharge de Milence ?

La station de recharge de Milence est stratégiquement située à l'ouest de Venlo, dans le sud-est des Pays-Bas. Venlo est reconnu comme un centre logistique vital, sa proximité avec les frontières de l'Allemagne et de la Belgique en fait un lieu idéal pour les activités de transport et de distribution.

Venlo compte de nombreux centres de distribution et entrepôts, consolidant ainsi sa position en tant que maillon clé de la chaîne d'approvisionnement européenne. Ce centre logistique attire un volume considérable de trafic de marchandises.

Afin de vous rendre directement à la station de recharge, vous pouvez utiliser l'application Milence pour une navigation fluide.

Vous pouvez également rechercher « Truckstop Venlo » sur Google Maps ou TomTom.

L'adresse de la station de recharge est James Cookweg 31, 5928 LJ Venlo.

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

La station de recharge Milence offre une gamme d'équipements et de services qui garantissent une expérience pratique et confortable aux chauffeurs de camions électriques. Ces services incluent :

- **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 surveillé** : Un total de 390 places de parking surveillées sont disponibles pour passer la nuit en toute sécurité. Certaines places de parking offrent la possibilité de brancher des remorques réfrigérantes, plus pratique pour les cargaisons réfrigérées.
- **Restaurant sur place** : Un restaurant est situé sur le site, offrant une variété de plats et de boissons, y compris du café, pour faire le plein d'énergie pendant les pauses.
- **Commodités 24h/24 et 7j/7** : Des commodités gérées par Truckstop Venlo garantissent la disponibilité 24 heures sur 24 des équipements essentiels, y compris des toilettes et des douches.
- **Blanchisserie** : Des services de blanchisserie sont proposés sur place pour faciliter les séjours de longue durée.
- **Wi-Fi gratuit** : Restez connecté grâce à l'accès Wi-Fi gratuit disponible dans toute la zone de la station de recharge.
- **Distributeurs automatiques** : Des distributeurs automatiques offrent des collations et des rafraîchissements supplémentaires.
- **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.

Il est important de noter que des frais supplémentaires peuvent s'appliquer à certains services, et nous invitons les utilisateurs à vérifier les prix les plus récents sur le site web de Truckstop Venlo pour plus d'informations.

Grâce à ces équipements et services complets, la station de recharge Milence vise à offrir aux chauffeurs de camions électriques une expérience de recharge fluide et agréable, en veillant à ce qu'ils disposent de tout ce dont ils ont besoin pour un voyage optimal.

### **3. Comment accéder à la station ?**

Pour accéder à la station et utiliser les installations de recharge, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Présentez-vous aux barrières d'entrée et utilisez l'interphone pour indiquer que vous êtes un client de Milence. Cette procédure permet d'alerter le personnel du site et de faciliter le processus d'entrée.
2. Ne prenez pas de ticket de parking à l'entrée du site. Veuillez noter que nous ne sommes pas en mesure de rembourser les tickets de parking qui ont été imprimés. Les frais de stationnement doivent être payés sur place.
3. Suivez les panneaux sur la route pour vous diriger vers les bornes de recharge de Milence. Ces panneaux vous guideront vers la zone de recharge désignée.
4. Il est important de ne pas stationner aux bornes de recharge Milence si votre véhicule n'est pas en charge. Si vous avez besoin du parking pour une période prolongée au-delà de votre session de recharge, procurez-vous un ticket de parking aux barrières d'entrée du site et utilisez les places de parking générales.

Si vous prévoyez de revenir souvent à Milence Venlo avec votre camion, veuillez nous contacter pour organiser un accès et une sortie automatiques en enregistrant les données de votre camion dans le système. Vous pouvez contacter [info@milence.com](mailto:info@milence.com) pour obtenir de l'aide dans ce processus.

### **4. Comment approcher la borne ?**

Pour une expérience de recharge fluide et sécurisée, suivez les étapes suivantes lorsque vous vous approchez de la borne de recharge :

1. Suivez les indications sur le sol : Repérez les panneaux indiquant la direction des chargeurs de Milence. Pour des raisons de sécurité et d'efficacité, vous devez toujours avancer et éviter les manœuvres en marche arrière.
2. Se garer à l'intérieur des lignes prévues à cet effet : Garez votre véhicule en respectant les lignes peintes sur le sol afin d'éviter de bloquer la route et d'assurer un alignement correct avec la station de recharge. Vous saurez que vous êtes correctement garé lorsqu'une borne de recharge sera positionnée devant votre cabine.
3. Attention à l'emplacement de la prise du chargeur : Notez l'emplacement de la prise

de recharge sur votre véhicule et choisissez un emplacement où le connecteur de charge approprié est disponible. Cette précaution permet d'assurer la compatibilité et le bon déroulement de la session de recharge.

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

### a. Si vous utilisez une **carte de recharge eMSP** :

1. Insérez la fiche dans la prise de recharge 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. Depuis la carte de l'application Milence, naviguez jusqu'à la station de recharge Milence.
2. Vérifiez le numéro de référence du connecteur de recharge dans l'application et sélectionnez-le.
3. Insérez la fiche dans la prise de recharge du véhicule jusqu'à ce qu'elle se verrouille.
4. Balayez l'écran pour démarrer une session dans l'application Milence.
5. 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.
6. Pour terminer votre session de recharge, allez dans votre session en cours dans l'application et faites glisser pour l'arrêter.
7. Débranchez en toute sécurité le câble de charge du véhicule et replacez-le dans le chargeur.

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

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

1. **QR Code 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. **QR Codes sur l'écran du chargeur** : Les QR codes affichés sur le chargeur lui-même

donnent accès à des informations essentielles, notamment :

- **Tarifs applicables et téléchargement de l'application Milence** : Renseignez-vous sur les tarifs de recharge applicables à la station 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 tout problème ou toute question que vous pourriez avoir au cours du processus de recharge.
- **Conditions d'utilisation** : Consultez les conditions d'utilisation de la station de recharge, afin de garantir la conformité aux politiques et réglementations en vigueur.

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

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

- Oui, vous pouvez rester dans le véhicule pendant la recharge. Cependant, 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 d'autre sur le site ?

- Profitez du restaurant pour manger un morceau ou savourer une tasse de café bien chaude.
- Utilisez les toilettes et les douches pour vous rafraîchir.
- Profitez du Wi-Fi gratuit disponible sur l'ensemble de la station pour rester connecté ou travailler.

## 8. Comment quitter la station ?

- Veuillez emprunter la barrière opposée à celle que vous avez utilisée pour entrer dans la station. Cela aide à maintenir un flux de trafic fluide et assure une sortie efficace du site.
- Pour sortir, veuillez utiliser l'interphone aux barrières et indiquer que vous êtes un client de Milence. Cette démarche permettra d'alerter le personnel du site et de faciliter votre départ.
- Si vous avez pris un ticket de parking en passant les barrières, veuillez suivre les instructions fournies par le parking. Les tickets de parking peuvent généralement être payés à l'horodateur situé à gauche de l'entrée du restaurant. Si un ticket a été émis à l'arrivée, il doit être payé sur place. Veuillez noter que Milence ne peut pas rembourser les tickets de parking déjà émis.

En suivant ces instructions, vous pourrez circuler facilement et quitter le site sans encombre, ce qui vous garantira une expérience optimale de votre arrivée à votre départ.

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

Comment puis-je déterminer la quantité d'énergie nécessaire pour recharger mon camion électrique ?

Déterminer la quantité d'énergie nécessaire pour recharger votre camion électrique dépend de divers facteurs tels que 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 stations 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 recharge 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.

## **10. Dois-je aligner mon arrêt de recharge avec ma pause tachygraphique ?**

Aligner votre arrêt de recharge sur votre temps de pause tachygraphique 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 variable : Le temps de recharge 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 la session de recharge commencée, 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 alignant 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.

## **11. 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, référez-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.