

TVM ACTUEL

Architecte logistique Gilbert De Clercq ayant le sens de l'innovation

Ellen Vanlerberghe et Hermine Roegies

PLUS



Jean-Paul Claesen (H.Essers) :
'L'un des transports les plus complexes du siècle'



Michel Verwoest (TVM) :
'Le transport est comme le gaz, l'eau et la lumière'



Fons Wouters (Wouters-Muyshondt) :
'Nous voulons une entreprise dont nous pouvons tous être fiers'



6

Architecte logistique ayant le sens de l'innovation

Architecte logistique Gilbert De Clercq met la durabilité, l'innovation et la prévention en haut de l'agenda. « Si vous ne pariez pas là-dessus aujourd'hui, vous serez hors-jeu dans dix ans. »



16

Campagne

Réduire l'utilisation du téléphone au volant.



28

Le planificateur du futur

Organiser les processus de travail de manière à servir le client de façon optimale.



10

Le Package regroupe les assurances utiles pour le transport pour compte propre

TVM actuel est une publication périodique de TVM Belgium

Rédaction finale : Marie Durnez
Rédaction : Marie Durnez, Nathalie Maes,
Veerle De Graeve et Ena Bernaers (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 Hoogeveen - 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://twitter.com/tvmbelgium)
www.facebook.com/tvmbelgium



24

WOUTERS-MUYSHONDT

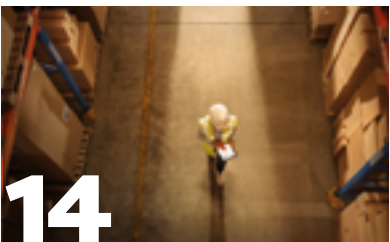
La troisième génération est prête



4

PITSTOP

Jean-Paul Claesen est l'homme qui a conduit les tout premiers vaccins Pfizer de Puurs à l'UZ Leuven à la fin de l'année dernière. Pour lui, l'acheminement de ce vaccin tant attendu est la cerise sur le gâteau de dix années d'investissement dans le département Pharma de H. Essers Transport.



14

TRANSPORTEUR SUBSTITUÉ ET CHARGEMENT INTROUVABLES : QUE FAIRE ?

ACTUALITÉS TVM



22

COMPLÉTER CORRECTEMENT LE CONSTAT EUROPÉEN D'ACCIDENT



23

CHEVALIERS DE LA ROUTE reçoivent une boîte surprise savoureuse.



19

MICHEL VERWOEST SUCCÈDE À ARJAN BOS

AVANT-PROPOS
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Le secteur du transport et de la logistique a bien résisté à la crise du corona et connaît une forte reprise.

Grâce à la science, à la distribution efficace des vaccins et à la forte volonté de la population de se faire vacciner, le pic de la crise du corona semble être derrière nous. L'économie repart, et comment ! La reprise est également perceptible sur nos routes, avec des files qui semblent parfois plus longues qu'avant. Malgré les signaux antérieurs négatifs du baromètre conjoncturel, le secteur du transport et de la logistique a subi relativement peu de revers. Le gain d'efficacité réalisé sur de nombreux fronts ces dernières années, grâce à l'esprit d'entreprise, à l'innovation et à une gestion saine, a aidé les entreprises à traverser la crise. Il est temps maintenant de rattraper les investissements de remplacement mis en attente et même d'investir à nouveau dans la croissance. De nombreuses entreprises trépigent déjà d'impatience.

Mais le secteur se heurte désormais à un nouvel obstacle. La pénurie. La pénurie de matières premières

« La pénurie de personnes et de moyens freine la croissance »

et de pièces détachées entraîne des retards de livraison. Ainsi, l'expansion indispensable des flottes automobiles est à nouveau

retardée. Et alors qu'il y avait en moyenne trois candidats par poste vacant auparavant, ce chiffre est aujourd'hui tombé à 0,33 seulement. Le secteur veut se développer, mais il est freiné par une grave pénurie de personnes et de moyens.

TVM veut être un partenaire fiable pour les clients et les courtiers dans ce nouveau défi aussi, si possible. Ou, comme le dit notre nouveau CEO, Michel Verwoest, plus loin dans ce magazine : « Épaule contre épaule, avec un sentiment de collectivité. »

Cette envie de s'améliorer et se développer ensemble est exactement ce que j'observe souvent dans les nombreuses et belles entreprises familiales de notre secteur. Petites ou grandes, ces entreprises sont solides, grâce à leur engagement et leur loyauté et, en ce sens, elles sont une source d'inspiration pour nous et pour l'ensemble du secteur. Des solutions créatives seront sans aucun doute trouvées pour ce défi aussi, afin que nous puissions tous réaliser une saine croissance.

Frank Van Nueten,
directeur général



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.

Le transport des vaccins confirme que nous faisons partie des meilleurs

Jean-Paul Claesen est l'homme qui a conduit les tout premiers vaccins Pfizer de Puurs à l'UZ Leuven à la fin de l'année dernière. Pour lui, l'acheminement de ce vaccin tant attendu est la cerise sur le gâteau de dix années d'investissement dans le département Pharma de H. Essers Transport.

texte : Veerle De Graeve
photo : Filip Van Loock



Jean-Paul a commencé à travailler comme chauffeur pour le transport frigorifique chez H. Essers. Lorsque son employeur a repris l'entreprise Centrum Transport à Valkenswaard et a décidé de développer le nouveau concept de transport high security, Jean-Paul a collaboré à cet ambitieux projet. « Qu'il s'agisse de cigarettes,

« Il ne faut pas sous-estimer la pression mentale que ressent un chauffeur lorsqu'il transporte des vaccins aussi précieux. Aucune erreur n'est permise »

de haute technologie ou de médicaments, les multinationales veulent garder le contrôle de leurs marchandises tout au long de la chaîne logistique aujourd'hui. En misant là-dessus depuis plus de dix ans, H. Essers est devenu désormais le transporteur privilégié des dix plus grandes entreprises pharmaceutiques du monde et nous étions pleinement préparés à l'un des transports les plus vitaux, mais aussi les plus complexes, du siècle. Un transport qui a nécessité une grande concertation avec les autorités belges et régionales et aussi, en raison du caractère imprévisible du processus de production et de la distribution des vaccins, une grande flexibilité en termes de positionnement et de capacité. »

Préparé à tout sauf aux médias

En ce samedi 26 décembre 2020, tout un cirque médiatique attendait Jean-Paul et son camion rempli de vaccins à Louvain. « Quand j'ai dit devant les caméras que j'apportais de l'espoir aux gens, cela a été répété dans tous les journaux. C'est ce que

nous avons ressenti et ressentons encore aujourd'hui - apporter de l'espoir - et cela donne un formidable élan à toute notre organisation. »

Dans les coulisses, beaucoup d'efforts ont été déployés pour livrer les premiers vaccins simultanément dans tous les pays de l'Union européenne, à la demande de la commissaire européenne Ursula Von der Leyen. « Un exploit et le résultat d'un formidable travail d'équipe. Nous avons préparé des remorques supplémentaires et les chauffeurs ont été sélectionnés et formés partout en Europe. À la demande de Pfizer, nous avons constitué des équipes de

chauffeurs. En Europe de l'Est, il n'est pas rare de voir des maris et des femmes ou des pères et des fils conduire ensemble, mais pour les conducteurs d'Europe occidentale, conduire ensemble dans une même cabine est beaucoup moins évident, et dormir ensemble encore moins. C'est pourquoi nous les utilisons par deux pour les trajets en journée. C'est un véritable casse-tête, mais nous parvenons ainsi à éviter les arrêts. »

La continuité et la sécurité sont cruciales dans le transport de vaccins et d'autres marchandises de grande valeur. « Nos remorques sont comme des coffres-forts. Après le départ, elles sont verrouillées par notre control tower à Oradea, en Roumanie. Le chauffeur ne peut la rouvrir avec un code qu'après que le centre de contrôle a vérifié et validé le lieu, l'heure et le véhicule. L'itinéraire est fixe et le chauffeur ne peut pas s'en écarter de sa propre initiative. Quand il active le panic button, en cas de danger, la police ou la sécurité armée sont sur place dans les 15 minutes, dans n'importe quel pays européen. Récemment, un de nos chauffeurs en arrêt cardiaque a été sauvé en Italie.

Aujourd'hui il va bien et a repris la route. »

L'emplacement et la température de la remorque sont contrôlés tout au long du processus. C'est crucial pour les vaccins surtout. Car si les thermologgers dans la cargaison indiquent la moindre irrégularité, les vaccins seront détruits et H. Essers risque des millions d'amendes. Le contrôle de la température étant très important dans la logistique pharmaceutique, un projet pilote est en cours, où notre control tower en Roumanie peut adapter la température à distance dans les remorques des camions, mais aussi dans les bateaux et les trains. Les premiers résultats sont prometteurs. Pour la poursuite du développement du transport multimodal, H. Essers investit continuellement dans les terminaux ferroviaires et les ports intérieurs.

Au volant

Jean-Paul a été l'un des premiers chauffeurs pharma chez H. Essers. En raison de son expérience, les nouveaux chauffeurs l'accompagnaient toujours sur la route pendant une semaine. « Une chose en entraînant une autre, on m'a demandé de former et de codiriger les chauffeurs. Bien que j'aie la pleine confiance dans la famille Essers, je doutais que cela puisse fonctionner. Mais le fait que je travaille moi-même au volant est très apprécié par les collègues. » En tant que Fleet Officer Pharma, Jean-Paul est désormais responsable de la flotte spécialisée et de la formation et du suivi des chauffeurs pharma. « Ils bénéficient d'une grande confiance mais assument également une grande responsabilité. On dit parfois qu'ils mènent une vie de rêve parce qu'ils doivent 'seulement' conduire et non charger ou décharger. Mais il ne faut pas sous-estimer la pression mentale que ressent un chauffeur lorsqu'il transporte des vaccins aussi précieux. Aucune erreur susceptible de compromettre la qualité ou le timing n'est permise. Je suis donc très fier de nos chauffeurs, de leurs mentors et de toute l'équipe qui les soutient en coulisses. » <

Jean-Paul Claesen, l'un des tout premiers chauffeurs pharma de H. Essers, responsable aujourd'hui des chauffeurs et de la flotte pharma. Il a transporté les tout premiers vaccins Pfizer.

A man with short brown hair and glasses, wearing a blue blazer over a white shirt, stands in front of a dark building. The building has a large white logo that reads "Gilbert De Clercq" and "MOVIN" below it. A red arrow graphic points towards the man.

Gilbert De Clercq

Un architecte logistique ayant l'esprit d'entreprise et le sens de l'innovation

L'entreprise Gilbert De Clercq, de Tamise, se qualifie elle-même d'integrated logistics innovator. L'innovation est dans l'ADN et dans les collaborateurs de cette entreprise familiale, tout comme l'entrepreneuriat durable et la connexion.

texte : Ena Bernaers

photo : Filip Van Loock

e Clercq

G BUSINESS FORWARD

Filip De Clercq

**Architecte logistique Gilbert
De Clercq met la durabilité,
l'innovation et la prévention
en haut de l'agenda**

Filip De Clercq:
‘Notre ambition est simple, avec la croissance logistique comme objectif principal’



Ellen Vanlerberghe et Hermine Roegies

Architecte logistique

L'entreprise Gilbert De Clercq a été fondée en 1957 et reprise par la deuxième génération en 2014, sous la direction de Filip De Clercq.

Hermine Roegies, manager insurance, claims et legal, explique ce que fait l'entreprise exactement. « Nous ne sommes pas une société de transport pur sang, mais un architecte logistique qui dirige l'ensemble de la chaîne logistique des clients, de la 3th party logistics (3PL) à la 4th party logistics (4PL). Transport, gestion des commandes, stockage, transbordement, préparation des commandes et autres activités VAL spécifiques au client... nous faisons tout pour décharger nos clients de tout souci. Nous effectuons par exemple également des activités logistiques sur place chez nos clients et mettons notre savoir-faire et nos optimisations de processus à leur disposition, ce qui nous permet de développer des partenariats à long terme. Nous mettons ainsi régulièrement nos propres collaborateurs à disposition sur leur site de logistique et leur site de production afin de coordonner au mieux les deux processus. Ce qui est naturellement crucial pour la just-in-time delivery. »

Ellen Vanlerberghe, marketing manager & director, complète : « Équiper nos camions de doubles planchers, des systèmes de déchargement intégrés de manière permanente ou de systèmes de bain ? Nous adaptons notre infrastructure aux besoins de nos clients. C'est aussi ce que nous entendons par 'décharger le client'. »

« Équiper nos camions de doubles planchers, des systèmes de déchargement intégrés de manière permanente ou de systèmes de bain ? Nous adaptons notre infrastructure aux besoins de nos clients. C'est aussi ce que nous entendons par 'décharger le client'. »

« Équiper nos camions de doubles planchers, des systèmes de déchargement intégrés de manière permanente ou de systèmes de bain ? Nous adaptons notre infrastructure aux besoins de nos clients. C'est aussi ce que nous entendons par 'décharger le client'. »

Internationalisation logistique

Le portefeuille de clients de Gilbert De Clercq comprend également de nombreuses multinationales. « Nos services ne s'arrêtent pas à la frontière. Il était donc évident que nous allions nous internationaliser afin de servir les clients aux niveaux local, régional et international. Depuis notre siège social à Tamise, nos entrepôts logistiques à Puurs, Bornem, le Waasland et nos filiales étrangères stratégiquement situées en Espagne et en Slovaquie, nous pouvons desservir toute l'Europe », déclare Ellen Vanlerberghe.

Une structure organisationnelle serrée

Une entreprise internationale en

pleine croissance qui souhaite offrir des services professionnels et de qualité à tous les niveaux de la chaîne logistique a besoin d'une organisation commerciale rigoureuse. Filip De Clercq, CEO : « Nous sommes très exigeants avec nous-mêmes. Une bonne structure commerciale, une organisation solide et des personnes engagées sont cruciales. »

Hermine Roegies : « Dès les années 1990, nous avons mis en place un système de gestion afin de surveiller, d'améliorer et d'innover de manière flexible nos systèmes et processus en fonction de l'évolution rapide des besoins du marché. Un simple exemple : les contrôles techniques de notre flotte ont lieu dans nos locaux. Ainsi, nos chauffeurs n'ont pas à faire de déplacements inutiles et les contrôles s'effectuent de manière beaucoup plus efficace. » En outre, Gilbert De Clercq investit aussi, par exemple, dans le traçage des bien en temps réel, les flux d'approbation numériques et l'usage de l'e-CMR.

Investir dans l'innovation

Gilbert De Clercq ne répond pas seulement aux besoins existants, mais les anticipe souvent. « L'innovation et l'entrepreneuriat sont deux de nos valeurs fondamentales et font partie intégrante du travail quotidien de nos collaborateurs. Il y a cinq ans, nous avons participé à un projet pilote flamand avec des véhicules longs et lourds et depuis, ceux-ci font partie de notre flotte. En ce qui nous concerne, les options de conduite des véhicules longs et lourds pourraient bien être encore élargies, car nos clients sont demandeurs de cette solution efficace et durable, qui aide également à compenser la pénurie de chauffeurs. »

La durabilité, une priorité

L'innovation chez Gilbert De Clercq tourne très souvent autour de solutions qui rendent l'entreprise et ses activités plus durables. Filip De Clercq : « Si vous ne pariez pas là-dessus aujourd'hui en tant qu'acteur de la logistique, vous serez hors-jeu dans dix ans. Une grande partie de notre flotte fonctionne au GNL et nous effectuons actuellement des recherches sur la conduite à l'électricité et à l'hydrogène. Nos activités logistiques sont totalement neutres en CO2 et notre entrepôt à Puurs dispose même de sa propre éolienne. Nous avons également fixé la limite de vitesse de nos camions à 89 km/h au lieu de 90 km/h. Des études ont montré que cela n'entraîne pas de perte de temps - au contraire - mais a un impact positif sur les émissions de CO2. »

Hermine Roegies. « Dans cette histoire verte, les chauffeurs jouent aussi un rôle important, bien sûr. Tous les deux mois, notre driverscoach, Kris Fierens, utilise l'ordinateur de bord, et plus particulièrement la drivers score card, pour évaluer chaque mois la conduite des chauffeurs. Il discute des résultats et procède à des ajustements si nécessaire. Il se penche sur les émissions de CO2, la consommation et l'utilisation du régulateur de vitesse, mais bien sûr aussi sur la sécurité (par exemple, le comportement au freinage, la distance de roulement...). »

La prévention en haut de l'agenda

La sécurité a toujours été une priorité pour Gilbert De Clercq et fait donc partie des points d'attention quotidiens de l'entreprise. « Nous pensons qu'il est important de protéger autant que possible la sécurité de nos chauffeurs, des marchandises qu'ils transportent et de tous les autres conducteurs sur la route par des initiatives concrètes. Le driverscoach en est un exemple, mais

notre propre installation de réglage des rétroviseurs à Tamise et en Slovaquie, nos investissements dans des solutions et mesures de sécurité durables, le renouvellement de notre parc automobile avec la technologie de sécurité la plus avancée sont des éléments importants de notre politique de sécurité. Par des actions régulières et des moments de formation sur différents thèmes de prévention, nous sensibilisons tout le monde, dans toute l'organisation. Nous bénéficions de l'encadrement professionnel de TVM et de son conseiller en prévention, Marc Van Grootel, qui a déjà donné quelques formations pratiques inhouse et fourni des conseils et des outils très précieux. Nous continuons à nous focaliser sur la sécurité par le biais de dépliants, des messages personnels via l'ordinateur de bord et, surtout, des entretiens face-à-face avec nos chauffeurs. Les toolbox meetings mensuels donnent aux chauffeurs, aux magasiniers et au personnel du garage l'occasion de proposer eux-mêmes des thèmes de formation. Nos initiatives portent manifestement

leurs fruits, puisque nous sommes en dessous de la moyenne du secteur en termes de nombre de sinistres. Nous sommes donc particulièrement fiers que TVM ait récompensé plusieurs de nos chauffeurs avec un Chevalier de la Route de bronze et d'argent ces dernières années ! »

Une perspective d'avenir ambitieuse

Cadet d'une famille de quatre enfants, Filip De Clercq a repris le volet opérationnel de son père en 2014. « C'était un défi, mais aussi une grande opportunité dont nous avons beaucoup appris. Il est encore un peu tôt pour un nouveau saut de génération, mais on y travaille quelque part. L'avenir et les intérêts de nos enfants détermineront si l'entreprise reste au sein de la famille. Les intérêts de l'entreprise sont absolument prioritaires. Notre ambition est de poursuivre notre croissance logistique en largeur. Nous sommes convaincus que l'avenir du secteur de la logistique est entre les mains de véritables spécialistes de la chaîne d'approvisionnement. » <





Le Package regroupe les assurances utiles pour les entreprises avec transport pour compte propre



Un camion est indispensable pour une entreprise de construction, un entrepreneur de jardinage ou un grossiste. Mais lorsque le camion est à l'arrêt en raison d'une panne ou d'un accident, l'entreprise doit souvent interrompre son activité. Si les marchandises transportées sont endommagées, l'entreprise devra payer un lourd dédommagement. Le Package camion transport pour compte propre aide à réduire les coûts et l'inactivité.

texte : Veerle De Graeve
photo : Frederick Van Grootel

e forfait camion transport pour compte propre regroupe les assurances transport et les services d'assistance les plus intéressants pour les entreprises en une seule police avec un prix compétitif, un règlement unique et sans zones d'ombre ni surprises. Nous illustrons ci-dessous les couvertures avec quelques exemples pratiques.

Garantie RC véhicules à moteur et omnium

Supposons que le chauffeur d'une entreprise de construction percute un arbre juste de l'autre côté de la frontière, en France, à la suite d'une manœuvre malencontreuse. L'arbre tombe sur le camion. Heureusement, le chauffeur est indemne, mais le camion est tellement endommagé qu'il ne peut plus rouler.

Le chauffeur appelle TVM truck assistance et le camion est remorqué jusqu'au garage pour y être réparé. TVM rembourse les frais de transport du camion jusqu'au garage le plus proche dans toute l'Europe si l'entreprise dispose d'une omnium (limitée) ou est simplement assurée contre l'incendie. Si l'entreprise a inclus dans son omnium la garantie facultative 'perte d'usage', elle recevra 100 € ou 350 € pour chaque jour ouvrable où le camion se trouve dans le garage, selon ce qu'elle a choisi dans son contrat d'assurance. La durée d'indemnisation est limitée à 9 jours ouvrables.

Faits et chiffres



Si le chauffeur a le même accident en Angleterre ou en Suisse, les dommages sont également assurés. Car Package camion ne s'applique pas seulement dans l'Union européenne, mais aussi en Angleterre, en Israël, au Maroc, en Norvège, en Tunisie, en Turquie et en Suisse. En d'autres termes : dans tous les pays mentionnés sur le certificat international d'assurance ou sur la carte blanche (anciennement verte).

Garantie Assistance après panne

Supposons qu'un couvreur se rende de Hasselt à Liège dans son camion. En cours de route, il tombe inexplicablement en panne. Son entreprise a une assurance Assistance après panne et il appelle donc TVM truck assistance. Le dépanneur vient sur place pour réparer le véhicule. Si ce n'est pas possible, le camion est remorqué jusqu'au garage le plus approprié et le plus proche.

Faits et chiffres



La garantie Assistance après **panne** intervient lorsqu'il ne s'agit pas d'un accident. Elle constitue donc un complément intéressant à l'omnium. L'omnium comprend une formule d'assistance étendue qui permet de minimiser le temps d'immobilisation à la suite d'une collision avec un véhicule ou un animal, ainsi qu'en cas de court-circuit dans le véhicule, de vandalisme, comme des pneus crevés ou un plein avec un mauvais carburant.

Garantie Marchandises transportées compte propre

Supposons qu'un entrepreneur de jardinage arrive chez son client le matin. Mais pendant le déchargement, une rangée d'oliviers tombe du hayon. Tous les arbres qui étaient destinés au client sont cassés. Heureusement, l'entrepreneur de jardinage a souscrit une couverture tous risques et les dommages survenus lors du chargement et du déchargement sont explicitement assurés dans le Package, à condition que l'entrepreneur de jardinage ou son personnel procède lui-même au déchargement ou au chargement.

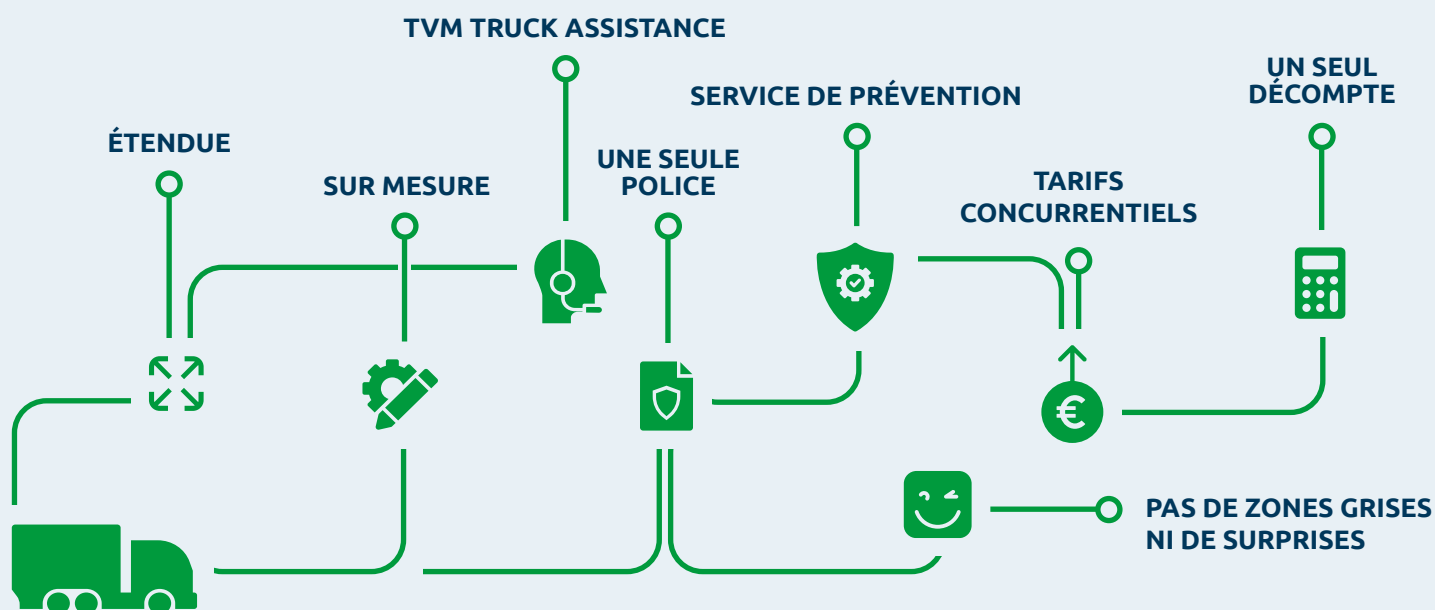
Même si cet entrepreneur de jardinage charge une cargaison de pavés dans son camion tard le soir et ferme bien la remorque, il peut dormir sur ses deux oreilles. Les pavés ne sont pas seulement assurés contre les dommages, mais aussi contre le vol.

Faits et chiffres



Si un vol de chargement se produit sur un terrain sécurisé, la franchise standard s'applique. Si le terrain n'est pas sécurisé, une franchise supérieure est demandée pour les remorques attelées, et aucune couverture n'est prévue pour les remorques non attelées. La prévention du vol est donc importante.

Package camion transport pour compte propre



Garantie Matériel de manutention

Supposons qu'en effectuant une manœuvre, un chariot élévateur tombe de la remorque d'une entreprise de construction. C'est une perte totale pour le chariot élévateur. Comme le matériel de manutention est assuré dans le Package camion, l'entreprise de construction reçoit une indemnisation pour le chariot élévateur.

Garantie Protection juridique

Imaginons qu'une entreprise de boulangerie rentre son camion au garage pour un grand entretien. Peu de temps après, leur chauffeur est gravement blessé dans un accident de la circulation. L'expert constate que l'accident est dû à un mauvais entretien du véhicule, mais le garagiste le nie. Dans ce cas, la boulangerie peut faire intervenir son assurance Package. TVM ou le courtier fait alors appel à l'assureur spécialisé en protection juridique Euromex pour engager une action en justice contre le garagiste. L'assureur prend en charge les frais d'expertise, de justice et d'avocat et accompagne l'entreprise avec des conseils juridiques professionnels. <



**Plus d'infos sur Package camion transport pour compte propre ?
Contactez votre courtier.**

Transporteur substitué et chargement introuvables : que faire ?

Une société de transport fait appel à un transporteur substitué pour un transport de marchandises de Lyon à Madrid. Malheureusement, le chargement n'arrive jamais à destination. Aucune trace du transporteur substitué. Cela peut vous arriver aussi.

texte : Veerle De Graeve

photo : iStock

Sous-traitance directe
Si votre société de transport sous-traite directement un transport sans intervention d'une bourse de fret, vous pourrez en principe compter sur la garantie « Transport sous-traité » prévue dans sa police TVM « Responsabilité transport et Services logistiques ». Attention : la garantie « Transport sous-traité » est facultative. Si vous travaillez avec des sous-traitants, votre commissionnaire-transporteur aura intérêt à faire reprendre cette garantie dans votre police.

La garantie vaudra uniquement si vous pouvez, avant la première sous-traitance, présenter un certificat d'assurance valable du sous-traitant et en vérifiez la validité au moins une fois par an.

Sous-traitance via une bourse de fret en ligne

Si votre entreprise sous-traite des transports via une bourse de fret en ligne, le transport de marchandises de catégorie une et deux sera alors assuré selon la garantie facultative « Transport sous-traité », aux mêmes conditions que celles décrites ci-avant. Les marchandises de valeur de la catégorie trois, comme l'électronique, sont quant à elles soumises à la clause « Bourse de fret digitale ».

Selon cette clause, la responsabilité en cas de dommages ou de perte de marchandises de catégorie trois n'est en principe pas assurée. À moins que vous ne puissiez prouver que vous avez vérifié un certain nombre de choses avant de sous-traiter :

- validité et authenticité de la licence de transport du sous-traitant ;
- validité et authenticité d'une assurance suffisante de la responsabilité transporteur via un certificat d'assurance signé par l'assureur ;
- existence réelle et fiabilité du transporteur substitué. Ce contrôle doit se faire au moyen d'une vérification de l'adresse e-mail (valable et non générale), du site Internet et de l'inscription au registre de commerce.

Conseils pour commissionnaires-transporteurs

Le contrôle des transporteurs substitués sur les bourses de fret en ligne n'est pas forcément toujours très rigoureux et les bandes criminelles redoublent d'imagination. Là où elles avaient souvent l'habitude de voler l'identité d'une société de transport existante et d'induire les donneurs

d'ordre en erreur au moyen de faux documents, sites internet et adresses e-mail, elles sont aujourd'hui encore plus ingénieuses et reprennent simplement des sociétés de transport existantes pour ensuite disparaître sans laisser de trace.

Nous conseillons donc aux transporteurs de toujours privilégier des transporteurs substitués que vous connaissez personnellement et avec qui vous avez noué une relation de confiance. Et si vous vous aventurez sur les bourses de fret numériques, vous aurez alors tout intérêt à redoubler de prudence.

Conclusion

Lorsque vous sous-traitez le transport de marchandises, vous pouvez assurer votre responsabilité pour les dommages et la perte de marchandises par le biais d'une garantie facultative dans votre police de responsabilité civile transport. Vous devez tout de même pouvoir présenter un certificat d'assurance valable du transporteur substitué.

La sous-traitance du transport de marchandises de catégorie trois par le biais de bourses de fret numériques n'est couverte qu'en vertu de conditions très strictes et est donc vivement déconseillée par notre compagnie. <

Soyez vigilant lorsque vous sous-traitez via des bourses de fret numériques

1

Ne proposez pas de marchandises de catégorie 3. Les conséquences en cas de vol peuvent être énormes et démesurées par rapport aux marges sur le transport.

2

Vérifiez soigneusement le nom du transporteur, par exemple à l'aide d'un moteur de recherche comme Google.

3

Vérifiez le site web du transporteur et vérifiez l'adresse. Si le transporteur n'a pas de site web propre, c'est une raison de faire preuve d'une vigilance accrue. Il peut s'agir d'un commissionnaire-transporteur ou d'un expéditeur ne possédant pas de véhicules propres. Dans la plupart des cas de vol/détournement intervient un commissionnaire-transporteur/expéditeur qui reçoit ses missions de la plateforme et les répercute à des transporteurs, qui ne se doutent souvent de rien.

4

Vérifiez si l'entreprise dispose d'une adresse e-mail professionnelle (et non d'un compte Gmail, Hotmail ou autre) et d'un numéro de téléphone fixe en plus d'un numéro de téléphone mobile.

5

Demandez toujours les données d'enregistrement (par ex., le numéro BCE ou une autre preuve d'inscription au registre du commerce local), ainsi qu'une copie du permis de transport.

6

Soyez davantage vigilant à l'égard des parties qui trouvent des contrats sur la plateforme et qui cherchent le contact direct, en dehors des voies appropriées.

7

Ne discutez pas des détails de la cargaison et des itinéraires avec des tiers. Ni par téléphone, par e-mail ou sur les réseaux sociaux. Cela s'applique également à vos chauffeurs.





Saisissez votre #APPMOMENT

Notre téléphone portable n'est jamais bien loin de nous dans ce monde numérique qui est le nôtre. Nous sommes joignables pratiquement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, même aux moments les plus appropriés, ou même dangereux, comme lorsque nous sommes au volant d'un véhicule. Les chauffeurs professionnels ne doivent pas utiliser leur gsm en conduisant, pour leur propre sécurité et celle des autres conducteurs. C'est pourquoi TVM lance la campagne #APPMOMENT.

En prenant de bons accords et en nous contactant à des moments adéquats, nous réduisons l'utilisation du téléphone au volant. TVM aide les entreprises de transport à encourager leurs collaborateurs à ne pas téléphoner, envoyer des sms ou utiliser WhatsApp en conduisant, avec des conseils pratiques, des solutions préventives et du matériel de campagne. Ensemble, nous œuvrons ainsi à une plus grande sécurité sur la route. <



6 conseils pratiques pour moins utiliser le téléphone au volant

01

Parlez à tous vos collaborateurs de l'utilisation du téléphone sur la route. Insistez sur le fait que la sécurité de vos collaborateurs est une priorité.

02

Publiez une déclaration du management concernant l'utilisation du smartphone au volant.

03

Pas de nouvelle, bonne nouvelle. Fixez des accords pour la définition d'un message urgent et la manière de gérer les cas d'urgence. Fixez des heures d'appel et de contact bien définies pour les chauffeurs et les planificateurs.

04

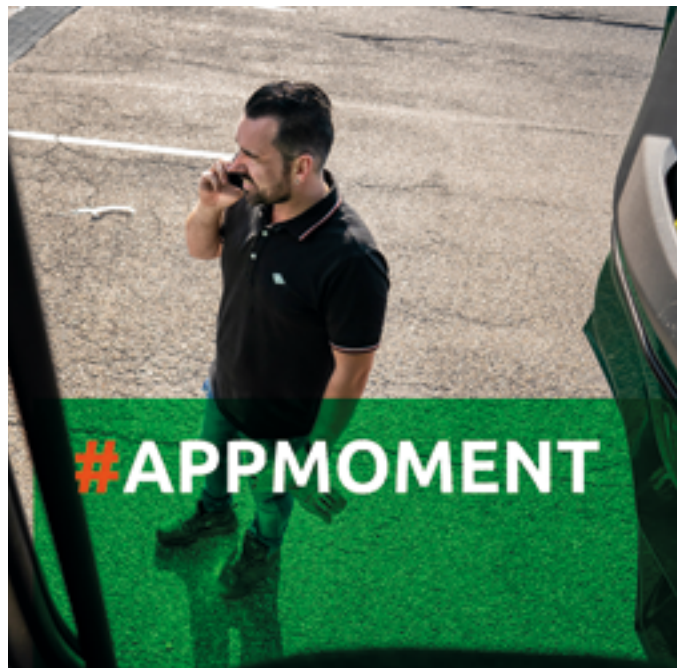
Notez les accords pris dans une politique d'entreprise, ce qui en augmentera le caractère contraignant.

05

Montrez que vous cautionnez les accords pris, en tant que management.

06

Sensibilisez, contrôlez et sanctionnez si nécessaire, car moins d'utilisation du téléphone au volant signifie souvent moins de sinistres et davantage de revenus.



Plus d'infos :

www.tvm.be/fr/appmoment

Vous pouvez demander du matériel de campagne via cette URL.



5 aides techniques pour réduire l'utilisation du téléphone au volant

1. Apple Ne pas déranger
2. Android Ne pas déranger
3. Applis de conduite sans téléphone mobile
4. Truce
5. SafeDrivePod

La famille, ce n'est pas toujours facile

« Travailler avec mon partenaire, je ne pourrais pas le faire ! » C'est l'une des réactions les plus fréquentes lorsque je dis que mon partenaire et moi exploitons notre propre entreprise. Et donc nous vivons/habitions/travaillons ensemble presque 24/7. Passer en revue le programme de la journée au petit-déjeuner, discuter des problèmes des clients devant la télévision... ... c'est notre quotidien. Le brainstorming et les discussions sur le travail se poursuivent à la maison (et non l'inverse en général, car nous avons quand même fixé cette limite), l'entreprise ne nous lâche que rarement. Les enfants savent comment vont les affaires, ressentent le stress, vivent les moments difficiles et sont fiers de notre réussite. Nous n'essayons même pas de séparer le travail et la vie privée, car où fixer la

limite ?

Il est parfois difficile de travailler ensemble. Mais le plus souvent, tout se passe très bien et de manière très efficace. Il s'occupe de la comptabilité et de la paperasse, je m'occupe de la planification et du

« Nos enfants reprendront-ils le flambeau plus tard ? Je ne peux pas (encore) l'imaginer... »

suivi des projets. Ce n'est pas quelque chose dont nous avons convenu : nous faisons chacun ce que nous faisons le mieux, tout simplement. Un demi-mot nous suffit. Travailler ensemble est familier et naturel pour nous, car nous poursuivons tous les deux le même objectif. L'un est souvent enthousiaste et parfois un peu impulsif, l'autre parfois un peu trop réfléchi. Mais ça aussi, ça s'équilibre très bien.

Nous sommes loin d'être les seuls à posséder une entreprise familiale : environ 70 % des entreprises belges sont aux mains de familles. Il y a parmi elles de petites entreprises, mais aussi des grandes, de renommée internationale. Dans le transport aussi, l'entreprise familiale semble être l'épine dorsale du secteur. Partenaires, frères et sœurs, cousins et oncles ou descendants de la première, de la deuxième et de la troisième génération travaillent ensemble. Parfois, même la quatrième génération vient pointer déjà le bout de son nez. Je connais une mère qui gère une sandwicherie avec son fils de dix-huit ans, avec des essais, des erreurs et beaucoup de discussions, mais aussi avec une grande fierté. Une entreprise de décoration intérieure qui prospère grâce aux forces unies du père, de la mère et du fils. Mais aussi un chef d'entreprise qui se bat chaque jour contre les 'ingérences' de la génération précédente et s'enlise souvent à cause de son propre entêtement. La famille, ce n'est pas toujours facile...

Veerle De Graeve (Gand, 46 ans) est rédactrice professionnelle, chroniqueuse et maman de trois enfants. Elle aime les longues balades en voiture et les personnes courtoises au volant.



L'expérience se heurte à l'enthousiasme de la jeunesse, les habitudes ancrées aux nouvelles idées et à la volonté d'innover. En famille, il est plus facile d'exprimer ce que l'on pense, sans langue de bois. Si ça ne plaît pas, il y a conflit. Mais malgré cela - ou peut-être à cause de cela - les entreprises familiales visent plus haut, sautent plus loin et, en moyenne, les entreprises familiales belges obtiennent de meilleurs résultats que les autres. Quand il s'agit de l'image et de l'avenir de l'entreprise familiale, les rangs se resserrent.

Nos enfants reprendront-ils le flambeau plus tard ? Je ne peux pas (encore) l'imaginer... Quand je vois combien l'amusement et les loisirs semblent plus importants que l'école. Comme ils vivent 'dans le moment' et ne prévoient même pas ce qu'ils vont faire dans deux jours. Et quand ils ont un rendez-vous, ils ne font pas montre d'une grande ponctualité. Qu'est-ce que cela va donner plus tard avec les clients ? Une conversation téléphonique sérieuse est difficile et dans leurs messages WhatsApp (sans ponctuation), il n'y a pas de mots normaux, mais d'étranges abréviations inintelligibles... Disons qu'en termes d'éthique de travail, nous ne sommes pas (encore) sur la même longueur d'onde. Mais peut-être que ce n'est pas si mal ? Cette opposition serait-elle le secret du dynamisme inégalé qui anime les entreprises familiales ? Wait and see...

Michel Verwoest succède à Arjan Bos

Le 1er septembre 2021, Michel Verwoest a été officiellement nommé CEO de TVM assurances. Il succède à Arjan Bos, qui, après une carrière de 27 ans au sein de TVM, est devenu président de la direction du groupe néerlandais LV Shipping & Transport.

texte : Veerle De Graeve

photo : Matty van Wijnbergen

« Après 27 années chez TVM, dont les 20 dernières en tant que CEO, il était temps pour moi de relever un nouveau défi. La dynamique du secteur de la logistique et des transports m'a toujours attiré. Je suis ravi de travailler pour LV Group en tant que président de la direction. Je connaissais déjà l'entreprise et un certain nombre de personnes en raison des liens étroits existant entre TVM et LV Group. »

Avec 33 succursales dans le monde, LV Group est un acteur de premier plan sur le marché international de la logistique et du transport. L'entreprise est reconnue au niveau international comme une autorité en matière de logistique pour les projets énergétiques à grande échelle, sur terre et en mer, comme la construction de plates-formes pétrolières et de parcs éoliens. Cette année, le groupe LV fête son 100e anniversaire et a la ferme ambition d'augmenter encore son chiffre d'affaires dans les années à venir, entre autres grâce à des services logistiques étendus et en répondant

activement aux nouvelles opportunités dans le domaine de l'intégration de chaîne.

Arjan laisse derrière lui une entreprise TVM aux finances saines, et prête pour l'avenir, et il en est fier. Sous la direction d'Arjan, TVM est devenue une compagnie d'assurance de premier plan pour la logistique et le transport aux Pays-Bas et en Belgique. Arjan était également un dirigeant très respecté et une figure appréciée par TVM Belgium, ses collaborateurs, ses courtiers et ses clients. Ce sentiment était tout à fait réciproque, selon Arjan Bos : « TVM Belgium a toujours occupé une place spéciale dans mon cœur. »

Hit the road, Arjan, comme vous l'avez fait si souvent. Nous te souhaitons beaucoup de succès. <



Le transport est comme le gaz, l'eau et la lumière



Michel Verwoest est aux commandes de TVM assurances depuis le 1er septembre. Il s'est préparé assidument à sa nouvelle fonction au cours des derniers mois et se dit inspiré par le dynamisme, l'esprit d'entreprise et la volonté d'innovation qui caractérisent le secteur du transport et de la logistique. « C'est un secteur dont on peut être fier et qui semble gagner en importance chaque jour. »

texte : Frank Woestenburg
photo : Gerlinde Schrijver

ire, écouter, regarder et aller voir les clients. Ces six derniers mois, Michel Verwoest n'a manqué pratiquement aucune occasion de s'immerger dans un monde qui lui est encore relativement inconnu.

Au cours des dernières années, Michel Verwoest a été CEO du prestataire néerlandais de services de bien-être au travail et entreprise logicielle HumanTotalCare. Aupa-

avant, il a travaillé pendant de nombreuses années dans le secteur des assurances, notam-

ment en tant que membre du Conseil d'administration d'a.s.r. Dans cette fonction, il a assumé la responsabilité de divers portefeuilles, notamment

des sinistres, de l'assurance incapacité de travail et de la distribution.

Michel Verwoest ne connaissait la niche de la logistique et du transport que de l'extérieur. Mais petit à petit, d'autres lectures sont venues augmenter la pile sur sa table de cuisine, à Apeldoorn. Sur la route, il s'est mis à voir d'un autre œil le transport de marchandises et s'est lié d'amitié avec des professionnels du secteur des transports qu'il a interrogés avec enthousiasme. Ces derniers mois, son prédécesseur, Arjan Bos, l'a chaleureusement présenté à un grand nombre de clients.

Michel Verwoest explique qu'il a été enthousiasmé par TVM dès le premier moment. « Je connaissais déjà TVM comme une marque forte. TVM a la réputation d'être un assureur traditionnellement très proche de ses clients, chaleur, impliqué, professionnel. TVM est synonyme de passion pour moi. La passion du transport, des clients, des collaborateurs. Arjan a toujours parlé de son impression d'appartenir à un club. Je comprends

parfaitement ce qu'il voulait dire. Je suis heureux de pouvoir faire partie de ce club. »

Pour Michel Verwoest, c'est un club appartenant au monde des assurances, qu'il connaît bien, si ce n'est que le segment du transport lui était encore relativement inconnu. « Je savais déjà parfaitement qu'il y a énormément de transports, par route, par eau et par d'autres moyens, et que ceux-ci jouent un rôle essentiel dans tout ce que nous faisons. Du plus grand au plus petit transport, sur de longues distances, jusqu'au dernier kilomètre. C'est un peu comme le gaz, l'eau et la lumière. »

« J'avais aussi dans l'idée que le secteur des transports était une industrie ayant sa propre culture traditionnelle. Cela s'applique tant au transport routier qu'à la navigation intérieure. Appelez ça du conservatisme. Et oui, je dois dire que j'ai dû modifier ma vision. Ce secteur a effectivement une forte culture, mais c'est une culture fondée sur un très grand esprit d'entreprise. Dans les

« TVM est synonyme de passion pour moi. La passion du transport, des clients et des collaborateurs »

transports, il est important de rester au fait. C'est vrai, on peut qualifier le secteur de traditionnel dans le bon sens du terme, avec des valeurs et des normes. Travailler dur, se retrousser les manches et tenir ses promesses. Pas de paroles, donc, mais des actes. Mais il y a aussi un raffinement de très haut niveau dans la gestion et le développement d'entreprise. L'efficacité avec laquelle les processus sont organisés et les chaînes logistiques connectées, le tout à l'aide de données, est absolument inouïe. Les grandes entreprises de transport sont des sociétés informatiques à part entière qui prennent en charge une part de plus en plus importante de la chaîne logistique. L'entreprise de transport est souvent le lien entre tous les maillons de celle-ci. C'est un secteur dont nous pouvons être fiers et qui semble gagner en importance chaque jour. »

Michel Verwoest est également impressionné par le métier de chauffeur professionnel. « J'ai aussi commencé à le regarder cela avec des yeux différents. Il s'agit de bien plus que de transporter des marchandises de A à B. Il faut connaître le camion, les chargements et les lois et règlements, mais aussi savoir qui l'on est, ce que l'on est. Le chauffeur est la carte de visite, tant de l'entreprise que de votre donneur d'ordre. Je pense que c'est important, et bien, de voir et de constater à quel point les chauffeurs sont conscients de la sécurité routière. Ce sont les véritables ambassadeurs de notre secteur. »

« La société évolue à un rythme effréné et ce sont les entreprises de transport et de logistique qui rendent cela possible. Selon moi, le citoyen moyen ne le voit pas assez. Il pense souvent d'abord au diesel polluant. Mais rares sont les secteurs où l'intégration de la chaîne et des processus est aussi bien organisée, et qui sont aussi innovants, que le secteur des transports. Ce secteur mérite d'être mieux vu. Nous avons tous le devoir de promouvoir cette image à grande échelle. Cela augmentera également son pouvoir d'attraction pour les personnes désireuses de travailler dans le secteur. Et c'est bien nécessaire, car le secteur va croître plutôt que décroître dans les années à venir. »

Michel Verwoest est attiré par le dynamisme du secteur, mais aussi par les défis qui l'attendent, par exemple en matière de durabilité et de sécurité. Le Green Deal européen devrait permettre à l'Europe d'atteindre la

neutralité climatique d'ici 2050. Les transports, par route et par eau, joueront un rôle important à cet égard. Et donc ce sera le cas aussi de TVM en tant que prestataire de services spécialisés, souligne Michel Verwoest.

Quelle est votre principale tâche au sein de TVM ?

« Je pense que même dans ce monde en rapide mutation, nous devons rester un partenaire fiable pour nos clients et nos courtiers. Parfois nous devons prendre les devants, parfois nous devons suivre, mais toujours avec un sentiment de collectivité. S'améliorer ensemble, voilà l'essentiel. Nous avons des connaissances, des compétences et de l'expérience diverses, tout comme les clients et les courtiers. Le mélange de ces ingrédients crée une valeur ajoutée. Nous pouvons contribuer à rendre les transports plus sûrs, plus intelligents et plus durables. »

« Nous jetons nous-mêmes un regard très critique sur les aspects où TVM peut créer cette valeur ajoutée pour nos clients, et donc aussi ceux auxquels nous consacrons de l'argent. Mais nous devons également continuer à innover et à nous améliorer afin de rendre nos processus, et donc le service à nos clients, encore plus rapides et plus simples. Nous innovons dans notre paysage informatique et continuerons à le faire afin de mieux répondre aux besoins de nos clients et de laisser ainsi la place nécessaire au contact personnel que nous trouvons si important et grâce auquel nous faisons la différence. »

Vous soulignez l'importance de la collaboration au sein de la chaîne. Pensez-vous qu'elle est insuffisante actuellement ?

« Je perçois une grande solidarité dans le secteur. Mais nous ne partageons pas encore beaucoup. Selon moi, il est possible de faire beaucoup mieux si nous commençons à partager des informations qui sont utiles à tous et d'un grand intérêt commun et social, par exemple en matière de prévention et de sécurité des transports. Lorsque les informations sont partagées de la bonne manière, il n'y a pas de désavantage concurrentiel. Il faut parfois investir ensemble pour faire la différence pour tout le monde. Je pense que nous avons un rôle important à jouer ici avec TVM comme partenaire fiable. »

Et pour conclure, comment sont vos compétences dans le camion ?

Il rit : « J'ai pris l'engagement solennel d'obtenir ce grand permis de conduire. Je vais m'y mettre au début de l'année prochaine. »

« J'ai beaucoup de connaissances et de compétences dans le domaine des processus logistiques et de l'informatique, mais je veux aussi découvrir ce que c'est que de conduire un camion sur la route. Je pense que vous devez pouvoir parler de ça aussi chez les clients. Et comme ça, j'aurai plus d'idées. Il y a des bateliers qui utilisent leurs bateaux comme bed & breakfast. Cela me semble une chouette expérience aussi, mais il faut que j'en parle d'abord à la maison.... » <

Michel Verwoest, le nouveau CEO, insiste sur l'importance de la collaboration dans le secteur



Conseils pour compléter correctement le Constat européen d'accident



Lorsqu'un conducteur est impliqué dans un accident, il est très important de remplir correctement et complètement le constat européen d'accident. Ces 10 conseils permettront d'accélérer le processus de règlement du sinistre et de réduire le risque de problèmes et de litiges ultérieurs.

01

Complétez vos propres données à l'avance. Vous n'aurez ainsi plus à y penser en situation de crise.

02

S'il y a des blessés, appelez toujours la police et éventuellement une ambulance.

03

Notez le nom complet et l'adresse des témoins. Si les informations ne sont pas complètes, le témoin peut être contesté ultérieurement. Vous pouvez également lui demander une carte de visite ou prendre une photo de sa carte d'identité.

04

Gardez à l'esprit que ce que vous n'écrivez pas immédiatement peut facilement être contesté, nié ou contredit par la suite.

05

Assurez-vous que votre écriture soit nette et claire. Écrivez en caractères d'imprimerie autant que faire se peut et évitez au maximum les ratures et les biffures.

06

Réalisez un croquis clair, correct et précis de la situation de l'accident. Mentionnez aussi les autres véhicules, les obstacles éventuels, le sens de la circulation, les panneaux routiers, les lignes blanches et la signalisation.

07

Vérifiez soigneusement les coordonnées de l'autre partie. Contrôlez que la plaque d'immatriculation et les données de l'assurance correspondent à la carte blanche.

08

Essayez de trouver un accord avec l'autre partie, pour pouvoir signer ensemble le constat d'accident.

09

Veuillez indiquer sous 'mes observations' si vous n'êtes pas d'accord avec les déclarations de l'autre partie. Vérifiez également que la copie carbone du formulaire est bien lisible et prenez-en une photo.

10

Recueillez toutes les coordonnées de l'autre partie et complétez votre propre constat d'accident (l'autre partie fait de même) s'il y a discussion. Dans ce cas, ne signez pas le constat de l'autre partie ! Cela peut parfois être une bonne idée d'appeler quand même la police.



Demandez d'autres conseils pour compléter correctement un constat européen d'accident via prevention@tvm.be. Disponible en néerlandais, français, anglais, allemand, russe et roumain.

Votre véhicule est immobilisé ou vous avez besoin d'une assistance d'urgence ?

Appelez TVM truck & car assistance **24h/24, 7j/7** au **+32 (0)78 15 11 63**. TVM Belgium propose un réseau de garages dans toute la Belgique. Vous trouverez rapidement et facilement le garage le plus proche sur **garage.tvm.be**.

Jean-Pierre Mees : Le Chevalier d'Or de la Route 2021



TVM Belgium trouve important de mettre à l'honneur chaque année ses Chevaliers de la Route. Nous contribuons ainsi non seulement à réduire le nombre de sinistres, mais aussi à apporter une contribution positive à la sécurité routière en général. Cette année, quatre Chevaliers d'or de la Route se sont affrontés lors d'une grande finale. Les résultats d'un test d'agilité et quelques questions théoriques ont permis de déterminer qui remporterait le titre de 'Le Chevalier d'or de la Route 2021'.

Cet honneur est revenu à Jean-Pierre Mees cette année. Cet homme de 66 ans, originaire de Malines, conduit son camion sans accident depuis 35 ans, dont les 18 dernières années pour Van Dievel Transport. En finale, il a battu Erik Storms, Mounir Rahmani et Stephan Roggeman. Il succède à Alexey Dachkevitch qui a remporté le titre en 2020. Jean-Pierre est très heureux de sa victoire : « Je ne m'y attendais pas. Nous étions quatre, alors la victoire pouvait être accordée aux autres chauffeurs de camion aussi, évidemment. Mais je suis sincèrement très heureux de ce titre, que je considère comme le couronnement de toute ma carrière. C'est agréable non seulement pour moi, mais aussi pour tous mes collègues du secteur des transports et en particulier ceux de Van Dievel Transport. »

Vous trouverez plus d'informations sur les Chevaliers de la Route sur www.tvmbelgium.be/fr/chevaliers.

Chevaliers de la Route : Home delivery



Cette année, nous avons 259 Chevaliers de la Route chez nous. Nouveau record battu ! Ce sont des chauffeurs qui donnent tous le meilleur d'eux-mêmes. Grâce à leurs efforts, ils contribuent à améliorer la sécurité routière. Chez TVM Belgium, nous aimons honorer chaque année nos Chevaliers de la Route pour leur contribution au transport de marchandises sans sinistre. Avant la crise du corona, nous le faisons au cours d'une célébration, mais depuis l'année dernière, nous l'organisons différemment. De nombreux chauffeurs de camion travaillent de longues heures et ne voient pas beaucoup leur famille. Le 16 octobre, nous avons surpris nos 259 Chevaliers de Diamant, d'Or, d'Argent et de Bronze de la Route 2021 avec une boîte à surprise gastronomique à leur domicile. Ils ont ainsi pu célébrer cette reconnaissance avec leurs familles et se régaler ensemble de tous ces délices. Les entreprises qui emploient les Chevaliers de la Route ont également reçu une boîte surprise. Car elles jouent un rôle majeur dans la sensibilisation et le soutien de leurs chauffeurs en matière de prévention des sinistres.

WOUTERS  MUYSHONDT
Transport & Logistiek BVBA



La troisième génération est prête chez Wouters-Muysshondt

Fons (63) et son frère Jan (61) ont repris l'entreprise de transport Wouters-Muysshondt de leurs parents. Entre-temps, la troisième génération est également active dans l'entreprise familiale. Les fils de Fons, Joost (35) et Toon (34), se préparent à reprendre les rênes dans quelques années.

texte : Ena Bernaers

photo : Filip Van Look

Une entreprise familiale ayant une très grande expérience

Wouters-Muysshondt

est une entreprise de transport de Ranst ayant plus de 50 ans d'expérience. Elle a été fondée en 1968 par le père et la mère de Fons et Jan. À l'origine, il s'agissait d'une entreprise de carburant, qui s'est transformée en une entreprise de transport par benne. Aujourd'hui, Wouters-Muysshondt est spécialisée dans le transport de palettes, de pièces et de marchandises ADR. Elle s'occupe également de la distribution. Avec 17 semi-remorques et 21 collaborateurs, l'entreprise transporte des matériaux de construction, de l'acier, des aliments et des boissons, entre autres.

Toon : « Alors qu'auparavant, le transport de grandes expéditions partielles vers l'Allemagne était prioritaire, l'accent est désormais mis sur le transport national. Les marges pour le transport vers l'Allemagne sont faibles en raison de la concurrence avec les grandes entreprises d'Europe de l'Est. De plus, en dehors de la Belgique, il est plus difficile de trouver des chargements de retour et donc d'éviter les kilomètres à vide. »

Un bon personnel, pour un service convivial

Rien n'est plus important dans une entreprise (familiale) qu'un bon

personnel, selon Fons. « Nos chauffeurs ont toutes sortes de nationalités, mais ils sont tous très fiables et compétents. Beaucoup d'entre eux conduisent pour nous depuis de nombreuses années, certains depuis 25 ans, et connaissent parfaitement notre entreprise. Nous considérons qu'il est très important de bien former et superviser notre personnel, afin qu'il soit parfaitement préparé à partir sur la route et à servir les clients. Nous insistons également sur l'amabilité envers les clients. Les chauffeurs sont en contact direct avec nos clients, donc une bonne apparence, la politesse et le respect sont très importants. »

Autre chemin, destination identique

Les fils Joost et Toon sont employés dans l'entreprise familiale depuis plusieurs années déjà. Mais ils ont chacun suivi un chemin différent. Joost aime les camions depuis son enfance et a également regardé dans cette direction lorsqu'il a choisi ses études. « L'amour pour le secteur des transports est né en travaillant avec notre père pendant les vacances. Après avoir étudié la logistique, j'ai rapidement eu envie de commencer à travailler dans notre entreprise. J'ai d'abord été chauffeur pendant quatre ans, puis je me suis de plus en plus impliqué dans le matériel et la planification. »



Toon Wouters: « Nous nous disputons parfois âprement, mais nous nous écoutons et prenons en compte les différentes opinions pour trouver la meilleure solution. »



Fons et Joost Wouters

Toon, quant à lui, a étudié les sciences commerciales et a ensuite occupé un poste logistique chez Chiquita pendant un certain temps. Mais il a fini par craquer aussi. « Je me concentre principalement sur le volet commercial. Comme je voulais aussi assurer un bon suivi des nouveaux clients, je me suis automatiquement impliqué dans la planification. »

Travailler avec la famille

Collaborer avec son père, son oncle, son frère. Ce n'est pas toujours simple. La communication et la structure menacent parfois de passer au second plan, mais on se rend compte que ce sont justement ces deux facteurs qui sont essentiels pour une bonne organisation en pleine croissance. Fons : « Garder la vie privée et le travail séparés est très difficile. Mais il y a aussi des aspects positifs bien sûr. On ose se parler davantage et on peut demander un peu plus à l'autre qu'à un employé ordinaire. Les plus grands atouts sont l'engagement et la loyauté. Nous voulons une entreprise dont nous pouvons tous être fiers qu'elle porte notre nom. La motivation au sein de notre propre famille est très grande,

même si j'admets honnêtement qu'il est également important de laisser entrer des idées nouvelles et un regard extérieur critique dans l'entreprise. »

Clash générationnel

Fons, Jan, Joost et Toon travaillent non seulement en famille, mais appartiennent aussi à deux générations différentes. Et cela peut créer des conflits. Fons : « Si l'ancienne génération a tendance à agir à l'instinct et sur la base de son expérience, les jeunes, eux, osent parfois remettre en question les habitudes avec un esprit critique. » Toon complète : « Pourquoi faisons nous cela de cette façon ? Ne serait-il pas préférable de procéder de cette manière ? Nous nous disputons parfois âprement, mais nous nous écoutons et prenons en compte les différentes opinions pour trouver la meilleure solution. »

« Parfois, le téléphone sonne à peine ici au planning », explique Fons. « En tant qu'ancien, il fait trop calme à mon goût, mais ce n'est qu'une illusion. Parce que ces jeunes gens règlent tout devant leurs écrans d'ordinateur. » L'entreprise utilisera bientôt un nouveau système de

planification connecté ordinateurs embarqués des camions. Cela permettra de traiter les commandes plus rapidement et plus efficacement, mais aussi d'automatiser davantage le flux de documents.

La préparation de la relève

Si Fons souhaite rester actif dans l'entreprise pendant encore cinq ans environ, le passage à la troisième génération est déjà dans l'air. « La période de transition actuelle nous donne le temps de tout régler et de nous préparer, car cela implique beaucoup de choses. C'est pourquoi nous faisons également appel à des conseils externes. »

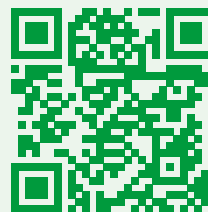
Les jeunes et les moins jeunes de l'entreprise ont des ambitions de croissance claires. Joost : « À long terme, nous voulons quelque 20 à 25 camions supplémentaires. Nous sommes principalement guidés par les questions et les besoins de nos clients et nous continuerons à y répondre de la meilleure façon possible. Nous voulons penser à l'avenir et grandir avec nos clients, afin qu'ils puissent être assurés d'un bon service, tout comme nous sommes bien assurés par TVM ! » <

Greenpaper TVM : les défis de la succession d'entreprise dans les entreprises familiales

- Près des trois quarts des entreprises du secteur de la logistique et du transport sont des entreprises familiales. Nombre de ces entreprises seront tôt ou tard confrontées aux défis de la succession. Quand le moment est-il venu de passer le flambeau à la génération suivante ? La nouvelle génération est-elle suffisamment préparée pour prendre les rênes et sera-t-elle acceptée par tous dans l'entreprise ?
- A la demande de TVM assurances, le bureau d'études indépendant Panteia a enquêté sur les risques liés à la succession d'entreprise dans le secteur du transport et de la logistique. La succession d'entreprise est cruciale pour la continuité de l'organisation. Le processus de succession ne doit donc pas être sous-estimé.
- Dans les entreprises familiales, les intérêts de l'organisation, de la famille et de la propriété entrent en jeu. Lors d'une succession d'entreprise,

l'équilibre entre ces trois intérêts risque d'être perdu. Il est alors nécessaire de rechercher à nouveau le bon équilibre. Dans la plupart des cas, le processus de transmission d'entreprise se déroule en cinq étapes : la phase d'orientation, la phase de planification, la phase de décision, la phase de mise en œuvre et la phase de suivi. Pour qu'une entreprise puisse parcourir ce processus avec succès, elle doit être financièrement saine, le successeur doit avoir les connaissances et l'expérience nécessaires, l'ancienne génération doit avoir trouvé un nouveau but dans la vie et, surtout, la transmission doit se dérouler sans conflit.

- Une succession d'entreprise réussie demande donc beaucoup de préparation et d'organisation, mais des défis organisationnels, financiers et commerciaux ne sont pas à exclure. Il est essentiel de commencer à temps, d'avoir des discussions ouvertes et de fixer des accords clairs.



Vous voulez en savoir plus sur la succession d'entreprise ?

Alors téléchargez notre greenpaper via ce code QR ou www.tvm.be/nl/greenpaper-bedrijfsopvolging. Le greenpaper n'est disponible qu'en néerlandais.



À quoi ressemblera le planificateur des transports du futur ?

Le métier de planificateur des transports change. Ce n'est pas nouveau, mais en conséquence de la révolution technologique, le changement est très rapide. Quel impact cela aura-t-il sur les tâches, les responsabilités et les caractéristiques du planificateur des transports du futur ?

texte : Veerle De Graeve
photo : Gerlinde Schrijver



Si le chauffeur est la carte de visite du client, le planificateur en est l'hôte. Il est en contact quotidien avec le client et doit répondre le mieux possible à ses souhaits. Il a pour mission de déployer les chauffeurs, les camions

« La business intelligence fait désormais partie du travail du planificateur des transports. Il doit être capable de travailler intelligemment avec les données de transport »

et les charters éventuels de la manière la plus efficace possible. Pour cela, il doit avoir des connaissances en matière de planification des itinéraires, de Transport Management

Systems (TMS) et de modes de transport en particulier.

La Belgique compte environ dix mille planificateurs des transports. Le marché du travail a été très tendu ces dernières années et la pénurie de planificateurs devrait se poursuivre dans les années à venir. En effet, les départs à la retraite sont nombreux, ce qui entraîne une forte demande de remplacement. Planificateur des transports est donc une profession qui offre de bonnes possibilités d'emploi.

L'ensemble des tâches change

L'évolution technologique va modifier la description du travail du planificateur. Dans les systèmes de gestion tels que le TMS, les entreprises enregistrent de plus en plus d'informations sur les clients, les tarifs, les chauffeurs, les équipements, les adresses de déchargement, les lois et la réglementation et les accords tarifaires. Par conséquent, les activités

de planification et les tâches administratives sont de plus en plus prises en charge par les logiciels. Il reste au planificateur à résoudre les problèmes et à organiser les processus de travail de manière à servir le client de façon optimale. En conséquence, il passera d'une planification 'opérationnelle' à une planification 'tactique', l'accent étant mis sur l'amélioration des performances.

Nouvelle tâche : exploiter les données

Le secteur du transport et de la logistique est assis sur une mine d'or de données provenant des ordinateurs de bord et des entrepôts. De plus en plus d'entreprises se rendent compte que ces données sont utiles, par exemple, pour améliorer l'efficacité et établir des prévisions, ce pour quoi les clients sont prêts à payer. Le planificateur des transports du futur aura la nouvelle tâche de travailler intelligemment avec ces données. La business intelligence fera partie de son travail.

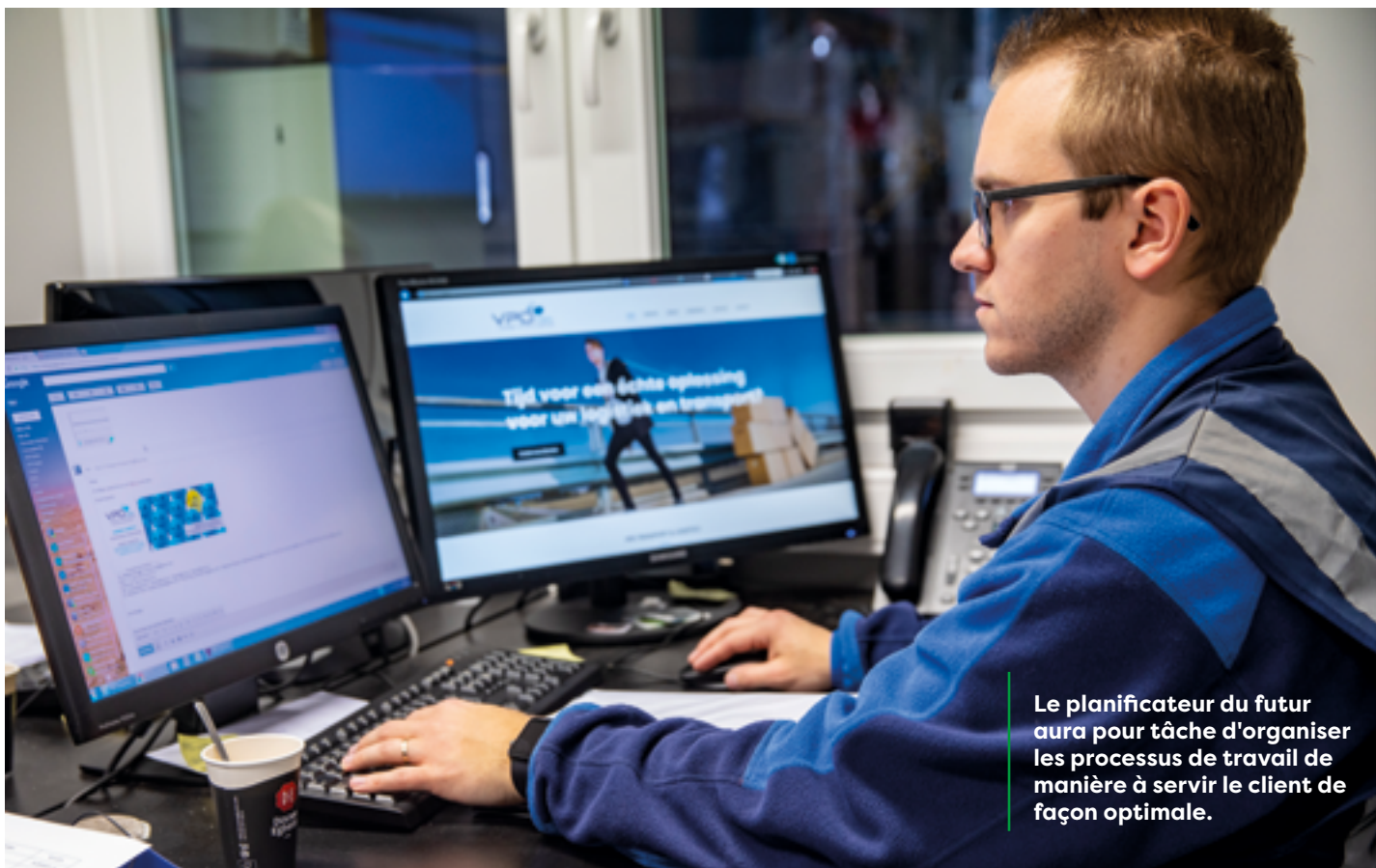
Changement de contexte

Le secteur du transport et de la logistique devient plus complexe et la planification plus compliquée en conséquence. Le planificateur doit tenir compte, par exemple, des zones à zéro émission et des différentes autonomies des véhicules fonctionnant à l'électricité ou à l'hydrogène. Mais aussi de l'essor des cross chain control centers, de la pénurie actuelle de capacité de transport dans le Benelux et de la pression croissante des cybercriminels qui recherchent des informations numériques sur les transports.

Le planificateur des transports du futur

Le marché a anticipé la complexité accrue du transport et de la logistique en acquérant massivement des ordinateurs embarqués intelligents et des systèmes de planification des déplacements ou des logiciels TMS. Avec l'arrivée de ces logiciels, la complexité de la planification est devenue plus facile à gérer, mais dans le même temps, le travail du planificateur a déjà considérablement changé au cours de la dernière décennie. Cependant, nous sommes à la veille de nouveaux changements.

Le planificateur des transports du futur travaillera plus souvent en équipes. Il aura plus souvent besoin d'un niveau d'études plus élevé



Le planificateur du futur aura pour tâche d'organiser les processus de travail de manière à servir le client de façon optimale.

Financement sur la base de la performance verte

Frederik Huygh de Remitrans à Ninove : « Le planificateur du futur devra de plus en plus décharger le client de tout souci. Cela va bien au-delà de la gestion des transports, du stockage et du transbordement, ainsi que du chargement et du déchargement. Le planificateur complète les systèmes (portails) du client avec toutes les informations nécessaires, s'occupe de la documentation complète, gère les flux financiers et maintient le contact avec les destinataires au nom du client. »

- licence, voire master - et des connaissances technologiques des systèmes, des apps, des outils de planification et des outils statistiques en raison de la complexité accrue de la chaîne logistique. Il doit être capable de comprendre les algorithmes, d'effectuer des prévisions et de réfléchir à des scénarios. Alors qu'aujourd'hui, les caractéristiques les plus importantes d'un planificateur des transports sont la flexibilité, une grande polyvalence et la résistance au stress, le futur planificateur devra être orienté vers les résultats, fiable et prêt à accepter le changement. Il devra également avoir de bonnes capacités d'analyse, une vision d'hélicoptère et être capable de bien collaborer. La tâche du planificateur des transports

du futur sera de résoudre les problèmes, d'améliorer les processus sur la base des données (business intelligence), de décharger le client de tout souci et de proposer des solutions pour les problématiques du client (business solutions).

Préparation stratégique

Compte tenu des changements majeurs qui s'annoncent sur le marché et plus particulièrement chez le planificateur des transports, les entreprises devront anticiper. Les planificateurs des transports opèrent dans un cadre généralement fixe et statique. C'est pourquoi les entreprises du secteur des transports et de la logistique devraient déjà poser des exigences différentes au planificateur.

Les entreprises qui emploient des planificateurs feraient bien de leur donner une formation complémentaire, visant notamment à accroître leurs connaissances en matière d'ICT. Il conviendrait également de créer un environnement où les planificateurs puissent développer d'autres compétences, comme la capacité d'analyse, où l'initiative soit appréciée et la collaboration est encouragée. Un planificateur sait mieux que quiconque ce qui affecte les résultats financiers de l'entreprise. C'est à l'entrepreneur de tirer parti de ces qualités du planificateur. Donnez-lui des responsabilités dans l'optimisation des processus de travail. Cherchez ensemble des moyens d'améliorer les résultats. Demandez au planificateur de chercher à optimiser les processus chez un client. Ainsi, son rôle s'étendra à la consultation interne et externe.

Conclusion

La technologie automatisera ou numérisera une grande partie du travail actuel des planificateurs. Néanmoins, les planificateurs des transports resteront indispensables à l'avenir, mais leurs tâches, responsabilités et caractéristiques changeront. <


Découvrez plus de détails dans notre greenpaper



TVM assurances a mené des recherches sur le planificateur des transports du futur et a compilé ses conclusions dans un greenpaper qui sera publié prochainement. Gardez un œil sur nos réseaux sociaux ou téléchargez le greenpaper directement via ce code QR ou via <https://www.tvm.be/nl/greenpaper-plannervandetoekomst>. Le greenpaper n'est disponible qu'en néerlandais.





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  @TVMBelgium

 info@tvm.be  @TVMBelgium

 www.tvm.be  @TVMBelgium


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



Matthias Vercammen

Représentation commerciale pour Flandre Occidentale, Flandre Orientale

 +32 (0)474 43 61 46


 m.vercammen@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



Pierre

J'ai lu ton mail. On s'appelle ?



LA ROUTE EN TOUTE SÉCURITÉ : SAISISSEZ VOTRE #APPMOMENT



Où que nous soyons, notre téléphone n'est jamais très loin. Et si nous sommes au volant, le danger n'est jamais très loin non plus. Ensemble, réduisons l'utilisation du téléphone au volant ! Téléphonons-nous uniquement quand cela est possible. Et fixons des accords clairs. Il existe ainsi de nombreuses solutions pratiques et préventives pour réduire les accidents et améliorer la sécurité sur la route. Nos spécialistes en risques et prévention se feront un plaisir de vous aider. **Envie d'en savoir plus et de fixer un rendez-vous ? Regardez sur tvm.be/larouteentoutesecurite ou envoyez un message à prevention@tvm.be.**

TVM Belgium | Berchemstadionstraat 78 | BE-2600 Berchem | +32 (0)3 285 92 00 | info@tvm.be | www.tvm.be

BCE 0841.164.105 | RPM Anvers | BNB 2796 | IBAN: BE86 3101 6010 4650 | BIC: BBRUBEBB
Branch of TVM verzekeringen, Van Limburg Stirumstraat 250, 7901 AW Hoogeveen, Nederland
KvK: 53388992 | Authorized by DNB, Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam, Nederland

Passion pour le transport

