

# TVM ACTUEL

Philip Salaerts, CEO de Distrilog :

## L'évolution du secteur logistique

« L'électrification changera le paysage des transports totalement »

### PLUS



**Lydia Peeters :**

« Rendre le transport vert est vraiment une question de et/et »



**Alain Riskin :**

« Il y a une demande énorme de parkings sécurisés »



**Bernard Piette:**

« La meilleure forme de transport reste encore à inventer »



6

## PHILIP SALAERTS SUR L'ÉVOLUTION DU SECTEUR LOGISTIQUE

Distrilog figure dans le top 5 des entreprises de transport et d'entreposage en Belgique. Nous nous sommes entretenus avec Philip Salaerts, CEO et propriétaire de l'entreprise familiale.



4

## PITSTOP

Chelsey Lenaerts : 22 ans et déjà à la tête de sa propre société de transport.



10

## PLANS DE DURABILITÉ POUR LE SECTEUR DES TRANSPORTS

Les émissions CO<sub>2</sub> du secteur des transports devront avoir diminué de 90 % d'ici 2050. Nous avons demandé à la ministre flamande de la Mobilité et des Travaux publics Lydia Peeters comment on comptait atteindre ces objectifs.



16

## HESBYMAZOUT VISE LE LABEL GOLD POUR SON FUTUR PARKING SÉCURISÉ

Alain Riskin, le gérant du parking HesbyMazout, nous fait part de son ambition de devenir une référence en matière de sécurité et de confort des aires de stationnement.



26

## LE SECTEUR DES TRANSPORTS EN ROUTE VERS LE ZÉRO ÉMISSIONS

La transition vers le zéro émissions dans le secteur des transports représente une mission délicate. Bernard Piette, managing director of Logistics in Wallonia, le sait également.

TVM actuel est une publication périodique de TVM Belgium.

Rédaction : Dirk Mertens, Veerle De Graeve et Ena Bernaers (Mindsetting)

Photos : Dorien Van der Eecken, Filip Van Loock, Frederick Van Grootel, Distrilog, TVM verzekeringen, Logistics in Wallonia et cabinet Lydia Peeters

Maquette : Mindsetting.be

Adresse de la rédaction : TVM Belgium | Berchemstationstraat 78 |

B-2600 Berchem

BCE 0841.164.105 | RPR/RPM Antwerpen/Anvers | NBB/BNB 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

## Besoin d'une assistance d'urgence en cas d'accident, de panne ou de maladie ?

Appelez TVM truck & car assistance et bénéficiez de l'assistance immédiate d'une équipe de spécialistes 24h/24, 7j/7.

+32 (0)78 15 11 63

Regardez la vidéo d'animation sur [www.tvm.be/assistance](http://www.tvm.be/assistance) pour un aperçu clair et rapide.

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



14

**DES AIRES DE RÉGLAGE DES RÉTROVISEURS POUR DES TRANSPORTS PLUS SÛRS**



20

**ANDRÉ VAN DEN BRANDEN EST LE CHEVALIER D'OR DE LA ROUTE 2023**



21

**À LA DÉCOUVERTE DU RÉSEAU DE RÉPARATEURS TVM**



21

**5 QUESTIONS À NADINE STOOP**



22

**SERVICE DE PRÉVENTION TVM POUR TOUTS LES CLIENTS**



30

**ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE : UN SERVICE BELGE ET SPÉCIALISÉ**



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

## AVANT-PROPOS

DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Nous voilà entrés dans la dernière ligne droite de l'année 2023. Une année où nous avons une fois de plus eu le vent en poupe et je ne peux que m'en réjouir. TVM Belgium est une marque à part entière et je suis très fier de ce que notre équipe réalise (a réalisé) sur le devant de la scène comme en coulisses. Ce nouveau numéro de notre magazine met Nadine Stoop à l'honneur. Avec Mark Massa et Jan van Waterschoot, elle fait partie de l'édifice TVM Belgium depuis 25 ans déjà. Je tiens donc à la remercier personnellement pour son travail et sa loyauté au cours de ces nombreuses années.

Nos ambitions vont plus loin que la seule croissance rentable de notre portefeuille. Nous voulons aussi apporter notre contribution sur le plan social et misons donc plus que jamais sur l'aspect ESG (environnement, société et gouvernance). Nous allons ainsi lancer prochainement une assurance zéro émissions qui répond aux besoins actuels et spécifiques des transporteurs qui investissent dans des véhicules sans émissions. Et ces investissements sont indispensables tant les ambitions énergétiques de l'Europe et de la Belgique pour notre secteur dans les prochaines années sont grandes. Une bonne chose pour la planète certes, mais nous ne pouvons pas non plus oublier qu'une transition énergétique demande de lourds investissements. Les transporteurs voient leurs marges bénéficiaires diminuer et ne perçoivent en revanche que très peu de subsides. Les autorités doivent donc aussi créer un cadre approprié pour vraiment convaincre les entreprises de s'engager sur la voie du zéro émissions. Ce numéro présente les points de vue de la ministre Lydia Peeters, de Philip Salaerts (DistriLog) et de Bernard Piette (Logistics in Wallonia) sur la « durabilisation » des transports de marchandises. Un débat passionnant et loin d'être terminé.

« TVM veut contribuer aux ambitions énergétiques du secteur »

Le volet social des transports mérite aussi toute notre attention. Des aires de stationnement sûres pour les camions, avec des installations propres et confortables, sont indispensables pour le bien-être des milliers de chauffeurs de poids lourds qui circulent chaque jour sur nos routes. TVM Belgium joue depuis longtemps un rôle de pionnier dans la sensibilisation et la promotion de relais routiers sûrs, et nous nous concentrerons également sur ce point dans les années à venir.

L'avenir sera synonyme d'incertitudes et de défis pour de nombreuses sociétés de transport. Chez TVM Belgium, nous sommes convaincus que grâce à leur esprit d'entreprise, nos clients trouveront également leur place dans un monde de transports plus durables et plus sûrs, avec nous comme fidèle conseiller et assureur à leurs côtés. Je vous le souhaite de tout cœur.

Frank Van Nueten,  
directeur général

# Chelsey Lenaerts : 22 ans et déjà sa propre société de transport

Chelsey Lenaerts a obtenu son permis CE à 18 ans, six mois à peine après le permis de conduire classique. Quatre ans plus tard, en juin de cette année, elle a créé sa propre société de transport « Transport Lenaerts Chelsey bv. », ce qui n'est assurément pas donné à tout le monde. Nous nous sommes entretenus avec Chelsey à propos de son grand amour : les camions.

texte : Ena Bernaers

photo : Frederick Van Grootel

**A** **moureuse des camions depuis toute petite**  
Son amour des camions est apparu très tôt. « Mes parents avaient leur propre société de transport. À six ans, je faisais déjà les tournées avec mon papa pendant les vacances scolaires. On passait toute la journée sur la route et on ne rentrait que le soir à la maison. J'étais toujours triste quand je devais retourner à l'école (rires). »

À 18 ans, ne sachant pas trop ce qu'elle voulait faire, elle est allée à l'Université d'Hasselt où elle a entamé des études en sciences commerciales. « C'était assez large et je me disais qu'il y avait plein de débouchés possibles. »

« C'est un vrai monde d'hommes, mais je sais me défendre »

## Créer sa propre société

Les études terminées, l'idée a petit à petit germé de lancer sa propre société de transport. « Je rêvais depuis longtemps d'avoir ma propre petite société parce que c'est ce que j'ai toujours vu à la maison. J'aurais pu bien sûr entrer dans la société de mes parents, mais je voulais construire quelque chose moi-même. » Et j'ai franchi le pas en juin en créant

Transport Lenaerts Chelsey bv. « Mes études à l'Université d'Hasselt m'auront finalement été bien utiles car j'ai obtenu de nombreuses dispenses pour obtenir mon autorisation de transport. Et je retrouve beaucoup de mon option Supply Chain Management dans le travail au quotidien. Pour l'instant, je veux me développer calmement, mais à terme, ce serait vraiment chouette d'avoir un camion supplémentaire et de pouvoir engager un chauffeur. »

## La vie comme indépendante

« Pour le moment, tout se passe très bien. La vie d'indépendante me plaît, même si ce n'est pas non plus facile tous les jours. Je commence généralement ma journée de travail vers 4 à 6h du matin et je ne la termine que vers 18 ou 19h. Je fais donc des journées de douze à quatorze heures, ce qui n'est pas rien et j'avoue que j'ai un peu parfois tendance à reporter le travail administratif.

Je transporte surtout du vrac, c'est ce que je préfère. Je charge des aliments pour bétail ou de l'engrais à l'usine et je livre dans des silos dans les fermes. Je roule aussi occasionnellement avec le camion-benne ou le malaxeur à béton. »

## Merci papa, maman

Les parents de Chelsey ont leur propre société de transport depuis très longtemps et connaissent parfaitement

le secteur. « C'est agréable de pouvoir toujours compter sur eux pour leur aide ou un conseil. Surtout au début quand il y a un tas de choses à régler. Papa et maman sont aussi passés par-là et ils ont vraiment été d'un grand soutien. »

## Toujours plus de femmes dans le secteur des transports

Il n'y a pas beaucoup de femmes dans le secteur des transports, surtout comme indépendantes. « C'est un vrai monde d'hommes, mais je sais me défendre. Les femmes ne doivent certainement pas se sentir inférieures par rapport aux hommes, nous sommes au moins aussi bonnes dans notre travail. Je vois de plus en plus clairement une évolution dans le secteur. De plus en plus de femmes osent se lancer dans le monde des transports et je ne peux que m'en réjouir. »

## Le plus beau métier du monde

« Chauffeur de poids lourd est le plus beau métier du monde pour moi. Chaque jour est une nouvelle aventure et j'adore ça. On découvre tellement d'endroits qu'on ne découvrirait pas autrement. On a beaucoup de liberté et les conversations avec les clients sont très sympas aussi. Je ne vois pas les heures passer et avant même de m'en rendre compte, je gare mon camion dans l'allée de la maison et j'attends avec impatience ce que le lendemain me réserve. » <

ERIS  
RANSPORT



# L'évolution du secteur logistique

460.000 m<sup>2</sup> d'entrepôts, 1.600 collaborateurs, 164 millions d'euros de chiffre d'affaires, 415 véhicules et 21 sites. Ce sont là des chiffres impressionnants pour une entreprise familiale belge et Distrilog fait donc partie des principaux acteurs de la logistique dans notre pays. Avec plusieurs clients de premier plan comme AB InBev, Nestlé et Atlas Copco, Distrilog figure dans le top 5 des entreprises de transport et d'entreposage. Nous nous sommes entretenus avec Philip Salaerts, CEO et propriétaire de l'entreprise familiale.

texte : Ena Bernaers

photos : Filip Van Loock et Distrilog



## Évolution et innovation avant tout

Distrilog est active dans la logistique depuis 1991. Pour rester dans la course, toute entreprise se doit d'évoluer et d'innover en permanence. « En observant activement les tendances sur le marché et grâce aux opportunités d'acquisition sur notre route, nous sentons les priorités du secteur et pouvons réagir rapidement », explique Philip Salaerts. « Jusqu'en 2017, par exemple, nous ne faisons pratiquement pas de stockage de denrées alimentaires traditionnelles, alors que c'est aujourd'hui notre principale activité. On regarde ce qui marche et on s'en inspire ensuite pour évoluer. »

Distrilog est aujourd'hui active dans un très large éventail de secteurs comme l'alimentation, le retail, les biens de grande consommation, le bricolage, les soins aux animaux et les produits chimiques. « Nos transports sont adaptés à cette grande diversité. Nous sommes ainsi en mesure de

track & trace, nous pouvons désormais suivre nos camions à la minute là où nous devons avant cela téléphoner au chauffeur pour savoir où il était. Nous connaissons aussi très précisément le flux : quand les marchandises arrivent, quand elles sont dans l'entrepôt, quand elles sont livrées chez le client, ... Et nous pouvons le montrer de manière très transparente. La logistique a aussi une fonction de plus en plus importante. Il y a eu de gros problèmes d'approvisionnement des stocks pendant la pandémie de coronavirus et les clients ont alors découvert à leurs dépens qu'une chaîne d'approvisionnement à l'arrêt pouvait avoir d'énormes conséquences pour leur société. L'entreposage a aussi connu un énorme changement au cours de cette période. Jusqu'à la pandémie, les sociétés limitaient leurs stocks autant que possible alors qu'aujourd'hui, leurs stocks sont énormes. »

## Emplacements stratégiques

L'emplacement des entrepôts de Distrilog est très important d'un point de vue stratégique. « En 2021, nous avons inauguré un entrepôt à Jumet, dans la région de Charleroi. Un choix délibéré car nous avons beaucoup de débouchés dans cette région. Avec les travaux sur le ring de Bruxelles, nous avons vraiment besoin d'un

crosshub à cet endroit. Aujourd'hui, nous n'avons hélas plus toujours le luxe de pouvoir choisir stratégiquement de nouveaux emplacements. Il y a un an et demi, tous nos entrepôts étaient remplis. Nous avons donc un urgent besoin d'un nouveau site, mais j'ai dû faire avec ce qui était disponible. L'époque où on pouvait tout construire dans notre pays est révolue. Obtenir un permis d'environnement est devenu un véritable parcours du combattant, ce qui rend très difficile toute nouvelle implantation. Il y a certes encore des possibilités dans certaines régions comme Gand et Genk, mais dans les régions d'Anvers et de Bruxelles, où toute société logistique souhaite être présente, il n'y a tout simplement plus d'options.

Heureusement, nous avons la chance que nos entrepôts actuels ont un bon taux d'occupation qui nous évite de devoir chercher activement de nouveaux emplacements. Mais on garde bien sur toujours les yeux et les oreilles ouverts. S'il existe une opportunité intéressante au bon

endroit, il ne faut pas la laisser passer. »

## Numérisation et automatisation

La numérisation et l'automatisation sont deux éléments que tout acteur logistique ne peut plus ignorer en 2023. Même si les fondements, surtout pour la numérisation, ont déjà été posés il y a de nombreuses années. « En tant qu'acteur logistique, nous travaillons déjà sur la numérisation depuis très longtemps. Il y a quinze ans, les clients pouvaient déjà retrouver leur pod (preuve de livraison) scannée sur notre site web. Depuis, ces outils ont bien sûr été constamment améliorés et modernisés, mais la base reste la même. Nos entrepôts travaillent également de manière numérique depuis de nombreuses années. Du côté des transports, par contre, la route est encore longue. Les outils sont là, mais il faut que les clients acceptent de les utiliser. Beaucoup restent attachés à la lettre de voiture papier. Nous essayons de les encourager à passer au tout numérique et je pense que nous y parviendrons d'ici quelques années.

Au niveau de l'automatisation, nous avons toujours procédé par petites étapes, comme l'installation d'une ligne de filmage il y a de nombreuses années. Aujourd'hui, et pour la première fois, nous allons faire un grand pas en avant avec un investissement substantiel dans 20 véhicules à guidage automatique (VGA). Il s'agit d'appareils autonomes sans chauffeur, qui rangent les palettes dans les rayonnages ou les en retirent et circulent dans l'entrepôt. C'est à ce jour un des plus grands projets d'automatisation en Belgique qui sera déployé progressivement à partir de janvier 2024. En tant que 3PL (Third Party Logistics), je crois beaucoup en de telles automatisations dans les entrepôts. Nous devons intégrer une certaine flexibilité pour continuer à répondre aux besoins de nos clients. Et cela passera notamment par ces VGA. L'automatisation est une innovation permanente, aussi grâce aux échanges avec les clients et les fournisseurs. »

## La pénurie de chauffeurs représente un défi important

Le plus grand défi pour les années à venir sera la pénurie de chauffeurs. « Une énorme vague de départs à la retraite se profile et il y a peu >

« La manière dont les clients envisagent la logistique a beaucoup changé »

traiter pratiquement toutes les températures (congelé, réfrigéré, conditionné et ambiant) dans des remorques et des camions fourgons de toutes tailles et tous poids. Nous transportons aussi bien de grands compresseurs avec des plateaux surbaissés que des colis avec des camionnettes. Mais notre principale activité aujourd'hui est le transport d'aliments conditionnés, c'est-à-dire principalement les aliments frais et le chocolat. En juillet, nous avons encore acquis une société à Zele spécialisée dans le transport et le stockage de chocolat. Une belle acquisition qui correspond parfaitement à notre vision actuelle. »

## La professionnalisation du secteur logistique

« Notre société a beaucoup évolué et grandi au cours de ses trente années d'existence. Le type de clients dans notre portefeuille a changé, mais aussi la manière dont les clients envisagent la logistique. Le secteur s'est fortement professionnalisé au cours de la dernière décennie. Grâce aux systèmes



d'arrivées. Dans ce contexte, nous avons donc décidé de jouer la carte de nos propres formations avec notre Distrilog Academy. Nous avons pour cela quelques camionnettes dans notre parc automobile qui suffisent pour un permis B. Nous formons ces chauffeurs en interne pour obtenir également le permis C ou CE. Nous sommes aussi très flexibles par rapport à nos chauffeurs qui peuvent ainsi travailler selon tous les régimes possibles et nous nous adaptons avec plaisir quand c'est possible. Cela nous permet par exemple de maintenir au travail plusieurs chauffeurs pourtant en âge de prendre leur retraite. Un de nos chauffeurs, Louis, roule ainsi toujours pour nous à 78 ans. Et le plus marrant, c'est que personne parmi les jeunes ne parvient à tenir son rythme. On ne sait pas comment il fait, mais il arrive toujours à tout faire.

« Nous n'avons plus le luxe de pouvoir choisir stratégiquement de nouveaux emplacements »

### Électrification du parc automobile

La principale révolution dans le secteur logistique selon Philip Salaerts aura lieu dans les dix prochaines années, surtout au niveau des transports. « Je crois dans les carburants alternatifs et je suis sûr qu'ils vont totalement changer le paysage des transports. Nous analysons déjà activement l'évolution sur le marché depuis plusieurs années. En 2023, j'ai le

sentiment pour la première fois qu'il y a suffisamment de moyens et d'informations pour fixer des objectifs concrets en matière d'émissions de CO<sub>2</sub>. Nous savons maintenant où nous voulons aller en tant que société et de quelle manière nous pouvons y parvenir et nous allons élaborer plusieurs scénarios de type worst et best case dans ce cas. Les prochaines années seront déterminantes. Si les carburants alternatifs deviennent plus abordables, nous pourrions poursuivre sur cette voie. S'ils restent aussi chers que maintenant, ça en restera temporairement au stade de projet.

Le GNL (gaz naturel liquéfié) a pour beaucoup été considéré pendant longtemps comme LA solution pour des transports plus durables. Il est abordable, mais cela reste un carburant fossile. Il faut donc passer au GNL bio, qui coûte hélas le double. Depuis juillet, le GNL bio représente 10 % de nos volumes de carburants, ce qui est relativement facile à augmenter à l'avenir. D'un autre côté, on parle aussi beaucoup de l'hydrogène. Mais si vous regardez du côté des constructeurs, on ne peut pas dire qu'il y ait beaucoup d'évolution puisqu'ils préfèrent se concentrer pour le moment sur l'électrification. Nous avons

récemment acheté nos deux premiers camions électriques que nous allons utiliser uniquement comme shuttles de 6 à 18 heures, avant de les recharger pendant 9 heures. Le prix est environ 3,5 fois plus élevé que pour un camion classique et ça reste donc difficile d'un point de vue économique. Il est vraiment indispensable que nos clients prennent le train, si je peux m'exprimer ainsi, de l'électrique. Les prix finiront bien par diminuer à l'avenir et les

subventions publiques vont également y contribuer, bien entendu, même si je pense qu'il faudra encore d'autres incitants.

En ce qui concerne l'entreposage, nous mettons actuellement en œuvre un plan avec tous nos propriétaires afin de rendre nos bâtiments conformes à la norme BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method), un certificat de durabilité que l'on peut obtenir à différents niveaux. Tous nos entrepôts sont déjà pourvus de panneaux solaires et d'éclairage LED. »

### Augmentation exponentielle des embouteillages

Les embouteillages sur les routes belges ont augmenté de manière exponentielle ces dernières années. « D'un autre côté, les clients veulent tous être livrés de plus en plus vite. Or, les embouteillages empêchent précisément d'arriver à l'heure partout. Nous sommes donc obligés de mobiliser plus de camions, ce qui ne fait bien sûr qu'accentuer les embouteillages. C'est ce qu'on appelle une prophétie auto-réalisatrice. Pour pouvoir changer ça, nous devons tous changer de mentalité. Il n'est pas normal que votre colis arrive sur votre seuil le lendemain de votre commande. »

Comme le dit le ministre Peeters en page 10-13, les files dans notre pays ont un coût total de 4,8 milliards d'euros sur base annuelle pour la société. « Une piste intéressante selon moi pourrait être d'utiliser toute la capacité de notre réseau routier 24 heures par jour. Pour régler le problème des files, nous devons vraiment miser plus sur les transports et les livraisons de nuit. Nous essayons d'en convaincre nos clients parce que cela offrirait de nombreux avantages pour tout le monde. Nous le voyons aussi du côté de nos chauffeurs dont beaucoup se sont mis sur liste d'attente pour travailler de nuit. Ils sont payés plus et ne sont pas coincés dans les embouteillages. C'est du win-win donc. En termes d'embouteillages, la pandémie de coronavirus a représenté une période bénie pour notre secteur. Nos systèmes de planification étaient totalement dérégulés parce que nos chauffeurs revenaient trop vite. Nous avons économisé 5.000 heures par mois pour 400 chauffeurs parce qu'il n'y avait pas de files. Cela nous permettait de parcourir beaucoup plus de kilomètres en moins de temps. Ça nous donne une idée de l'énorme impact



économique des files sur les acteurs de la logistique. »

### Collaboration avec les ateliers protégés

Distrilog apporte aussi sa contribution à la société qui l'entoure. Elle possède ainsi trois grands espaces de conditionnement en gestion propre où elle collabore avec des ateliers protégés. « Des gens qui n'ont pas

Nous voulons maintenir notre entreprise en bonne santé et la faire croître régulièrement. L'impact le plus important dans les années à venir viendra des tendances et changements sociétaux généraux comme l'électrification, même si j'ai parfois l'impression que nous mettons la charrue avant les bœufs. Ça va très vite et c'est aussi nécessaire car on ne peut plus

ignorer les changements climatiques. Mais où trouver toute cette électricité ? Notre pays a un plan de démantèlement pour ses centrales nucléaires alors que la Suède à

au contraire l'intention d'en construire de nouvelles. Les énergies alternatives que sont le soleil et le vent vont bien sûr être utiles, mais elles ne pourront pas combler le trou à elles seules. Il faut certes aller de l'avant, mais cela signifie aussi que les autorités doivent prendre des mesures à court, moyen et long termes. Et je me demande parfois si nos gouvernements ont bien tout compris. Mettre les transports sur le rail et l'eau est une bonne solution pour les distances au-delà de 300 km. Mais pour les distances plus courtes, c'est tout simplement trop cher et il faut toujours amener les marchandises jusqu'au client final. C'est un exercice très compliqué à réaliser et je suis donc curieux de voir ce que l'avenir nous réserve encore. » <

## « L'électrification va totalement changer le paysage des transports »

accès au circuit régulier du travail nous aident à reconditionner les marchandises et à fabriquer du matériel promotionnel. Ils travaillent directement dans nos systèmes, ce qui permet au client de tout suivre en continu. Ça va beaucoup plus vite et c'est moins cher et plus durable que si le client devait le faire avec sa propre unité de production. Et le fait de soutenir une œuvre sociale est bien sûr encore plus beau. Nous allons d'ailleurs bientôt assurer le transport pour un beau projet à Anvers puisque nous allons distribuer des boîtes à tartines remplies dans les écoles anversoises où les enfants défavorisés pourront les recevoir gratuitement. »

### Changements sociétaux en vue

« Que réserve l'avenir pour Distrilog ?



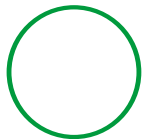


# Plans de durabilité pour le secteur des transports

À l'heure actuelle, le secteur des transports en Europe représente un quart des émissions totales de CO<sub>2</sub> sur notre continent. Selon les plans climatiques européens décrits dans le Green Deal, ces émissions devront avoir diminué de 90 % d'ici 2050. Une sacrée mission quand on connaît le peu d'alternatives valables aux camions diesel. Nous nous sommes entretenus avec la ministre flamande de la Mobilité et des Travaux publics Lydia Peeters et lui avons demandé comment on comptait atteindre ces objectifs.

texte : Ena Bernaers

photos : Cabinet Lydia Peeters



*ù en est la Flandre, en 2023, en ce qui concerne l'objectif de zéro émissions dans le secteur des transports ?*

La Flandre est en pleine transition vers le zéro émissions. Au niveau des pouvoirs publics, nous mettons tout en œuvre pour faciliter et stimuler cette transition et ainsi conserver notre position de leader en matière de

« Nous voulons inciter les sociétés de transport à travailler sur le verdissement »

transports durables et de logistique durable. Nous voulons réduire fortement les émissions de CO<sub>2</sub> pour la mobilité d'ici 2030. En 2005, le secteur représentait 17,7 mégatonnes d'émissions de CO<sub>2</sub>. Nous devons les réduire de 6,3 mégatonnes d'ici 2030. Pour y parvenir, nous avons pris tout un tas de mesures fortes de verdissement pour la mobilité dans le Plan flamand pour l'énergie et le climat. J'ai aussi créé récemment une équipe

pour le transport de marchandises zéro émissions sous le nom VIAVIA, dont la mission est d'adapter et de rendre le transport de marchandises plus écologique grâce à une approche intégrée. Nous misons sur 5 thèmes : la logistique urbaine durable, la navigation intérieure durable, l'aviation durable, les corridors multimodaux et le transport routier de marchandises à zéro émissions. À partir de ces cinq thèmes, nous voulons élaborer des recommandations et des actions en collaboration avec les acteurs privés.

*Par quelles actions concrètes comptez-vous rendre les transports en Flandre plus durables et atteindre ainsi les objectifs de l'Europe dans le cadre du Green Deal ?*

Un grand nombre de points d'action concrets figurent dans le Plan flamand pour l'énergie et le climat ainsi que dans le programme « Clean Power for Transport ». Nous voulons ainsi notamment réduire considérablement le nombre de kilomètres parcourus par les véhicules, les réorienter et les rendre plus

écologiques. Il faut un « modal shift », tant pour le transport de personnes que pour le transport de marchandises. Dans ce dernier cas, nous le ferons en élargissant la redevance kilométrique pour les camions sur le réseau routier. Cela concernera donc aussi les zones portuaires et les grands axes où le trafic de transit est important. Nous voulons ainsi réduire le plus possible les transports routiers au profit des transports fluviaux et ferroviaires. Les kilomètres encore parcourus sur la route devront être verts et sans émissions. C'est la raison pour laquelle les transports zéro émissions seront exemptés de la redevance kilométrique à partir de 2024. Ce sont des mesures importantes pour le verdissement du secteur des transports.

J'ai aussi reçu les pleins pouvoirs en 2021 pour le programme « Clean Power for Transport ». Le verdissement complet de notre parc automobile entraînerait une réduction considérable des émissions de CO<sub>2</sub>. C'est la raison pour laquelle il ne sera plus possible de vendre de voitures neuves équipées d'un moteur à combustion fonctionnant aux combustibles fossiles en Flandre à >

partir de 2029. Nous sommes plus ambitieux que l'Europe sur ce point, mais c'est indispensable pour relever les défis climatiques. La réduction nécessaire des émissions de CO<sub>2</sub> passera par des investissements dans

« Ce n'est pas une question de ou/ou mais de et/et »

la technologie, le progrès et l'avenir. Meilleur environnement, plus grande prospérité et économie plus forte sont indissociables.

*Ce qui empêche encore aujourd'hui de nombreuses entreprises de transport d'opter pour une flotte verte, c'est le coût élevé. Les petites sociétés de transport n'ont certainement pas les moyens d'acheter un camion qui coûte trois fois plus qu'un camion diesel standard. Comment les pouvoirs publics peuvent-ils aider dans ce cas ?*

Le prix des camions électriques reste en effet beaucoup trop élevé aujourd'hui pour beaucoup de transporteurs. Comme nous voulons aider les transporteurs à acheter des véhicules zéro émissions et des infrastructures de recharge, il y a la

prime écologique. Grâce à cette prime, les entreprises ont droit à des subsides pour l'achat d'un camion zéro émissions et des infrastructures de recharge. J'ai aussi lancé un appel à projets pour des infrastructures de recharge pour les transports lourds, pour lequel nous avons reçu environ 120 candidatures au total. Les 109 projets approuvés ont bénéficié de 20 % de subsides. À côté de ça, il y a aussi les incitants fiscaux.

L'achat d'un camion zéro émissions bénéficie ainsi d'une déduction pour investissement majorée de 35 % et les infrastructures de recharge sont déductibles à hauteur de 150 %.

Nous espérons vraiment, à travers ces incitants, encourager les sociétés de transport à travailler sur le verdissement. Car quand vous additionnez toutes ces mesures et la consommation, le total cost of ownership devient déjà beaucoup plus intéressant. Bien sûr, il est aussi important que les constructeurs adhèrent à l'idée du zéro émissions. Nous effectuons régulièrement des visites en entreprise et nous pouvons voir qu'ils misent résolument sur le zéro émissions. Volvo Trucks à Gand, par exemple, a sorti cet été le premier camion électrique produit en Belgique.

*Le nombre limité de bornes de recharge publiques avec un espace suffisant et une capacité de recharge rapide pour les camions est un autre problème épineux qui retient de nombreux transporteurs de passer aux camions électriques. Comment comptez-vous améliorer les infrastructures et la capacité de recharge publiques dans le pays ?*

Le gestionnaire de transition pour l'électrification a étudié attentivement le programme « Clean Power for Transport » et analysé le marché. Il est arrivé à la conclusion que le verdissement de la flotte de poids lourds battra son plein à partir de 2025. Notre équipe zéro émissions du projet VIAVIA étudie ce que nous pouvons faire pour disposer d'infrastructures de recharge plus que suffisantes d'ici deux ans. Des projets-pilotes vont donc être mis en place pour aménager des aires de recharge avec des installations de chargement et de ravitaillement pour diverses technologies à zéro émissions, aussi bien le long de nos autoroutes que sur les sites de transbordement. Ce n'est pas une question de ou/ou mais de et/et. Nous travaillons simultanément dans de nombreux domaines pour donner confiance aux transporteurs dans la conduite électrique.





*Les experts voient de nombreuses possibilités d'avenir dans l'hydrogène. Les camions hybrides avec diesel et hydrogène demanderont moins d'investissements des transporteurs et réduiront les émissions de CO<sub>2</sub> de quelque 90 %. Qu'en pensez-vous ?*

Nous croyons fermement dans les progrès technologiques et pensons qu'il faut utiliser toute la technologie, l'innovation et les connaissances dont nous disposons en Flandre. Nous voyons sur le terrain qu'il y a en réalité deux voies. Dans un premier temps, pour les courtes distances, nous optons pour l'électrification. C'est l'option la plus rentable à l'heure actuelle. Nous voyons que le marché voudra faire de nouveaux pas vers la technologie de l'hydrogène à partir de 2030, en particulier pour les longues distances. Aujourd'hui, l'hydrogène est souvent gris et sa production demande beaucoup d'énergie. En créant des hubs à hydrogène, comme aujourd'hui à Ostende par exemple, il sera possible de produire aussi de l'hydrogène bleu et vert. Nous n'excluons ni l'un ni l'autre et des combinaisons de technologies sont même possibles. Nous sommes technologiquement neutres pour le zéro émissions. Pour nous, tout est possible pour autant que cela reste rentable et que la décarbonation soit au bout de la route.

*La durabilité ne se résume pas à la conduite verte. Optimiser les itinéraires pour limiter le nombre de kilomètres à vide et diminuer ainsi les émissions de CO<sub>2</sub> est aussi très important. Quel soutien pouvez-vous apporter dans ce cadre ?*

Nous utilisons la taxe kilométrique comme fiscalité incitative. Les transporteurs paient aussi pour les kilomètres à vide et ils ont donc tout intérêt à optimiser leurs itinéraires en fonction des données. Chaque société de transport voit son activité d'un point de vue économique. Il vaut mieux s'associer à un partenaire que de rouler à vide. Les collaborations et hubs de transit sont l'avenir et permettront de parcourir le moins de kilomètres possible.

L'objectif final est bien sûr de ne plus du tout avoir de camions vides sur les routes. Cela doit vraiment devenir la norme parce que les files que nous voyons tous les jours sur nos autoroutes coûtent pas moins de 4,8 milliards d'euros chaque année à la société.

*Comment pouvons-nous rendre les transports encore plus durables ?*

J'ai une grande confiance en notre équipe zéro émissions. Avec VIAVIA, nous avons vraiment formé une coalition de bonne volonté. Nous tendons la main aux acteurs privés pour mettre en œuvre des actions, prendre des initiatives et promouvoir les avancées technologiques ensemble. C'est aussi ce sur quoi nous nous

« Grâce aux incitants fiscaux, nous espérons réduire les émissions de CO<sub>2</sub> du secteur des transports de 55 % d'ici 2030 »

concentrerons pour les transports à l'avenir : connectés, sans émissions et axés sur l'innovation et les progrès technologiques.

La transition est lancée et ça va très vite. En créant un cadre général et en travaillant avec tous les partenaires, les progrès seront au rendez-vous et nous renforcerons notre position en Europe. <

# Des aires de réglage des rétroviseurs pour des transports plus sûrs

Près de 70 % des sinistres avec des camions sont dus à des manœuvres. Une des causes dans ce cas est un mauvais réglage des rétroviseurs, mais de nombreux chauffeurs ignorent encore trop souvent que leurs rétroviseurs sont mal réglés... TVM solutions, le centre de formation de TVM Belgium, a donc lancé récemment son nouveau service « Réglage des rétroviseurs ». À travers ce nouveau service, TVM vise des routes plus sûres en mettant en place des aires de réglage des rétroviseurs et des workshops sur leur utilisation.

texte : Ena Bernaers

photos : TVM Belgium

**D**es routes plus sûres grâce à des rétroviseurs bien réglés  
Avec une aire de réglage des rétroviseurs sur votre terrain, vos chauffeurs pourront régler correctement les rétroviseurs ou caméras de leur camion avant chaque sortie. Un bon réglage des rétroviseurs réduit le risque de dommages dus aux manœuvres ou d'accidents dans les angles morts et réduit donc sensiblement les coûts. Vous contribuez aussi directement à des routes plus sûres.

## La bonne position de conduite

La position de conduite des chauffeurs a une grande influence sur le réglage des rétroviseurs. Il est donc important qu'ils règlent d'abord correctement leur siège et trouvent la bonne position. Ensuite, et seulement ensuite, ils peuvent commencer à régler leurs rétroviseurs. Ces instructions les aideront à le faire correctement :

- Commencez par la hauteur d'assise. Veillez à ce que vos deux pieds touchent bien les pédales. L'angle formé par la partie supérieure de votre jambe et la partie inférieure doit être compris entre 90 et 120 degrés.



**Vous souhaitez recevoir de plus amples informations sur une aire de réglage des rétroviseurs sur votre terrain et sur le workshop « Réglage des rétroviseurs » ?**

Scannez le QR-code ou prenez directement contact via [solutions@tvm.be](mailto:solutions@tvm.be).

- La profondeur d'assise est aussi importante quand vous conduisez. L'écart entre le creux de votre genou et votre siège doit permettre de passer au moins 2 doigts.
- Réglez correctement votre dossier. L'angle entre votre dossier et l'assise doit être compris de préférence entre 95 et 115 degrés.
- Choisissez une position assise confortable et droite pour régler l'inclinaison de votre assise.
- Tendez les bras pour déterminer la bonne distance entre votre siège et le volant. Vos poignets reposent sur le haut du volant ? C'est le signe que vous êtes bien assis(e) !

### Réglez correctement vos rétroviseurs

L'aire de réglage se compose de lignes et de cases dessinées sur le sol. Le chauffeur avance en ligne droite entre les lignes d'alignement jusqu'à la ligne de mesure visuelle, s'assoit dans la bonne position sur son siège et vérifie ensuite son champ de vision un par un dans le grand rétroviseur de droite, le rétroviseur grand angle, le rétroviseur de trottoir et le rétroviseur frontal.

- Le grand rétroviseur droit sera bien réglé si vous y pouvez voir toute la case 1.
- Le rétroviseur grand angle droit sera bien réglé si vous pouvez y voir toute la case 2.
- Le rétroviseur de trottoir sera bien réglé si vous pouvez y voir toute la case 3.
- Le rétroviseur frontal sera bien réglé si vous pouvez y voir toute la case 4.

Avec des rétroviseurs bien réglés, le chauffeur verra un minimum de son camion, deux tiers du sol et un tiers du ciel dans ses rétroviseurs latéraux.

### Réglage des caméras sur une aire de réglage des rétroviseurs

De plus en plus de camions sont équipés de caméras qui remplacent les rétroviseurs extérieurs. Dans certaines cabines, les caméras remplacent aussi le rétroviseur de trottoir et le rétroviseur frontal.

Comme les rétroviseurs, les caméras doivent aussi être réglées correctement. Sur l'écran dans la cabine, le chauffeur verra des lignes de référence qui l'aideront à évaluer la distance derrière son camion. Il s'agit de 3 lignes fixes et d'une ligne qu'il peut adapter pour indiquer l'arrière de son camion. <



**Kurt Vandeveld,**  
manager de TVM solutions :  
« Une bonne position de conduite et des rétroviseurs bien réglés sont la base pour prendre la route en toute sécurité et éviter les accidents avec les usagers faibles de la route. Avec nos clients, nous faisons en sorte que leurs chauffeurs maîtrisent ces fondamentaux. »





HESBYMAZOUT

# HesbyMazout vise le pour son parking

On ne soulignera jamais assez l'importance de parkings sécurisés. C'est dans ce cadre que nous nous sommes rendus chez HesbyMazout SA, près de la sortie Remicourt sur l'autoroute E40, où le groupe Uhoda a entamé les travaux pour la première aire de stationnement sécurisée avec une certification GOLD de la région. Alain Riskin, le gérant, nous fait part de son ambition de devenir une référence en matière de sécurité et de confort des aires de stationnement.

texte : Veerle De Graeve  
photos : Dorien Van der Eecken

**H**esbyMazout SA a plus ou moins cinquante ans. Au début, son activité se limitait à la vente de charbon et de mazout aux particuliers, mais le rêve du fondateur était de créer un relais pour les routiers, d'où le nom commercial de l'entreprise, Relais routier de Hesbaye. Il a donc créé le site il y a vingt-deux ans, et dès le début, le shop, le parking et la station-service ont attiré une clientèle fidèle de camionneurs.

## **Une situation stratégique au grand potentiel**

Aujourd'hui, le relais est arrivé à un stade où toutes les infrastructures ont besoin d'une rénovation en profondeur, ce qui a poussé les propriétaires actuels, le groupe Uhoda, à marquer le coup en mettant le parking à la norme





# label Gold

Gold, standard de l'Union européenne pour des aires de stationnement sécurisées.

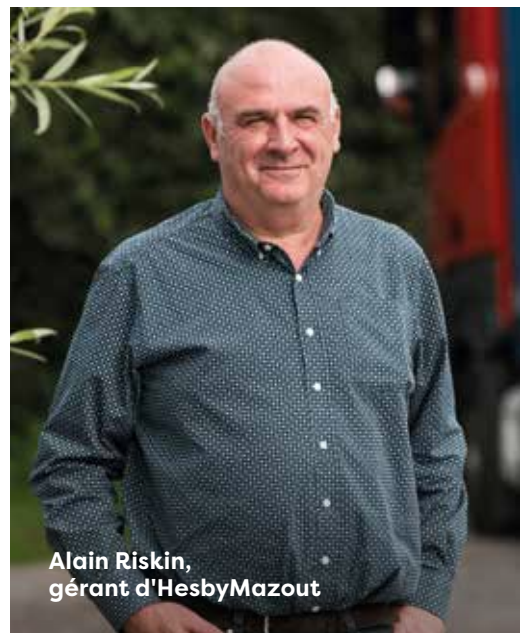
Alain : « Nous sommes convaincus que notre parking peut devenir un véritable pôle d'attraction pour les poids lourds vu l'énorme demande de parkings sécurisés et l'offre limitée dans la région. En plus, notre site se trouve à un endroit stratégique d'un point de vue logistique avec une gare TGV et l'échangeur autoroutier de Loncin à quelques kilomètres seulement, et le port autonome de la Meuse à proximité ainsi que l'aéroport de Bierst qui ne cesse de se développer pour le fret. »

## Une longue quête de l'or

La norme Gold implique notamment l'installation d'un contrôle des accès au parking à partir de la

reconnaissance des plaques d'immatriculation, des caméras et des stewards, mais aussi des mesures pour améliorer le bien-être des chauffeurs en leur offrant un moment de repos et de détente en toute sécurité.

« En adhérant à ESPORG, nous avons appris que la Commission européenne pouvait subventionner la modernisation des parkings. Pour préparer le dossier, nous nous sommes fait aider par la société Concilius, spécialisée justement dans la préparation de réponses aux appels d'offres de la Commission. Un processus intense impliquant de nombreuses parties différentes. Avant de présenter le dossier à la Commission européenne, nous avons dû obtenir toute une série d'autorisations préalables de la commune, de la police, de la Société wallonne des >



Alain Riskin,  
gérant d'HesbyMazout



eaux, du ministère de l'Environnement et du ministère de l'Équipement et des Transports. Ce dernier nous a imposé l'élargissement d'une partie de la route d'accès et la création de ronds-points sur la nationale pour rendre notre parking facilement accessible aux poids lourds. Vous comprenez mieux pourquoi la subvention européenne est vraiment importante pour ce type de projet qui implique beaucoup plus que le simple aménagement d'un parking. »

« Nous sommes convaincus que notre parking peut devenir un véritable pôle d'attraction pour les poids lourds »

#### Devenir une référence

Le groupe Uhoda a obtenu l'accord de la Commission en juin de cette année et va construire son parking hautement sécurisé dans vingt-trois mois, un projet d'un montant de plus de cinq millions d'euros. Au terme des travaux, le parking sera contrôlé et certifié par un organisme officiel. « Par la suite, nous devrons continuer à répondre à un certain nombre de standards. Le parking devra être

inspecté et les toilettes nettoyées deux fois par jour, le système de sécurité devra être vérifié une fois par jour, on devra simuler une panne électrique une fois par semaine, etc. Enfin, il y a aussi toute une série d'opérations à faire de manière régulière et qui seront auditées à intervalle régulier pour voir si nous pouvons conserver notre statut Gold. »

« Nous voulons bien faire les choses et devenir une référence. Nous envisageons donc aussi dans un

second temps de rénover la station avec un nouveau shop et de nouvelles pompes pour poids lourds et voitures. Toujours dans le même esprit de fournir un service de qualité supérieure à tous nos clients. »

Tout le site sera d'ailleurs adapté aux futures évolutions

avec des stations multi-services et multi-énergie, c'est-à-dire diesel et essence, mais aussi diesel organique, électricité et aussi peut-être à terme hydrogène. « Nous sommes ouverts aux nouvelles évolutions et sommes prêts à les proposer à notre clientèle. »

#### Sécurité et développement

« Notre projet vise certes à répondre aux besoins de nos clients, mais contribuera aussi au développement

de la commune et de toute la région. Le métier de transporteur routier se professionnalise et tant les chauffeurs que les transporteurs et leurs clients sont demandeurs de plus de sécurité et de confort pour les chauffeurs et de sécurité pour les marchandises. Il est aussi de plus en plus important – mais aussi de plus en plus difficile – d'attirer de bons chauffeurs. On ne peut donc plus accepter que des chauffeurs soient contraints de se garer en bordure de l'autoroute, avec un manque de confort flagrant et tous les risques de vol et d'accidents que cela suppose. » Le groupe Uhoda est du reste sur la même longueur d'onde que l'aéroport de Bierset sur ce point. « Nous sommes en contact avec eux parce qu'ils veulent éviter que les camions se garent n'importe où dans la zone de l'aéroport et souhaitent aussi à terme développer avec nous des parkings intelligents pour que les camions puissent se garer chez nous, à dix minutes de l'aéroport, dans un environnement sécurisé, en attendant d'être appelés pour charger ou décharger. »

#### Ambitions

« Notre ambition dans le futur est de rester à l'écoute des demandes de nos clients et de la législation, de saisir les opportunités et, qui sait, d'évoluer vers le label Platine pour au moins une partie du parking qui sera alors encore plus sécurisée. » <



## ESPORG

ESPORG est une association européenne pour les organisations impliquées dans les places de parking pour camions. L'organisation rassemble divers acteurs pour aider les entreprises logistiques et les sociétés de transport à améliorer leurs services pour les chauffeurs. ESPORG est disponible pour des informations et du coaching sur :

- possibilités de financement ;
- places de parking sécurisées pour camions ;
- parkings pour poids lourds souhaitant améliorer leur niveau de sécurité ;
- chargeurs ;
- opérateurs logistiques ;
- chauffeurs de poids lourds ;
- représentants des chauffeurs ;
- fournisseurs de hardware et de logiciels.



### Séverine - Responsable du shop :

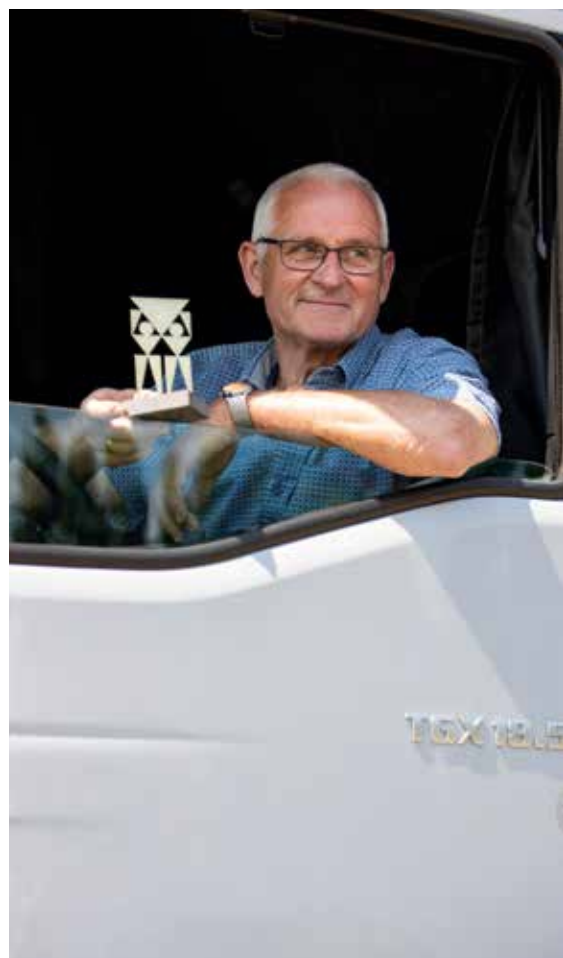
« C'est une station-service très familiale ici. La plupart des automobilistes qui viennent ici nous connaissent depuis de nombreuses années et reviennent toujours avec plaisir. Les gens du quartier aiment aussi s'y retrouver. Nous sommes convaincus que ce relais continuera à offrir la même convivialité après sa modernisation, avec plus de sécurité et de confort bien sûr. »



# André Van Den Branden est LE Chevalier d'Or de la Route 2023

André Van Den Branden de De Klinge est couronné comme LE Chevalier d'Or de la Route 2023. La finale s'est déroulée à Londerzeel, où six Chevaliers d'Or se sont affrontés. Le programme comprenait un parcours d'agilité et un examen théorique. André Van Den Branden a remporté le plus de points et est donc LE Chevalier d'Or de la Route pour un an.

texte : Sandra Van Hauwaert  
photos : Frederick Van Grootel



## 1,25 million de kilomètres sans accident

André a 62 ans et travaille depuis 45 ans pour De Bock Gebroeders Transport NV à Kieldrecht, dont plus de quarante ans comme chauffeur de camion. Il a commencé à y travailler en tant que collaborateur logistique à l'âge de seize ans. André assure le transport de conteneurs en Belgique, aux Pays-Bas, en France et en Allemagne, et parcourt quelque 125.000 kilomètres par an. Dans son cas, dix ans de conduite sans sinistre correspond à 1,25 million de kilomètres au moins sans accident sur la route.

## De Bock Gebroeders Transport NV

La moitié des six finalistes travaillent pour De Bock Gebroeders Transport NV, qui fait partie de Jost. Pour l'occasion, l'assistante RH Yaël Van Cauteren est venue encourager ses collègues. « Nous sommes incroyablement fiers de la réussite d'André et, bien sûr, de tous les autres collègues qui ont su se démarquer. Cette année, nous comptons huit Chevaliers d'Or sur dix-huit au total ! La sécurité est

évidemment très importante pour nous, et l'entreprise fait beaucoup d'efforts pour l'améliorer en permanence. Cela porte clairement ses fruits. Des sessions de formation BBS (Behaviour Based Safety) sont ainsi organisées régulièrement, dont André est l'une des figures de proue. À l'avenir nous continuerons à mettre en avant la sécurité et la prévention. »

## Ambassadeur du secteur

André Van Den Branden:

« L'entreprise sait qu'elle peut toujours compter sur moi en matière de sécurité. Une ou deux fois par mois, j'accompagne des collègues en tant qu'instructeur pour évaluer leur style de conduite. Cela fait partie de la formation code 95 pour les 85 conducteurs actifs. Je fais par exemple attention au comportement des conducteurs dans les embouteillages et je donne du feedback pendant et après le trajet. Comme je conduis moi-même le camion depuis plus de quarante ans et que j'ai parcouru un grand nombre de kilomètres sans accident, ils me remercient de mon apport. » <

## À la découverte du réseau de réparateurs TVM

Personne sur la route n'est à l'abri d'un accident ou de dommages et chaque minute d'immobilisation d'un camion endommagé coûte de l'argent à une entreprise. Le service sinistres de TVM est là dans ce cas pour assurer un règlement rapide et sans souci des sinistres. Une réparation auprès d'un réparateur agréé de notre réseau vous offrira de nombreux avantages en tant que client.

- 01** Un service rapide et correct garanti. Un réparateur vous contacte dans les 24 heures suivant la déclaration du sinistre pour fixer un rendez-vous en vue des réparations.
- 02** Vous pouvez compter sur un traitement administratif simple et rapide et une expertise sans faille.
- 03** En tant que client, vous payez uniquement la franchise éventuelle et la TVA récupérable. Nous payons directement le principal au réparateur.
- 04** Pour les voitures et les camionnettes (< 3,5 tonnes), vous pouvez compter sur un service d'enlèvement et de remise du véhicule dans un rayon de 30 km. Quelqu'un vient chercher votre véhicule et vous le ramène propre.
- 05** Pour les voitures particulières, vous avez droit à une voiture de remplacement gratuite pendant les réparations.
- 06** Pour les camionnettes (< 3,5 tonnes), vous avez droit également à une camionnette de remplacement (< 3,5 tonnes) gratuite pendant les réparations.
- 07** Pour les poids lourds de 3,5 à 5 tonnes, vous avez droit à la mise à disposition gratuite d'une camionnette de > 3,5 tonnes pendant les réparations.
- 08** Pour les voitures et les camionnettes (< 3,5 tonnes), vous ne payez pas de franchise en cas de spot repairs (petites réparations telles que rayures effectuées en un jour ouvrable).
- 09** Tous les réparateurs de notre réseau sont soigneusement sélectionnés et représentent un gage de qualité. Le réparateur offre également une garantie de 2 ans sur les travaux réalisés.
- 10** Grâce à nos accords avec les réparateurs, les coûts sont toujours limités, notamment grâce à des réparations durables, ce qui a aussi une influence positive sur vos statistiques de sinistres.



**N'hésitez pas à regarder notre vidéo pour un rapide aperçu de notre Service sinistres TVM.**

### Vous cherchez un réparateur agréé ?

Vous trouverez tous les réparateurs sur [garage.tvm.be](http://garage.tvm.be) où vous pourrez aussi prendre un rendez-vous et trouver l'itinéraire.

# 5

## QUESTIONS



**Nadine Stoop a toujours fait partie de l'équipe Sinistres Matériels de TVM Belgium et fêtera cette année ses 25 ans de travail chez nous. L'occasion était donc toute trouvée de la mettre à l'honneur et nous lui avons posé 5 questions sur ses 25 ans de carrière chez TVM Belgium.**

### 1 Que peux-tu dire de l'époque où tu as commencé chez TVM Belgium ?

Que j'étais jeune et inexpérimentée (rires). On était 15 en tout. On formait une bonne équipe soudée, une vraie petite famille TVM. C'était vraiment une période très sympa à laquelle je repense parfois avec nostalgie. Nous sommes encore 5 de cette époque et il nous arrive de temps en temps d'évoquer ensemble le passé.

### 2 Qu'est-ce qui a le plus changé dans ton travail durant ces 25 années ?

En tant que société, nous avons énormément grandi et beaucoup de choses ont changé. Le plus grand changement est sans aucun doute la numérisation. Avant, mon bureau était rempli de dossiers. Aujourd'hui, tout est numérique. Au début, c'était un peu stressant mais au final, on s'habitue vite. Je ne sais même plus comment on faisait avant avec tous ces dossiers papier. Et il y a encore tout un tas d'avantages bien sûr. Notre travail est plus rapide et peut être fait à distance, ce qui nous permet de travailler plusieurs jours par semaine de la maison.

### 3 Y a-t-il aussi des choses qui n'ont pas changé ?

Bien sûr. Ma fonction de gestionnaire de sinistres est par exemple restée globalement la même qu'avant. Les nouveaux sinistres arrivent dans la mailbox générale. Nos collègues administratifs répartissent les dossiers entre tous les gestionnaires de sinistres et on reçoit donc chaque jour de nouveaux dossiers. On ouvre ensuite le sinistre, on le traite et on le clôture. La motivation qui m'animaient il y a 25 ans est toujours là. Je me sens très bien dans mon travail et je me donne toujours à 100 %.

### 4 As-tu remarqué des différences dans le contact avec les clients au fil des années ?

Au début, TVM Belgium était un « direct writer » et en tant que gestionnaires de sinistres, on était directement en contact avec les clients finaux. Aujourd'hui, c'est principalement avec les courtiers et les compagnies où nous avons le plus souvent une personne de contact attitrée. C'est sympa parce que cela permet de nouer des vrais liens et le travail est plus personnel. Je remarque aussi que depuis la pandémie de coronavirus, les gens prennent plus facilement leur téléphone pour demander quelque chose plutôt que d'envoyer un mail.

### 5 Que signifient 25 années chez TVM Belgium pour toi ?

Surtout que je ne rajeunis pas (rires). Ces 25 dernières années ont vraiment filé. J'ai vécu beaucoup de moments merveilleux et atteint de beaux objectifs tant professionnels que personnels. Il y a bien sûr aussi eu des moments moins bien comme la perte d'un collègue que j'aimais beaucoup. Mais dans l'ensemble, je suis très heureuse. J'ai encore quelques années devant moi, mais je me sens vraiment à ma place ici, avec un travail agréable et varié. Je suis sûre que la prochaine phase de ma carrière va également passer très vite et avant même de m'en rendre compte, ce sera déjà l'heure de prendre ma pension (rires).



Réduction des coûts   Scan des risques   Prestation de services   Mes actions   Documents

## Mon TVM Drive

Bienvenue sur TVM Drive, la plateforme clients de TVM Belgique. Nous voulons avec elle vous apporter tous ses effets de prévention et tracer votre chemin. La prévention est un effet attendu pour les transports rapides, constants et sûrs.

Sur cette plateforme, nous regroupons vos actions de prévention et calculons les économies que vous pouvez réaliser.



Effectuez le scan des risques

FEEDBACK



## Calculez votre économie de coûts grâce à la prévention

La prévention et la gestion des risques permettent de réduire le nombre de sinistres. Cela signifie moins de réparations, moins de véhicules immobilisés et moins de collaborateurs en incapacité de travail. L'impact n'est donc pas négligeable. La prévention conduit en effet à une réduction directe des coûts. Envie de savoir combien ?

# Service de prévention pour tous les clients

Le service de prévention spécialisé de TVM est désormais accessible à tous les clients, quelle que soit la taille de leur entreprise. Product owner Lia Bagdasaryan : « La nouvelle plateforme clients TVM Drive permet de calculer les économies que votre entreprise peut réaliser et de connaître vos risques, puis de lancer immédiatement votre trajet de prévention ou de l'intensifier. »

texte : Veerle De Graeve  
photos : TVM Belgium



## Combien pouvez-vous économiser grâce à la prévention ?

	Fréquence des sinistres	Accidents	Votre économie
2019	59%	36	
2020	50%	29	€ 17.500
2021	40%	23	€ 15.000
2022	26%	17	€ 15.000

Un exemple de réduction des sinistres et des coûts grâce à une bonne politique de prévention.

TVM Belgium est un partenaire engagé dans le domaine de la sécurité des transports et de la logistique. Notre service de prévention gratuit fait partie intégrante de nos services car il a un impact positif pour nos clients et sur la sécurité routière. Lia Bagdasaryan : « Qui dit plus de

« Ensemble vers des routes plus sûres »

prévention, dit moins de sinistres, moins d'administration et moins de coûts. C'est la raison pour laquelle nous avons voulu que notre service de prévention soit accessible à tous nos clients, quelle que soit leur taille. »

### TVM Drive – plateforme clients

Le service de prévention est désormais accessible via une nouvelle plateforme en ligne, TVM Drive. Vous pourrez y calculer les économies que votre société pourra réaliser grâce à la prévention. « L'outil combine diverses données sur l'entreprise issues de différents systèmes de TVM pour calculer un potentiel d'économie précis », explique Lia Bagdasaryan. Une analyse des risques basée sur un questionnaire permet ensuite d'identifier clairement les risques et les points à améliorer pour votre entreprise, et est complétée par des recommandations et des points d'action concrets. Entièrement sur mesure pour votre entreprise.

Après l'analyse des risques, vous pouvez ajouter les actions de prévention suggérées à un calendrier personnel. Les dommages et les coûts peuvent ainsi être traités immédiate-












































ment et efficacement.

Vous découvrirez les services de prévention que nous proposons gratuitement dans le cadre de votre police d'assurance et pourrez vous inscrire rapidement et facilement aux cours de formation et workshops de TVM solutions.

Lia Bagdasaryan : « Enfin, grâce à TVM Drive, nos clients bénéficient d'un accès illimité à des documents utiles et à du matériel de campagne qu'ils peuvent télécharger et se faire envoyer. Ils ont un lien direct avec notre service d'assistance et de réparation et peuvent trouver rapidement les coordonnées de nos conseillers en prévention. De quoi bénéficier en permanence d'une aide et d'un accompagnement à portée de main. Sachez également que nous continuerons à développer la plateforme étape par étape. Nous n'en sommes qu'au début ! » >

## En quoi consiste notre service de prévention ?

Sur base du nombre de véhicules assurés chez TVM, vous pouvez voir en quoi consiste le service de prévention.

	1 à 5 camions	6 à 15 camions	16 à 40 camions	+ 40 camions
 Rapport d'analyse des sinistres via le courtier				
 Outil de réduction des coûts				
 Scan des risques				
 Conseils sur mesure via TVM Drive				
 Accompagnement personnalisé par le conseiller en prévention				
 Workshop de prévention				
 Documents utiles et matériel de campagne				
 Chevaliers de la Route				
<b>LÉGENDE</b>	 Réunion physique			
	 Réunion virtuelle			
	 Sur demande			
		<i>1 visite par an du conseiller en prévention, 1 workshop tous les 2 ans</i>	<i>2 visites par an du conseiller en prévention, 2 workshops par an</i>	<i>4 visites par an du conseiller en prévention, 4 workshops par an</i>

### Services de prévention gratuits

Toute une série de services de prévention sont gratuits pour les clients de TVM Belgium. Une analyse des risques, des documents utiles et du matériel de campagne peuvent être demandés gratuitement via TVM Drive. Le rapport d'analyse des sinistres, qui permet de mieux comprendre le nombre de sinistres, les causes et les coûts qui y sont associés, peut également être obtenu gratuitement à l'adresse suivante : [prevention@tvm.be](mailto:prevention@tvm.be). Ces données représentent la base d'une bonne politique de prévention sur mesure pour votre société. Lia : « La plateforme permet aussi aux clients de réserver des workshops interactifs sur la prévention et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé de nos conseillers en prévention. »

### Formations via TVM solutions

Pour vous aider encore plus en matière de prévention, nous avons récemment créé notre propre centre de formation. TVM solutions propose un large éventail de formations et workshops code 95. Ceux-ci reposent sur les données et chiffres de sinistralité disponibles et sont donc sur mesure pour votre société. L'offre de TVM solutions est également accessible via la plateforme clients TVM Drive. <

Scannez le code QR et enregistrez-vous sur TVM Drive. Souhaitez-vous des conseils à ce sujet ?



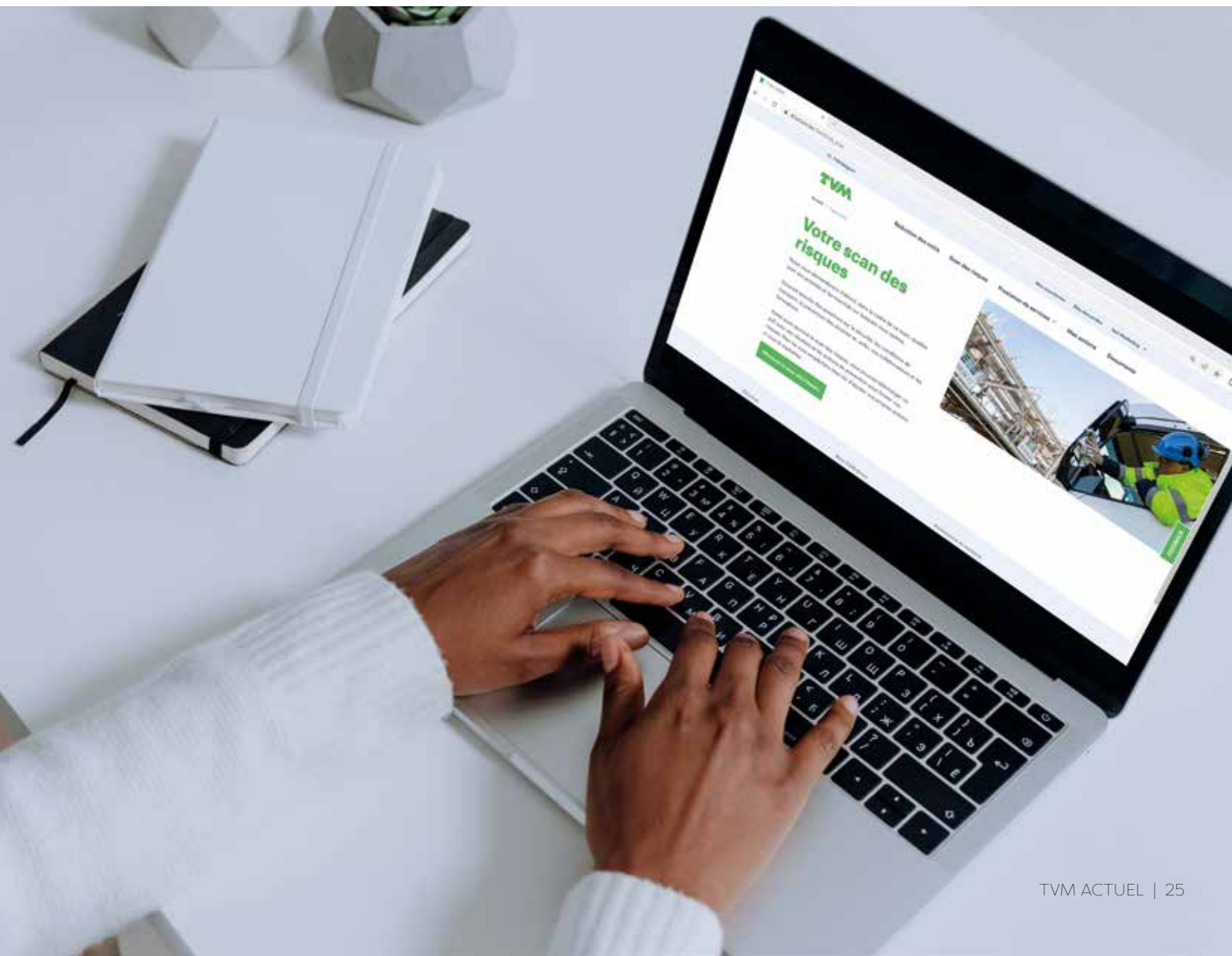
Contactez notre service Prévention et Gestion des risques via [prevention@tvm.be](mailto:prevention@tvm.be).



Lia Bagdasaryan, product owner TVM Drive :

« Nos clients comme nos courtiers et nous-mêmes avons tout intérêt à minimiser les sinistres. TVM Drive fixe le trajet de prévention et sert de guide pour réduire la charge de sinistres. »





# Le secteur des transports en route vers le zéro émissions

La transition vers le zéro émissions dans le secteur des transports représente une mission délicate. Bernard Piette, managing director de Logistics in Wallonia, le sait également. « En tant que cluster d'innovation, nous soutenons les entreprises actives dans le secteur du transport et de la logistique dans le cadre de leurs projets de transformation. Notre travail consiste à mettre en place des projets innovants dans lesquels les entreprises et les centres de recherche universitaires collaborent pour rendre la logistique, le transport et la mobilité plus écologiques, plus durables et plus numériques. » Nous nous sommes entretenus avec lui sur l'objectif de zéro émissions du secteur des transports.

texte : Ena Bernaers

photos : Logistics in Wallonia

## Les transports représentent 25 % des émissions de CO<sub>2</sub>

Le secteur des transports est le seul secteur où les émissions de CO<sub>2</sub> ont augmenté plutôt que diminué ces dernières années. Rien de très étonnant en fait compte tenu de l'essor de l'e-commerce pendant la pandémie de coronavirus. Les défis pour le secteur des transports sont d'autant plus grands qu'il est au service d'autres activités économiques. Après tout, notre économie ne pourrait pas tourner sans les transports. « Pour une solution durable à long terme, il est préférable que nous, consommateurs, nous regardions d'abord dans le miroir. Les transports sont en effet totalement dépendants

de notre comportement de production et de consommation », explique Bernard Piette. « Pour obtenir les meilleurs résultats, le nombre de kilomètres de transport doit diminuer. Pour cela, les consommateurs doivent se rendre compte que leurs achats en ligne ont un impact énorme sur le nombre de camions sur les routes. Sans ça, le problème restera le même et ramener les émissions de CO<sub>2</sub> à zéro restera mission impossible. »

## Miser sur les carburants alternatifs

« Miser sur les carburants alternatifs est ce qui pourrait faire le plus de différence à court terme. La meilleure solution reste encore à inventer, mais si nous regardons ce qui existe déjà, il

ya alors selon moi quatre solutions : l'électricité, le biodiesel, le gaz et l'hydrogène. Il n'y aura pas une technologie qui dominera, mais un mélange de différentes technologies qui sera utilisé pour différentes applications. L'électricité n'est par exemple pas une solution pour les longues distances et l'hydrogène est moins adapté aux transports urbains pour des raisons de bruit. La maturité technologique est là. C'est maintenant aux pouvoirs publics de définir un cocktail, soit sous la forme d'incitants financiers, soit sous la forme de réductions d'impôts, pour permettre aux entreprises de passer à des alternatives vertes pour leurs camions diesel, sans impact trop lourd sur leur chiffre d'affaires. Il ne faut pas oublier



Bernard Piette, managing director  
Logistics in Wallonia

que la capacité d'investissement des sociétés de transport est relativement limitée. Il ne faut pas non plus s'attendre à ce qu'elles investissent à la fois dans un camion électrique, un camion à l'hydrogène et un camion au gaz. »

### L'électricité et l'hydrogène dans les rôles principaux

La situation actuelle en Europe n'est pas très réjouissante. « Nous ne sommes encore nulle part en matière de zéro émissions. Je suis aussi très inquiet par rapport à l'obsession de la conduite électrique. L'électricité ne sera en effet jamais la panacée. Le principal point d'interrogation reste : d'où va venir toute cette électricité ? La Belgique n'a pas de matières

premières propres et a établi un plan de démantèlement de ses centrales nucléaires. Et si nous utilisons l'électricité produite par des centrales au gaz, nous n'y gagnerons rien en termes d'émissions de CO<sub>2</sub>. Tant que notre production d'électricité ne sera pas au point et qu'elle ne sera pas aussi verte que possible, multiplier le nombre de bornes de recharge sera également inutile à mon sens. Les infrastructures de recharge ne sont certainement pas notre plus gros problème. Celles-ci viendront naturellement.

Si nous considérons d'autre part la technologie de l'hydrogène, nous nous trouvons aujourd'hui face à un

problème de l'œuf et de la poule. Les fournisseurs d'énergie ne veulent pas investir dans un réseau de stockage de l'hydrogène parce qu'il n'y a pas

« Je suis très inquiet par rapport à l'obsession de la conduite électrique »

encore de véhicules, et les transporteurs attendent des infrastructures de recharge pour opter pour des véhicules roulant à l'hydrogène. À un moment, il faudra une décision >



proactive du gouvernement sur le cap suivi par notre pays. Je constate heureusement que l'Europe est fermement décidée à poursuivre le développement de l'hydrogène. Beaucoup de pays se rendent compte de l'urgence et que nous sommes actuellement trop dépendants de quelques acteurs à la fiabilité douteuse dans le domaine de l'énergie. Regardez la crise énergétique de l'année dernière suite à l'invasion de l'Ukraine par la Russie. L'Union européenne met actuellement en place des programmes de recherche pour accélérer le développement de la technologie de l'hydrogène. Les chercheurs vont travailler principalement autour de deux thèmes : rendre la production d'hydrogène 100 % verte et augmenter l'efficacité énergétique car pour le moment, l'hydrogène ne délivre pas encore autant de chevaux de puissance que les autres technologies. À ce rythme, la technologie sera mature d'ici 2030. »

### Le lobbying de l'industrie pétrolière et des constructeurs automobiles

La technologie des poids lourds a considérablement évolué ces dernières années. Néanmoins, le coût élevé d'un camion non diesel reste un obstacle majeur pour de nombreuses sociétés de transport. « Le camion promis par Tesla se fait

attendre et Nikola dit rencontrer des problèmes pour la production de son camion électrique. Ce sont donc les constructeurs plus traditionnels qui vont devoir franchir le pas vers des camions plus efficaces sur le plan énergétique. Les prix de ces camions finiront alors par diminuer, comme c'est le cas pour tout processus industriel. Dès que les volumes augmentent et que la production se standardise, le prix de revient à l'unité diminue automatiquement. Reste juste à savoir à quelle vitesse cela va se faire et si le prix sera un jour au même niveau que celui d'un camion diesel. J'en doute. Les constructeurs automobiles et l'industrie pétrolière continuent à faire du lobbying contre l'interdiction des moteurs thermiques en 2035. D'autre part, les fabricants vont devoir transformer leurs installations de production et voudront donc très probablement maintenir des marges assez importantes. Le diesel ne disparaîtra jamais totalement. En termes d'émissions, les moteurs diesel actuels ne sont plus en rien comparables aux moteurs d'il y a vingt ans. C'est du reste la même chose pour le gaz et la biomasse. Même si atteindre le zéro émissions avec ces carburants est impossible, je pense que nous allons faire de grands progrès dans

les années à venir pour réduire encore davantage les émissions de CO<sub>2</sub>. »

### Besoin d'un cadre légal clair

« Les sociétés de transport sont conscientes de leurs responsabilités et sont prêtes à les prendre. Mais pour le moment, il manque toujours un cadre légal clair et stable pour le long terme. Il faut un régime fiscal qui soutient les

« La meilleure forme de transport reste encore à inventer »

investissements dans des sources d'énergie propres. Le fait qu'en Belgique, l'énergie soit une matière à la fois régionale et fédérale ne facilite bien évidemment pas les choses.

Il est donc tout à fait normal que beaucoup de transporteurs hésitent encore à franchir le pas vers des carburants alternatifs. L'offre est du reste aussi relativement limitée. Si je peux leur donner un conseil, c'est d'anticiper. Pensez à l'avenir, voyez ce qui est possible pour votre entreprise et ce qui est actuellement sur le marché. N'attendez pas de ne plus avoir le choix car ce moment viendra sans aucun doute. <

## ASSURANCE ZÉRO ÉMISSIONS

TVM Belgium lancera prochainement son assurance zéro émissions sur le marché. Suivez attentivement notre site internet et nos réseaux sociaux et découvrez en primeur les nouveautés de TVM Belgium.



# Un service belge et spécialisé

Un conflit dans le cadre de services de transport ou de logistique peut très vite vous plonger, avant même que vous ne vous en rendiez compte, dans une situation juridique délicate. Avoir une protection juridique complète d'un acteur belge spécialisé pourra s'avérer bien utile dans ce cas.

texte : Tom Vanwambeke (Euromex) - refonte par Veerle De Graeve

photos : TVM verzekeringen

## Cas : règlement de sinistre en cas d'accident à l'étranger

Imaginez que votre camion immatriculé en Belgique soit embouti par un camion polonais... en Italie. Plusieurs questions surgiront alors sur l'indemnisation des dommages. Quel est le droit d'application pour déterminer la responsabilité ? L'Italie connaît-elle le principe de l'indemnisation de la perte de jouissance alors que celle-ci n'est pas couverte par votre assurance omnium ? Le camion doit-il être réparé sur place ou l'assureur de la partie adverse indemniserait-il les frais de rapatriement ? Pouvez-vous louer un camion de remplacement aux frais de la partie adverse ? Et sur quelle indemnisation le chauffeur peut-il compter en cas de dommages corporels ? Pouvez-vous, en tant qu'employeur, récupérer le revenu garanti auprès du responsable ?

## Cas : appel contre des amendes

Imaginez que vous receviez une amende administrative pour surcharge d'un de vos camions mais oubliez de la payer et vous retrouvez sous la menace d'une saisie. Vous allez en appel mais les frais de défense sont très élevés. Ou qu'un de vos camions soumis à péage ait roulé un certain temps avec un appareil d'enregistrement défectueux et que vous risquiez une amende de mille euros. Ici aussi, vous pourrez faire appel.

Pour ces cas, les garanties limitées de protection juridique souvent proposées par la plupart des assureurs multibranches ne proposent pas de couverture de la « défense au pénal ».

## Cas : conflit avec le donneur d'ordre

Vous effectuez un transport commandé et attelez la remorque d'un tiers. Une source

potentielle de discussion... S'agit-il d'un prêt ? Y a-t-il un contrat de location verbal ? Jusqu'où ira votre responsabilité en cas de dommages à cette remorque ? Le tiers pourra-t-il vous facturer les dommages et si oui, avec ou sans TVA ?

## Cas : litige avec la société de leasing

Vous doutez de l'exactitude du calcul de fin de leasing à la suite d'une « perte totale ». Ou votre nouveau camion n'est pas livré à la date convenue. Pouvez-vous dans ce cas annuler l'achat ou aurez-vous droit à un dédommagement ?

## Cas : litige avec le garage

Peu de temps après un entretien, un témoin s'allume sur le tableau de bord et le camion prend feu. Vous êtes convaincu que la cause est due à un mauvais entretien, mais qui peut vous aider à le démontrer ?



## Comment vous assurer correctement ?

Une bonne assurance protection juridique vous garantira de bénéficier d'une assistance et de conseils et protégera en même temps les actifs de votre société contre les frais liés aux experts, aux médecins-conseils et aux procédures judiciaires.

Contrairement à ce qui se passe avec la RC obligatoire, une remorque attelée à un tracteur ne sera pas automatiquement couverte par l'assurance protection juridique du véhicule tracteur. Si vous avez aussi bien des camions que des (semi-) remorques, chaque objet devra être assuré. Vous serez ainsi toujours couvert pour le camion et la remorque, même si vous tractez la remorque d'un tiers ou si votre propre remorque est utilisée par un tiers. Vous ne dépendrez donc pas de l'assurance protection juridique du camion qui tracte votre remorque. Le risque d'un conflit d'intérêts sera de ce fait bien moins grand.

## Spécialisé et local

Comme l'assurance protection juridique met l'accent sur le service et qu'il existe encore des systèmes juridiques très différents en Europe, pouvoir compter sur la proximité d'un assureur protection juridique belge qui dispose en même temps d'un vaste réseau européen de gestionnaires de sinistres, d'experts et d'avocats sera très avantageux. La spécialisation apporte également une grande valeur ajoutée :

- grande expertise par la formation et l'expérience ;
- meilleures garanties ;
- libre choix de l'expert ;
- plafonds de garantie plus élevés, jusqu'à 200.000 € ;
- avances jusqu'à 50.000 € ;
- moins de conflits d'intérêts.

Voilà pourquoi TVM Belgium propose depuis plus de dix ans à ses clients les solutions d'Euromex, l'assureur belge spécialisé en protection juridique.

## Prestataire de services avant tout

Bien que l'assurance protection juridique soit considérée comme une assurance de dommages, une prestation financière en cas de sinistre constituera plutôt l'exception. L'assureur en protection juridique est avant tout un prestataire de services qui, en négociant pour vous, essaiera de parvenir à une solution amiable. Il s'agit d'un processus qui demande beaucoup de travail et est réservé aux spécialistes, mais qui, dans la grande majorité des cas, est couronné de succès dans un court laps de temps. <

**N'hésitez pas à poser toutes vos questions sur votre assurance protection juridique à votre courtier.**

# 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 trouverez 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



# TVM Belgium va plus loin

TVM Belgium est plus qu'un assureur. En tant que partenaire engagé du secteur du transport et de la logistique, nous nous sentons profondément liés à nos clients. Par notre expertise et notre spécialisation, nous offrons des solutions, couvrons les risques et contribuons à la réalisation des ambitions.

En collaboration avec nos clients et nos courtiers, nous travaillons à un avenir sécurisé, serein et durable pour notre secteur.

N'importe comment, n'importe où. TVM Belgium va plus loin.

#### **TVM Belgium**

Berchemstadionstraat 78 | BE-2600 Berchem  
+32 (0)3 285 92 00 | [info@tvm.be](mailto:info@tvm.be) | [www.tvm.be](http://www.tvm.be)

