

TVM ACTUEL

Hermos aborde la prévention de manière positive

Ina Hermans

PLUS



Bart Van Acker:

'Le vol de chargement reste un point d'attention'



David Lecocq :

'Fier de rouler pour le Groupe Colruyt'



Johan Vannerum (Carrosserie) :

'Nous établissons toujours un devis dans les 24 heures'



6

Opter pour une approche positive de la prévention

En tant que société de transport socialement engagée, Hermos Transport se sent résolument responsable du bien-être des collaborateurs et de la sécurité sur la route.



21

Hausse significative du nombre de vols de chargement

Parmi tous les dommages au chargement, les plus coûteux financièrement sont les vols. Des parkings sécurisés et d'autres conseils de prévention puissent empêcher les vols.

TVM actuel est une publication périodique de TVM Belgium
 Rédaction finale : Marie Durnez
 Rédaction : Marie Durnez, Veerle De Graeve (Mindsetting)
 Photographie : Filip Van Loock, Frederick Van Grootel, Gerlinde Schrijver
 Mise en page : Mindsetting.be
 Adresse de la rédaction : TVM Belgium | Berchemstationstraat 78 | B-2600 Berchem
 BCE 0841.164.105 | RPR Anvers - NBB 2796 | IBAN: BE86 3101 6010 4650 | BIC: BBRUBEBB | Branch of TVM verzekeringen N.V., Van Limburg Stirumstraat 250, NL-7901 AW Hoozevee - KvK: 53388992 | Authorized by DNB, Westeinde 1, NL-1017 ZN Amsterdam

Aide d'urgence en cas d'accident, de panne ou de maladie ?
 Appelez TVM truck et car assistance et bénéficiez de l'assistance immédiate d'une équipe de spécialistes 24h/24, 7j/7.

+32 (0)78 15 11 63

Visionnez notre animation vidéo sur www.tvm.be/fr/assistance pour un aperçu rapide et clair.

+32 (0)3 285 92 00 | info@tvm.be | information@tvm.lu
www.tvm.be | [@tvmbelgium](https://www.facebook.com/tvmbelgium)
www.facebook.com/tvmbelgium



4

PITSTOP

David Lecocq de LUMI Trans est fier de rouler pour le Groupe Colruyt. Et la vie d'indépendant lui plaît.



10

VAN DER VELDE SPRINTER & COLLI SERVICE

Des statistiques de sinistres vraiment remarquables.



14

5 QUESTIONS

Jan van Waterschoot sur la nouvelle stratégie de services.



15

CHEVALIERS DE LA ROUTE

Hommage spécial avec boîte surprise savoureuse.



16

COLLABORATION

Règlement sans faille des sinistres pour marque de fabrique.



Reprise (de parties) d'articles autorisée moyennant l'accord écrit de la rédaction et mention de la source. Reprise de photos et/ou illustrations non autorisée.

AVANT-PROPOS DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Le Brexit ? Notre secteur était prêt ! Le coronavirus ? Notre secteur a continué à approvisionner le pays ! La sécurité ? Notre secteur y travaille !

Les sociétés de transport et de logistique ont eu de nombreux chats à fouetter l'année dernière. Mais malgré les nombreux défis, notre secteur reste en mouvement, au propre comme au figuré. Nous nous réinventons sans cesse. Nous optons ainsi de plus en plus pour le transport multimodal. Parce que les circonstances nous y contraignent - comme le Brexit - ou parce que de nouvelles possibilités se présentent. Le relèvement des ponts sur le Canal Albert se traduit par exemple déjà par une augmentation très marquée de la navigation fluviale. Le potentiel du transport multimodal est énorme, avec de nombreux avantages à la clé, et nous comptons bien soutenir cette évolution en tant qu'assureur spécialisé dans les transports.

« Le secteur reste en mouvement, au propre comme au figuré »

Le Brexit a aussi longtemps préoccupé notre secteur. Mais nous étions bien préparés et nous n'avions pas encore connu de problèmes dignes de ce nom au moment de mettre ce magazine sous presse, même si la France a quelque peu douché l'ambiance à Noël avec la fermeture des frontières, nous donnant un aperçu de « l'enfer » que pourrait représenter le Brexit pour nos chauffeurs. La situation pénible de chauffeurs coincés des journées entières dans des conditions inhumaines ne peut plus jamais se reproduire !

Les tristes installations de sécurité et sanitaires à et autour de Douvres ne sont malheureusement pas une exception. L'Union européenne présente aussi toujours un nombre insuffisant de parkings sûrs et hygiéniques. Des plans concrets sont enfin sur la table de la DG Move pour doter des principaux corridors de transport européens d'un réseau de parkings sécurisés et hygiéniques. Là aussi, nous sommes donc sur la bonne voie.

Vous le voyez, un an après le confinement, tout le monde garde la foi et se bat. C'est dur, ça demande des efforts, mais je préfère surtout retenir la résilience des gens et des sociétés. Tenons bon !

Frank Van Nueten,
directeur général

Fier de rouler pour le Groupe Colruyt

Voici six ans, David Lecocq, de Wannebecq (Lessines), a décidé de se lancer comme chauffeur indépendant et a alors créé la société LUMI Trans. Nous lui avons demandé pourquoi il avait franchi ce pas et ce qu'il pensait de sa vie d'indépendant.

texte : Veerle De Graeve

photo : Filip Van Loock



Pendant 16 ans, David Lecocq a d'abord fait le transport de cailloux pour des centrales à béton et ensuite des céréales pour plusieurs employeurs. Mais en 2015, il a senti que le moment était venu de franchir une nouvelle étape dans sa vie professionnelle. « J'étais fait pour devenir mon propre patron. Mes parents étaient indépendants et je devais normalement reprendre la

« Mon client est très strict pour tout ce qui concerne la sécurité routière »

société de construction de mon père. Mais finalement, j'ai choisi une autre voie et je suis allé travailler pour une société de transport. Ça m'a toujours plu et j'ai toujours travaillé comme si c'était pour moi, ce qui m'a aussi permis de quitter mon employeur en excellents termes. Mais à un moment donné, il fallait passer à autre chose. »

Une connaissance a alors suggéré à David de se renseigner chez Colruyt pour voir s'ils n'avaient pas besoin d'un chauffeur indépendant. Le centre de distribution d'Ollignies est situé à deux pas de chez David et cela lui semblait bien de travailler pour la célèbre marque. « J'ai suivi la procédure de sélection et roulé une semaine en formation avec un de

leurs chauffeurs et c'était parti.

Son comptable a donné deux jours à David pour trouver un nom pour sa nouvelle société. C'est devenu LUMI TRANS, un clin d'œil à ses deux filles Lucie et Mila. « Les formalités administratives ont pris du temps, mais finalement, tout est rentré dans l'ordre. »

Calme et expérience

David commence généralement sa journée de travail vers 3h du matin, pour des tournées dans tout le pays. « Que je doive aller en centre-ville ou au contraire dans des régions plus rurales m'importe peu. J'ai acquis suffisamment d'expérience lors de mes jobs précédents

pour rester calme en toute circonstance et être courtois. Je suis aussi généralement bien accueilli. Ce que j'apprécie le plus dans mon job, c'est le bon contact avec les gens. »

Sur la même longueur d'onde

David est fier de rouler pour un client comme Colruyt. « La sécurité de l'emploi n'existe pas pour un indépendant, mais travailler pour un tel groupe a quand même quelque chose de rassurant, avec des paiements dans les délais, peu de formalités administratives, beaucoup de suivi et une grande attention pour la sécurité des chauffeurs. Ils sont très stricts pour tout ce qui concerne la sécurité. J'ai par exemple été obligé d'équiper mon

Renault de caméras pour angle mort et on nous demande aussi de respecter rigoureusement le code de la route. Les excès de vitesse sont formellement interdits. De son côté, Colruyt essaie de mettre le moins de pression possible sur les chauffeurs pour qu'ils ne soient pas énervés derrière le volant et puissent garder toute leur attention sur la route. La société attend aussi que l'on respecte sa culture de politesse et de service. Sur ce point, nous sommes sur la même longueur d'onde. Tant que vous faites ce que l'on attend de vous en tant que chauffeur, vous ne pouvez pas rêver meilleur client. »

Deuxième passion

Des projets concrets d'avenir, David n'en a pas comme ça spontanément, mais si l'occasion se présente, il envisage d'acheter un deuxième camion et d'engager une personne. « Cela suppose bien sûr des responsabilités que je suis prêt à assumer. On verra bien ce que nous réserve l'avenir. » David a bien conscience de l'importance de diversifier aussi son activité pour par exemple compenser la période traditionnellement plus calme après la nouvelle année dans le secteur alimentaire. « Il m'arrive d'aider des sociétés de transport qui en ont besoin et je me suis aussi lancé récemment dans ma deuxième passion. J'ai en effet acheté une petite grue que je loue et avec laquelle j'effectue aussi des travaux de terrassement. Ça permet de changer un peu et j'adore ça. » <

David Lecocq a commencé à travailler comme chauffeur indépendant pour le Groupe Colruyt il y a 5 ans. Un choix qu'il n'a jamais eu à regretter jusqu'à présent.

Hermos fait de la prévention quelque chose de positif

Quand la société Hermos Transport de Diepenbeek est devenue cliente de TVM il y a six ans, elle affichait déjà sensiblement moins de sinistres que la moyenne belge. « Le soutien de TVM est toutefois extrêmement précieux pour notre approche positive de la prévention », explique la gérante Ina Hermans.

texte : Veerle De Graeve
photo : Hermos Transport

Fondé en 1983, Hermos Transport se profile depuis comme le transporteur attitré de plusieurs gros clients limbourgeois comme Carglass et Alken-Maes. Une tradition que perpétue aujourd'hui la deuxième génération de gérants avec la fille Ina et son mari Patrick Lenaers. La société emploie quelque 60 collaborateurs dont, selon Ina, beaucoup de « braves chauffeurs bons pères de famille ».

Et de préciser ce qui fait la force de sa société : « Notre plus belle publicité n'est pas de figurer dans un livre mais bien une flotte bien entretenue et des collaborateurs qui assurent un service parfait. L'attitude de nos chauffeurs est cruciale, tout comme le respect des consignes de sécurité chez nos clients. C'est tellement plus facile quand vos collaborateurs sont accueillis à bras ouverts chez vos clients. Nos chauffeurs jouent donc un rôle essentiel dans les relations que nous entretenons avec nos clients. »

Pas de sanctions mais des récompenses

Hermos Transport a aussi très bien compris l'importance de la prévention dans les relations avec les clients. « Nous sommes étroitement impliqués dans la politique de prévention de nos clients et nous nous concertons régulièrement avec leurs conseillers en prévention pour

que nos chauffeurs puissent se conformer parfaitement à leurs prescriptions. »

Hermos Transport contrôle en permanence 7 paramètres au niveau de ses chauffeurs. Chaque année, la société récompense les « best of Hermos » à l'occasion de la fête du personnel. « C'est un prix très important dans notre société et il y a de belles récompenses à la clé. Nous expliquons aussi toujours pourquoi cet honneur revient à tel ou tel collègue. Car notre philosophie n'est pas de sanctionner mais bien de récompenser. Je préfère insister sur ce que les gens font de bien plutôt que de toujours critiquer négativement. » Ina et Patrick sont aussi des adeptes du principe : les bons accords font les bons amis. « Lorsque nous engageons de nouveaux chauffeurs, ils reçoivent une bonne formation, avec aussi un accueil agréable et un chauffeur parrain. Ils passent aussi par le dispatching pour connaître ceux qui planifient leurs tournées. Nous consacrons dès le début beaucoup de temps à nos nouveaux collaborateurs mais cela paie et ça se traduit par un engagement des deux parties à long terme. »

Prévention

Voici six ans, Hermos a confié ses assurances à TVM. Principalement pour son expertise dans le secteur des transporteurs et des sociétés logistiques, selon Ina. « Ce que nous



HIGHLIGHTS

Hermos Transport est le transporteur attitré, entre autres, de Carglass et Alken-Maes. Pour cette dernière, Hermos livre entre autres les centres de distribution, les cafés et les stades de football.

En tant que société de transport socialement engagée, Hermos Transport se sent résolument responsable du bien-être des collaborateurs et de la sécurité sur la route.

À travers un programme de récompense, Hermos Transport met à l'honneur les chauffeurs à la conduite exemplaire. TVM la soutient avec un trajet de prévention et de gestion des risques.

ne savions pas à l'époque, c'est que TVM parcourait aussi tout un trajet de prévention avec ses clients. « Le scan des risques de TVM et le premier entretien avec son conseiller en prévention Bruno Nijs ont montré que notre société était loin en dessous de

« Notre plus belle publicité n'est pas de figurer dans un livre, mais bien une flotte bien entretenue et des collaborateurs qui assurent un service parfait »

la moyenne belge en termes de fréquence des sinistres. » Bruno peut le confirmer : « Sur un an et pour une flotte de cent camions, un camion sur deux a en moyenne un accident en tort. Chez Hermos Transport, c'est un camion sur trois. Malgré ces jolis chiffres, je n'ai pas eu à convaincre Ina et Patrick d'affiner ensemble leur politique de prévention. Nous avons tout de suite été sur la même longueur d'onde et nous avons très vite trouvé un accord sur un plan d'approche, des objectifs et une liste d'actions. Nous évaluons régulièrement les actions mises en place pour réduire la fréquence des sinistres. »

Même si Hermos se comporte donc

très bien au niveau de la prévention, le soutien de TVM est très précieux, ne fût-ce que pour maintenir la bonne tendance. « TVM est notre caisse de résonance et nous montre où nous faisons mieux ou moins bien que les autres. Nous recevons surtout

beaucoup d'outils pour traduire notre politique de prévention de manière très concrète auprès de nos chauffeurs. Je peux par exemple désormais montrer à nos chauffeurs ce que coûte vraiment une collision. Ils ont en effet encore trop souvent tendance à se dire que de toute façon, l'assurance interviendra, mais ils oublient la franchise, toutes les formalités administratives et les nombreux désagréments que cela occasionne. C'est une bonne manière de les impliquer et ça marche ! »

Cette implication est aussi la raison pour laquelle Hermos organise chaque année une réunion pour ses chauffeurs où TVM se penche sur un sujet de prévention en particulier. La famille des chauffeurs est aussi invitée dans ce cas. « La sécurité routière va plus loin que nos chauffeurs », explique Ina. « Toute leur famille peut aussi tirer profit de nos conseils et elle voit que nous voulons le meilleur pour nos collaborateurs. Ces réunions sont toujours très suivies et les échanges

sont extrêmement enrichissants. Et c'est mieux aussi quand Bruno soumet directement le sujet au groupe que lorsque je « remâche » les conseils de prévention aux chauffeurs. Cette année, nous avons prévu un workshop sur les effets du portable au volant avec une journée complète avec lunettes de réalité virtuelle et voiture tonneau. Pour les raisons que tout le monde connaît, cela n'a finalement pas été possible mais le passé nous a déjà montré que le fait de réunir des chauffeurs autour du thème de la prévention fonctionnait bien. C'est une manière sympa pour les chauffeurs de discuter et d'échanger des idées. En tant que gérants, c'est aussi l'occasion d'entendre ce dont les chauffeurs ont vraiment besoin pour pouvoir travailler en sécurité. Un collaborateur m'a ainsi dit un jour « Ina, c'est vrai qu'on a de l'éclairage dans notre remorque, mais si le chargement est empilé contre, il y a des endroits où on ne voit rien la nuit. » Nous avons donc placé des chemins lumineux LED pour que les chauffeurs voient aussi mieux dans la remorque s'ils doivent livrer de nuit. La prévention ne consiste pas pour nous à pointer un doigt menaçant, mais bien à aider concrètement nos chauffeurs et à leur donner les meilleurs outils pour qu'ils puissent travailler dans les conditions les plus sûres possibles. » <

Le service de prévention de TVM en images

4 piliers de Prévention et Gestion des risques

Le Service de prévention de TVM Belgium établit une politique de prévention durable avec les clients qui, grâce à la sensibilisation, l'information, des conseils et un important soutien, a un impact positif non seulement sur le coût des sinistres de la société de transport, mais aussi sur la sécurité de ses chauffeurs, son image et sa pérennité.

Le trajet de prévention suit un plan d'approche structuré, avec une ligne du temps claire, une liste d'actions concrètes et des services sur mesure pour la société en question.

Nous voulons dans un second temps proposer des services complémentaires à nos clients dans le cadre de la prévention, comme des formations et des workshops. Grâce à une nouvelle plateforme clients en ligne qui sera lancée prochainement, davantage de clients auront accès à notre Service prévention.

1 Sensibilisation

- Analyse des sinistres
- Impact du coût après sinistre
- RSI

2 Compréhension

Scan des risques

- e.a. activité, conditions de transport, sécurité, personnel

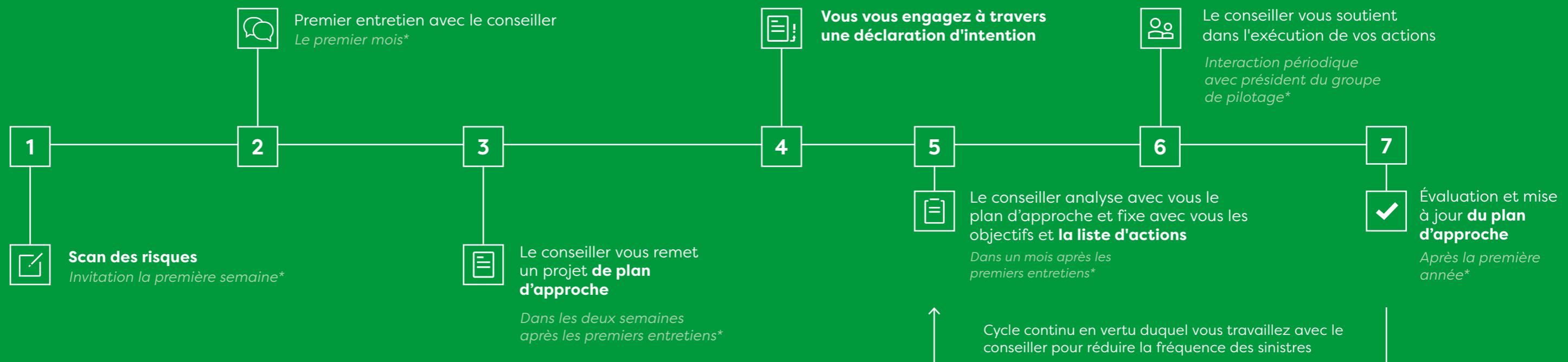
3 Conseils

- Recommandations
- Plan d'approche
- Composition de l'équipe de prévention
- Ligne du temps

4 Soutien

- Documents plurilingues
- Actions
- Monitoring
- Analyse des sinistres
- Workshops
- Évaluations

Le processus de Prévention et Gestion des risques selon TVM



Des statistiques de sinistres vraiment remarquables

Le terme coursier évoque automatiquement l'image de conducteurs survoltés, provoquant de nombreux accidents. Van Der Velde Sprinter & Colli Service, de Grobbendonk, prouve le contraire. Des clients fidèles confient en toute tranquillité d'esprit le transport de produits délicats, et même des chaînes entières de distribution, à l'entreprise depuis 1994 déjà.

texte : Veerle De Graeve
photo : Filip Van Look

Peintures, parfums, café, bourdons... Van Der Velde transporte de nombreux produits précieux avec tout le soin nécessaire. Les peintures, par exemple, font l'objet d'un arrimage complémentaire, pour éviter qu'elles basculent en cours de transport. Et les bourdons sont transportés seuls, pour éviter tout risque de contamination.

« Tout a commencé en 1994 avec une multinationale en Campine, dont nous approvisionnions quotidiennement les magasins en Belgique et au Luxembourg », explique le gérant Kurt Van der Velde.

« Au fil des ans, nous avons grandi avec

celle-ci va beaucoup plus loin que le transport seulement. « Si le client le souhaite, nous intégrons également la gestion d'entrepôt, la manutention et la préparation des commandes dans la chaîne logistique. »

Livraison ponctuelle, soin des marchandises et distribution sur mesure : voilà pourquoi nos partenaires choisissent Van Der Velde Sprinter & Colli Service.

Le secret d'un nombre réduit de sinistres

Van Der Velde soumet les nouveaux conducteurs à un contrôle très rigoureux avant de les embaucher. « Nous exigeons au moins deux ans d'expérience et évaluons leur motivation. Non seulement leur envie de travailler pour nous, mais aussi, par exemple, la façon dont ils manipulent et entretiennent le matériel. Chaque nouveau collaborateur se voit attribuer un formateur en conduite qui l'accompagne un certain temps et accorde une attention particulière à ses capacités de manœuvre. »

Toutes les camionnettes Van Der Velde sont équipées de sidebars, bien que ce ne soit pas obligatoire en Belgique. Les chauffeurs sont par exemple formés à toujours démarrer et conduire de manière défensive et écologique après le déchargement. Leur conduite est également surveillée. Le planning des trajets vise à éviter tout stress chez les chauffeurs. « Le soir précédant leur course, nous leur envoyons un planning réaliste sur leur smartphone, pour leur plus grande tranquillité d'esprit. » <

« Si le client le souhaite, nous intégrons également la gestion d'entrepôt, la manutention et la préparation des commandes dans la chaîne logistique »

l'entreprise et avons aussi diversifié notre portefeuille de clients. C'est la façon dont nous aimons collaborer : des partenariats solides sur le long terme, basés sur le professionnalisme et la confiance. »

Non seulement le type de marchandises, mais aussi les exigences parfois très strictes de livraison, dans des délais rigides, exigent une approche sur mesure. Et



Yves Callewaert travaille chez Van Der Velde depuis 21 ans et n'a été impliqué que dans un seul sinistre. Yves travaille également sur le planning à temps partiel depuis cinq ans. Il s'occupe de la réception et du stockage des marchandises entrantes et les dispatche pour leur transport ultérieur. Il contrôle également que le stock des clients soit approvisionné à temps. Les jours où il est sur la route, Yves suit un itinéraire fixe, de deux cent à deux cent cinquante kilomètres, avec jusqu'à 85 arrêts.



Yves reçoit son planning du jour la veille, dans une appli sur son gsm.



Première tâche de la journée : charger les marchandises dans le centre de distribution de Van Der Velde.



Prêt pour le départ.



La première livraison. « Nous devons livrer et enlever les marchandises dans un certain créneau. Le planning est très strict. Si les marchandises ne sont pas prêtes à être enlevées, nous devons poursuivre notre route. Mais la plupart des clients me connaissent et nous avons une bonne relation. J'essaie toujours d'être aussi flexible que possible ».

En route vers le client suivant.



Faire le plein en cours de route.



Enlèvement d'un chargement de bourdons chez Biobest, l'un des leaders mondiaux dans le domaine de la pollinisation naturelle et du contrôle biologique des parasites et des maladies. Yves a traité ces petites bestioles avec grand soin.



Les bourdons sont bien arrivés à destination. Et retour sur la route !



La mission suivante : la livraison des bourdons à l'université de Louvain-la-Neuve.

Vérification de l'adresse de livraison dans l'appli.



TVM vise 'the last mile'

L'accord sur le climat comprend des plans ambitieux pour une logistique propre. Dans le cadre de l'objectif de durabilité, nous constatons un glissement vers les carburants alternatifs, principalement l'électricité et l'hydrogène. La croissance du transport 'last mile' est une évolution marquante.

Ces changements entraînent des risques différents et affectent les attentes des clients de TVM. TVM veut donc cartographier l'évolution des risques et des besoins en matière de carburants alternatifs et de 'last mile' afin d'y adapter nos services et produits.

5
QUESTIONS



Avec la pandémie, nos conseillers en prévention et nos collaborateurs commerciaux ont par la force des choses réduit sensiblement leurs visites en clientèle. Malgré cette période particulière, de nombreuses idées ont néanmoins germé au sein de notre organisation pour encore mieux accompagner les clients dans leur « customer journey ». Le directeur commercial Jan van Waterschoot nous dit tout à ce sujet.

1 Jan, les conditions générales de vos assurances ont récemment été revues et vous avez aussi lancé un nouveau Package camionnette. Quelles sont encore les autres nouveautés au programme ?

« Ces nouvelles conditions et ces nouveaux produits sont importants pour nos clients mais hormis au moment d'un sinistre, les assurances restent globalement peu tangibles alors que nous voulons et pouvons signifier beaucoup plus pour nos clients. En tant que spécialiste dans la logistique et les transports et comme société jouant un rôle social dans la sécurité routière et la prévention, nous voulons utiliser encore un peu plus notre expertise pour créer de la valeur ajoutée pour nos clients. »

2 Comment devons-nous précisément interpréter cette valeur ajoutée ?

« L'offre d'assurances pour nos clients comprend de très nombreux services gratuits. Il y a ainsi le numéro d'urgence en cas de sinistre pour la TVM truck et car assistance que les chauffeurs peuvent appeler jour et nuit en cas d'assistance urgente, il y a notre propre réseau unique de réparateurs pour camions, nos conseils en prévention, etc. C'est notre manière de soutenir nos clients en cas de sinistre, mais nous sommes là aussi en dehors des sinistres. C'est ce soutien que nous comptons étoffer au niveau des différentes phases du « customer journey ».

3 Que voulez-vous faire concrètement ?

« Nous voulons proposer deux choses : des services gratuits dans le cadre du contrat d'assurance et des services complémentaires payants. Cela peut aller des formations aux services de prévention, avec même peut-être à terme des produits. Les conseils de prévention aux clients comprennent déjà un certain nombre de services gratuits (conseils, workshops, ...) très appréciés

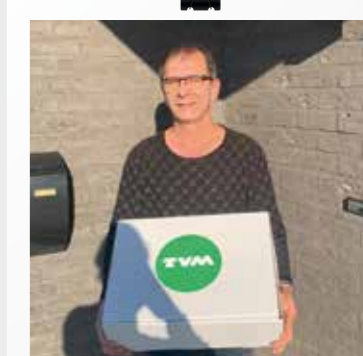
par nos clients. Nous sommes convaincus qu'il est possible de proposer des services spécialisés payants dans le prolongement de ce que nous faisons déjà en tant qu'assureur et nous voulons donc étoffer notre offre dans ce domaine, comme un workshop sur l'utilisation d'une aire de réglage des rétroviseurs. Ou un accompagnement individuel pour une conduite efficace et sûre des chauffeurs prenant la route pour la première fois avec un nouveau camion. Le but est de créer de belles synergies entre nos produits d'assurance et nos services payants. »

4 À quels services pensez-vous ?

« Nos services s'inscrivent essentiellement dans le cadre de notre politique de prévention. Nous constatons aujourd'hui que 5 % seulement de nos clients y participent régulièrement. Nous voulons impliquer davantage de sociétés de transport dans notre politique de prévention en proposant une offre sur mesure, à la fois pour les petites et les grandes sociétés, sous forme physique et digitale. »

5. Aussi digitale ? C'est nouveau, non ?

« Oui, nous travaillons sur une plateforme clients digitale sur laquelle les sociétés de transport auront accès à notre volet prévention et à d'autres services dans le but de diminuer le nombre de sinistres et les frais s'y rapportant. Nous soutiendrons ainsi encore mieux tous nos clients, y compris les petites sociétés, pour que les messages de prévention atteignent effectivement un maximum de chauffeurs. La plateforme clients digitale nous permettra par exemple d'envoyer des conseils de prévention à tous les chauffeurs au nom de leur employeur. La plateforme mettra autrement dit l'expertise en prévention de TVM à la portée d'un nombre encore plus important de sociétés de transport, ce qui ne fera qu'améliorer la sécurité routière. »



Hommage spécial aux Chevaliers de la Route

TVM Belgium trouve important de mettre à l'honneur chaque année ses Chevaliers de la Route et il n'en a pas été autrement en 2020. Pas de grand événement cette fois, corona oblige, mais une alternative sous forme de « bulle » festive grâce aux collaborateurs de TVM.

TVM Belgium récompense chaque année les Chevaliers de la Route, des chauffeurs qui n'ont pas eu d'accident au cours des trois, cinq, dix ou vingt dernières années. Une reconnaissance qui s'inscrit dans le cadre de notre mission plus large de réduction du nombre d'accidents à travers la prévention et la gestion des risques et de contribution à la sécurité routière. Un seul chauffeur avec 10 années de suite au compteur sans accident peut aussi porter le titre de Chevalier d'Or de la Route pendant un an, un honneur qui est revenu cette fois à Alexey Dachkevitch (Schenk Transport) au terme d'un parcours d'adresse où il s'est mesuré à plusieurs autres Chevaliers d'Or.

Home delivery

Normalement, tous les Chevaliers sont mis à l'honneur à l'occasion d'un grand événement. Cela n'a malheureusement pas été possible cette fois à cause du coronavirus, mais TVM a tenu à les remercier d'une autre manière pour leur comportement. Le 28 novembre, 226 Chevaliers et leur famille ont ainsi reçu une boîte surprise à domicile des mains des collaborateurs de TVM, une boîte contenant de quoi préparer un repas de fête dans leur bulle. Une initiative unanimement appréciée. <

Un règlement sans faille des sinistres

Un camion accidenté doit pouvoir reprendre la route le plus vite possible. TVM Belgium prône une gestion des sinistres où toutes les parties poursuivent un seul et même objectif. Gestionnaire de sinistres, courtier, expert et réparateur visent un règlement de sinistre optimal pour le client.

texte : Veerle De Graeve
photo : Filip Van Loock

Nous avons réuni les différents intervenants du processus de règlement des sinistres autour de la table (dans le respect des mesures sanitaires) : Sjoerd Monteyne, copropriétaire du cabinet d'expertise XOLUTIONS ; Johan, Charlotte et Marc Vannerum de la Carrosserie Vannerum ; et Lieven Brabanders, manager Sinistres matériels chez TVM Belgium.

« Un règlement souple et efficace d'un dossier de sinistre passe par des accords clairs entre toutes les parties, avec des communications

transparentes », explique Lieven. « Il peut arriver qu'un camion accidenté soit déjà chez le réparateur avant même que nous ayons reçu la déclaration de sinistre. En ce qui nous concerne, le réparateur peut déjà se mettre au travail. La dernière chose que nous voulons, c'est qu'une des parties ralentisse le processus. Nos courtiers ont aussi des procurations pour contacter eux-mêmes les réparateurs et experts. Une déclaration qui vient du réparateur plutôt que du courtier ? Peu importe, la confiance est là et tout le monde a la

possibilité de travailler de manière très flexible. C'est aussi la raison pour laquelle nous voulons collaborer uniquement avec des parties qui prennent vraiment à cœur la situation de notre client, réfléchissent avec nous et osent prendre des décisions, exactement comme nous l'attendons de nos propres gestionnaires de sinistres. »

Pas un client comme les autres

Le client transporteur n'est pas un client comme les autres. Avec lui, pas question qu'un sinistre s'éternise,

surtout parce que les parties ne sont pas synchrones. Rien n'énerve plus Sjoerd. « Un bon règlement de sinistre pour XOLUTIONS passe non seulement par un service de qualité, mais aussi par une solution rapide et flexible. Il arrive souvent en cas d'accident important que le courtier nous contacte directement et nous nous chargeons alors immédiatement du dossier. Si le courtier nous fournit des photos, nous pouvons même déjà prendre des décisions avant même d'avoir vu le véhicule pour que le réparateur puisse se mettre rapidement au travail. De quoi gagner un temps précieux. TVM excelle dans ce domaine : chez les assureurs généralistes, un dossier suit la voie habituelle à travers un mandat Informex tandis que chez TVM, tout va souvent beaucoup plus vite et le client est souvent aidé le jour même. »

Johan et Marc considèrent eux aussi que le client doit toujours être au centre de tout et que les discussions entre les parties ne peuvent pas être un frein. « Nous établissons toujours un devis dans les 24 heures.

Chez certains assureurs, le règlement des sinistres est si lent qu'il arrive parfois qu'un véhicule passe deux semaines dehors avant de voir un expert... »

Réseau unique

Le réparateur joue bien sûr un rôle crucial dans la rapidité du règlement d'un sinistre. C'est la raison pour laquelle TVM a été le premier et le seul en Belgique à lancer un réseau de réparateurs agréés.

Lieven : « La qualité, la rapidité et le service d'un réparateur sont extrêmement importants. Nous voulons donc travailler uniquement avec des spécialistes. Notre réseau s'étend avec des réparateurs qui nous demandent spontanément de l'intégrer. Mais nous sommes stricts : nous avons mis en place avec XOLUTIONS un audit pour vérifier que le réparateur répond bien à nos critères de qualité : réparations rapides, rapports clairs, frais de réparation moyens corrects, flexibilité aussi après les heures de bureau et le week-end. La confiance est essentielle

dans la relation avec le réparateur : en tant qu'assureur, nous insistons par exemple pour réparer autant que possible les camions, mais si cela risque de prendre trop de temps, nous optons pour un remplacement histoire de proposer un service optimal à notre client. L'expérience client et le service sont essentiels à nos yeux. »

Rapidité et flexibilité sont deux autres paramètres importants aux yeux de TVM dans la recherche de réparateurs. Des critères qui valent du reste aussi pour les experts. Sjoerd est bien placé pour en parler : « En tant qu'experts, nous sommes aussi disponibles en dehors des heures de bureau et le samedi. Nous effectuons ainsi en moyenne quinze expertises tous les samedis. C'est important pour un client car son camion peut ainsi reprendre rapidement la route. Je suis convaincu que cela plaît beaucoup aux clients. « Je confirme », dit Charlotte, « les clients apprécient beaucoup quand un sinistre est réglé rapidement. Nous sommes une entreprise familiale de la deuxième génération. Chez nous, les clients ne

HIGHLIGHTS

XOLUTIONS effectue en moyenne 15 expertises chaque samedi pour aider des sociétés de transport de la manière la plus flexible possible.

TVM est le premier assureur en Belgique à disposer d'un réseau national spécialisé de réparateurs de camions.

La Carrosserie Vannerum établit toujours un devis dans les 24 heures. Les transporteurs apprécient beaucoup quand un sinistre est réglé rapidement.

sont pas des numéros. Nous plaçons toujours nos clients au centre de tout. Nous communiquons toujours de manière honnête et transparente, avec eux mais aussi avec les experts et les assureurs. »

« Nous travaillons uniquement avec des partenaires qui prennent vraiment à cœur la situation de notre client, réfléchissent avec nous et osent prendre des décisions »

Règlement de sinistre spécialisé

« Réparer un camion n'est pas la même chose que réparer une voiture », explique Marc. « Nos mécaniciens doivent par exemple travailler beaucoup plus en hauteur - monter à l'échelle avec des pièces relativement lourdes - et les caractéristiques techniques sont bien sûr aussi très différentes. La technologie sur les camions évolue en outre très vite.

Pensez par exemple aux systèmes d'aide à la conduite : les nouveaux camions n'ont plus de rétroviseurs mais des caméras. En tant que réparateur toutes marques, nous sommes donc obligés d'apprendre et d'investir en permanence. Nous possédons ainsi aujourd'hui cinq cabines de peinture où nous pouvons effectuer toutes les réparations à un véhicule sans devoir le déplacer. Notre équipe est passée à trente personnes ces dernières années. Trouver du personnel qualifié pour réparer des camions n'est malheureusement pas évident. »

« Les expertises sur des camions représentent aussi un métier à part », estime Sjoerd. « On ne discute pas pour cinquante euros en plus ou en moins, mais cela demande plus de suivi, de communications et d'expertise dans le chef de toutes les parties. Les sinistres sont aussi souvent complexes. Un expert expérimenté et spécialisé saura toutefois souvent ce qui est cassé rien que sur la base de la localisation des dommages. »

Digitalisation

Un bon règlement de sinistre repose sur des outils digitaux, toutes les parties sont unanimes. Les photos sont très utilisées, même si un expert reste nécessaire selon Sjoerd pour

pouvoir interpréter correctement ces images.

Johan : « Dans notre garage, nous gardons tous les devis, photos, communications, plannings, etc. dans notre cloud qui est relié à Informex. Le temps de travail de nos collaborateurs et les prix de toutes les pièces y sont aussi conservés. C'est un des systèmes les plus perfectionnés dans le secteur : très transparent, complet et efficace. C'est la seule solution au vu du volume total de réparations que nous effectuons. Nos collaborateurs disposent aussi tous de leur propre appareil photo pour pouvoir prendre des photos de leur travail et les télécharger directement dans le système. C'est une responsabilité que nous leur confions. »

XOLUTIONS mise aussi sur la digitalisation. « Notre back-office est totalement digital et basé dans le cloud. Nos experts peuvent se connecter à notre système où qu'ils soient. Nous avons un outil d'expertise en ligne sur notre site, auquel les courtiers comme les victimes d'un sinistre peuvent accéder. Les transporteurs peuvent par exemple y télécharger des photos des dommages, ce qui permet alors au réparateur de commander directement les pièces nécessaires pour les réparations. Une manière de régler encore plus rapidement les sinistres pour TVM et ses clients. » <



Marc Vannerum,
Carrosserie Vannerum



Sjoerd Monteyne,
XOLUTIONS



Johan et Charlotte Vannerum,
Carrosserie Vannerum



« La qualité, la rapidité et le service d'un réparateur sont extrêmement importants »

Lieven Brabanders
(TVM Belgium)

De héros à antihéros. Et vice versa.

Nous vivons décidément une époque bien étrange. Nos nerfs sont mis à rude et nos émotions sont à vif. Partout dans le monde, nous oscillons entre peur et espoir. Nous restons chez nous, mais espérons aussi prudemment un été en famille et entre amis.

Le respect pour les chauffeurs professionnels a, ces derniers temps, varié du tout au tout. Un jour, ils étaient les héros nous permettant de ne pas nous retrouver sans papier WC, le lendemain, ils étaient traités de parias, pour ensuite retrouver leur cap de superhéros...

Quand j'ai entendu le présentateur du journal télévisé déclarer que la distribution du vaccin allait constituer un véritable tour de force, une petite voix dans ma tête m'a immédiatement susurré la réponse suivante : « Si ça ne marche pas, ce ne

« Que ressent-on en tant que chauffeur lorsqu'on effectue le premier transport de vaccins que le monde entier attend ? »

sera pas la faute du secteur logistique... Si le cœur logistique de l'Europe n'y parvient pas, avec toute son expérience et son expertise, alors personne ne sera capable d'assurer la distribution du vaccin ». Et en effet, la chaîne d'approvisionnement a pris forme, a été testée et a été jugée bonne. Même si certains experts ont émis leurs réflexions sur le maillage du réseau de distribution et si d'autres ont trouvé que les centres n'étaient pas suffisamment proches, peu importe. Dans cette situation complexe, mieux vaut avoir trop d'avis que pas assez. Le secteur belge des transports et de la logistique peut de nouveau apporter la preuve de son professionnalisme et de sa fiabilité avec un rôle crucial pour les chauffeurs et leurs employeurs. Qu'un nom ronflant du monde des transports apporte le vaccin donne du courage et de la confiance aux citoyens. Je l'ai déjà dit, si le programme de vaccination accuse un certain retard, ce ne sera pas de la faute du secteur des transports...

Que ressent-on en tant que chauffeur - le lendemain de Noël - lorsqu'on transporte le premier chargement de vaccins vers les hôpitaux ? De la fierté, de l'excitation et peut-être bien aussi un peu de peur parce qu'on sait à quel point le chargement

Veerle De Graeve (Gand, 45 ans) est rédactrice professionnelle, chroniqueuse et maman de trois enfants. Elle aime les longues balades en voiture et les personnes courtoises au volant.



est précieux et suscite un espoir énorme auprès de la population. Qu'est-ce que ça fait de transporter des seringues, de la glace carbonique ou des petits flacons en verre pour les vaccins et de savoir que l'on représente un des nombreux maillons indispensables de la chaîne de l'espoir ? Les chauffeurs que je connais restent très modestes par rapport à ça. « On fait juste notre travail, normalement », me disent-ils souvent. Mais qu'est-ce qui est encore « normal » de nos jours ? Qui aurait pensé, il y a un an d'ici, que nous transporterions des marchandises que tout le monde attendrait avec autant d'impatience.

Une attente trop longue pour beaucoup. Je l'ai moi-même très bien senti quand je me suis rendu exceptionnellement pour une interview dans un endroit inconnu en Belgique. Enfin de nouveau sur la route, avec le soleil glissant sur le paysage et la radio. Cela m'a fait rêver de longs trajets en voiture vers une destination ensoleillée. Pour le moment, ça s'arrête au rêve mais avec un peu de chance, peut-être pourrons-nous profiter d'un bel été avec la famille et les amis. Mais ça, ça dépendra en grande partie du vaccin !

Le vol de chargement reste un gros point d'attention

Le vol de chargement figure dans le top 3 de toutes les causes de dommages. Un des conseils de prévention pour les chauffeurs consiste à stationner autant que possible sur des parkings sécurisés. La décision de l'Union européenne de libérer davantage de moyens pour des parkings sécurisés était donc très attendue, explique Bart Van Acker, responsable Logistique et Transport chez TVM Belgium.

texte : Veerle De Graeve
photo : Gerlinde Schrijver

Bart Van Acker

« Parmi tous les dommages au chargement, les plus coûteux financièrement sont les vols »

Quelques conseils de prévention contre les vols

Vous trouverez encore ci-après quelques conseils pour prévenir les vols de chargement. Soyez au courant de ce que vous transportez ! Mais n'en parlez à personne.

Stationnement - avec chargement sensible au vol

- Veillez à être sous surveillance.
- Restez à proximité de votre véhicule, ne le laissez jamais sans surveillance.
- En cas de danger, prenez contact avec le département planning et/ou la police.
- Ne prenez aucune initiative.
- Pensez d'abord à votre propre sécurité.

Impossibilité de décharger

- Voyez ce qu'il convient de faire avec le département planning.

Déchargement ailleurs

- Jamais sans l'accord du planning/donneur d'ordre.
- Veillez toujours à avoir une preuve de livraison du bon réceptionnaire.
- Si vous n'avez pas confiance, prenez d'abord contact avec le département planning.

Que faire en cas de flagrant délit de vol ?

- Appelez la police.
- Restez calme, sachez ce que vous faites.
- Fermez la porte à clé et les rideaux, évitez d'attirer l'attention.
- Dans la mesure du possible, veillez à informer votre employeur ou la police sur ce qui se passe.
- Utilisez le bouton d'urgence, appelez le département planning et appelez le numéro d'urgence. Ne faites rien de votre propre initiative !
- Rien n'est plus important que votre sécurité.

« Parmi tous les dommages au chargement, les plus coûteux financièrement sont les vols », explique Bart. « L'indemnisation moyenne dans un dossier de vol est au moins deux fois plus élevée que la moyenne pour un autre sinistre. Au niveau européen, rien que les vols déclarés représentent des milliards d'euros chaque année. Indépendamment de l'atteinte à la réputation et des autres domma-

« Parmi tous les dommages au chargement, les plus coûteux financièrement sont les vols »

ges indirects que peut provoquer un vol, les conditions d'assurance sont aussi souvent rendues plus strictes, avec une hausse des franchises à la clé pour le transporteur. »

« Grâce aux confinements, le nombre de vols de chargement sur les neuf premiers mois de 2020 a sensiblement diminué par rapport à la même période un an plus tôt. Malheureusement, les voleurs semblent bien avoir décidé de rattraper quelque peu le temps perdu au cours du dernier trimestre avec pas moins de 40 % de tous les vols de chargement sur l'ensemble de l'année au cours des trois derniers mois. La fin de l'année est certes traditionnellement marquée par une hausse des vols avec les jours qui raccourcissent, mais il n'empêche que la fin de l'année 2020 a vu une hausse significative du nombre de vols par rapport à la même période en 2019. Les voleurs

de chargement ont apparemment été quelque peu refroidis par la pandémie de coronavirus, mais ils semblent depuis avoir repris leurs mauvaises habitudes plutôt deux fois qu'une. »

Les trottinettes électriques ont été très prisées l'année dernière, à côté des grands classiques comme les vêtements, les chaussures, les jeux et l'électronique. « Avec l'essor du commerce en ligne, le marché des marchandises volées connaît aussi une forte croissance. Grâce aux ventes en ligne, un vaste circuit illégal passe à travers les mailles du filet. C'est la raison pour laquelle je ne m'attends pas à une baisse du nombre de vols de chargement dans l'immédiat. »

Parkings sécurisés

Un des conseils de prévention pour éviter les vols de chargement est de stationner autant que possible sur des parkings sécurisés. « De plus en plus d'intervenants au niveau des marchandises et de fabricants de biens de valeur fixent des conditions strictes en matière d'utilisation de parkings sécurisés. Si un vol de chargement a lieu sur un parking non sécurisé, la limitation de la responsabilité du transporteur (convention CMR) tombe et ce dernier doit alors indemniser la totalité des dommages, ce qui a souvent pour conséquence à son tour une limitation voire une exclusion dans les conditions d'assurance. »

Ce cercle vicieux ne pourra être brisé qu'avec une augmentation du nombre de parkings sécurisés. « L'Union européenne a enfin dégagé un budget pour aménager des parkings sécurisés sur l'ensemble de son territoire. Un parking surveillé tous les 100 km, tel est l'objectif ambitieux - c'est un doux euphémisme - de l'UE. Les organisations TAPA et ESPORG (European Secure Parking Organisation), dont sont membres respectivement TVM verzekeringen aux Pays-Bas et TVM Belgium, ont fixé des critères bien précis pour ces parkings sécurisés. Le mouvement semble enfin en marche. » <

Contact

N'hésitez pas à demander à votre courtier de nous contacter pour toute question sur l'offre de produits de TVM ou un sinistre.

+32 (0)3 285 92 00

info@tvm.be

www.tvm.be



Vous voulez un aperçu de toutes vos personnes de contact chez TVM Belgium ? Surfez sur www.tvm.be/fr/contacts. Vous trouverez déjà un aperçu de nos responsables commerciaux régionaux ci-après.



Renaud Renard

Représentation commerciale pour Hainaut, Brabant Wallon, Namur, Bruxelles

+32 (0)475 44 16 46
r.renard@tvm.be



Laurent Otte

Représentation commerciale pour Liège, Luxembourg, G.D. de Luxembourg

+32 (0)495 51 04 96
l.otte@tvm.be



Jan Peeters

Représentation commerciale pour Flandre Occidentale, Flandre Orientale

+32 (0)473 75 58 76
j.peeters@tvm.be



Peter Luyckx

Représentation commerciale pour Anvers

+32 (0)478 40 42 32
p.luyckx@tvm.be



Bert Goovaerts

Représentation commerciale pour Limbourg, Brabant Flamand et la Campine anversoise

+32 (0)497 48 85 63
b.goovaerts@tvm.be



Direction

Jan van Waterschoot
Directeur commercial

+32 (0)3 285 92 24
j.vanwaterschoot@tvm.be





La route en toute sécurité

Nous sommes TVM. Impliqués auprès de nos clients.

Nous roulons le regard tourné vers l'avant. Sans nous laisser distraire. C'est pour ça que nos chauffeurs font partie des plus sûrs d'Europe. Et nous en sommes fiers !

Tous ensemble, nous travaillons pour assurer un avenir sain à notre secteur.

TVM