COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**DKV présente les résultats de la première enquête belge sur le transport, réalisée auprès de ses clients**

Bruxelles, le 15 février 2017 – **Le secteur du transport bouge sans cesse. Pour rester à la page dans ce domaine intéressant, DKV Euro Service a mené une grande enquête auprès de ses clients le trimestre dernier. Des chauffeurs, des gestionnaires de flotte, des planificateurs et/ou des dirigeants d’entreprise ont ainsi donné leur avis. Nous vous présentons les principaux résultats dans ce communiqué de presse.**

Gert-Jan Breij, directeur général de DKV Euro Service, ancre l’enquête dans la stratégie de croissance de l’entreprise : *« En 2016, DKV a une nouvelle fois enregistré une forte croissance. Nous souhaitons continuer sur cette lancée en 2017. Nous pouvons y arriver, entre autres, en attirant de nouveaux clients. Mais nous devons surtout tout mettre en œuvre pour garder nos clients actuels. Par conséquent, nous avons créé des emplois supplémentaires partout en Europe afin d’offrir un meilleur service à la clientèle. L’enquête était donc essentielle à cet égard. En sondant l’avis de nos clients, nous pouvons mieux répondre à leurs attentes et savoir ce qu’ils trouvent important. Les résultats nous aident à encore mieux les servir. Nous avons ainsi découvert que 3 clients sur 4 attendent le développement d’un boîtier de péage intégré pour toute l’Europe. Il convient de savoir que DKV travaille déjà sur ce projet. Nous constatons également que les services en ligne gagnent en importance... C’est pourquoi DKV propose plusieurs outils en ligne à ses clients. Il va sans dire que nous continuerons sur cette voie. »*

**75 % des répondants veulent un boîtier de péage pour toute l’Europe**En ce qui concerne la mesure dans laquelle le secteur du transport est demandeur d’un boîtier de péage pour toute l’Europe, la réponse est très claire. Pas moins de 75 % des répondants ont indiqué qu’il s’agirait d’une excellente solution. 60,49 % d’entre eux étaient « tout à fait d’accord » avec cette proposition et 13,99 % étaient « d’accord ». Les clients belges de DKV disposent actuellement de plusieurs boîtiers de péage : Satellic (70,8 %), Toll Collect (26,8 %), la DKV Box (15,4 %), le boîtier combiné Be/Fr/Sp/Po (12,1 %) et le Go Maut (11,1%) constituent le top 5.

Gertjan Breij explique : « *Nous arrivons en tête de course en ce qui concerne l’EETS (un boîtier de péage européen uniforme pour tous les systèmes GNSS et DSRC). Grâce à sa DKV Box, DKV révolutionne l’interopérabilité régionale des systèmes de péage (REETS) de plusieurs pays. Il s’agit pour nous de la seule manière d’offrir un service optimal et un prix avantageux à nos clients. »*

**Les services en ligne gagnent en importance**Les personnes chargées de la planification des itinéraires (54 % des répondants) ont été interrogées sur leur utilisation de services en ligne, comme des planificateurs d’itinéraires, des localisateurs de stations-service et des comparateurs des prix du diesel. Bien que leur utilisation ne soit pas encore totalement adoptée (première colonne), elles indiquent qu’elles auront, à l’avenir, plus souvent recours à ces outils (dernière colonne).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Services en ligne | Utilisés | Pas utilisés | Pas encore utilisés, mais utilisation envisagée dans le futur |
| Planificateur d’itinéraires | 57,89 % | 42,11 % | 32,26 % |
| Localisateur de stations-service | 33,33 % | 66,67 % | 37,98 % |
| Comparateur des prix du diesel | 36,84 % | 63,16 % | 28,09 % |

**Facebook est le canal principal parmi les réseaux sociaux**Près de 75 % des répondants ont déclaré utiliser les réseaux sociaux à des fins professionnelles. Ce pourcentage atteint même 93 % pour la tranche d’âge de 18 à 28 ans ! 43,73 % des utilisateurs des médias sociaux ont indiqué travailler via Facebook.

**Volvo : camion favori**Le sondage a également étudié le type de camions utilisés et les camions préférés des chauffeurs. Un chauffeur sur trois a annoncé préférer Volvo. Voici le top 5 des répondants :

|  |  |
| --- | --- |
| Camion le plus utilisé dans la flotte | Camion favori |
| 1/ Volvo | 1/ Volvo (30,35 %) |
| 2/ DAF | 2/ Scania (19,46 %) |
| 3/ Mercedes | 3/ Mercedes (16,34 %) |
| 4/ Scania | 4/ DAF (12,06 %) |
| 5/ MAN | 5/ MAN (10,12 %) |

**Critères importants pour les stations-service**L’enquête s’est également penchée sur les principales raisons derrière le choix d’une certaine station-service. Vous trouverez le top 5 des participants ci-dessous. Nous avons également établi une comparaison entre les gestionnaires de flotte et les chauffeurs.

En moyenne, l’accès obtient le score le plus élevé. Les gestionnaires de flotte et les chauffeurs optent ensuite pour la sécurité. La nourriture et le personnel ne jouent globalement pas un rôle déterminant. Il convient de noter que les gestionnaires de flotte accordent, sans surprise, une grande importance aux prix du diesel, contrairement aux chauffeurs. Ces derniers accordent davantage d’importance à l’hygiène.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Top 5 de tous les répondants | Top 5 des gestionnaires de flotte | Top 5 des chauffeurs |
| 1/ Accès | 1/ Sécurité | 1/ Sécurité |
| 2/ Sécurité | 2/ Prix du diesel | 2/ Hygiène |
| 3/ Hygiène | 3/ Accès | 3/ Accès |
| 4/ Prix du diesel | 4/ Hygiène | 4/ Personnel |
| 5/ Personnel | 5/ Personnel | 5/ Nourriture |
| 6/ Nourriture | 6/ Nourriture | 6/ Prix du diesel |

**Les chauffeurs de camion belges sont des chauffeurs fiers**Plus de 80 % des répondants ont signalé être particulièrement fiers de leur métier, avec un score de 8, 9, voire 10/10. Le plus grand groupe de répondants (soit 32,38 %) mise même sur la note de 10/10. Nous les avons également interrogés sur les aspects positifs de la profession. En voici le top 3. La sécurité occupe une bonne place, tandis que le salaire pourrait être meilleur.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Top 3 de tous les répondants | Top 3 des chauffeurs | Top 3 des transporteurs indépendants |
| 1/ Sécurité | 1/ Sécurité | 1/ Sécurité |
| 2/ Charge de travail | 2/ Charge de travail | 2/ Salaire |
| 3/ Salaire | 3/ Salaire | 3/ Charge de travail |

**Profil des répondants**Sur la base de l’enquête, nous avons pu conclure que le secteur flamand du transport dispose d’un public masculin plutôt âgé.

Le profil des répondants a révélé que les dirigeants d’entreprise se sont sentis particulièrement concernés par l’enquête.

Enfin, DKV Euro Service souhaite remercier chaleureusement tous les répondants pour leur précieuse participation à l’enquête.

|  |
| --- |
| * 72,85 % sont des hommes * 71,86 % ont plus de 40 ans (35,25 % plus de 50 ans) * 86,39 % sont basés en Flandre * 41,08 % sont des dirigeants d’entreprise, 16,50 % sont des collaborateurs administratifs, 17,17 % sont des chauffeurs et 13,47 % sont des transporteurs indépendants * 55,56 % comptent moins de 10 collaborateurs au sein de leur entreprise * 56,12 % comptent 1 à 5 véhicules dans leur flotte |

**DKV Euro Service**   
Depuis environ 80 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 aux 60 000 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 800 personnes. En 2015, ce groupe, représenté dans 42 pays, a réalisé un chiffre d’affaires de 5,8 milliards d’euros. A l’heure actuelle, plus de 120 000 clients utilisent 2,5 millions de cartes et unités de bord. En 2016, la carte DKV a été élue meilleure carte de carburant et de services pour la douzième fois consécutive.

**Votre interlocuteur DKV :**Greta Lammerse, tél. : +31 252345655, e-mail : [Greta.lammerse@dkv-euroservice.com](mailto:Greta.lammerse@dkv-euroservice.com)

**Agence de presse : Square Egg SPRL**Sandra Van Hauwaert, GSM : +32 497 25 18 16, E-mail : [sandra@square-egg.be](mailto:Sandra@square-egg.be)