## 

## « Nous ne prenons pas la confiance de nos clients à la légère »

## Interview avec Jürgen Steinmeyer, responsable péage chez DKV

*Noordwijkerhout, le 26 avril 2019 - Essais en laboratoire et sur le terrain, certifications, accords formels des autorités et ministères chargés des transports, disponibilité des produits en précommande et à la commande, livraison – ça bouge sur le marché européen du péage comme cela ne l’a pas été le cas depuis longtemps. Mais sur le plan des boîtiers de péage utilisables partout en Europe (boîtiers EETS), il existe un fort besoin de clarification parmi les clients qui s’inquiètent de savoir quand le produit va fonctionner comme il se doit. Jürgen Steinmeyer (Responsable Péage chez DKV Euro Service) explique à quoi les transporteurs devront être attentifs.*

**Lorsqu’un boîtier EETS fonctionne dans un pays, vais-je pouvoir l’installer dans mon véhicule, prendre la route et être certain que le péage sera correctement payé et affiché sur ma facture ?**

Oui et non. Lorsqu’un fournisseur affirme que son boîtier EETS fonctionne pour tel ou tel pays, cela peut vouloir dire aussi que son produit est techniquement capable de couvrir le système de péage de ce pays ou que les essais effectués sur le terrain ont été concluants.

**Comment moi, transporteur, puis-je être certain que le boîtier que j’ai commandé fonctionnera correctement en temps voulu ?**Tout d’abord, le prestataire du service de péage doit être certifié en tant que fournisseur EETS ou bien s’approvisionner chez un fournisseur certifié de boîtiers EETS. DKV EURO SERVICE se procure la DKV BOX *EUROPE* chez Toll4Europe GmbH, certifié fournisseur EETS. Quant au boîtier, il doit lui aussi être certifié. Les procédures varient d’un pays à l‘autre. En Allemagne par exemple, le boîtier est d’abord soumis à un essai en laboratoire avant d’être testé sur le terrain. Ensuite, l’Office fédéral des transports (BAG) rédige un rapport de certification et le boîtier reçoit un accord d’enregistrement certifiant qu’il est utilisable sur les routes allemandes. Cela se passe de la même façon en Belgique. Nous sommes un fournisseur EETS sérieux et en tant que tel, nous sommes à tout moment disposés à fournir des renseignements sur le statut de certification de notre boîtier. Car il s’agit d’assurer la prise en charge du client et celui-ci aura vite fait de perdre confiance si son boîtier ne fonctionne par convenablement.

**Comment expliquez-vous la forte incertitude qui règne malgré tout sur le marché ?**

Maintenant que le sujet EETS a atteint sa vitesse de croisière, il se présente de plus en plus d’acteurs sur le marché. Sur le plan de la communication, tout semble être fait pour proposer en un temps record la couverture la plus étendue possible afin d’attirer l’attention du client sur le produit. Dans bien des cas, les certifications requises ne sont pas encore disponibles et le boîtier est inutilisable. C’est à mon avis très maladroit, car je risquerais de perdre la confiance du client si le boîtier ne fonctionne pas correctement ou s’il ne le reçoit pas à temps. La facturation doit également être transparente tout comme les services supplémentaires tel que l’affichage des listes de passage sous DKV eReporting. Les procédures d’urgence ont également leur importance. Autrement dit : Que fait le client lorsque l’OBU EETS fonctionne mal ou pas du tout ? Nous ne prenons pas la confiance de nos clients à la légère. Je suis convaincu que seule une communication franche et crédible avec nos clients, existants et potentiels, peut être la bonne approche. Nous ne devons pas à tout prix être les premiers présents sur le marché. Mais nous devons proposer un produit de qualité à nos clients et qui fonctionne comme il se doit.

**Qu’en est-il de la DKV BOX *EUROPE* ? Quels pays couvrira-t-elle ?**

Nous sommes parfaitement dans les temps avec la DKV BOX *EUROPE*. Cette année, elle sera prête pour le péage en Belgique, Allemagne, Autriche, France, Espagne et Portugal. Dès le mois de mai, le boîtier sera disponible à la commande pour tous ces pays. Les clients pourront s’adresser à leur filiale DKV pour plus de détails sur la commande et la livraison.

**A propos de DKV Euro Service**

Depuis plus de 85 ans, DKV Euro Service est l’un des principaux prestataires de service en matière de transports routiers et de logistique. De la prise en charge sans argent liquide à plus de 80 000 points d’acceptation toutes marques confondues au règlement du péage en passant par la récupération de la TVA, DKV propose à ses clients une gamme complète de services pour leur permettre d’optimiser les coûts et de gérer efficacement leur flotte sur les routes européennes. DKV fait partie du groupe DKV MOBILITY SERVICES qui emploie plus de 1000 personnes. En 2018, ce groupe, représenté dans 42 pays, a réalisé un chiffre d’affaires de 8,6 milliards d’euros. A l’heure actuelle, environ 200 000 clients utilisent 3,7 millions de cartes et unités de bord. En 2018, la carte DKV a été élue meilleure carte de carburant et de services pour la quatorzième fois consécutive. Pour en savoir plus : [www.dkv-euroservice.com](http://www.dkv-euroservice.com)

**Contact chez DKV:** Greta Lammerse, Tél.: +31 252345665, E-mail: [Greta.lammerse@dkv-euroservice.com](mailto:Greta.lammerse@dkv-euroservice.com)

**Bureau de presse:** Sandra Van Hauwaert, Square Egg Communications, [sandra@square-egg.be](mailto:sandra@square-egg.be), 0497 251816.