

# TVM ACTUEL

Dirk Clement et Jan van Waterschoot :

## La nouvelle équipe de direction de TVM Belgium

« Nous voulons jouer la carte de la continuité »

### PLUS



**Kristof Gouvaerts**  
(BD Logistics) :

« La distribution en ville est déjà viable en électrique »



**Louis De Wael**  
(Van Dievel) :

« Nous voulons rendre le métier plus attrayant »



**Wim Boydens**  
(4D Trans) :

« Nous voulons jouer la carte de la continuité »





## 6 BD LOGISTICS : UNE CROISSANCE DURABLE AVEC LE CLIENT POUR BOUSSOLE

En cinq ans, BD Logistics est devenu un acteur dynamique du secteur logistique belge. Nous discutons avec le directeur général Kristof Gouvaerts.



## 14 LA PÉNURIE DE CHAUFFEURS MET LE SECTEUR DU TRANSPORT SOUS PRESSION

Febetra et Van Dievel à propos de la pénurie de chauffeurs dans le secteur.



## 26 4D TRANS : UNE VALEUR SÛRE DANS LE TRANSPORT CONDITIONNÉ

L'administrateur Wim Boydens parle des choix que son entreprise a faits pour se développer.



## 22 LA CYBERSÉCURITÉ DANS LE SECTEUR DES TRANSPORTS : UNE NÉCESSITÉ, PAS UN LUXE

En 2024, près d'une entreprise belge sur deux a subi une cyberattaque. La cybersécurité est plus importante que jamais.



## 34 DES TRANSPORTS PLUS INTELLIGENTS ET PLUS SÛRS GRÂCE À UN COACHING CIBLÉ

La société de transport Remitrans mise sur la durabilité, l'efficacité et la sécurité en coachant ses chauffeurs.

TVM Actuel est une publication périodique de TVM Belgium.  
Rédaction : Marie Durnez, Dirk Mertens, Veerle De Graeve et Ena Bernaers (Mindsetting)  
Photos : TVM Belgium, I Shoot You, BD Logistics, CONTENT., Van Dievel, Febetra, TLV, 4D Trans, SPOT-ON et Remitrans  
Maquette : Mindsetting.be  
Adresse de la rédaction:  
TVM Belgium | Berchemstadionstraat 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 Hogeveen - 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](mailto:@tvmbelgium)  
📘 [www.facebook.com/tvmbelgium](https://www.facebook.com/tvmbelgium)



## 4 PITSTOP

Après plus de 25 ans sur les routes, Ronald Desloovere reste passionné au volant.



## 32 CENTRALE À BÉTON EVERAERTS

Entreprise familiale qui est une référence dans le secteur de la construction.



## 10 LA NOUVELLE ÉQUIPE DE DIRECTION DE TVM BELGIUM



## 18 DOMMAGES CORPORELS ? ET APRÈS ?



## 20 25 ANS VEILIG OP WEG



## 21 NOUVELLE FORMATION CODE 95 EN FRANÇAIS



## 21 5 QUESTION À XAVIER VAN BOECKEL



## 29 TVM SOLUTIONS ET LA POLICE FÉDÉRALE SE RENFORCENT



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



Un moment particulier : c'est la première fois que je peux ouvrir notre magazine en tant que directeur général de TVM Belgium. Je tiens à remercier sincèrement mon prédécesseur, Frank Van Nueten, pour la transmission chaleureuse et son engagement de longue date. Profitez bien de ta retraite bien méritée, Frank !

Je suis aussi particulièrement reconnaissant d'avoir Jan van Waterschoot à mes côtés. Ensemble, nous garderons le cap pris par TVM, en restant solidement ancrés dans nos valeurs et résolument tournés vers l'avenir. Jan et moi avons expliqué notre stratégie pour les années à venir dans une longue interview (p. 10-13). Cette stratégie est une réponse à un monde qui change. Les tensions géopolitiques, l'incertitude économique, l'augmentation des coûts liés aux sinistres et les nouvelles réglementations exercent une pression sur le secteur. Mais notre position est solide. TVM reste l'assureur de référence pour le transport et la logistique et développe encore son rôle de partenaire en connaissances.

*'Ensemble, nous gardons le cap dans un monde en mutation'*

L'inspiration pour une croissance durable et des solutions innovantes, nous la trouvons également chez nos clients. Dans cette édition, vous découvrirez l'histoire de BD Logistics (pp. 6-9), un jeune acteur qui a connu une croissance fulgurante en peu de temps et qui a investi dès le départ dans des véhicules zéro émission. 4Dtrans et la Centrale à béton Everaerts partagent également leurs récits d'entreprise inspirants. Les deux organisations montrent comment des entrepreneurs passionnés font la différence chaque année pour leurs clients.

Cette passion, on la retrouve également chez Ronald Desloovere, nommé cette année Chevalier de la route Bronze. À 67 ans, il prend encore le volant avec plaisir chaque jour. Son histoire est en lien avec l'un des plus grands défis actuels : la pénurie de chauffeurs. Dans ce numéro, nous mettons en lumière à la fois les perspectives de la fédération sectorielle Febetra et les initiatives de Van Dievel Transport visant à attirer et fidéliser activement de nouveaux chauffeurs.

La formation et le coaching y jouent un rôle essentiel. Dirk Verhelst, instructeur chez TVM solutions et commissaire à la Police fédérale de la route, partage son expertise. Remitrans montre comment l'accompagnement personnel intensif des chauffeurs améliore efficacement les statistiques de sinistres.

Je suis impatient de pouvoir bientôt vous rencontrer et de renforcer encore notre collaboration. Et maintenant, je vous souhaite une bonne lecture de cette édition !

Dirk Clement,  
directeur général



# Ronald Desloovere reste passionné au volant

Après plus de 25 ans sur les routes comme chauffeur de poids lourd, la fin de sa carrière professionnelle semblait proche. Et pourtant, Roland Desloovere, 67 ans, n'entend pas encore lever le pied. Au lieu de prendre sa retraite, il a en effet décidé de rouler encore deux ans. Il continue donc à rouler toutes les semaines pour Transport Dedeygere, avec en poche son tout nouveau titre de Chevalier de la Route de Bronze en poche.

texte : Mindsetting  
photo : I Shoot You

## Une vie sur la route

Ronald Desloovere travaille déjà depuis plus d'un quart de siècle comme chauffeur poids lourd, dont les quatre dernières années chez Transport Dedeygere. Ses missions l'ont mené en Belgique, aux Pays-Bas, en France et en Allemagne. « Je suis le plus souvent parti de la maison toute la semaine », explique-t-il. « Si je dois choisir mon pays préféré, je dirais les Pays-Bas. Les routes y sont en bien meilleur état, le trafic est mieux organisé et les gens sont plus sympathiques et courtois. Ici en Belgique, les dépassements agressifs sont plus fréquents. »

Son amour du métier ne date pas d'hier. « Travailler dans une usine n'est pas pour moi, tous les jours entre les mêmes murs, avec les mêmes personnes, non merci. En tant que chauffeur de poids lourd, je vais chaque jour dans un endroit différent et je rencontre chaque fois de nouvelles personnes. Ce contact social est très important pour moi. » « Dans le même temps, j'apprécie aussi le silence et le calme qui

régnent dans le camion. Il m'arrive parfois de rouler une journée entière sans écouter la musique. J'écoute alors le vent et je profite des paysages. »

## De la carte au GPS

En plus de deux décennies, Ronald a vu le secteur changer radicalement. « Le trafic est devenu beaucoup plus dense, il y a plus de stress et moins de compréhension », fait-il remarquer. « Heureusement, la collaboration entre collègues s'est améliorée. Les jeunes générations s'entraident plus. Mais cela reste un métier lourd : les bouchons, les délais à respecter, les amendes pour la moindre petite infraction, ... »

Cette pression accrue est toutefois compensée par la technologie qui rend le travail plus agréable. « Les camions actuels sont beaucoup plus confortables. Air conditionné, GPS, et autres gadgets techniques, ça change tout. Avant, vous deviez vous arrêter et demander votre route au boucher ou au boulanger du coin. Aujourd'hui, le

GPS vous amène sans problème à destination. »

## Chevalier de la route de Bronze

Ronald a été désigné récemment Chevalier de la route de Bronze, une reconnaissance de TVM Belgium pour trois années de suite sans accident. « Cela représente beaucoup pour moi », dit-il visiblement fier. « J'essaie toujours d'être prudent. Je planifie bien mes tournées, je pars de préférence une demi-heure plus tôt et je ne me presse pas. Je dis toujours : mieux vaut être cinq minutes en retard ou même ne pas arriver du

« Chauffeur de poids lourd reste le plus beau métier du monde »

tout que de causer un accident. »

Son secret ? « Rester calme. Se dépêcher ne changera rien – au contraire. »

## Métier en pénurie

Selon Ronald, le métier de chauffeur est aujourd'hui difficile à vendre auprès des jeunes. « Ce n'est pas un travail de 9 à 17 heures, les journées sont longues. Dans le même temps, les chauffeurs motivés sont confrontés à des temps de conduite et de repos très stricts : un simple dépassement de cinq minutes et c'est l'amende, alors qu'il n'est pas toujours possible de s'arrêter en lieu sûr. Il y a un manque flagrant de parkings sécurisés pour s'arrêter la nuit. Ça doit changer. »

Il veut pourtant encourager les jeunes à choisir ce métier : « Chauffeur de poids lourd reste le plus beau métier du monde pour moi. Vous allez chaque jour dans un endroit différent, vous avez beaucoup de liberté et vous rencontrez des personnes intéressantes. En même temps, le métier exige aussi que vous soyez souvent loin chez vous. »

## Continuer à rouler encore un peu

Bien que Ronald ait légalement le droit de prendre sa pension, il a décidé de rouler encore deux ans. « Je suis parvenu à convaincre ma femme », dit-il en riant. « J'ai déjà été préretraité pendant cinq ans mais je m'ennuyais énormément. Via le VDAB, j'ai « rafraîchi » mon code 95 et je me suis mis à la recherche d'un nouvel employeur. Deux jours plus tard, je commençais chez Transport Dedeygere. Ici, j'ai pu à nouveau conduire un camion-citerne, ce que j'avais déjà fait pendant 20 ans. »

Et comment voit-il sa pension ? « Le camion me manquera sans aucun doute. Il y aura assurément de quoi faire à la maison (rires), mais cette liberté que j'ai sur la route, je ne la retrouverai pas de sitôt. » <







Kristof Gouvaerts,  
managing director  
BD Logistics

# Une croissance durable avec le client pour boussole

En cinq ans, BD Logistics est devenu un acteur dynamique du secteur logistique belge. Grâce à des acquisitions importantes, à une orientation claire vers la logistique urbaine et à une forte orientation client, l'entreprise se positionne aujourd'hui comme le partenaire idéal pour des solutions de transport sur mesure. « Nous ne sommes pas un prestataire de services logistiques comme les autres, mais une société d'entrepreneurs proche du client », déclare Kristof Gouvaerts, managing director.

texte : Mindsetting

photos : I Shoot You, BD Logistics

## **D**e distributeur de dépliants à acteur logistique

L'histoire de BD Logistics commence chez BD Media, qui assure depuis plusieurs décennies déjà la distribution de folders toutes-boîtes dans toute la Belgique. « Il y a cinq ans, nous avons vu la croissance dans ce segment diminuer », explique Kristof Gouvaerts. « Comme nous disposions des bonnes personnes, des bonnes infrastructures et des bons véhicules, nous avons décidé d'utiliser ces moyens pour mettre sur pied un nouveau pôle de croissance : BD Logistics. »

Au début, l'accent reposait exclusivement sur la distribution en ville, avec des livraisons dans des centres à forte densité de population où l'efficacité et la mobilité sont cruciales. Mais très vite, les clients nous ont demandé des services supplémentaires. « Ce qui a commencé avec des livraisons en ville est très vite devenu une large offre de distribution 24h/24 et de transport B2B dans toute la Belgique et même un peu aux Pays-Bas. À partir de là, nous nous sommes également lancés dans l'entreposage et avons développé un ensemble de services à valeur ajoutée. »

## **Une courbe de croissance impressionnante**

La courbe de croissance de BD Logistics est impressionnante, avec une hausse de 25 % en moyenne chaque année. Ce développement rapide s'explique surtout, selon Kristof, par le fait que BD Logistics répond chaque fois à des demandes concrètes des clients.

« Nous écoutons, analysons et cherchons la meilleure solution. Si elle n'existe pas encore, nous la développons nous-mêmes ou cherchons un partenaire via une acquisition ciblée. »

C'est ainsi que nous avons acquis en très peu de temps Foodspint (aujourd'hui BD Bike, spécialiste de la logistique à vélo et des livraisons conditionnées), Top-Speed (livraisons express), Dymar Transport (groupage et clients portuaires) et Taxi Verboven Vracht (transport express et solutions dédiées). « Ces acquisitions nous ont chaque fois permis de combler une lacune dans notre offre de services », dit Kristof Gouvaerts. « Aujourd'hui, nous évoluons de plus en plus d'une société

de transport vers un partenaire logistique à part entière, qui s'occupe de tout de A à Z, de la livraison aux flux de retours, pour ses clients. »

## **Un partenaire qui réfléchit avec ses clients**

Ce qui permet à BD Logistics de se démarquer selon Kristof Gouvaerts, c'est son approche sur mesure. « Nous ne sommes pas fans des solutions toutes faites. Nous préférons une

« Pour la distribution en ville, l'électrique est déjà viable »

solution qui correspond parfaitement aux besoins spécifiques du client. Cela peut être une livraison à vélo, avec une camionnette ou un camion, électrique si possible. Nous regardons chaque fois ce qui est le plus efficace et le plus durable. »

Cette flexibilité en fonction du client va plus loin que le transport. BD Logistics va aussi plus loin que le modèle classique en matière >



d'entreposage et de services à valeur ajoutée. La société livre par exemple des dispositifs médicaux comme des stomies, où la moindre erreur est interdite. « Nous avons pour cela intégré des contrôles supplémentaires dans notre système IT pour pouvoir garantir à tout moment la qualité et la précision. » Pour certains clients retail, la société organise des livraisons de nuit au départ de Bruxelles. « Les magasins sont ainsi approvisionnés le matin et n'ont pas besoin de recevoir des livraisons pendant la journée, ce qui est plus efficace pour tout le monde. Cela demande une grande flexibilité de notre part et une étroite collaboration avec le client, mais c'est aussi ça qui nous rend uniques sur le marché. »

### Le développement durable dans l'ADN

Le développement durable n'est pas un simple concept à la mode pour BD Logistics, c'est un élément fondamental de toute l'organisation.

« Notre principe est simple : on entre dans la ville et on en ressort toujours avec un chargement complet. Le kilomètre le plus durable est le kilomètre que vous ne parcourez pas », insiste Kristof Gouvaerts.

Ce principe se traduit par des

« Nous sommes suffisamment grands pour professionnalisme, assez petits pour flexibilité »

collaborations concrètes avec les clients qui ont des flux de retours. BD Logistics reprend ainsi des vieux appareils pour Recupel, des piles usagées pour Bebat et des couches usagées provenant des crèches pour Woosh. « En combinant intelligemment les livraisons et les collectes, nous bouclons chaque fois la boucle sans parcourir de kilomètres inutiles. »

La durabilité sociale joue aussi un rôle important. BD Logistics travaille avec des ateliers protégés qui nettoient par exemple des fauteuils roulants ou trient de vieux appareils électroménagers en vue de leur réemploi. « Certaines personnes ont été engagées chez nous via un

atelier protégé. Ce sont les plus belles histoires : la durabilité, c'est aussi offrir des opportunités aux gens. »

### Pionnier électrique de la logistique en ville

Pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, BD Logistics investit massivement dans des véhicules électriques. Aujourd'hui, la société dispose d'une flotte toujours plus importante de camionnettes électriques et même de camions de 19 tonnes. « Nous voulons accumuler de l'expérience car le zéro émission est l'avenir. Pour la distribution en ville, les distances sont courtes et c'est donc tout à fait réalisable techniquement. »

Mais la transition demande un déclic mental au niveau des chauffeurs. « Au début, la plupart sont sceptiques par rapport à la conduite électrique. On n'a pas les mêmes sensations, c'est plus silencieux et moins puissant à l'accélération. Mais une fois qu'ils sont habitués, ils trouvent surtout cela plus calme. Dans la cabine, tout est beaucoup plus silencieux et ils apprécient énormément. »

Mais il reste un grand défi : les infrastructures de recharge. « Nous avons des bornes de recharge sur la quasi-totalité de nos sites, mais pour recharger une flotte de 200 véhicules, vous avez impérativement besoin de cabines à haute tension. C'est un lourd investissement impossible pour de nombreuses sociétés. Et le réseau électrique actuel n'offre pas une capacité suffisante. Les pouvoirs publics et le secteur doivent vraiment passer à la vitesse supérieure ensemble dans ce domaine. Les initiatives individuelles des entreprises ne suffiront pas. Sans un réseau digne de ce nom et une réglementation claire, nous



n'avancerons pas. Aujourd'hui, on investit dans des camions électriques sans savoir si on aura assez de courant sur le site ou sur la route. Cela crée de l'incertitude et freine la transition. »

### Réalité et attentes

Même si les clients se montrent enthousiastes par rapport aux initiatives durables de BD Logistics, peu sont disposés à payer plus. « Tout le monde trouve ça sympa-

clairs sur le zéro émission. Ce n'est que comme ça que les entreprises pourront effectuer les bons investissements. »

### L'avenir : la croissance par la collaboration

Malgré les défis, BD Logistics reste ambitieux. Le chiffre d'affaires de 35 à 40 millions d'euros aujourd'hui doit doubler pour atteindre 80 millions dans les cinq prochaines années. Cela passera par la croissance organique et de nouvelles acquisitions. « Nous

n'existons que depuis cinq ans. Nous n'avons donc pas la prétention de tout savoir. Les acquisitions nous permettent non seulement d'augmenter notre capacité, mais aussi d'acquérir du

savoir-faire et de développer des synergies commerciales. Cela nous rend plus forts et plus flexibles. »

BD Logistics se positionne ainsi comme un acteur de taille moyenne : suffisamment grand pour un IT et une gestion de projets professionnels, mais aussi suffisamment petit pour réagir de manière flexible. « C'est notre force. Nous restons proches du client, avec des lignes courtes et une organisation horizontale. Nous pouvons ainsi agir rapidement et proposer les bonnes solutions. » <

« Le gouvernement et le secteur doivent accélérer la conduite électrique »

thique, mais répercuter le surcoût reste difficile. Alors que cela pourrait justement accélérer les choses car au final, la logistique durable est une responsabilité de tous les acteurs de la chaîne. »

Kristof Gouvaerts insiste sur la nécessité d'une politique claire et d'une vision à long terme. « Les responsables politiques décident trop souvent à court terme et les sociétés de transport restent donc dans l'incertitude. Nous avons besoin d'un plan décennal, avec des accords

ALLEZ-VOUS, COMME BD LOGISTICS, FRANCHIR LE PAS DU ZÉRO ÉMISSION ?

TVM Belgium soutient les sociétés de transport qui osent franchir ce pas avec une assurance zéro émission spécifique. Vous êtes ainsi non seulement assuré de bénéficier d'une protection adéquate, mais disposez également d'un partenaire qui réfléchit avec vous aux risques d'aujourd'hui et de demain.

Scannez le QR-code ou surfez sur [tvm.be/fr/assurances/assurance-zero-emission](https://tvm.be/fr/assurances/assurance-zero-emission).





# « Nous voulons jouer la carte de la continuité »

Suite au départ à la retraite de Frank Van Nueten, TVM Belgium a un nouveau directeur général en la personne de Dirk Clement. Ancien directeur chez Segwick, il a également travaillé pour CED Group, Vanbreda, Chubb et AON et possède donc une grande expérience. À ses côtés, Jan van Waterschoot endossera désormais aussi la fonction de directeur opérationnel en plus de son rôle de directeur commercial. Ensemble, ils formeront le nouveau tandem à la barre de TVM Belgium. Dans cette interview, ils nous parlent de leur collaboration, de leur vision et du cap stratégique pour les prochaines années.

texte : Mindsetting  
photos : CONTENT.



Dirk Clement, directeur général de TVM Belgium (gauche) et Jan van Waterschoot, directeur commercial et opérationnel de TVM Belgium (droite)

**Pourquoi TVM Belgium ?**  
*Dirk, qu'est-ce qui vous a convaincu de rejoindre TVM Belgium ?*

**Dirk Clement :** Après plusieurs années dans l'expertise et le règlement de sinistres, la passion pour le côté assureur est toujours restée. TVM est un acteur de niche qui jouit d'une excellente réputation et possède d'importantes parts de marché. Je connaissais en outre déjà TVM comme un assureur offrant des services de grande qualité et très apprécié dans le secteur. Ajoutez-y l'accueil chaleureux et l'ambiance collégiale, et le choix était vite fait.

*Que peuvent vous apporter les connaissances que vous avez acquises dans vos fonctions précédentes ?*

**Dirk Clement :** Qu'un acteur de niche peut surtout se démarquer par ses connaissances du marché et des produits, par la qualité de ses services et par la proximité avec les courtiers et les clients. C'est vraiment la force de TVM.

**Une nouvelle structure de direction**

*Jan, vous étiez déjà directeur commercial et vous serez désormais aussi responsable*

*opérationnel. Pourquoi avoir choisi cette nouvelle structure ?*

**Jan van Waterschoot :** Principalement dans l'intérêt des clients. En plaçant le département Sinistres sous la responsabilité des Opérations et en le faisant collaborer étroitement avec les services Souscription, Sales, Prévention et Gestion des risques, Développement de produits, Process et Qualité et Marketing et Communication, nous pourrons, en tant que prestataire de services, offrir une valeur ajoutée supplémentaire à nos clients. Tout formera alors une chaîne intégrée unique : de l'évaluation des risques au règlement des sinistres. Cela garantit des processus plus

rapides et mieux adaptés, ainsi qu'une expérience client plus fluide.

Le partage des données relatives aux sinistres avec les services de prévention et de souscription permettra de mieux évaluer les risques et de les prévenir de manière plus ciblée. Le service commercial obtiendra des informations qui lui permettront de conseiller les clients de manière proactive, et le service de développement des produits pourra réagir plus rapidement aux problèmes rencontrés dans la pratique. Dans le même temps, nous maîtriserons mieux les KPI stratégiques comme le taux de sinistralité, les délais de traitement et la satisfaction client, ce

qui renforcera le contrôle et l'impact, tant pour le courtier que pour le client.

**Comment allez-vous vous répartir les tâches ?**

**Jan van Waterschoot :** Dirk reprend le rôle de Frank. Il est responsable des services Finances, Compliance and Risk, RH, Business Design, Affaires Juridiques et des rapports aux Pays-Bas. Pour ma part, je me concentre sur tous les départements business : Sales, Souscription, Marketing et Communication, Sinistres, Prévention et Gestion des Risques, Production, Process et Qualité et TVM solutions. Nous nous complétons donc parfaitement. nous

formons une équipe de direction solide à deux têtes, partageant la responsabilité finale.

**Dirk Clement :** Et lorsque nos expertises se complètent, nous entrons bien sûr parti. Nous possédons outre tous les deux un important réseau dans le secteur. Cela aide à ouvrir des portes et à ajouter des services à notre offre.

**Stratégie 2025-2030**

*Quels sont les grands axes stratégiques pour les prochaines années ?*

**Jan van Waterschoot :** Nous voulons élargir notre package d'assurances. >





Jan van Waterschoot



gratuits, d'autres payants. Nous nous positionnerons ainsi, au même titre que le courtier, encore davantage comme le partenaire privilégié des entreprises de transport et de logistique.

### Le rôle des courtiers

*Le marché des courtiers est en pleine mutation. Comment réagissez-vous à cela ?*

**Jan van Waterschoot** : Nous soutenons tous les courtiers : petits, moyens et grands. Chaque bureau bénéficie d'un service et d'une approche personnalisés en fonction de sa taille et de ses besoins.

**Dirk Clement** : La consolidation est une réalité, non seulement dans les assurances, mais aussi dans le secteur des transports. Les grands courtiers attirent de plus en plus de spécialistes et nous sommes pour eux un partenaire de choix grâce à notre connaissance approfondie et notre expertise dans le domaine du transport et de la logistique. Mais même chez les grands courtiers spécialisés, le contact personnel et la qualité continueront à faire la différence. J'en suis intimement convaincu. Nous voulons rester un partenaire fiable pour tous les bureaux, petits, moyens et grands.

### Culture et leadership

*Dirk, à quel style de direction les collègues peuvent-ils s'attendre de votre part ?*

**Dirk Clement** : Je suis avant tout un manager participatif : j'ai mes principes, mais je suis prêt à faire des compromis. Cela signifie que je souhaite clarifier la direction à suivre et les principes, tout en laissant la place pour trouver des solutions ensemble. Les décisions doivent être soutenues par le groupe. Je crois aussi fermement en la maturité et l'expertise présentes ici chez TVM Belgium. J'ai constaté lors des premières réunions stratégiques qu'il y avait beaucoup de connaissances et d'engagement à tous les niveaux. Cela

signifie que je n'ai pas besoin de travailler de manière top-down, mais que je peux faire confiance à l'apport des équipes. Collaboration et dialogue sont pour moi essentiels.

*Comment comptez-vous conserver la culture si forte au sein de TVM ?*

**Jan van Waterschoot** : L'esprit de famille est crucial. Et nous le conserverons avec toutes sortes d'initiatives sportives et sociales, de la course de 100 km pour l'association « Kom op tegen Kanker » (Lutte contre le cancer) au padel, au vélo ou à la course à pied, en passant par les réunions du personnel, les journées des familles et la fête de Noël. Ces activités permettent aux gens d'apprendre à se connaître différemment et renforcent l'esprit d'équipe. En période de croissance, cela représente un défi : plus votre organisation devient grande, plus il est difficile de conserver ce caractère chaleureux. Mais grâce à des communications claires, à des activités communes et à la possibilité pour les équipes de prendre des initiatives, nous continuerons à impliquer tout le monde. Il est important que les collègues comprennent pourquoi nous faisons telle ou telle chose et se sentent responsables de notre histoire.

**Dirk Clement** : Pour moi, cela ne va pas forcément de soi - il n'y a pas cette chaleur dans beaucoup d'autres sociétés. Ici, c'est vraiment un atout que nous devons chérir. Il est remarquable que les collaborateurs aient la possibilité de prendre des initiatives personnelles, qu'il s'agisse d'activités sportives ou de projets caritatifs. Cela contribue non seulement à renforcer les liens entre les collaborateurs, mais aussi à renforcer leur fierté envers TVM.

### Enjeux et défis pour le futur

*Quels sont selon vous les plus grands défis des années à venir ?*

**Dirk Clement** : Il y en a plusieurs, mais dans le top 3, il y a clairement la nécessité de recruter et de conserver

les bonnes personnes. C'est un défi dans de nombreux secteurs, et sans aucun doute aussi dans les transports et les assurances. Ensuite, il y a les incertitudes économiques. Les entreprises reportent leurs investissements ou reconsidèrent leur stratégie, ce qui a un impact important sur notre secteur. L'IA et la cybersécurité représentent aussi des thèmes incontournables.

**Jan van Waterschoot** : Commercialement, nous devons conserver notre position en tant que numéro un et en même temps grandir dans de nouveaux segments. Nos services sont forts et notre portefeuille est sain. Tout l'art consistera à conserver cela sur un marché toujours plus concurrentiel. Nous devons conserver les bases, mais en même temps oser franchir de nouvelles

étapes, aussi au sein d'un groupe international. Et voir comment nous pouvons répartir les coûts et l'expertise entre les pays pour être plus forts.

**Dirk Clement** : Il est important dans ce cas de souligner que nous n'avons nullement l'intention de rompre avec le passé. Au contraire,

« Les années à venir, nous construisons sur des bases solides »

Dirk Clement

nous voulons continuer à construire sur des bases solides. Et TVM Belgium en a. Notre mission consiste à pérenniser ce succès, à encore mieux servir nos clients, à surveiller la rentabilité du portefeuille et, parallèlement, à saisir progressivement les nouvelles opportunités. <

« Nous évoluons d'un assureur spécialisé dans les « roues » vers un assureur logistique généraliste »

Jan van Waterschoot

technologies, comme les camions électriques et les stations de recharge. Nous voulons jouer un rôle de pionnier dans ce domaine.

**Dirk Clement** : Le paysage change et les transporteurs traditionnels évoluent de plus en plus pour devenir des sociétés logistiques à part entière. Nous soutenons ce mouvement, en accordant une place centrale à la relation avec les clients. Nous voulons en même temps développer un lieu de travail attrayant qui

### Plus qu'assurer

*Jan, vous parlez de « petits blocs supplémentaires » que vous voulez ajouter à l'offre. Qu'entendez-vous par là ?*

**Jan van Waterschoot** : TVM est bien plus qu'un assureur. Dans le cadre de notre stratégie 2025-2030, nous examinons les services supplémentaires que nous pouvons proposer. Pensez aux formations, aux conseils ou à l'assistance. Certains sont



Dirk Clement



# La pénurie persistante de chauffeurs met le secteur belge du transport sous pression



Le secteur belge du transport tourne à plein régime, mais fait face en même temps à une pénurie importante de chauffeurs poids lourds. On estime que 5.000 postes restent à pourvoir aujourd'hui. Pourtant, le secteur ne reste pas dans l'expectative. Des entreprises comme Van Dievel prennent elles-mêmes des initiatives pour favoriser l'arrivée de nouveaux profils, tandis que la fédération sectorielle Febetra se concentre sur des opportunités structurelles pour promouvoir le métier et attirer davantage de candidats.

texte : Mindsetting  
photos : Van Dievel, Febetra

## Van Dievel : encourager l'arrivée de nouveaux talents et les retenir

À Malines, l'entreprise familiale Van Dievel prend les choses en main. Elle tâche, via des initiatives créatives, de rendre le métier plus attrayant et de faciliter l'accès à ceux qui aspirent à devenir chauffeurs. >



### VanDievelKaffee, une première prise de contact accessible

« Les canaux classiques de recrutement produisaient trop peu de rendement », explique Louis De Wael, gérant de Van Dievel. « C'est pourquoi nous avons lancé le VanDievelKaffee : chaque dernier vendredi du mois, nous organisons un jobcafé sur notre terrain d'entreprise. C'est une manière accessible de faire connaissance et de susciter l'intérêt pour une formation ou un emploi chez nous. Les personnes intéressées ont l'occasion de poser leurs questions, de découvrir l'ambiance, de rencontrer nos chauffeurs et de voir les camions de près. Nous remarquons que cette approche fonctionne. »

### Van Dievel Academy : plus qu'un permis de conduire

Outre le jobcafé, l'entreprise a également créé la Van Dievel Academy.

« Aller chercher votre permis de conduire C ne fait pas encore de vous un chauffeur de camion prêt à prendre la route », insiste Louis De Wael. « C'est pourquoi nous continuons à former intensivement nos candidats après l'obtention de leur permis de conduire. Le trajet dure 6 mois et ne concerne pas seulement l'aptitude à conduire, mais aussi l'image professionnelle, la ponctualité et les compétences techniques. »

Tom Van der Vliet, mentor et formateur chez Van Dievel, complète : « Le métier de chauffeur de poids lourd n'est plus le même qu'avant. Nos chauffeurs ne se contentent pas de rouler d'un point A à un point B : ils sont également les représentants de l'entreprise et du client. Cela demande une conduite défensive, une attitude aimable vis-à-vis du client et une bonne maîtrise des outils numériques.

Ces aspects rendent le job plus exigeant, mais aussi plus passionnant et attrayant pour les nouvelles générations. »

### La diversité comme une force

Louis De Wael considère la diversité comme un pilier indispensable dans l'approche. « Aujourd'hui, 54 % de nos chauffeurs sont d'origine étrangère. Nous donnons des formations dans plusieurs langues et prêtons attention aux sensibilités culturelles. Ainsi, chacun se sent apprécié et bienvenu. »

Mais des défis subsistent. « Nous consacrons beaucoup de temps et de moyens à la formation, mais les bons chauffeurs sont très demandés. Parfois ils nous quittent après quelques mois déjà, ce que nous vivons comme une perte. Nous poursuivons malgré tout, car sans initiatives actives pour attirer du personnel, il n'y a pas assez de chauffeurs pour servir tous nos clients. »

### Collaboration avec les écoles et la communauté

Outre la formation de chauffeurs en interne, Van Dievel explore également d'autres pistes « Nous collaborons activement avec des écoles et des centres de formation afin de faire découvrir le métier aux jeunes dès leur plus jeune âge », explique Louis De Wael. « Nous participons à des journées portes ouvertes, organisons des séances d'information et soutenons les écoles qui proposent des parcours en logistique ou en conduite. Le métier devient ainsi plus visible et tangible pour les jeunes et leurs parents. » L'entreprise élargit aussi sa portée via des collaborations locales avec des mouvements de jeunes, des clubs sportifs et des organisations culturelles. « Nous voulons montrer que le transport est un secteur d'avenir, au cœur de la société. » <

Louis De Wael



Marc Van Grootel (TVM) et Tom Van der Vliet (Van Dievel)



Philippe Degraef

## Febetra : construire ensemble des solutions structurelles

La fédération sectorielle Febetra, qui représente les transporteurs et prestataires de services logistiques belges, considère également la pénurie de chauffeurs comme l'un des plus grands défis des années à venir. Son directeur, Philippe Degraef, souligne que de nombreux efforts sont déjà déployés, tout en insistant sur les nouvelles possibilités qui s'offrent pour rendre – et garder – le métier plus attractif.

### Une pénurie qui ne disparaîtra pas d'elle-même

« On estime qu'il manque 5.000 chauffeurs », explique Philippe Degraef. « Les chauffeurs actuels vieillissent, de sorte que les arrivées ne compenseront pas les départs ces prochaines années. La pénurie de chauffeurs n'est d'ailleurs pas un phénomène typiquement belge : toute l'Europe y fait face. »

Le métier est confronté à un problème d'image très tenace. « Chauffeur de poids lourd n'est pas un métier très populaire. Les horaires irréguliers permettent difficilement de concilier le job avec une vie de famille, et les embouteillages font perdre de plus en plus de temps aux chauffeurs, sans qu'ils ne puissent faire plus d'heures. »

### Initiatives pour les jeunes et les personnes en reconversion professionnelle

Febetra développe des solutions concrètes avec les partenaires sociaux. L'une des initiatives les plus ambitieuses est la création d'une filière de formation pour chauffeurs poids lourds dans l'enseignement secondaire professionnel, désormais proposée dans 14 établissements scolaires en Belgique. « Les jeunes peuvent y accéder à partir de seize ans », explique Philippe Degraef. « Ils quittent l'école avec un diplôme et un

permis de conduire CE, donnant 100 % de sécurité d'emploi. L'année scolaire précédente, quelque 600 élèves ont suivi la formation. Grâce au soutien financier du Fonds Social Transport et Logistique, la formation reste facilement accessible pour les établissements scolaires intéressés. Le FSTL finance l'achat et l'entretien des véhicules, paie le carburant et les assurances. Avec leurs moyens limités, il est impossible aux écoles de supporter elles-mêmes ces coûts. »

Les personnes en reconversion professionnelle ne sont pas oubliées. « Ceux qui ont toujours voulu exercer le métier de chauffeur mais que le coût élevé rebutait reçoivent un soutien aujourd'hui. Grâce au Fonds Social, une grande partie du coût du permis de conduire est remboursé. Cela facilite grandement l'accès à la formation. »

### Migration intelligente du travail

Philippe Degraef estime cependant que cela ne suffira pas. « Les postes ne pourront pas être pourvus seulement avec des candidats belges et des ressortissants de l'Union européenne. Une migration intelligente du travail, avec des conditions salariales et de travail correctes, peut donner une situation win-win : pour les entreprises, pour les nouveaux travailleurs et pour les pouvoirs publics. Mais le sujet est sensible,

surtout en Flandre, où le gouvernement s'attache à activer les chômeurs et les malades de longue durée. Mais cela seul ne suffira pas. »

### Conséquences pour le secteur

Selon Philippe Degraef, la pénurie menace d'asphyxier le secteur. « Les entreprises de transport sont confrontées chaque jour à la réalité : elles ne peuvent pas se développer, et doivent parfois même refuser des missions. Alors que le secteur est crucial pour l'approvisionnement de notre pays. »

Il faut ajouter à cela que la transition énergétique crée des défis supplémentaires. « Les véhicules électriques et à l'hydrogène sont de trois à six fois plus coûteux que les moteurs diesel. Pour maîtriser tant bien que mal le Total Cost of Ownership d'un camion électrique, il est recommandé de produire sa propre électricité et de limiter autant que possible le recours aux bornes de recharge publiques. Cela exige des investissements conséquents dans une cabine haute tension, un renforcement du réseau, des bornes de recharge et un système intelligent de gestion énergétique... Des coûts que les petites entreprises ne peuvent généralement pas assumer. Le secteur évolue donc vers une structure avec moins d'entreprises, mais chacune disposera d'un plus grand nombre de véhicules. Et dans ce contexte, autant de chauffeurs restent nécessaires. » <



# Dommages corporels ? Et après ?

Si vous avez des blessures corporelles à la suite d'un accident, vous souhaitez bien évidemment que les conséquences soient prises en charge et indemnisées rapidement et correctement. Une déclaration correcte et complète à votre courtier sera dans ce cas cruciale pour un règlement rapide de votre dossier de sinistre. Cet article vous explique le processus de traitement d'un sinistre en images pour vous montrer comment TVM Belgium règlera votre sinistre avec dommages corporels et ce que nous attendons de vous et de votre courtier.

texte : Mindsetting  
photo : TVM Belgium

## Que faire en cas de dommages corporels ?

- 1 Prenez les mesures de sécurité nécessaires et soignez la personne blessée si vous n'avez rien personnellement.
- 2 Prévenez toujours la police s'il y a des blessés.
- 3 Il s'agit d'un accident du travail ? Contactez alors votre employeur pour la déclaration de l'accident du travail.
- 4 Complétez le constat européen d'accident avec la partie adverse. Indiquez clairement la manière dont l'accident s'est produit et décrivez les dommages. Vous êtes d'accord avec la manière dont le constat a été établi ? Signez-le ensemble. Vous n'êtes pas d'accord ? Ne signez en aucun cas le constat. Indiquez clairement dans les remarques que vous n'êtes pas d'accord.
- 5 Des témoins ont vu l'accident ? Demandez alors leur nom, adresse et numéro de téléphone et notez-les sur le constat d'accident.
- 6 Prenez suffisamment de photos d'ensemble et de photos détaillées de la situation et des biens endommagés, comme les vêtements, une montre, une chaîne, un GSM. Consultez d'abord votre courtier avant d'évacuer les biens endommagés. Ne faites rien réparer à ce stade.
- 7 Vous avez vous-même été blessé(e) dans l'accident ? Mentionnez-le sur le Constat européen d'accident et faites constater vos blessures ou votre incapacité de travail le plus vite possible par un médecin. Il peut s'agir de votre médecin traitant ou du médecin des urgences.



Il est important de fournir toutes les informations de la manière la plus complète possible. C'est la seule manière de garantir un règlement rapide du sinistre.

## Dommages corporels : de la déclaration du sinistre aux réparations

- 1 Déclarez ensuite le sinistre le plus rapidement possible à votre courtier et envoyez-lui tous les documents et informations disponibles en une seule fois :
  - constat d'accident complété ;
  - coordonnées des témoins ;
  - photos ;
  - images de dashcam (s'il y en a ;
  - preuve de déclaration à la police ;
  - certificat médical de premiers constats par un médecin ;
  - déclaration d'accident avec les détails de l'accident, la victime, sa mutuelle, la composition de son ménage, sa profession, ses revenus, etc. ;
  - attestations médicales : prescription de kinésithérapie, rapport des urgences, rapport d'opération, ...
- 2 Votre courtier transmettra ensuite votre déclaration de sinistre à TVM Belgium via [newclaim@tvm.be](mailto:newclaim@tvm.be).
- 3 Nous examinerons le dossier sur la base des documents reçus.
- 4 En cas d'incapacité de travail prolongée, de déclaration d'incapacité permanente, de blessures graves ou de doute, nous ferons appel à un médecin-conseil pour évaluer le dossier. Cet examen évaluera la nature des lésions et déterminera si la lésion est déjà consolidée (ce qui signifie qu'aucune amélioration ou aggravation supplémentaire de la lésion n'est attendue). Si ce n'est pas encore le cas, un nouvel examen aura lieu jusqu'à ce que la consolidation des lésions soit atteinte.
- 5 Pour couvrir les premiers frais, la victime recevra le plus rapidement possible une avance sur la base des attestations médicales, des frais médicaux démontrés et des incapacités temporaires constatées.
- 6 S'il y a un accord sur le rapport médical du médecin-conseil, l'indemnisation sera alors évaluée sur la base de ce rapport et des négociations suivront jusqu'à ce qu'un accord à l'amiable sur l'indemnisation soit trouvé. Un accord à l'amiable sera consigné dans une transaction. Les deux parties signeront cet accord transactionnel, après quoi le montant convenu sera versé.  
  
S'il n'y a pas d'accord, il y aura alors deux possibilités : soit une expertise médicale amiable (EMA) sera lancée, dans le cadre de laquelle les médecins-conseils de la victime et de TVM tenteront ensemble de s'accorder. Si les médecins-conseils ne parviennent pas à un accord, un troisième médecin, un arbitre, pourra être désigné pour trancher définitivement. Soit une expertise médicale judiciaire (EMJ) sera demandée via le tribunal qui désignera un expert judiciaire. L'indemnisation sera alors calculée à partir du rapport définitif de l'EMA ou de l'EMJ et un accord sera encore conclu.



**Vous avez une question au sujet de votre dossier de sinistre ?** Contactez votre courtier.

### Vous êtes courtier et avez des questions ou des remarques sur un dossier de sinistre en cours ?

Notre département Sinistres est accessible au +32 (0)3 285 92 00 du lundi au jeudi inclus, de 08h30 à 17h00, et le vendredi et pendant les vacances scolaires de 08h30 à 16h30.

Ou par e-mail à :

- [newclaim@tvm.be](mailto:newclaim@tvm.be) pour la déclaration de nouveaux dommages corporels ;
- [schade@tvm.be](mailto:schade@tvm.be) pour un dossier existant.

Vous trouverez plus d'infos sur ce qu'il convient de faire en cas de dommages au chargement ou matériels sur notre site web [www.tvm.be](http://www.tvm.be).



# 25 ans de Veilig op Weg: d'innovation à empreinte durable



Jan Soenen

Voici un quart de siècle déjà que TLV fait le tour des écoles primaires avec le programme Veilig op Weg (En sécurité sur la route) pour apprendre aux enfants à adopter un comportement sûr dans la circulation, en mettant particulièrement l'accent sur les angles morts autour des camions. Nous nous sommes entretenus avec Jan Soenen, conseiller stratégique et chef de projet de Veilig op Weg, à l'occasion du 25e anniversaire du programme. Son message principal : la technologie aide, mais l'éducation reste indispensable.

texte : Mindsetting  
photo : TLV

**Des années pionnières au déploiement professionnel**  
Veilig op Weg a vu le jour en 2001. « Les premières années, des transporteurs engagés assuraient eux-mêmes environ 90 % des visites d'écoles », explique Jan Soenen. « L'engagement était important : un camion était immobilisé toute une journée et trois collaborateurs donnaient cours. De huit à neuf écoles étaient visitées chaque année. Marc Van Grootel, consultant chez TVM solutions, fait partie des pionniers de cette époque. »

## Une initiative en plein développement

Au fil des ans, l'initiative s'est considérablement développée. De plus en plus de communes, de zones de police et d'organisations ont rejoint l'initiative, et TLV a professionnalisé son approche. « Aujourd'hui, nous organisons de 90 à 95 % de toutes les visites en collaboration avec les écoles, les administrations communales et les zones de police », explique Jan Soenen. « La formation gratuite est donnée par un chauffeur, qui fait office de professeur. Les partenaires organisateurs mettent également

deux assistants-formateurs à disposition. Résultat : 160 à 170 visites d'écoles par an. » Actuellement, TLV atteint avec Veilig op Weg 2.900 écoles et 186.000 élèves en Flandre.

## L'éducation à l'angle mort reste nécessaire

Les camions modernes sont équipés de miroirs supplémentaires, de caméras et d'autres systèmes. Pourtant la problématique de l'angle mort reste réelle. « C'est précisément pour cette raison qu'il reste essentiel de montrer aux enfants où se situent les dangers, comment établir un contact visuel avec le chauffeur et où se positionner en toute sécurité à proximité d'un camion. La demande continue émanant des écoles et des communes témoigne de la nécessité persistante d'agir », explique Jan Soenen.

Le cours Veilig op Weg se déroule

dans et autour d'un vrai camion. « Les enfants peuvent prendre place dans la cabine et s'asseoir au volant du camion à l'arrêt. Ils peuvent découvrir en vrai ce que voit le chauffeur de camion, et l'ampleur de l'angle mort. La combinaison de l'observation, de l'expérience et de l'application immédiate permet au message de s'imprimer durablement. »

## Perspective

Après 25 ans, l'ambition n'a pas changé : atteindre un maximum d'enfants avec des informations concrètes, pouvant leur sauver la vie. « Le mélange de progrès technologique et d'éducation comportementale reste la clé du succès. Avec le soutien du gouvernement et des partenaires, nous voulons encore élargir notre portée et actualiser en permanence le programme », conclut Jan Soenen. <

## TVM BELGIUM : PARTENAIRE DE LA PREMIÈRE HEURE

TVM Belgium est partenaire depuis 2002 de Veilig op Weg. Le programme s'inscrit parfaitement dans notre mission : prévenir les accidents en partageant les connaissances et en encourageant un comportement sûr. Grâce au soutien de partenaires tels que TVM, TLV peut mener ce programme avec passion depuis 25 ans et continuer à le développer.

TVM ACTUEL NOUVELLES

## Nouvelle formation code 95 en français : Code de la route

Une bonne connaissance du code de la route est essentielle pour circuler en toute sécurité. C'est pourquoi TVM solutions lance 'Code de la route', la version en français de 'Belgische wegcode', la très populaire formation code 95.

### Mise à jour du code de la route belge

« Il est utile pour tout conducteur de revoir régulièrement les règles de circulation », affirme Kurt Vandeveld, manager TVM solutions. « Notre formation 'Belgische wegcode' est une valeur sûre depuis des années déjà. Avec une version en français, nous rendons le code de la route accessible à un public plus large. Car la sécurité ne s'arrête pas à la frontière linguistique. »



Kurt Vandeveld

### Toujours au fait

Les règles de circulation changent régulièrement. Le 1er septembre 2026, un nouveau code de la route entrera en vigueur. Durant la formation 'Code de la route', les

chauffeurs revoient les règles de base, mais ils découvrent également les dernières modifications : depuis les panneaux de signalisation adaptés jusqu'aux nouvelles exceptions, créant souvent la confusion. Ils disposent ainsi des bonnes connaissances pour que chacun de leur trajet soit fluide et sûr. La formation donne en outre droit à 7 points de crédit code 95.

### Des sessions ouvertes et des formations sur mesure

'Code de la route' et 'Belgische wegcode' sont disponibles via le calendrier des formations en tant que sessions ouvertes, mais elles peuvent également être organisées en entreprise. Le contenu est alors totalement adapté à la pratique de l'entreprise et aux besoins des chauffeurs.

« Comme toutes nos formations, celles-ci peuvent être organisées de manière flexible pour toute organisation », conclut Kurt Vandeveld. « Quelle que soit la formule que vous choisissiez, notre objectif reste le même : aider les professionnels du transport à assurer un transport routier sûr, efficace et durable. Nous répondons ainsi aux besoins du secteur et renforçons la professionnalisation des chauffeurs dans toute la Belgique. » <



Découvrez la formation  
Code de la route.

5  
QUESTIONS



**Expert interne en dommages aux véhicules chez TVM Belgium, Xavier Van Boeckel représente un maillon essentiel du traitement des dossiers de sinistres. Avec près de deux décennies d'expérience dans le domaine et une passion pour le matériel lourd, il combine connaissances techniques et esprit pratique. Nous lui avons posé 5 questions sur son rôle, les défis dans le secteur et ce qu'il aime le plus dans son métier.**

### 1 Comment êtes-vous arrivé chez TVM Belgium ?

« J'ai déjà 19 ans d'expérience en tant qu'expert. J'ai commencé ma carrière dans l'expertise automobile, mais ces dernières années, je me suis surtout tourné vers le matériel lourd comme les camions, le matériel de manutention et les engins agricoles. L'année dernière, je cherchais un nouveau défi. Quand j'ai vu que TVM Belgium cherchait un expert interne en dommages aux véhicules, ça m'a tout de suite intéressé. Il s'agissait d'une nouvelle fonction dans la société et j'avais donc également l'opportunité de réfléchir à son contenu. Ça m'attirait énormément. »

### 2 En quoi consiste précisément votre rôle en tant qu'expert interne en dommages aux véhicules ?

« Mon travail est très varié. J'effectue bien sûr des expertises, mais je soutiens aussi les gestionnaires de dossiers. Je participe également à des projets internes, comme la révision de notre réseau de dépannage. Je suis aussi les partenaires externes, comme les experts, les dépanneurs et les réparateurs. Les dossiers de sinistres sous un certain montant - où les frais ne peuvent pas être récupérés auprès d'une autre partie - c'est moi qui les traite directement. Je m'occupe aussi des dossiers concernant le matériel de manutention. »

### 3 Quelle valeur ajoutée apporte un expert interne en dommages aux véhicules ?

« La rapidité avec laquelle les sinistres sont réglés est vraiment cruciale parce que les transporteurs veulent bien évidemment que leurs véhicules puissent reprendre la route le plus vite possible. En gardant les connaissances en interne, vous pouvez agir et réagir rapidement. Nous devons également moins faire appel à des experts externes, ce qui permet de gagner du temps et de réduire les coûts. Pour le moment, je suis le seul expert interne chez TVM Belgium. Il y en aura peut-être un deuxième à terme. Mon expertise contribue à une meilleure estimation des risques et correspond parfaitement à l'ambition de TVM de grandir dans le segment du matériel de manutention. »

### 4 Quels conseils pouvez-vous donner aux chauffeurs pour accélérer le règlement des sinistres ?

« Une bonne déclaration de sinistre complète est essentielle. Et surtout : pensez à nous fournir suffisamment de photos claires des dégâts et du véhicule proprement dit. On reçoit trop souvent des photos en gros plan qui ne nous permettent pas de savoir de quel véhicule il s'agit ou s'il s'agit de la totalité des dégâts. Plus les informations dans la déclaration sont complètes, plus nous pouvons traiter le dossier rapidement et efficacement. »

### 5 Qu'est-ce que vous préférez dans votre travail ?

« Chaque jour est différent. Je suis en contact avec beaucoup de parties différentes et j'apprends tous les jours. Mais ce que je préfère, c'est la recherche technique : trouver la cause d'un sinistre, surtout pour le matériel de manutention ou les moteurs. Cette complexité rend mon travail vraiment passionnant. »



# La cybersécurité dans le secteur des transports : une nécessité, pas un luxe



En 2024, près d'une entreprise belge sur deux (45,8 %) a été victime d'une cyberattaque. Dans 1 cas sur 10, l'attaque a provoqué des dommages considérables. Tel est ce qui ressort du dernier Baromètre de la Cybersécurité. Le secteur des transports et de la logistique est plus particulièrement vulnérable : les entreprises dépendent fortement de systèmes digitaux comme les logiciels de planification, les ordinateurs de bord et les plateformes administratives. Un mauvais clic peut suffire pour bloquer toutes les opérations.

La cybersécurité n'est donc plus un luxe, mais bien une condition fondamentale pour garantir la continuité des entreprises.

texte : Mindsetting  
photos : TVM Belgium

## Les sociétés de transport dans la ligne de mire des cybercriminels

Plusieurs sociétés de transport ont aussi été frappées par des cyberattaques ces dernières années en Belgique. Ransomware, phishing et fuites de données perturbent non seulement la chaîne logistique, mais causent aussi des dommages financiers considérables et nuisent à la réputation. Les cybercriminels considèrent les sociétés de transport comme des cibles intéressantes car chaque minute d'arrêt a des conséquences directes.

Un exemple parlant récent est celui de l'attaque par ransomware contre Brussels Airport en septembre 2025. L'attaque, qui visait un prestataire externe de services IT, a paralysé temporairement les systèmes de

check-in et de bagages. Ce qui a commencé comme une perturbation du traitement des passagers a très vite eu des conséquences plus larges. Le trafic aérien a été sérieusement perturbé pendant plusieurs jours : vols annulés, déroutage vers d'autres aéroports comme Ostende et retards considérables dans le transport de marchandises.

Le secteur du fret aérien a été plus particulièrement touché. Les envois urgents - des médicaments aux composants high-tech - ont été retardés, les chaînes d'approvisionnement ont été perturbées et les partenaires logistiques ont dû activer leurs scénarios d'urgence. L'attaque a montré à quel

point une seule intrusion numérique pouvait avoir un effet domino dans toute la chaîne de transport.

La leçon est donc claire : la

« Les sociétés de transport doivent être conscientes des cyberrisques »

cyber-résilience n'est plus une question marginale, mais bien une nécessité absolue pour chaque maillon de la chaîne logistique. Les courtiers et partenaires d'assurance ont aussi un rôle-clé à jouer dans ce cas pour informer leurs clients sur les bonnes solutions d'assurance et la gestion des risques. >



# La cybersécurité cruciale pour les organisations

Les organisations sont de plus en plus digitalisées et de ce fait plus sensibles aux cyberrisques. Un acte de piratage informatique ou une erreur d'un collaborateur peut paralyser tout le système et provoquer la fuite de données sensibles. Jan-Leo Koehoorn, expert en cyberassurances chez TVM Nederland, insiste sur l'importance de la sensibilisation et de la prévention.

## La sensibilisation est la première étape

Selon l'Agence flamande Innover & Entreprendre (VLAIO), 1 entreprise flamande sur 2 a été victime d'une cyberattaque en 2024, ce qui dépasse largement le risque d'incendie, estimé statistiquement à 1 sur 8.000. « Il est essentiel que les sociétés de transport et les prestataires de services logistiques prennent conscience des risques que représente la cybercriminalité », déclare Jan-Leo Koehoorn. « Les attaques DDoS, le phishing et les ransomware représentent des menaces omniprésentes qui peuvent conduire à une perte de chiffre d'affaires, à des actions en responsabilité, à des amendes et à une détérioration de la réputation. »

## L'impact d'un seul petit clic

Jan-Leo Koehoorn donne un exemple : « Une société de transport est touchée par une attaque de type ransomware après l'ouverture d'une pièce jointe dans un mail de phishing. L'attaque provoque le verrouillage de données cruciales. Les planificateurs n'ont plus accès à leurs systèmes, l'administration et les communications sont à l'arrêt et des informations sensibles sont rendues publiques. Le chiffre d'affaires stagne, les clients ne sont pas livrés et une publicité négative menace. Tout cela pour un malheureux clic de souris. »

« La direction a un rôle-clé pour maintenir le sujet à l'ordre du jour »

## Nouvelle législation européenne

Outre l'intérêt propre à garantir la sécurité numérique, la législation et la réglementation se font également plus strictes. « Il y a ainsi la directive NIS2 depuis le 18 octobre 2024 », explique Jan-Leo Koehoorn. « Cette



Jan-Leo Koehoorn

loi européenne oblige les entreprises actives dans des secteurs essentiels – dont les transports – à renforcer leur résilience numérique. Les

entreprises qui ne sont pas visées directement par la directive NIS2, mais fournissent des services à des entreprises qui le sont, sont également

concernées. Les grands donneurs d'ordres vont imposer des exigences plus strictes à leurs fournisseurs. »

Une différence importante avec la législation précédente est que les administrateurs sont désormais personnellement responsables de la cybersécurité. « Celui qui ne s'y

conforme pas peut être tenu responsable en tant que membre de la direction ou même se voir imposer une interdiction d'exercer des fonctions de direction. »

## La cybersécurité, partie intégrante de la gestion d'une entreprise

« La cybersécurité doit faire partie intégrante de la gestion des entreprises actives dans le secteur des transports et de la logistique », insiste Jan-Leo Koehoorn. « Des mesures à la fois préventives et réactives sont nécessaires pour préserver la continuité et l'intégrité des processus. La direction et le conseil d'administration ont dans ce cas un rôle-clé à jouer pour maintenir le sujet à l'ordre du jour. » <

## Que pouvez-vous faire personnellement ?

La cybersécurité n'est pas un projet ponctuel, mais un processus permanent. En procédant à des évaluations régulières et en impliquant les collaborateurs, vous augmenterez la résilience numérique de toute votre organisation.

- 1 Faites de la cybersécurité un sujet de discussion régulier**  
La cybersécurité n'est pas seulement une question pour l'IT. Beaucoup de collaborateurs ne se sentent pas suffisamment préparés aux cyberincidents. En discutant activement du sujet lors des concertations d'équipe, en établissant des procédures de notification claires et en organisant des formations ciblées, vous créez une organisation plus attentive et mieux préparée.
- 2 Répertoriez vos risques numériques**  
Identifiez vos points faibles. Pensez aux logiciels obsolètes, au wi-fi mal sécurisé, aux mots de passe faibles ou à l'absence de copies de sauvegarde. Dressez un aperçu de ces risques avec votre partenaire ou conseiller IT et fixez les priorités.
- 3 Intégrez la cybersécurité dans votre plan d'urgence et de reprise**  
Que se passera-t-il si vos systèmes sont paralysés par une cyberattaque ? Qui prend les décisions et comment l'activité de l'entreprise sera-t-elle rétablie ? En reprenant explicitement les cyberincidents dans votre plan d'urgence et de reprise (business continuity plan), vous éviterez la panique et réduirez les dommages en cas d'attaque.
- 4 Prévoyez des dispositifs de sauvegarde et d'urgence fiables**  
Effectuez régulièrement une sauvegarde de vos principaux systèmes et données, et conservez-la dans un endroit sûr. Envisagez également de faire fonctionner vos systèmes en parallèle sur un autre site. Vous pourrez ainsi les rétablir plus rapidement et mieux protéger vos activités en cas de cyberattaque ou de problème technique.
- 5 Travaillez avec un partenaire IT fiable**  
Les sociétés de transport n'ont pas toutes leur propre département IT. Un partenaire externe spécialisé pourra vous aider à définir des mesures de sécurité, à exécuter des mises à jour et à restaurer rapidement les systèmes après un incident. Choisissez un partenaire qui connaît le secteur des transports et comprend les risques spécifiques des chaînes logistiques.
- 6 Prenez les directives NIS2 au sérieux**  
Depuis octobre 2024, des exigences plus strictes en matière de résilience numérique sont en vigueur en Europe. Les petites entreprises peuvent également être concernées. Informez-vous à temps sur l'impact pour votre entreprise et prenez dès maintenant les bonnes mesures de sécurité.



Lisez-en plus sur la directive NIS2 via le code QR.





# Une valeur sûre dans le transport conditionné

En 14 ans à peine, la société 4D Trans de Torhout, qui a commencé avec un seul camion frigorifique, est devenue une valeur sûre du transport conditionné. Aujourd'hui, elle possède une flotte de 38 véhicules, avec une équipe de 45 chauffeurs environ. L'administrateur Wim Boydens revient sur cette trajectoire incroyable et nous en dit plus sur les choix que son entreprise a faits pour grandir de manière durable et rentable.

texte : Mindsetting  
photos : 4D Trans

## à qualité plutôt que la quantité

Quand Wim Boydens a commencé en 2011, les défis ne manquaient pas : trouver suffisamment de chauffeurs, choisir le bon matériel et attirer des clients fiables. « Ça n'a pas été simple », dit-il. « Mais nous sommes toujours restés fidèles à un principe : la qualité plutôt que la quantité. »

Une approche qui a porté ses fruits. Là où bon nombre de sociétés sont tentées d'opter pour la solution la moins chère, 4D Trans a chaque fois opté pour des relations durables de qualité. « Nous préférons travailler avec les meilleurs fournisseurs plutôt qu'avec les moins chers. Ça a certes un prix, mais cela nous permet de proposer le service que nos clients attendent. »

## Les gens avant tout

La croissance de 4D Trans est indissociable de l'engagement de son équipe. « Nous employons aujourd'hui environ 45 chauffeurs, tous issus de la région », explique Wim Boydens. « La langue est très importante pour nous : nos chauffeurs doivent pouvoir parler, lire et écrire parfaitement le néerlandais. Comme nous effectuons surtout des livraisons dédiées, les communications avec le client sont essentielles. »

Et même si le secteur est souvent confronté à une pénurie de chauffeurs, 4D Trans parvient à renforcer son équipe avec de nouvelles recrues. « Et c'est principalement grâce au bouche-à-oreille. Les chauffeurs qui sont contents le font savoir. Payer correctement, offrir du bon matériel et faire attention aux autres, il n'y a

pas de meilleure publicité. »

## Des transports complexes demandent de la précision

4D Trans est spécialisée dans le transport express conditionné de denrées alimentaires, ce qui n'est pas sans créer de nombreux défis. « La législation sur le transport réfrigéré est stricte », déclare Wim Boydens. « Tout doit se faire à la bonne température, dans un véhicule propre. Cela rend les transports plus compliqués que les transports classiques, mais c'est aussi notre force. »

La société dessert surtout des clients en Belgique, mais effectue aussi des livraisons dans la journée dans les pays voisins. « Nos chauffeurs dorment toujours chez eux. C'est un choix résolu. Cela rend le métier attrayant et viable. » ➤





### La transparence à travers le calcul des coûts réels

Un fondement important de la croissance de 4D Trans réside dans le calcul des coûts réels. Chaque trajet est analysé de manière approfondie : combien de temps a-t-il duré, quels ont été les frais engagés et qu'est-ce

« Recalculer nous permet de rester rentables dans un secteur à faibles marges »

que cela a rapporté au final ? « Nous vérifions constamment les coûts réels », explique Wim Boydens. « C'est la seule manière de savoir si une mission est rentable. Parfois, il arrive que vous ne voyiez qu'a posteriori qu'un trajet a rapporté moins que prévu et vous devez alors oser rectifier le tir. »

Cette approche n'est pas seulement précieuse en interne, mais aussi vis-à-vis des clients. « Nous communiquons de manière très transparente », insiste-t-il. « S'il y a une erreur, nous le reconnaissons et cherchons une solution ensemble. C'est comme ça que l'on crée de la confiance. Et la confiance, ça vient à pied et ça repart à cheval. Une fois qu'elle est là, vous devez tout faire pour la conserver. »

### L'IT comme moteur silencieux de la croissance

Outre le calcul des coûts réels, la plateforme IT joue aussi un rôle crucial. Dès le départ, 4D Trans a investi dans des outils numériques soutenant à la fois le fonctionnement interne et les communications avec les clients. « Nous ne voulions pas constamment inonder nos chauffeurs d'appels téléphoniques », explique Wim Boydens. « Grâce à notre système track & trace, le planning sait exactement où se trouve chaque chauffeur. Nos clients ont aussi accès à ces informations et peuvent ainsi tout suivre au plus près. »

Le système offre par ailleurs des

garanties supplémentaires dans un secteur où la rigueur est essentielle.

« Notre télématique enregistre la température du chargement en temps réel. Et pour les clients du secteur de l'alimentation, c'est bien sûr essentiel. Ils peuvent ainsi demander des certificats qui prouvent que le

transport s'est déroulé parfaitement selon les règles. » La digitalisation a aussi plusieurs

avantages au niveau administratif :

« Calcul des salaires, facturation, rapports, ... tout est lié. Cela nous permet d'être plus rapides, plus transparents et plus fiables. »

### Trouver l'équilibre entre l'innovation et la réalité

L'électrification du parc automobile et le développement durable représentent un grand défi pour tout le secteur. « Nous suivons les évolutions de près », précise Wim Boydens. « La conduite électrique peut fonctionner si vous pouvez recharger vos véhicules sur votre propre site. Mais planifier des sessions de recharge en déplacement reste très difficile dans notre niche. C'est pour ça que je crois plus en un mélange de carburants recyclés, d'hydrogène et d'électricité. Il n'y aura jamais une seule solution suffisante pour tout le monde. »

« La transparence crée la confiance »

Malgré la complexité, l'administrateur reste optimiste. « Le transport est un beau métier, mais on ne nous facilite pas toujours la vie. Nous continuons toutefois à faire ce que nous savons faire : miser sur la qualité et le service. Grandir pour grandir ne sert à rien pour nous. La croissance ne nous intéresse que si elle correspond à notre histoire et à nos clients. » <

# De la pratique à la théorie : où comment TVM solutions et la Police Fédérale se renforcent mutuellement



En plus d'être commissaire à la Police Fédérale de la Route de Flandre orientale, Dirk Verhelst est aussi instructeur chez TVM solutions. Il transpose son expérience du terrain dans des formations extrêmement intéressantes sur le code de la route, les temps de repos et de conduite, le secourisme, etc. Armina Kucukovic, conseillère en Prévention et Gestion des risques chez TVM Belgium, a à son tour donné un workshop sur le Constat Européen d'Accident à l'équipe de Dirk. Ils nous parlent, dans cette double interview, de la précieuse collaboration entre TVM et la Police Fédérale.

texte : Mindsetting  
photos : SPOT-ON, TVM Belgium





Dirk Verhelst

**Dirk, vous combinez votre travail à la Police Fédérale avec un job d'instructeur chez TVM solutions. Qu'est-ce qui vous a motivé à donner des formations ?**

**Dirk Verhelst :** Les contacts entre la plupart des usagers de la route et la police se font souvent dans un contexte plutôt négatif. En tant qu'instructeur, je peux transmettre mon expérience et mes connaissances sur la législation d'une manière correcte et positive. Ce que j'aime aussi dans le fait de donner des formations, c'est l'échange entre l'instructeur et les participants. Le feedback que je reçois des chauffeurs me sert beaucoup dans mon travail à la police.

**Armina, qu'apporte Dirk à l'équipe d'instructeurs de TVM solutions ?**

**Armina Kucukovic :** Nous trouvons important que nos instructeurs aient une certaine expérience du terrain. Les participants à nos formations aiment que leurs instructeurs soient quotidiennement en contact avec le sujet dont ils traitent. C'est pour ça que TVM Solutions fait aussi appel directement à la police pour les formations sur la législation. Elle est à la source en ce qui concerne toute nouvelle réglementation et son application. Ses connaissances sont donc extrêmement précieuses.

**En quoi est-il si important que les gens – que ce soit au niveau de la police ou dans d'autres secteurs - continuent à se former ?**

**Dirk Verhelst :** La législation change très souvent. Les autorités et les instances privées comme TVM, qui accordent une grande importance à la sécurité routière, ont une responsabilité partagée pour communiquer les bonnes informations aux bonnes personnes. Vous ne pouvez pas attendre de vos chauffeurs qu'ils aient le nez dans les livres toutes les semaines. Nous extrayons l'essentiel de la loi et en faisons une formation facile à maîtriser. Les usagers de la route savent ainsi ce qui est autorisé ou pas.

**Armina Kucukovic :** J'ai reçu beaucoup de réactions positives de l'équipe de Dirk après le workshop Constat européen d'accident. Les agents ignorent à vrai dire encore beaucoup de choses sur le volet « assurance » du constat. Mais ils ne sont certainement pas les seuls. Les conducteurs ont toujours du mal alors que c'est en réalité relativement simple et que ça n'a pas changé depuis des années. Peu de gens ont conscience des conséquences que peut avoir un constat mal rempli.

**Dirk Verhelst :** On pense souvent à tort que les conducteurs savent comment compléter le constat. Mais dans la pratique, on constate que beaucoup ont du mal.

On nous appelle souvent pour nous demander de l'aide pour compléter un constat. Il est donc essentiel que nos agents sachent exactement comment le compléter correctement et où se situent les points sensibles en termes de responsabilité.

**Qu'est-ce qui vous a le plus marqué durant le workshop Constat Européen d'Accident ?**

**Dirk Verhelst :** L'importance du croquis et de la signature. La police regarde le constat d'accident d'un point de vue légal, mais cela ne correspond pas toujours à l'aspect assurance. Pour nous, l'important est que les données soient correctes alors que pour l'assureur, ce qui pèse le plus, c'est l'accord entre les parties.

**Armina Kucukovic :** En effet, beaucoup de chauffeurs ne se rendent pas compte qu'au moment de la signature, ils sont en train de décider de leur propre dossier de sinistre.

**Est-ce la seule formation que TVM solutions a déjà donnée à la Police Fédérale de la Route ?**

**Armina Kucukovic :** Pour le moment, oui, mais si vous me posez la question, je dirais que chaque agent en Belgique doit suivre cette formation. Il y a encore clairement des choses à faire. TVM possède une grande expérience pratique qui peut être très utile à la police. Mais l'inverse est vrai aussi et nous avons certainement beaucoup à apprendre de la police. Ce sont ces interactions qui rendent notre collaboration si intéressante.

**Dirk Verhelst :** La Police Fédérale organise la majorité de ses formations en interne mais nous ne pouvons pas

organiser nous-mêmes cette formation sur le Constat Européen d'Accident parce que nous n'avons pas l'expertise et l'expérience pratique en la matière et TVM offre de nombreuses possibilités de collaboration.

**Armina, comment répondez-vous aux besoins des entreprises et organisations à la recherche de formations de qualité ?**

**Armina Kucukovic :** Nous commençons toujours par un premier entretien pour identifier les besoins spécifiques d'une organisation. Ensuite, nous donnons un avis sur les formations utiles et adaptons le contenu de la formation choisie aux activités de la société. Cela permet de garantir des formations sur mesure et axées sur la pratique, avec des informations toujours à jour.

**Dirk, que pensez-vous de la collaboration avec TVM solutions ?**

**Dirk Verhelst :** Mon expérience en tant qu'instructeur chez TVM solutions est très positive. Ce sont des gens avec qui il est très agréable de travailler. Ils sont très qualifiés et connaissent leur métier. Il y a aussi régulièrement des moments de concertation avec tous les instructeurs. Nous adaptons ainsi le contenu, tout le monde est sur la même longueur d'ondes et cela évite que certains sujets soient traités deux fois.

**Armina Kucukovic :** Quels propos élogieux !

**Dirk Verhelst :** Mais c'est vrai, sinon je ne le dirais pas. TVM est un acteur important, avec une large offre et un excellent service pour les partenaires extérieurs. <

Armina Kucukovic





# Plus d'un demi-siècle de savoir-faire dans le béton

Cela fait maintenant plus de cinquante ans que la Centrale à béton Everaerts est une valeur incontournable dans le secteur de la construction. Ce qui était au début une entreprise familiale de travaux de voirie est aujourd'hui devenu un fabricant et fournisseur spécialisé de béton prêt à l'emploi et de mélanges de ciment. L'administrateur Yves Everaerts parle de l'évolution de la société, du rôle des transports et des défis dans l'environnement toujours plus complexe de la construction.

texte : Mindsetting  
photos : CONTENT.

**U**ne entreprise familiale aux fondations solides. Les racines de la Centrale à béton Everaerts remontent aux années 60. « Mon grand-père Gustaf Everaerts a à l'époque créé sa propre entreprise unipersonnelle de construction générale », explique Yves Everaerts. « En 1963, mon père Edmond Everaerts en a fait une société anonyme active dans les travaux de voirie. Elle réalisait alors essentiellement des voies de remembrement en béton. La demande croissante nous a ensuite amenés au début des années 80 à nous transformer en véritable centrale à béton. » Aujourd'hui, la centrale livre une large gamme de bétons. « Notre principal groupe cible est constitué d'entrepreneurs. Mais les particuliers peuvent aussi s'adresser à nous. Qu'il s'agisse d'un grand chantier ou de petits aménagements au jardin, nous veillons à toujours livrer correctement et à temps. »

## Les transports, maillon indispensable

Produire du béton est une chose, l'amener au bon endroit en est une

autre. « Les transports sont essentiels dans nos services », souligne Yves Everaerts. « Le produit doit arriver en parfait état sur le chantier. Cela suppose des plans corrects, des transports sûrs et un coulage rapide. » C'est la raison pour laquelle Everaerts a investi dans ses propres pompes à béton. « Pour les immeubles à appartements avec parkings et garages souterrains, vous ne pouvez pas utiliser un camion malaxeur classique. Vous avez besoin dans ce cas d'une pompe capable

## « Le béton est un travail sur mesure »

d'acheminer le béton sur une plus longue distance. Pour les livraisons en zones urbaines, nous travaillons avec une « city pump ». Cette flexibilité fait vraiment la différence. »

## Parc automobile et logistique : travail de précision

Le parc automobile d'Everaerts se compose de camions malaxeurs, de

camions bennes, de semi-remorques et de pompes à béton. Yves Everaerts : « Un malaxeur doit tourner en permanence, à partir du moment où il est chargé jusqu'à ce qu'il soit sur le chantier. Le timing est donc essentiel. » Le planning est très précis. « Notre dispatcher étudie attentivement chaque commande : quel est l'itinéraire le plus efficace, quel trafic routier pouvons-nous éviter et comment faire pour que tout se passe dans les règles ? C'est particulièrement vrai dans les zones urbaines. Parfois, nous ne pouvons pas nettoyer la pompe sur place et celle-ci doit revenir à la centrale. »

## La force d'une équipe expérimentée

Un atout important de la société est son équipe expérimentée. « Nos chauffeurs travaillent chez nous depuis de nombreuses années et connaissent toutes les ficelles du métier », déclare fièrement Yves Everaerts. « Quand un nouveau véhicule arrive, ils reçoivent toujours une formation du fournisseur. Mais au final, c'est sur leur expérience que



nous comptons. Ils savent exactement ce qu'ils doivent faire avec des véhicules lourds et dans des situations complexes. »

Chaque chauffeur a son propre camion. « Cela augmente leur sens des responsabilités et leur implication. Ils entretiennent leur propre véhicule et le connaissent parfaitement. Le résultat est que nous avons de très bonnes statistiques de sinistralité et nous en sommes très fiers. »

## Présence stratégique dans les provinces de Limbourg et d'Anvers

La centrale à béton de Lummen

développement durable. « Nos camions répondent aux normes les plus strictes, mais passer à des véhicules électriques n'est pas à l'ordre du jour. Le développement durable est important, mais cela doit aussi rester abordable. Car au final, c'est le consommateur qui paiera la note. »

Il constate que l'ensemble du secteur de la construction peine à trouver cet équilibre. « Construire est devenu extrêmement cher. Ce n'était pas comme ça il y a trente ans. Aujourd'hui, les gens doivent souvent choisir entre ce qu'ils aimeraient et ce qui est réalisable. Quand le secteur de la construction est à l'arrêt, cela se

ressent immédiatement dans l'ensemble de l'économie. C'est pourquoi il est désormais essentiel de tenir bon et de renforcer nos fondements. »

## La consolidation comme stratégie

Là où certains misent sur l'expansion, Everaerts opte résolument pour la consolidation. « Nous vivons des temps incertains. Pour nous, il est plus important de conserver et de renforcer ce que nous avons construit. Nous voulons surtout continuer à faire ce que nous faisons le mieux : livrer du béton de manière fiable, avec le bon service et les bonnes personnes. » <

## « Durabilité, oui, mais réalisable et abordable »

représente le berceau historique. Le site de Willebroek n'est venu s'ajouter que plus tard. « Le béton ne peut être livré que dans un rayon de 30 à 40 kilomètres », explique Yves Everaerts. « Avec deux sites, nous pouvons donc livrer dans deux régions différentes, sans perte de qualité. De nouvelles implantations ne sont pas à l'ordre du jour, il faut que cela reste gérable. »

## Pour un développement durable abordable

Yves Everaerts reste également réaliste en ce qui concerne le



# Des transports plus intelligents et plus sûrs grâce à un coaching ciblé

La société de transport Remitrans mise depuis plusieurs années déjà sur le développement durable, l'efficacité et la sécurité. Non seulement en investissant dans des camions GNL et électriques, mais aussi en coachant les chauffeurs de manière ciblée. « Tout commence par la motivation et des communications personnalisées », déclare le driver coach interne Dominique De Gauquier. « Les résultats parlent d'eux-mêmes : moins de consommation, moins d'accidents et surtout une plus grande prise de conscience parmi les chauffeurs. »

texte : Mindsetting  
photos : Remitrans



**D**e chauffeur à coach  
La force motrice du coaching chez Remitrans est Dominique De Gauquier, ancien chauffeur actif comme coach interne des chauffeurs depuis 2013. « Dans le transport, les prix sont ce qu'ils sont. La seule solution pour réaliser des bénéfices, c'est de travailler plus efficacement », explique-t-il. « C'est pour ça qu'en plus des formations code 95 obligatoires, nous avons aussi lancé l'accompagnement à la conduite défensive et économe. Au début, on le faisait nous-mêmes, puis nous avons confié cette tâche à TVM Solutions, qui nous a également proposé des ateliers pratiques sur les manœuvres et le réglage des rétroviseurs. »

Mais les formations ponctuelles seules ne suffisent pas. « Les chauffeurs appliquent bien ce qu'ils ont appris pendant un certain temps, mais ça finit toujours par s'estomper. C'est pourquoi nous avons franchi le pas vers un coaching structurel. »

## Une approche individuelle payante

La clé du succès, selon Dominique De Gauquier, réside dans l'approche personnalisée. « Nous avons parlé individuellement à chaque chauffeur du nouveau système de coaching NEXT-driver. Nous avons expliqué à chacun l'objectif et le fonctionnement du système. Cela fonctionne beaucoup mieux qu'un message général. La plupart ont adhéré pratiquement tout de suite. »

Les résultats ne se sont pas fait attendre :

- La **consommation** a diminué pour

90 % des chauffeurs.

- Les **accidents** sont moins fréquents et moins graves.
- Le **style de conduite** s'est amélioré en moyenne de 12 %.

Un bel exemple est celui d'un chauffeur de 66 ans qui, en 36 ans de carrière, n'avait jamais utilisé le cruise control. « Aujourd'hui, il l'utilise près de 80 % du temps. C'est un énorme pas en avant. »

## Plus de plaisir au volant

Le coaching n'est pas qu'une question de chiffres, c'est aussi une question de comportement. Dominique De Gauquier remarque que les chauffeurs sont plus détendus derrière leur volant et retirent du plaisir de leurs propres progrès. « Ils se lancent des défis pour améliorer leurs résultats et les comparent avec ceux de leurs collègues. Cela les motive et les rend fiers. Certains m'appellent même pour me demander des conseils supplémentaires. »

Un autre chauffeur qui roule régulièrement en Espagne a amélioré sensiblement son style de conduite. « Il en est si fier qu'il annonce ses résultats sur les parkings. Il n'y a pas de meilleurs ambassadeurs. »

## Prévention et sécurité

Remitrans voit le coaching comme un élément d'une stratégie plus large de prévention et de gestion des risques. « Il ne s'agit pas seulement de réduire les coûts. La sécurisation du chargement et la sécurité sont aussi essentielles dans ce cas. C'est pour ça que nous investissons dans du nouveau matériel avec les systèmes de sécurité les plus modernes.

Même si le chauffeur reste pour nous le maillon le plus important. »

Et c'est la raison pour laquelle, outre le code 95, des formations supplémentaires sont organisées, souvent en collaboration avec TVM solutions.

« L'attention lors des formations obligatoires n'est pas toujours optimale. Lors de nos propres workshops, comme des exercices sur les manœuvres sur notre terrain, les chauffeurs sont beaucoup plus impliqués. Et ça change tout. »

## Continuer à former, continuer à suivre

Le secteur des transports évolue rapidement. Digitalisation, procédures plus strictes chez les clients et afflux de chauffeurs d'autres pays rendent le travail plus compliqué. « Chez nous, un nouveau chauffeur a besoin de trois à quatre mois pour tout maîtriser. Sans un bon accompagnement, ça ne peut pas fonctionner. »

C'est pourquoi le coaching reste indispensable selon Remitrans. « Les transports ne deviennent pas plus simples, au contraire. Nous devons donc rendre nos chauffeurs plus forts. Former ne suffit pas. Un suivi et un coaching personnalisé font ici la différence. »

## Travailler ensemble pour des transports plus sûrs

La collaboration avec TVM solutions est dans ce cas essentielle. « Cela nous permet d'accéder à des formations et workshops fiables, adaptés à la pratique. Tout est désormais réuni dans un seul package : code 95, manœuvres et formation à la prévention. C'est facile et efficace. »

L'objectif pour les années à venir ? Continuer ainsi et continuer à motiver les chauffeurs. « Cela a bien sûr un coût, mais les avantages sont évidents : moins d'accidents, une consommation réduite et des chauffeurs satisfaits. C'est un investissement dans l'avenir qui vaut largement son prix. » <



Découvrez les **workshops** et formations de **TVM solutions**.

## 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.



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





# Assurer votre camion de transport pour compte propre? Comptez sur nous!

Chez TVM, assurer les camions, c'est dans notre ADN. Que votre camion transporte les biens d'un client ou vos propres matériaux, il reste un investissement essentiel pour la continuité de votre entreprise.

Avec notre nouveau **Package camion – transport pour compte propre**, les entreprises du bâtiment, de la distribution ou les indépendants peuvent désormais compter sur une protection complète pour leur véhicule et leur activité.

*Des limitations et exclusions s'appliquent. Avant de souscrire, consultez attentivement la fiche d'information (IPID) et les conditions générales disponibles sur notre site web.*



Découvrez tous les avantages et conditions sur [tvm.be/fr/comptezurnous](https://tvm.be/fr/comptezurnous).

## 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)



KBO/BCE 0841.164.105 | RPR Anvers – NBB/BNB 2796 | Succursale de TVM verzekeringen N.V.,  
Van Limburg Stirumstraat 250, NL-7901 AW Hoogeveen – KvK: 53388992 | Autorisée par la DNB, Westeinde 1, NL-1017 ZN Amsterdam