

# TVM ACTUEL

## De souffleuse de verre à chauffeur de poids lourd

Els Dierckx

### PLUS



**Rik Kuipers (Alders) :**  
« Accentuons la diversité de la profession »



**Erik Drenth (TVM) :**  
« Maîtriser notre croissance en Allemagne avec l'International Desk »



**Prof. dr. Tom Brijs :**  
« Comment la technologie d'aide à la conduite apporte-t-elle le meilleur soutien ? »





6

## L'industrie est vitale pour Alders Transport & Logistiscs

La nature des activités d'Alders Transport & Logistiscs exige une politique de prévention et de sécurité extrêmement rigoureuse dans le chef du transporteur de Pelt.



24

## A la recherche de la Safety Tolerance Zone

Quand et comment la technologie d'aide à la conduite apporte-t-elle le meilleur soutien ? Comment cela doit-il se dérouler dans l'idéal ? Cela fait actuellement l'objet d'une étude dans le cadre du projet d'étude « i-DREAMS ».

TVM actuel est une publication périodique de TVM Belgium  
 Rédaction finale : Marie Durnez  
 Rédaction : Marie Durnez, Veerle De Graeve (Mindsetting)  
 Photographie : Filip Van Look, 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](http://www.tvm.be/fr/assistance) pour un aperçu rapide et clair.

✉ +32 (0)3 285 92 00 | ✉ [info@tvm.be](mailto:info@tvm.be) | ✉ [information@tvm.lu](mailto:information@tvm.lu)  
 🌐 [www.tvm.be](http://www.tvm.be) | 📱 @tvmbelgium  
 📺 [www.facebook.com/tvmbelgium](http://www.facebook.com/tvmbelgium)



10

### LOVE2TRUCK

Parmi les cinq finalistes, qui sera le chauffeur de poids lourd le plus passionné de Belgique ?



20

### INTERNATIONAL DESK

Les flux des marchandises ne s'arrêtent pas à la frontière.



22

### SOUVENIRS

Remitrans, société vieille de plus d'un quart de siècle.



13

### A L'HONNEUR

Deux Chevaliers de la Route d'exception.



14

### NOUVEAUTÉS TVM

TVM truck & car assistance et réseau de réparateurs agréés.



18

### FIER

Merci à tous les chauffeurs de la Belgique!



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 GENERAL



Cela fait maintenant plus de deux mois que notre pays est entré en confinement. Les mesures contre le coronavirus vont à présent être progressivement assouplies. Et même si la crise du coronavirus frappe lourdement plusieurs secteurs, j'ai l'intime conviction qu'il en ressortira aussi quelque chose de positif.

Pour commencer, nos clients ont une fois de plus démontré à quel point le secteur des transports et de la logistique pouvait être flexible. Certaines entreprises ont temporairement dû mettre des véhicules à l'arrêt, d'autres ont dû prévoir une capacité supplémentaire en toute hâte pour maintenir des flux de marchandises essentielles à flot. Cette flexibilité aidera de nombreuses sociétés à relever également les grands défis qui ne manqueront assurément pas après la crise du coronavirus.

Notre secteur a tenu bon dans des conditions extrêmement difficiles. Mieux, il a une fois de plus montré à quel point les transports et la logistique étaient essentiels pour remplir les rayons de nourriture à temps et en suffisance. Le grand public a eu besoin d'une grande crise pour découvrir les efforts et le professionnalisme dont font preuve les chauffeurs de poids lourds dans des conditions souvent difficiles et pour accorder enfin spontanément à ces héros toute la reconnaissance qu'ils méritent. Espérons que tout le monde se souviendra de leur travail lorsque nous nous retrouverons tous dans les embouteillages.

En ce qui concerne d'ailleurs ces files : allons-nous encore supporter longtemps de perdre notre temps sur les routes alors que tant de travailleurs ont apporté la preuve que le télétravail fonctionnait et avait même des avantages en matière de productivité et d'équilibre entre travail et vie privée ? J'espère que les entreprises et les travailleurs changeront leur approche du temps de travail après la crise et travailleront plus souvent de leur maison qu'aujourd'hui. Imaginez l'effet que cela pourrait avoir sur la sécurité routière et la circulation. Comme les routes seraient plus calmes et plus sûres pour les chauffeurs de poids lourds... Il est clair que plus rien ne sera comme avant après la crise du coronavirus, mais cela ne sera pas nécessairement pire qu'avant. Au contraire, nous en sortirons grandis à condition de faire preuve de créativité, d'innovation et de flexibilité. Il ne faut jamais gaspiller une bonne crise, disait Churchill, qui savait de quoi il parlait.

Je vous souhaite donc beaucoup de courage pour reprendre le meilleur départ possible une fois que nous serons sortis de cette vilaine crise du coronavirus.

Frank Van Nueten,  
directeur général



# De souffleuse de verre à chauffeur de poids lourd

Dans une vie antérieure, Els Dierckx (41 ans) produisait des instruments en verre pour laboratoires. Elle a depuis troqué ces fragiles objets contre une grosse benne remplie de béton. Un sacré changement de carrière !

texte : Veerle De Graeve  
photo : Filip Van Loock



**E**ls a toujours eu une relation particulière avec le verre : elle a fait des études de fabrication d'instruments en verre et a ensuite appris un autre métier dans une société qui restaurait des châssis en verre au plomb. Quand celle-ci a fermé et qu'il est devenu clair que très peu de sociétés cherchaient des artisans verriers, Els a décidé de retourner à l'école. « Je n'ai en fait pas dû réfléchir bien longtemps à ce que

terrain et la première société que j'ai sollicitée pour devenir mon employeur a directement accepté. » C'est comme ça que le groupe Van Pelt est devenu l'employeur d'Els et l'est toujours aujourd'hui. Els était du reste la deuxième personne à suivre un trajet de formation professionnelle individuelle et a été la première à le terminer.

La première semaine, Els a roulé en compagnie d'un collègue. Mais la deuxième semaine, elle était déjà seule sur la route avec sa remorque. « C'était super stressant : non seulement le fait de conduire, mais aussi le fait de devoir préparer le béton seule et donc de savoir parfaitement combien de superplast je devais ajouter pour que le béton reste liquide. Heureusement, je pouvais toujours appeler la

centrale en cas de question ou de problème. »

Les amis et la famille d'Els ont réagi très positivement à son changement de carrière, surtout son père et sa sœur. Les clients n'ont également eu aucun problème à voir une femme au volant. « Il y a toujours bien quelqu'un sur les chantiers qui se propose de m'aider pour retirer le tuyau de mon camion. Je sais le faire moi-même, mais c'est quand même toujours sympa. »

## Courtoise avec les « resquilleurs »

Els se qualifie de calme au volant et adapte toujours sa vitesse aux

circonstances. « Si un automobiliste veut s'intercaler, je le laisse. On se retrouvera quand même côte à côte au feu rouge. » Els n'a jamais peur dans son camion, mais elle redouble toujours d'attention quand il y a des piétons ou des cyclistes dans les parages. « Quand je dois traverser le Meir et que des piétons traversent devant mon camion sans regarder, là j'avoue que j'ai peur car ils ne se rendent pas toujours que je ne les vois pas. »

## Jusqu'à la pension

Après 2 ans et demi, Els part toujours travailler avec beaucoup de plaisir chaque matin. « Il y a beaucoup d'aspects sympas dans mon métier », dit-elle. Comme le fait que chaque jour soit différent : arriver le matin, préparer son camion et recevoir le programme du jour. Il y a aussi les collègues avec qui on entretient de bonnes relations et discute régulièrement quand on revient à la centrale de béton pour un nouveau chargement. Mais le plus beau moment pour Els, c'est incontestablement le lever de soleil vu de sa cabine. « J'ai travaillé plusieurs années dans un entrepôt sans lumière naturelle et je profite donc d'autant plus de ce spectacle aujourd'hui. J'aimerais vraiment pouvoir exercer ce métier jusqu'à ma pension. » <

« Le plus beau moment comme chauffeur de poids lourd ? Un lever de soleil vu de la cabine. »

je voulais. Dans notre entreprise agricole à la maison, on conduisait souvent le tracteur et ma sœur Maggie était déjà chauffeur de poids lourd depuis ses 21 ans. J'avais toujours trouvé que c'était un métier sympa mais quand je me suis retrouvée sans travail, c'est apparu comme une évidence. »

## Démarrage tranquille

Alors qu'elle était sur une longue liste d'attente pour l'école, Els a appris d'une connaissance qu'il existait aussi une Formation professionnelle individuelle bien plus courte et gratuite. « J'ai vraiment eu beaucoup de chance ! C'est une formation sur le



# L'industrie est vitale

La nature des activités d'Alders Transport & Logistics exige une politique de prévention et de sécurité extrêmement rigoureuse dans le chef du transporteur de Pelt. À tel point que l'entreprise a même créé sa propre académie.

texte : Veerle De Graeve

photo : Filip Van Look

La société Alders Transport & Logistics a été fondée dans les années 30 par Henrik Alders dont le fils, Albert, a repris le flambeau en 1964. Quand le consultant Roel Smets a repris l'entreprise familiale en 2008, la société possédait alors 90 véhicules. Depuis, la société de transport a vu sa taille multipliée par trois grâce, notamment, à une nouvelle implantation en Hongrie et à diverses acquisitions en Belgique et à l'étranger. Les activités ont été élargies et comprennent aujourd'hui les transports ADR ainsi que les transports bâchés, en vrac et en citernes de matières premières et de produits (semi-)finis. Alders a encore repris dernièrement son concurrent Vandenbroeck NV d'Herent, spécialisé dans le transport de marchandises ADR.

Le transporteur de Pelt a grandi au rythme de l'industrie, explique Kristof Smets, Group Operations Manager. Tout a commencé avec le transport de matières premières pour Union

Minière, toujours cliente aujourd'hui sous les noms Umicore, Nyrstar et Aurubis. ArcelorMittal et Sibelco font également partie du portefeuille de clients. « Le transport de produits industriels est un marché très concurrentiel », explique Kristof Smets. « Mais en matière de transport de matières premières, les usines préfèrent jouer la sécurité avec des sociétés de transport qu'elles connaissent bien et sont plutôt loyales. Elles ne peuvent en effet pas se permettre le moindre retard ou raté pour leur processus de production en full continu et doivent donc pouvoir compter sur un transporteur avec suffisamment de capacité, d'expertise et de flexibilité. Nous sommes donc en stand-by 24h/24, 7j/7 et très attentifs à la qualité de nos services. »

Le service, chez Alders, passe aussi notamment par une grande attention pour la sécurité et la prévention. Rik Kuipers, Mobility Manager : « Il vaut mieux savoir ce que vous faites quand vous chargez des bobines d'acier. Nos

chauffeurs savent donc non seulement comment conduire leur camion de manière sûre sur la route, mais aussi comment répartir et sécuriser le chargement. Nos clients nous considèrent donc comme un partenaire en prévention très précieux. Et cette attention et cette expertise partagées représentent la première garantie de sécurité sur les lieux de chargement et déchargement. »

## Alders Academy

Les nouveaux chauffeurs sont encadrés par un « chauffeur parrain » : des collaborateurs expérimentés qui expliquent où il faut se présenter chez les clients et comment charger et sécuriser le chargement. Alders a ainsi six à sept parrains par site. L'Alders Academy concentre également la formation des chauffeurs sur ses propres besoins. « La formation Code 95, par exemple, se concentre plus particulièrement sur le chargement de bobines d'acier que sur le chargement de palettes. Nous

Kristof Smets et Rik Kuipers

« Il vaut mieux savoir ce que vous faites quand vous chargez des bobines d'acier »



## HIGHLIGHTS

Chauffeur, un métier, une foule de possibilités. Le secteur doit promouvoir davantage la diversité du métier de chauffeur.

Alders Transport grandit au rythme de l'industrie. En matière de transport de matières premières, les acteurs industriels représentent des clients fidèles.

Les chauffeurs qui provoquent le plus d'accidents ne sont pas les plus jeunes, mais les plus expérimentés.



expliquons le principe de la pression sur les essieux à l'aide de modèles à l'échelle et sortons de temps en temps de la salle de cours pour illustrer la théorie en pratique. »

L'Alders Academy n'a pas été créée,

**Kristof Smets : « Dès le deuxième accident sur la même année, même un simple rétroviseur arraché, nous rappelons le chauffeur à l'ordre. »**

selon Kristof Smets, pour réaliser des bénéfices, mais bien pour former les chauffeurs plus spécifiquement, et donc mieux, aux missions qu'ils exécutent chez Alders. « L'Academy nous permet aussi de réagir plus rapidement lorsque nos analyses des risques mettent certains points sensibles en lumière. Les chauffeurs qui ont une fréquence et/ou des coûts de sinistres élevés sont immédiatement rappelés à l'ordre dès le deuxième accident sur la même année, même s'il s'agit d'un rétroviseur arraché. Le soutien de TVM Belgium est du reste très important dans ce cas. Nous avons un accord qui nous oblige tous à utiliser notre expertise pour atteindre nos objectifs de sécurité. »

Les analyses de risques montrent parfois des choses surprenantes qui ne correspondent pas à ce que nous pourrions penser. « Ce ne sont ainsi pas nos chauffeurs les plus jeunes qui provoquent le plus souvent des accidents, mais plutôt nos chauffeurs expérimentés. Nous pensons que cela peut être dû d'une part à la diminution de l'attention en raison de la routine qui s'installe, et d'autre part au fait que le travail est physiquement

et mentalement plus lourd avec l'âge. Car il ne s'agit pas uniquement de charger et décharger. Il y a aussi un rythme de travail élevé et une circulation qui devient de plus en plus difficile. » Convaincre des chauffeurs expérimentés de changer n'est pas simple, reconnaît Rik Kuipers. « Ils ont tendance à se considérer comme les meilleurs de la classe. Mais si les chiffres de l'assuré comme des dommages propres montrent autre chose, ils sont alors ouverts à un suivi à travers des entretiens et une formation spécifique. »

Après avoir longuement cherché, Alders Transport a aussi depuis peu un chauffeur mentor, une personne avec une grande expérience, mais aussi certaines capacités pédagogiques, capable de bien s'entendre avec les chauffeurs et de traiter les données du terrain. « Sa tâche consiste à interpréter les données, à anticiper les évolutions et

aussi depuis peu un chauffeur mentor, une personne avec une grande expérience, mais aussi certaines capacités pédagogiques, capable de bien s'entendre avec les chauffeurs et de traiter les données du terrain. « Sa tâche consiste à interpréter les données, à anticiper les évolutions et

à prévenir les grands et petits incidents. Avec les chauffeurs et les chauffeurs parrains, notre boucle de prévention est bouclée. »

### **Chauffeur, un métier, une foule de possibilités.**

La sécurité et la prévention commencent dès la sélection des chauffeurs : on engage les chauffeurs qui conduisent le mieux. Kristof Smets et Rik Kuipers sont aussi de cet avis, mais les choses ne sont pas si simples dans la pratique. « Pour avoir de bons chauffeurs, vous devez aussi les former. Alders est pour cela impliquée dans deux trajets de formation, le trajet Fast Track CE et le Transport-pool limbourgeois. Il s'agit souvent d'un long et lent processus, sans garantie de succès », explique Kristof Smets. Engager des chauffeurs représente donc un vrai défi pour Alders. Kristof Smets voit toutefois une lueur d'espoir : « Le métier de chauffeur offre tellement de possibilités qu'il peut attirer de très nombreux

profils différents. Le transport d'acier est lourd en raison du chargement et déchargement, alors que le transport en citerne demande surtout beaucoup de patience pour attendre son tour. Avec une benne, le chargement est chargé en dix minutes et déchargé en vingt. Les chauffeurs de bennes parcourent donc surtout des kilomètres. Vous avez des chauffeurs de nuit ou qui font les postes, et d'autres qui préfèrent uniquement rouler en journée. Vous avez des transports régionaux et internationaux, etc. Tous ces points sont bien sûr repris très clairement dans nos offres d'emploi et le secteur devrait aussi attirer davantage l'attention sur la diversité de la profession ! »

Outre la nécessité de trouver les bonnes personnes, la sécurité représente un autre défi permanent pour le secteur des transports selon Kristof Smets. « Le trafic est en effet de plus en plus intense. Je ne peux donc que regretter que l'Europe ait renoncé à imposer de nouveaux



**Alders Transport respire sécurité routière.**

systèmes d'aide à la conduite sur les poids lourds. Le système de freinage d'urgence et l'assistance au maintien de trajectoire ont démontré toute leur utilité et il existe encore bien d'autres systèmes. Mais ils sont chers et tant que rien ne sera obligatoire au niveau européen, leur utilisation restera donc limitée. » <

### **Un chauffeur d'Alders vainqueur du DAF Driver Challenge 2019**

Peter Jacobs a remporté la finale internationale du DAF Driver Challenge 2019 face à 17 autres candidats venus de toute l'Europe. Les épreuves consistaient à effectuer des manœuvres avec toutes sortes de DAF, mais chez Alders, il conduit un DAF XF 450 FTG avec inloader Faymonville.

Source : DAF in Action, automne 2019/printemps 2020





Erik Leysen



Ron Vaesen



Didar Omar



Danny Meertens



Caroline Baugniet



# Qui remportera l'édition Love2Truck 2020 ?

Pour la deuxième année d'affilée, « Love2Truck » va élire le chauffeur de poids lourd le plus passionné de Belgique parmi cinq finalistes qui ont véritablement le métier de chauffeur dans la peau. Présentation !

texte : Veerle De Graeve  
photo : Elke Kraemer

## Erik Leysen

Erik livre des tuiles sur les chantiers de construction avec son camion-grue. Mais il apparaît aussi régulièrement dans les médias où ses passages sont toujours placés sous le signe de la sécurité routière, son vrai cheval de bataille. Erik estime de son devoir de rouler de manière très défensive – jamais plus de 85 km/h – et de préserver ainsi les autres usagers de la route d'éventuels accidents. Il veille aussi à ce que la vision de sa cabine soit toujours optimale et ne regarde jamais son smartphone en journée. Il est instructeur pour ses collègues chez

Van Moer. Pas étonnant dans ces conditions qu'Erik soit l'heureux détenteur du label Truckveilig et ait déjà décroché la quatrième place au Renault Optifuel Challenge pour conduite économique.

## Ron Vaesen

Ron est le plus âgé des finalistes et a attrapé le virus des camions tout petit. Enfant, il collait déjà des autocollants de camions sur son vélo. Ron a obtenu son permis de conduire à l'armée et roule aujourd'hui pour Withofs, de courts trajets de nuit pour la livraison de carburant. Son épouse roule pour la même société, après avoir travaillé

pendant 19 ans comme couturière dans une usine. Les transports internationaux sont une véritable passion pour Ron, mais celle-ci est quelque peu en suspens pour raisons familiales. Ron est toujours positif quand il prend la route : il se concentre sur les usagers de la route qui respectent le code de la route et ne s'occupe pas des pirates de la route.

## Didar Omar

Didar est un touche-à-tout : il a notamment été boulanger et web designer, mais a trouvé sa véritable passion dans les camions où il se sent toujours comme un « capitaine sur un

grand bateau », avec de grandes responsabilités. Sur la route, le chauffeur doit en voir plus qu'un autre, estime-t-il, et surtout laisser le stress à la maison. Didar roule pour Zuidnatie, son premier employeur, et est fier de contribuer à la prospérité du pays à travers son métier. Il visite des endroits qu'il n'aurait jamais vus autrement et veut juste continuer à conduire son camion.

## Danny Meertens

Danny a toujours été indépendant avant de finalement suivre les traces de son père il y a quatre ans pour devenir chauffeur de poids lourd. Il travaille pour le centre de distribution Prik & Tik et trouve sympa que beaucoup de ses clients aient voté pour lui. La passion de Danny pour son métier a culminé avec l'organisation d'un truckrun pour la Warmste Week (Semaine la plus chaleureuse). Pas moins de 450 truckers avaient répondu à l'appel sur Facebook et Danny est content que l'événement ait jeté un éclairage positif sur le secteur des transports. La recette est allée à l'asbl Rondpunt car Danny accorde beaucoup d'importance à la sécurité routière. C'est aussi la raison pour laquelle il se rend régulièrement dans l'école de sa fille pour donner des explications sur les dangers de l'angle mort.

## Caroline Baugniet

« Les camions, ce n'est pas que pour les garçons ! », déclare Caroline, qui encourage les femmes à essayer. Petite, elle regardait beaucoup les camions mais ne voyait jamais une femme au volant. Elle a économisé pour passer son permis et est aujourd'hui chauffeur la nuit chez Van Dievel. Elle peut ainsi combiner son emploi avec sa vie de famille et son activité complémentaire de toiletteuse pour chiens. Caroline a un jour effectué un test avec une dashcam pour voir comment elle conduisait quand elle était au téléphone et le résultat l'a amenée à la décision de

ranger son GSM quand elle conduisait. Elle est aussi toujours bien préparée quand elle prend la route : elle veille à être bien équipée, mange sainement, vérifie les embouteillages et contrôle toujours ses rétroviseurs. Sa devise : « Quand on s'installe au volant, il faut être prêt à prendre la route ». <

## Fête des héros

Initialement, l'objectif était de dévoiler le nom du vainqueur de Love2Truck à l'occasion du tout premier salon Passion4Trucks le 20 juin mais crise du coronavirus oblige, cet événement n'aura pas lieu. L'organisateur Transportmedia a toutefois imaginé une autre manière de mettre les candidats de Love2Truck à l'honneur. Leur fête « Passion4Trucks on tour » sera ainsi visible sur Canal Z et les réseaux sociaux de Passion4Trucks by Transportmedia. Le spectacle sera présenté par Marijn Devalck et Ilse Devis. Cet événement sera également marqué par l'élection des « plus beaux camions » par marque et le reportage We Are Champions verra trois chauffeurs s'affronter dans un challenge haletant et ludique. L'événement Passion4Trucks est reporté au samedi 19 juin 2021.



# Pays en confinement

Le vendredi 13 mars, notre pays est entré en confinement light et je l'ai littéralement entendu « se taire ». Dans mon bureau - fenêtres grand ouvertes, le bruit sourd de la circulation au loin sur le pont s'est arrêté. Quand je suis rentré à la maison, les rues étaient quasiment désertes. Même la file provoquée par les travaux sur la route avait disparu. La météo était agréable, comme un pied de nez de la nature au coronavirus. Il régnait comme une ambiance de vacances, mais aussi comme une ambiance étrange d'incertitude.

Pour certains chauffeurs de poids lourds et acteurs du secteur logistique, la pression s'est intensifiée comme jamais. Je n'avais encore jamais vu un camion Colruyt accueilli avec autant d'enthousiasme au magasin. « Venez ici que je vous fasse un gros câlin pour vous remercier... » Enfin, ça ce sera pour plus tard, après le corona... Si nous n'avons pas oublié d'ici là combien nous sommes reconnaissants pour les professionnels qui continuent à approvisionner notre pays.

D'autres transporteurs ont eu plus de mal à mesure que se raréfiaient les matières premières et

que différents secteurs passaient à l'arrêt. J'ai vu autour de moi un nombre incroyable de sociétés souffrir et devoir mettre à l'arrêt un quart, un tiers voire la moitié de leurs camions et chauffeurs à l'arrêt. Elles espèrent pouvoir survivre, mais

ne savent pas encore combien de temps cela prendra avant que l'économie se redresse un tant soit peu.

Une image difficilement supportable, d'un tout autre ordre, gravée dans ma mémoire et, je pense, dans celle de bon nombre de transporteurs et chauffeurs, est celle de corps de patients décédés du COVID-19 entassés provisoirement dans des remorques de camions à New York. On dirait un film hallucinant mais c'est hélas la triste réalité de cette pandémie mondiale.

Plusieurs semaines ont depuis passé, mais nous sommes encore bien loin de l'ancienne normalité. Pour peu qu'on la retrouve un jour. Cela fait plusieurs semaines que je ne me suis plus rendu sur la route, que je n'ai plus dû faire le plein et que je discute avec des clients derrière mon PC. L'efficacité est certes toujours là, mais ces discussions sur tout

**Veerle De Graeve (Gand, 43 ans) est rédactrice professionnelle, chroniqueuse et maman de trois enfants. Elle aime les longues balades en voiture et les personnes courtoises au volant.**



et rien, le contact visuel et les communications non verbales me manquent. La route aussi me manque : seul dans la voiture, coupé du monde et mes pensées qui divaguent. Prendre le temps de s'arrêter pour boire un café et discuter avec un chauffeur qui prend aussi son petit café du matin. Toutes ces petites choses que je vois sur la route et qui m'inspiraient plus que je ne le pensais pour le travail me manquent. Aujourd'hui, je dois aussi puiser mon inspiration dans l'observation des comportements (un peu étranges) de mes enfants en période de coronavirus et des oiseaux dans mon jardin. Y en a-t-il plus qu'avant le coronavirus ou est-ce juste une idée ?

Nous pourrons tôt ou tard nous retrouver et nous serrer la main. Vivre comme nous en avons l'habitude. Mais rien ne sera plus jamais comme avant en ce qui me concerne. Ce silence, ce temps comme suspendu, ce calme sur les routes (y compris la baisse du nombre de victimes de la route !) et cette belle solidarité, tout cela doit pour moi perdurer.

« Je ne veux pas d'un retour à l'ancienne normalité »

## Deux Chevaliers de la Route d'exception à l'honneur

**Deux chauffeurs d'exception ont été mis à l'honneur dernièrement par TVM. Il s'agit de Gunther Janssens en tant que Chevalier d'Or de la Route 2020 et de Marc Van Belleghem, tout premier Chevalier de Diamant de la Route en Belgique.**

texte : Veerle De Graeve

photo : Frederick Van Grootel & Filip Van Look



### Chevalier d'Or de la Route 2020

Âgé de 45 ans et roulant pour la société de transport Steenberg NV à Wommelgem, Gunther Janssens a obtenu le droit de porter le titre de Chevalier d'Or de la Route pendant un an, un honneur reçu des mains de Jean-Michel Saive, plus grand joueur de tennis de table belge de tous les temps. Après un certificat de bronze en 2012 et un autre d'argent en 2014, il a enfin reçu la récompense suprême de Chevalier d'Or. Gunther fait donc partie du groupe très sélect des chauffeurs aux qualités de conduite exceptionnelles.

### Premier Chevalier de Diamant en Belgique

20 ans de conduite sans le moindre sinistre en tort ! Quel chauffeur n'en a pas rêvé ? Marc Van Belleghem, 58 ans, d'Oostkamp, l'a fait. Respecter le code de la route et rester calme, tels sont les conseils en « diamant brut » de Marc. « Les gens n'ont plus de patience sur la route et commettent alors des erreurs. Dépasser la limitation de vitesse, couper une ligne blanche, je vois ça de plus en plus souvent et c'est bien dommage. » Avec toute son expérience, Marc est heureusement capable d'anticiper le comportement des autres usagers de la route. Et il met même un point d'honneur à rouler prudemment.

Cela peut sembler simple, mais rien n'est moins vrai. Même si Marc travaille dans la distribution depuis 29 ans, pour Snel Logistic Solutions à Deinze. « Quand vous devez monter une allée avec seulement 10 cm de marge de chaque côté et ensuite tout redescendre en marche arrière sans rien voir et sans quelqu'un pour vous aider,

vous pouvez dire que vous êtes un vrai chauffeur. Je n'y suis pas arrivé en un jour mais avec beaucoup de pratique et de sang-froid, ça a fini par fonctionner. »

À l'occasion de la fête organisée pour la remise de son titre de Chevalier, Marc a reçu un tout nouveau camion équipé des options de son choix.



**Nos conseillers en prévention aiment se rendre régulièrement chez les clients pour les aider à améliorer leurs statistiques de sinistralité. En ces temps de coronavirus, tout cela se fait désormais à distance. Le conseiller en prévention Marc Van Grootel nous fait part de ses expériences.**

### 1 Comment se passent les contacts avec les clients en cette période pour le moins étrange ?

« Les premières semaines, tout s'est fait par téléphone mais aujourd'hui, nous avons aussi des réunions vidéo. Il s'agit avant tout de conversations très humaines. La question fondamentale que pose toujours TVM, et à plus forte raison aujourd'hui, est : comment pouvons-nous vous aider au mieux ? Nous nous sentons plus que jamais liés à nos clients. »

### 2 Comment ressentez-vous l'impact de la crise sur les secteurs des transports et de la logistique ?

« Il y a des deux. Dans la branche alimentaire par exemple, tout tourne à plein régime alors que dans d'autres secteurs, les camions sont à l'arrêt. Dans l'ensemble, le chiffre d'affaires des sociétés a diminué d'un tiers. D'un autre côté, très peu de chauffeurs sont touchés par le coronavirus. L'isolement que favorise leur cabine est clairement un avantage dans ce cas. Les transporteurs font par ailleurs preuve d'une grande discipline pour ventiler et désinfecter les cabines. »

### 3 Le personnel soignant jouit d'une grande reconnaissance. Qu'en est-il dans le secteur des transports ?

« Les chauffeurs continuent à rouler mais ont fait face à pas mal de réactions négatives au début. Certains se voyaient même refuser l'accès aux toilettes sur les lieux de livraison. Nous avons apporté notre contribution pour attirer l'attention sur leur situation et leurs efforts. Aujourd'hui, les sociétés se sont organisées pour que les chargements et déchargements se passent dans les meilleures conditions possible, avec respect pour les chauffeurs. »

### 4 Le secteur des transports est-il prêt pour la société de distanciation sociale ?

« Le secteur a toujours fait preuve d'une extrême flexibilité : les transporteurs s'adaptent en fonction de leurs clients et continueront à le faire dans ces nouvelles circonstances. »

### 5 Pour terminer, êtes-vous impatient de pouvoir reprendre un café avec vos clients ?

« Absolument. Ces conversations autour d'un café sont très importantes pour bien comprendre les besoins de nos clients. J'ai aussi hâte de pouvoir me reconcentrer pleinement sur la prévention et la sécurité. Pour le moment, la santé des collaborateurs est la première des priorités, et c'est bien compréhensible, mais la sécurité mérite aussi toute notre attention. »

# Nouveaux produits et services

En tant qu'assureur de niche dans le domaine des transports et de la logistique, TVM entend apporter en permanence une plus-value à ses clients. Une ambition qui se traduit par toute une série de nouveaux produits et services ou de produits et services revus et corrigés.

## Solutions mises à jour pour camions et voitures de société

Divers changements ont été apportés ça et là au niveau de nos assurances Camion et Voiture de société. Grâce à un langage plus simple, à une nouvelle mise en page et à des tableaux récapitulatifs, les conditions générales sont désormais beaucoup plus lisibles. L'élément le plus marquant au niveau de notre assurance Camion est la nouvelle garantie facultative d'assistance 24h/24, 7j/7 en cas de panne.

NOUVEAU

### Package camionnette

Solution d'assurance sur mesure pour les sociétés possédant des camionnettes. Les sociétés effectuant du transport pour compte propre pourront notamment compter sur une garantie pour transport de marchandises.

### TVM truck et car assistance

Après un accident ou une panne, le chauffeur est aidé immédiatement, 24h/24, 7j/7, par une équipe de spécialistes. Quelle que soit la situation dans laquelle se trouve le véhicule.



## Un accident avec un camion quelque part en Europe ?

Si le camion est assuré en omnium chez TVM, le chauffeur bénéficie d'une assistance. TVM truck assistance organise l'enlèvement, l'entreposage, le remorquage ou le transport du poids lourd, du tracteur ou de la remorque. Tous les frais de dépannage sont remboursés. TVM est la seule compagnie d'assurance à ne pas appliquer de limite dans ce cas. Aucun souci non plus pour la remorque, les accessoires ou le chargement, même s'ils ne sont pas assurés auprès de TVM.

- ✓ L'assistance en cas de panne est une garantie facultative et payante.
- ✓ Les chauffeurs indépendants qui roulent beaucoup à l'étranger peuvent faire appel à TVM truck assistance pour une assistance personnelle en cas de maladie ou d'accident.
- ⚠ **Attention !** Celui qui ne fait pas appel au réseau de TVM pour une assistance ou une panne mais préfère avoir recours à un autre réseau ou organisation doit par contre payer une franchise.

## Avantages pour les poids lourds



**Un service rapide et correct :** le réparateur contacte le transporteur pour un rendez-vous dans les 24h après la déclaration de sinistre. Notre client bénéficie d'un traitement prioritaire et peut ainsi reprendre rapidement la route. L'extérieur du véhicule est également nettoyé.



**Expertise fluide :** dans bien des cas, l'expertise s'effectue à distance, en concertation avec le réparateur.



**Besoin d'un véhicule de remplacement ?** Il peut être loué à un tarif avantageux auprès du réparateur. Pour les poids lourds de 3,5 à 5 tonnes, notre client a droit à la mise à disposition gratuite d'une camionnette de 3,5 tonnes.



**Paiement direct :** nous payons directement la facture au réparateur. Notre client paie uniquement la franchise et la TVA récupérable.



**Charge de sinistres :** grâce à des frais de réparation moins élevés, notre client garde la charge de sinistres de son parc automobile sous contrôle.



**Garantie :** nos réparateurs se portent garants de la qualité des réparations et offrent une garantie de 2 ans sur le travail effectué.









# Accident avec une camionnette ou une voiture

- ✓ Pour les voitures de personnes et camionnettes, l'assistance 24h/24, 7j/7 après un accident en Belgique, au Grand-Duché de Luxembourg et dans un rayon de 30 km au-delà des frontières est comprise automatiquement dans l'omnium et la garantie RC.
- ✓ Cette formule peut être élargie facultativement à une couverture dépannage pour le Belux ou toute l'Europe.

## Avantages pour les voitures et camionnettes

- +  **Réparations sûres et de qualité** et bon service.
- +  **Pas besoin de désigner un expert !** L'expertise et la réparation s'effectuent en même temps, ce qui représente un précieux gain de temps.
- +  **Réduction de 150 €** sur la franchise en cas de smart repair ou de réparation traditionnelle. + Pas de franchise en cas de spot repair.
- +  **Véhicule de remplacement gratuit** pendant toute la durée des réparations.

- +  **Paiement direct :** nous payons directement la facture au réparateur. Votre client paie uniquement la franchise et la TVA récupérable.
- +  **Enlèvement et restitution gratuits** à l'endroit convenu de la voiture (nettoyage compris) en cas de smart repair ou de réparation traditionnelle.
- +  **Charge de sinistres :** grâce à des frais de réparation moins élevés, notre client garde la charge de sinistres de son parc automobile sous contrôle.

"Vous trouverez un réparateur agréé sur [garage.tvm.be](http://garage.tvm.be)"



## Première : réseau de réparateurs agréés pour camions, avec avantages pour les clients

Chaque minute d'immobilisation d'un poids lourd ou d'une petite voiture de société représente une perte sèche pour une société. En faisant appel à un réparateur TVM, la société de transport gagne un temps précieux. TVM propose un réseau de réparateurs dans tout le pays. Nous travaillons actuellement avec une centaine de garages. Les réparateurs agréés TVM peuvent être reconnus par leur logo.

Erkende hersteller  
Réparateur agréé  
**TVM**

Regardez la vidéo d'animation sur notre réseau de réparateurs agréés pour un aperçu clair et rapide sur [www.tvm.be/fr/service-sinistres](http://www.tvm.be/fr/service-sinistres)





Le pays était confiné  
mais ils roulaient

FIERS DE TOUS  
LES CHAUFFEURS  
EN BELGIQUE

**TVM**



# « Les flux de marchandises ne s'arrêtent pas à la frontière »

Le secteur des transports n'a pas de frontières. Cela nécessite le soutien international du leader du marché des transports TVM assurances. Qu'il s'agisse de venir en aide à des transporteurs belges ou néerlandais délocalisés ou d'assurer pour le marché allemand avec TVM Versicherungsservice à Hambourg, l'International Desk de TVM est prêt à relever tous les défis. »

texte : Jaap Stalenburg, retravaillé par Veerle De Graeve

photo : Gerlinde Schrijver

**E**rik Drenth, manager International Desk, jette un regard satisfait sur 2019. L'International Desk de TVM assurances aide de plus en plus de clients en Europe. Le bureau allemand situé dans la ville portuaire d'Hambourg est aujourd'hui opérationnel depuis un an et demi. En Pologne et en Allemagne, TVM se distingue aussi en aidant les transporteurs à éviter les accidents.

Erik Drenth : « L'amélioration de nos services pour les clients délocalisés et la maîtrise de la croissance en Allemagne constituent les deux thèmes les plus importants pour

l'International Desk. Nous avons développé spécialement pour le marché allemand un nouveau produit marchandises pour les transporteurs délocalisés comme pour les clients allemands. Notre croissance en Allemagne se passe calmement et de manière maîtrisée, avec très peu de flux sortant. Cela dit aussi quelque chose sur la satisfaction de nos clients et partenaires. Ils ont confiance en nos services. Nous travaillons avec de plus en plus de courtiers spécialisés. Mais qui dit plus de courtiers, dit aussi meilleure diversification du portefeuille. »

« Si vous êtes Belge et avez un accident en Allemagne, vous serez soumis non seulement au droit mais aussi aux habitudes et usages allemands »

**Quelle est la valeur ajoutée du bureau allemand pour les clients belges de TVM ?**

Jan van Waterschoot, directeur commercial de TVM Belgium : « L'Allemagne représente un partenaire commercial important pour la Belgique et un marché important pour de nombreux clients. Hambourg abrite à la fois TVM Versicherungsservice et TVM Schadenregulierung, où travaillent environ 20 collègues allemands spécialisés. Cela signifie que les clients belges qui ont un problème en Allemagne peuvent être aidés par un spécialiste local. Cela vaut pour les solutions d'assurance, la prévention et les sinistres. Si vous êtes Belge et avez un accident en Allemagne, vous serez alors soumis non seulement au droit mais aussi aux habitudes et usages allemands. Le fait que TVM dispose d'une équipe de spécialistes allemands pour régler les sinistres représentera alors un gros avantage pour les clients belges. »

**Quelle est l'importance du marché international pour TVM ?**

Erik Drenth : « Je pense qu'en tant qu'assureur spécialisé en logistique et transports, il faut suivre ses clients et regarder l'évolution des flux de marchandises. Ceux-ci ne s'arrêtent pas à la frontière et il est donc important d'avoir un réseau international avec des partenaires qui s'impliquent, voire d'être personnellement présent dans certains pays. Nous voulons être utiles à nos clients « délocalisés » qui ont un site à l'étranger. Ceux-ci représentent un volume de primes substantiel pour TVM. »

**Les flux de marchandises sont aussi de plus en plus internationaux. Avec le port d'Anvers, la Belgique est une des grandes portes d'accès de l'Europe. Quelle est l'approche de TVM dans ce cas ?**

Erik Drenth : « Je pense qu'il est très important de bien suivre les clients et de regarder si les chaînes de transport ou les responsabilités des clients changent. Vous devez donc à la fois, en tant qu'assureur, prendre de la hauteur et être aux côtés de vos clients. Mais vous devez aussi indiquer clairement ce que vous pouvez faire et ne pas faire, ce en quoi vous êtes bon et ce en quoi vous n'êtes pas bon. TVM ne doit pas se lancer subitement dans des choses trop risquées. »

« Nous devons aussi faire connaître la valeur ajoutée de TVM à l'international. »

**Quels sont selon vous les principaux changements à venir au niveau de la chaîne des transports ? Les données sont appelées à devenir de plus en plus importantes.**

Jan van Waterschoot : « Les données nous permettent d'en savoir beaucoup plus sur tout le monde. Les risques peuvent être mieux évalués et



« L'amélioration de nos services pour les sociétés de transport délocalisées et la maîtrise de notre croissance en Allemagne constituent les deux thèmes les plus importants pour l'International Desk. »

partagés. Les données nous aident aussi au niveau de la prévention des sinistres, ce qui représente aussi un avantage important pour nos clients. Il peut aussi y avoir de nouveaux intervenants. S'il était auparavant assez compliqué de fonder un assureur, pensez à TVM, il pourrait en aller autrement à l'avenir avec de nouveaux acteurs. Cela vaut aussi pour les entreprises de transport. Petit exemple extrême : regardez Uber, qui aurait cru voici cinq ans qu'il serait actif dans les transports ou les marchandises ? Et pourtant, c'est aujourd'hui devenu tout à fait normal. Que ce soit une bonne ou une mauvaise chose, il n'empêche que ces évolutions ont bien lieu et nous devons y réfléchir. »

**TVM mise aussi sur la prévention des sinistres et la gestion des risques au niveau international. Est-ce que cette approche fonctionne ?**

Jan van Waterschoot : « Par rapport

à l'Allemagne par exemple, nous sommes également en avance dans ce cas. Je dois dire que ça m'a surpris parce que je pensais que plusieurs acteurs en Allemagne étaient plus loin. Mais ceux-ci travaillent plus sur les protocoles et les directives que TVM, davantage tourné vers la pratique, ce qui est très important. Les protocoles représentent bien sûr une base importante, mais ce n'est pas suffisant. Il s'agit de changer les comportements, de former les chauffeurs, de conseiller le management, de former les planificateurs, ... bref d'accompagner toute la politique de prévention. Je pense que nous sommes parfaitement capables de le faire chez TVM. Nous comptons aussi miser ces prochaines années sur la gestion des risques. Nous avons les connaissances pour. C'est une nouvelle tendance qui suppose d'aller plus loin dans la gestion des entreprises. Vous pouvez alors être encore plus proche de vos clients en matière de risques d'activité et faire la différence au niveau national et international. » <



# « Quand fiabilité fait la différence »

**C'est à Ninove que se trouve le siège de Remitrans, société vieille de plus d'un quart de siècle et porte-drapeau du Pajottenland. Remi Dendoncker, fondateur de Remitrans, nous explique comment tout a commencé.**

texte : Veerle De Graeve  
photo : Filip Van Look

« Quand j'étais jeune, dans les années 60, les bateaux étaient déchargés sac par sac par des vieilles grues. Il y avait encore des peseurs assermentés à l'époque. Toute cette activité m'a toujours attiré et a clairement influencé mon parcours. J'ai commencé avec le transport de betteraves. Il fallait même une autorisation à l'époque et les betteraves étaient encore chargées avec une fourche !

être le premier à la pesée le matin et je dormais ensuite dans mon camion en attendant de pouvoir faire peser mon chargement. Cela n'est plus imaginable aujourd'hui. Quoi qu'il en soit, c'est comme ça qu'a commencé l'aventure Remitrans. »

Le transport de betteraves est resté important pour la société de Ninove qui a toutefois progressivement diversifié ses activités en sachant saisir les opportunités avec flexibilité. Le personnel et le nombre de camions ont alors augmenté. « J'ai par exemple transporté pendant tout un temps de l'engrais en Allemagne et j'ai repris le commerce d'aliments pour bétail de mon père à Kester. L'accent s'est ensuite déplacé vers le transport, mais j'ai gardé l'implantation à Kester. » À un moment donné, Remi a été

sollicité pour abriter un dépôt de matériaux de construction pour Brico sur ses terrains. « J'ai bien sûr sauté sur l'occasion et j'ai même repris ce dépôt par la suite. » En 1991, Remitrans a déménagé à Ninove pour cause de manque de place. La société possédait alors au moins quinze camions et ce chiffre a très vite doublé.

« Nous avons aussi acquis une grande expérience en entreposage.

Nous disposons aujourd'hui d'environ 60.000 m<sup>2</sup> d'entrepôts, dont 26.000 m<sup>2</sup> reliés au réseau ferroviaire. Ces entrepôts représentent le camp de base du département Bâches dirigé par Manu Opsomer. Nous avons des clients dans différents secteurs et proposons des solutions sur mesure, de la préparation de commandes à la livraison just-in-time chez le client. Tout est soutenu par des solutions ICT fiables pour la gestion des stocks, l'expédition et le track & trace.

Nous sommes ainsi parvenus au fil des années à nous constituer une solide réputation qui repose surtout sur notre fiabilité et notre flexibilité, deux valeurs qui font la différence.

Vanessa et Ronald, les enfants de Remi, sont aujourd'hui aux commandes de la société à ses côtés. Vanessa est en charge du volet financier tandis que Ronald est responsable du département citernes. Leurs conjoints occupent également des postes à responsabilité dans l'entreprise.

« Nous avons aussi élargi notre conseil d'administration à un administrateur externe qui nous a donné de précieux conseils financiers. Si la conjoncture économique le permet, et si nous continuons à disposer de la marge nécessaire, notre vœu est clairement de continuer à grandir, mais seul l'avenir nous dira si cela est possible. » <

« J'étais le premier au pont-bascule le matin et je dormais ensuite un peu dans mon camion »

J'ai commencé avec un seul camion et comme je n'avais pas de travail en dehors de la saison des betteraves, je me suis mis à chercher d'autres marchés. L'un d'eux a été le transport de pierres vers le centre de commande central de l'Otan, le SHAPE, à Casteau près de Mons. Et tout s'est ensuite enchaîné. Nous faisons de longues journées, mais la réglementation n'était bien sûr pas aussi stricte qu'aujourd'hui. Je m'arrangeais pour



Remitrans





# À la recherche de la Safety Tolerance Zone

Quand et comment la technologie d'aide à la conduite apporte-t-elle le meilleur soutien ? Comment cela doit-il se dérouler dans l'idéal ? Cela fait actuellement l'objet d'une étude dans le cadre du projet d'étude européen « i-DREAMS » dirigé par le Professeur et docteur Tom Brijs, Professeur à l'Université d'Hasselt.

texte : Davy Verbeeck  
photo : IMOB

Le projet i-DREAMS a été lancé en mai 2019 et est prévu pour une période de 3 ans. Il est financé par la Commission européenne et réunit douze partenaires, dont des universités, des entreprises et des asbl. Le facteur humain représente la première cause d'accidents selon diverses enquêtes. Les nouvelles technologies à bord des véhicules soulagent le conducteur d'un nombre toujours plus important de tâches et devraient conduire au final à des véhicules autonomes. Reste maintenant à savoir comment doit se dérouler précisément l'interaction entre le conducteur et la technologie.

**Ces nouvelles technologies et ces systèmes d'aide à la conduite sont quand même une bonne chose ?**  
**Tom Brijs :** Bien sûr. L'Europe apprécie clairement la technologie à

bord des véhicules. Cela peut réduire le risque d'accidents et la gravité des dommages. Mais les systèmes d'aide à la conduite créent aussi des interactions complexes entre technologie, conducteur et route. Il y aura en effet dans un futur proche des moments où le conducteur sera encore responsable de certaines tâches de conduite, alors qu'à un autre moment, celles-ci seront assurées par le véhicule. Mais qui fera quoi et quand ? Et comment se passera précisément le transfert des tâches ? Il est important de s'attarder un instant sur ce genre de questions.

Nous devons pour cela bien surveiller et comprendre les interactions entre l'être humain, le véhicule et l'environnement. Je vais donner un exemple : comment savoir si un conducteur est en état de reprendre le volant ? Si j'ai mal dormi et que je monte dans ma voiture après une

journée stressante et fatigante, ma voiture n'aura aucune idée de mon état mental. Ce serait pourtant bien car les systèmes d'aide à la conduite pourraient ainsi s'y adapter et me prévenir plus vite en cas de danger. Ce projet de recherche vise à collecter un maximum de données sur le conducteur, le véhicule et l'environnement. Fatigue, stress, âge, expérience, comportement au volant, vitesse, consommation, position au niveau de la bande de circulation, distance par rapport aux véhicules qui précèdent, panneaux de signalisation, conditions climatiques, heures de conduite, etc., tout est mesuré.

**Qu'allez-vous faire précisément de ces données ?**  
**Tom Brijs :** Les données collectées permettent de savoir à tout moment si le conducteur conduit de manière

## HIGHLIGHTS

Les systèmes d'aide à la conduite créent des interactions complexes entre technologie, chauffeur et route.

Nous recourons à la gamification (ou ludification) pour modifier le comportement des chauffeurs à long terme.

Les sociétés de transport qui participent à l'étude sont au propre comme au figuré aux commandes des dernières évolutions en matière de sécurité routière.





sûre, ce qui est difficile à déterminer dans la mesure où les conditions changent en permanence : le soir tombe, il y a eu un accident plus loin ou le conducteur roule en ville. Nous appelons ça la Safety Tolerance Zone : vérifier à tout moment si le conduc-

### Prof. dr. Tom Brijs :

« La Safety Tolerance Zone signifie que nous vérifions à chaque instant si le chauffeur a la situation sous contrôle. Dans le cas contraire, le risque d'accident augmente, mais la technologie peut alors venir en aide. »

teur a la situation sous contrôle. Dans le cas contraire, le risque d'accident augmentera et se posera alors la question de savoir comment la technologie pourra éviter un tel cas de figure.

### Les trois phases du comportement au volant

Ce contrôle du conducteur est-il toujours une question de oui ou non ? Y a-t-il des gradations ?

**Tom Brijs :** Nous distinguons trois niveaux. Pour commencer, nous parlons d'un comportement normal au volant : le conducteur est attentif et exécute ses tâches de conduite sans problème. Si ce n'est plus le cas, il entre en zone de danger (niveau deux). Certains signaux montrent que le conducteur ne présente plus un comportement optimal au volant. La fatigue associée à une distance insuffisante par rapport au véhicule qui précède en est un bon exemple. Les systèmes d'aide à la conduite attirent l'attention du conducteur sur les risques potentiels. Si

le conducteur ne réagit pas, nous passons au niveau 3. À ce niveau, l'accident reste évitable, mais le système d'aide à la conduite incite le conducteur à agir immédiatement. Enfin, il y a la phase où l'accident devient inévitable, mais cela sort du cadre de notre étude. Notre but est en effet de calculer le niveau de risque d'accident dans le cadre de ces trois premières phases et de voir comment cela peut être évité grâce aux systèmes d'aide à la conduite.

### Gamification

#### Le conducteur retire-t-il aussi quelque chose de son comportement au volant ?

**Tom Brijs :** Absolument. Toutes les données sont conservées sur une plateforme. Le conducteur peut voir son comportement au volant au moyen d'un site internet ou d'une appli sur son smartphone. Nous l'accompagnons aussi pour améliorer durablement son comportement. Les applications pour définir le comportement d'un individu sont extrêmement nombreuses mais elles omettent souvent le facteur durabilité. Les gens trouvent ça sympa d'obtenir une note, mais ils trouvent ça vite lassant ou n'en retirent que peu de choses. Nous voulons ajouter cette notion de durabilité à travers la gamification, soit l'application de la théorie du jeu et de l'apprentissage pour modifier le comportement à long terme. Le conducteur reçoit ainsi des conseils et un feed-back et nous lui demandons d'atteindre certains objectifs, comme effectuer les 5 trajets suivants en respectant les limitations de vitesse à 100 %. S'il y parvient, le conducteur obtient alors des points virtuels et des badges qui lui donnent droit à certains produits dans une boutique en ligne. Il peut aussi comparer son propre comportement au volant à celui d'autres conducteurs.

### Quels sont les types de transport visés par l'étude ?

**Tom Brijs :** Nous étudions différents modes de transport : les trajets privés en voiture, mais aussi les poids lourds dans le secteur des transports. Nous pouvons ainsi étudier les transports multimodaux ou voir les différences en fonction du moyen de transport. L'étude porte non seulement sur la Belgique, mais aussi la Grèce, l'Allemagne, le Royaume-Uni et le Portugal.

### L'étude a maintenant un peu moins d'un an. Où en êtes-vous aujourd'hui ?

**Tom Brijs :** La première phase a consisté à effectuer un inventaire. Nous avons cherché les bons indicateurs pour mesurer le statut du chauffeur. Ensuite, nous avons recherché les paramètres pour définir la complexité de l'environnement routier et les technologies que nous pouvions mettre en œuvre. La deuxième phase a consisté en la définition du projet : qu'allons-nous mesurer et avec quelle technologie, à travers quelles expériences et selon quel phasage ?

Aujourd'hui, nous sommes en pleine implémentation de la technologie : la programmation du logiciel, l'intégration des données dans l'appli et sur la plateforme web, ... La dernière phase consistera à tout installer et à chercher des participants pour collecter les données. Les sociétés de transport intéressées peuvent nous contacter sans problème.

### Quel est votre objectif final ?

**Tom Brijs :** Le but au terme du projet est de disposer d'une plateforme montrant comment la technologie peut aider le conducteur à exécuter ses tâches de conduite en toute sécurité. Nous voulons aussi voir comment nous pouvons commercialiser une telle plateforme de manière indépendante. <

Vous trouverez de plus amples informations sur ce projet d'étude sur [www.idreamsproject.eu](http://www.idreamsproject.eu). Vous y trouverez aussi les données de contact pour participer à l'étude. Enfin, vous pouvez vous inscrire à la newsletter pour recevoir systématiquement des informations sur l'évolution de l'étude.

# 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](http://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  
Lotte@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





# VOTRE CAMION EST-IL TOMBÉ EN PANNE ?

C'est très ennuyeux, mais ne vous inquiétez pas. Grâce à notre **assistance en cas de panne** pour les camions, nous vous soulageons du stress inutile. Appelez simplement **TVM truck assistance** au +32 (0) 78 15 11 63 et vous bénéficiez de l'assistance immédiate d'une équipe de spécialistes 24h/24, 7j/7. Nous organisons le dépannage sur place, ainsi que le remorquage du véhicule si celui-ci ne peut pas être réparé sur place. Et cela **dans toute l'Europe** ! De cette façon, vous pouvez toujours partir sur la route sans aucun souci.

## Vous souhaitez en savoir plus ?

Contactez votre courtier ou consultez [www.tvm.be](http://www.tvm.be).

**Disclaimer :**

Les informations reprises sur cette fiche ont été rédigées avec le plus grand soin et représentent une version abrégée et simplifiée des informations contenues dans les conditions générales. Toute reproduction ou modification est interdite. L'utilisation de ce contenu est interdite sans l'accord préalable de TVM Belgium. Vous pouvez introduire une demande à cet effet à [info@tvm.be](mailto:info@tvm.be). Cette garantie fait partie du produit package camion. Le droit belge s'applique à cette assurance. La durée du contrat est toujours de 1 an et le contrat est reconduit tacitement. Pour de plus amples informations sur cette garantie, vous pouvez consulter la fiche produit et les conditions générales sur [www.tvm.be](http://www.tvm.be).