

FAQ - Station de recharge Milence Port d'Anvers - Ketenis

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

Située à quelques minutes du port d'Anvers-Bruges, le deuxième plus grand port d'Europe, la station de recharge Milence occupe une position stratégique pour desservir le trafic de fret électrique entrant et sortant de l'un des principaux centres logistiques mondiaux. La proximité de la station de recharge de Milence avec le port et les principales autoroutes assure un accès fluide pour les camions, permettant ainsi des opérations de transport efficaces et réduisant les distances à parcourir pour la recharge afin d'améliorer l'efficacité logistique globale et de soutenir les initiatives en matière de transport durable.

La station de recharge Milence est située dans le « Truck Parking Antwerp » (Ketenislaan, 9130 Beveren, Belgique). Vous pouvez vous y rendre à l'aide de Google Maps ou de l'application Milence pour établir votre itinéraire.

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 camion électrique.

Ces services incluent :

- Bornes de recharge : Vingt 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 260 places de parking surveillées sont disponibles pour passer la nuit en toute sécurité.
- Infrastructures 24h/24 et 7j/7 : Des toilettes et des douches gratuites sont disponibles 24 heures sur 24 dans les locaux du site.
- Distributeurs automatiques : Des distributeurs automatiques permettent d'acheter 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. Vous trouverez le numéro de la ligne d'assistance sur le chargeur.

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

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

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

1. Présentez-vous à la barrière d'entrée.
 - a. Si la barrière est ouverte, avancez jusqu'aux portes d'entrée.
 - b. Si la barrière est fermée, cela signifie que le parking est complet, mais les camions électriques sont autorisés à recharger à tout moment. Appuyez sur le bouton de l'interphone et expliquez que vous êtes un client de Milence. L'opérateur du parking vous laissera entrer pour recharger votre véhicule.
2. Avancez jusqu'à la porte d'entrée. Récupérez un ticket de parking. Le ticket est uniquement nécessaire au contrôle d'accès, vous ne devrez pas payer le parking.
3. Suivez la route d'accès jusqu'à l'aire de stationnement. Tournez à gauche en suivant les panneaux Milence pour arriver aux bornes de recharge. Elles sont surmontées de grands auvents en bois et sont situées de part et d'autre du bâtiment d'accueil.
4. Garez votre camion au centre de la baie, en veillant à ce que votre cabine atteigne la ligne de fin. Si un numéro d'emplacement vous a été attribué, veuillez-vous y garer.
5. Faites attention à l'emplacement de la prise de recharge sur votre véhicule (gauche/droite) et choisissez un emplacement où le connecteur de charge approprié est disponible.

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.

**une fois que le contrôle d'accès est opérationnel.*

4. Comment commencer/suivre/terminer votre session ?

a. Si vous utilisez une carte de recharge eMSP :

1. Insérez la fiche dans la prise de charge du véhicule jusqu'à ce qu'elle se verrouille.
2. Présentez votre carte de paiement eMSP devant le lecteur de cartes pour lancer le processus de recharge.
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 commencera, et des informations importantes telles que le niveau de charge de la batterie, le temps de charge et les kWh accumulés s'afficheront 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 recharge 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 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.

a. Si vous utilisez un terminal de paiement :

1. Assurez-vous que le câble de chargement est correctement connecté au camion.

2. Choisissez l'un des terminaux de paiement situé sur une arche à proximité immédiate du chargeur.

3. Vérifiez le numéro de référence de votre connecteur de charge que vous trouverez sur l'autocollant du chargeur et sélectionnez-le sur l'écran du terminal de paiement.

4. Lisez et acceptez les informations relatives à la tarification.

5. Présentez votre carte pour démarrer la session. Attendez la confirmation à l'écran vous informant que le chargement a commencé.

6. Des informations importantes telles que le niveau de charge de la batterie, les kWh accumulés et le temps de charge s'affichent sur le terminal. En cliquant sur « Suivez votre session », vous voyez apparaître un code QR qui vous permet d'obtenir des informations sur la session et des mises à jour.

7. Pour terminer votre session de recharge, retournez au terminal de paiement.

8. Recherchez votre connecteur sur le terminal et sélectionnez « Arrêter la session de recharge ».

9. Si vous avez besoin d'une facture numérique, sélectionnez « Ticket » sur l'écran du terminal une fois que votre session est terminée. Cela génère un code QR que vous pouvez scanner avec l'appareil photo de votre téléphone.

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** : Consultez les conditions générales associées à l'utilisation de la station de recharge, en veillant à respecter les politiques et règlements 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 d'autre sur le site ?
 - Utilisez les toilettes et les douches pour vous rafraîchir. Celles-ci sont gratuites.
 - Le restaurant situé à proximité, à 10 minutes de marche du site, vous permet de manger un morceau ou de boire une tasse de café chaud.
 - Profitez du Wi-Fi gratuit disponible sur l'ensemble du site pour rester connecté ou pour vous divertir.
- c. Comment puis-je quitter le site à pied ?*
 - Le tourniquet pour les piétons est situé à côté des portes de sortie. Sortez du site simplement en poussant le tourniquet. N'oubliez pas de garder votre ticket de parking sur vous à tout moment. Au retour, scannez votre ticket de parking pour accéder au site. Si vous rencontrez des problèmes aux portes de sortie, appuyez sur le bouton de l'interphone pour contacter l'opérateur du parking.

**une fois que le contrôle d'accès est opérationnel.*

7. Comment quitter le site ?*

Pour sortir, conduisez en marche avant en suivant les panneaux de sortie. N'oubliez pas qu'en fonction de la zone où se trouve votre borne de recharge, vous devrez peut-être faire une boucle à travers le parking pour vous diriger vers les portes de sortie. Pour des raisons de sécurité et d'efficacité, vous devez toujours conduire en marche avant et éviter les manœuvres en marche arrière.

Lorsque vous vous approchez des portes de sortie, celles-ci s'ouvriront automatiquement.

Si vous rencontrez des problèmes aux portes de sortie, appuyez sur le bouton de l'interphone pour contacter l'opérateur du parking.

**une fois que le contrôle d'accès est opérationnel.*

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 ?

Déterminer l'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 le site 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 aligner mon arrêt de recharge avec ma pause tachygraphique ?

Aligner 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. Voici pourquoi :

1. Temps de charge variables : 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 variations, il faut prévoir au moins 30 minutes sur le lieu 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 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.

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° 4 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 les problèmes qui surviennent au cours de la session de recharge et poursuivre votre voyage avec un minimum de perturbations.