

# TVM ACTUEL



Kris De Leeneer :

## Nouer des partenariats logistiques

« Notre client passe toujours avant tout le reste »

### PLUS



**Kurt Vandeveld (TVM) :**

« Tout usager de la route bénéficie des routes plus sûres »



**TRI-VIZOR :**

« Le kilomètre le plus durable est celui que vous ne parcourez pas »



**Jan van Waterschoot (TVM) :**

« Introduire une assurance Zéro émission est un choix logique »



4

## PITSTOP

Dirk De Groot est Chevalier de la Route de Diamant. En 2023, il a fêté 20 années de conduite sans accident en camion.



10

## KRIS DE LEENEER NOUVEAU PARTENARIAT LOGISTIQUE

En 2023, Kris De Leeneer a ouvert un tout nouveau site de pas moins de 15.000 m<sup>2</sup> le long de l'E17 à Lokeren. Nous nous sommes entretenus avec Kris De Leeneer, capitaine de ce beau navire.



18

## L'HYDROGÈNE EST-IL LE CARBURANT DU FUTUR ?

La conduite à l'hydrogène suscite un intérêt toujours plus grand. Mais de quoi s'agit-il exactement, quels sont les avantages et inconvénients et comment se présente l'avenir ?



22

## ENTRETIEN AVEC TRI-VIZOR

TRI-VIZOR a vu le jour en 2008. Les partenaires Alex Van Breedam et Bart Vannieuwenhuyse se penchent depuis lors ensemble sur la durabilisation du secteur des transports.

TVM Actuel est une publication périodique de TVM Belgium.

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

Photos : Filip Van Loock, Frederick Van Grootel, Kris De Leeneer, TVM verzekeringen

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 Hooogeveen - 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)



6

**LE PROCESSUS DE  
TRAITEMENT D'UN SINISTRE  
EN PRATIQUE**



8

**TVM SOLUTIONS A  
DEUX ANS**



14

**TVM SOUTIEN ROADSTARS  
AGAINST CANCER**



16

**UN ÉCLAT DANS VOTRE  
PARE-BRISE**



17

**PARTICIPEZ AU QUIZ  
DU ROUTIER**



17

**5 QUESTIONS À  
STEPHANIE  
VANHAUWAERT**



20

**TVM BELGIUM LANCE  
L'ASSURANCE ZÉRO ÉMISSION**



26

**RÉORGANISATION DE  
L'OFFRE D'ASSURANCES**

## AVANT-PROPOS DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Nous commençons cet Actuel par une bonne nouvelle puisque TVM solutions fête cette année son deuxième anniversaire. Et je suis extrêmement fier de tout ce que nous avons pu réaliser en deux ans à peine avec notre centre de formation. Grâce aux formations et workshops, nous pouvons proposer des services de prévention toujours plus larges et de meilleure qualité. Notre objectif est le même : moins de dommages et plus de sécurité routière.

Et si dommages il y a malgré tout, nous voulons alors les régler le plus efficacement possible. Un processus de règlement des sinistres bien pensé conduira à de meilleurs services de meilleure qualité. Notre nouvelle manager Sinistres en est convaincue et elle veut encore faire passer un palier supplémentaire à la qualité de notre gestion des sinistres grâce à l'uniformisation.

Soucieux de la satisfaction de nos clients, nous passons régulièrement nos produits d'assurance au crible de la modernité et regardons s'ils correspondent toujours à ce que vivent nos clients au quotidien. L'année 2024 sera ainsi marquée par deux nouveautés. Pour commencer, les assurances Responsabilité transport, Services logistiques et Responsabilité Conteneur/semi-remorque seront ainsi regroupées dans un seul et même nouveau produit d'assurance. De plus amples informations à ce sujet seront communiquées à l'automne sur tv.m.be. Ensuite, nous serons aussi le premier assureur à lancer une assurance Zéro émission pour camions.

« Le paysage des transports est en pleine évolution et nous ne pouvons pas nous permettre, en tant qu'assureurs, de rester les bras croisés »

Le secteur s'éloigne de plus en plus des transports classiques. Toutes les entreprises de transport innovent, automatisent et durabilisent... Mais la route vers cette durabilisation est encore longue selon les deux hommes qui se cachent derrière TRI-VIZOR dont l'objectif est d'en faire plus avec moins de CO<sub>2</sub>. Une vision que partage aussi Kris De Leeneer, un des principaux acteurs logistiques dans notre pays. Vous découvrirez le témoignage intéressant de son fondateur en page 10.

Le paysage des transports est en pleine évolution et nous ne pouvons pas nous permettre, en tant qu'assureurs, de rester les bras croisés. J'ai déjà hâte de voir ce à quoi il ressemblera dans quelques années, avec TVM dans le rôle de partenaire de premier plan du secteur.

Frank Van Nueten,  
directeur général



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

# Dirk De Grootd est Chevalier de la Route de Diamant

Dirk De Grootd (58 ans) est un Alostois pure souche, mais vit aujourd'hui à Wetteren. En 2023, il a fêté 20 années de conduite sans accident en camion. Une performance exceptionnelle qui lui a valu d'être désigné Chevalier de la Route de Diamant par TVM Belgium.

texte : Sandra Van Hauwaert, retravaillé par Mindsetting  
photo : Frederick Van Grootel

**C**hauffeur de poids lourd depuis 35 ans Dirk conduit des camions depuis 1989. Son compteur en tant que chauffeur de poids lourd affiche donc 35 ans cette année. Il travaille pour Schenk Tanktransport depuis 2000, toujours de nuit. Il quitte généralement son domicile vers 18h00 pour ne revenir que le lendemain matin à 6h00, heure à laquelle il prend invariablement son repas chaud. « Un steak frites à 6h du matin n'est pas rare », dit-il tout sourire. « Manger chaud m'endort. Je ne mange donc jamais

« Chauffeur de poids lourd est et reste le plus beau métier qui soit »

chaud le soir, mais bien le matin après ma tournée. Je prends ainsi toujours la route en sécurité ! » Dirk transporte des gaz atmosphériques dans le Benelux et, de temps en temps, en France et en Allemagne. Il parcourt ainsi près de 100.000 km par an.

## Une famille mordue par le virus des transports

« Le virus des transports est vraiment dans la famille puisque tant mon père que mes frères et mes sœurs conduisent soit un camion, soit un bus », explique Dirk De Grootd. « Il était donc écrit que j'allais moi aussi suivre cette voie. Je suis très fier d'avoir franchi aujourd'hui la barre des 20 années sans accident. Vingt ans, ce n'est vraiment pas rien. Cela suppose d'anticiper énormément et surtout de ne

pas se précipiter dans l'enfer de la circulation. Avant, il y avait des heures de pointe mais aujourd'hui, c'est constamment chargé, surtout dans les grandes villes comme Bruxelles et Anvers. »

## Le plus beau métier qui soit

« Je remercie TVM Belgium pour la reconnaissance dont il témoigne avec le prix de Chevalier de la Route de Diamant. J'espère que ça en incitera d'autres à franchir le pas pour devenir chauffeur de poids lourd. Je trouve vraiment dommage que si peu de personnes se sentent appelées par ce métier. Même si je comprends bien que les nombreuses règles, les tracasseries administratives et les amendes en effraient plus d'un. Mais pour moi, ça est et reste le plus beau métier qui soit. Et je n'ai pas l'intention d'arrêter ! » <

## TVM BELGIUM COMPTE DÉSORMAIS 4 CHEVALIERS DE LA ROUTE DE DIAMANT

TVM Belgium a récompensé l'année dernière deux Chevaliers de Diamant. En plus de Dirk De Grootd, Stefaan Lannoo, de Turbotrans à Knokke-Heist, peut désormais aussi se prévaloir du titre de Chevalier de Diamant. De quoi doubler le nombre de Chevaliers de Diamant pour le porter aujourd'hui à 4. Frank Van Nueten, directeur général de TVM Belgium : « Fêter deux Chevaliers de Diamant est quelque chose d'unique parce que 20 ans sans accidents, c'est vraiment exceptionnel, surtout quand on sait que 3 chauffeurs de poids lourd sur 1.000 seulement parviennent à 10 ans sans accident. »

## Chevaliers de la Route 2024

Le samedi 19 octobre, nous fêterons nos Chevaliers de la Route 2024 avec, cette année, vraisemblablement plus de 400 chauffeurs professionnels mis à l'honneur.

## Envie d'en savoir plus sur les Chevaliers de la Route ?



Jetez vite un œil sur [www.tvmbelgium.be/fr/chevaliers](http://www.tvmbelgium.be/fr/chevaliers).



# Carrosserie endommagée ? Et maintenant ?

Si la carrosserie de votre véhicule est endommagée, vous voudrez naturellement qu'elle soit réparée le plus rapidement possible. Une déclaration rapide 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 pour vous montrer comment TVM Belgium réglera votre sinistre et ce que nous attendons de vous et de votre courtier.

texte : Mindsetting  
photo : TVM

## Que faire en cas de dégâts matériels ?

- 1** Prenez les mesures de sécurité nécessaires de manière à mettre tout le monde en sécurité, vous comme les autres parties éventuelles.
- 2** Il n'y a pas d'autre véhicule ou usager de la route impliqué ? Il s'agira alors de dommages unilatéraux. Déclarez dans ce cas le sinistre à votre courtier via une déclaration du conducteur sur ce qui s'est passé, en indiquant également le lieu, la date et l'heure.
- 3** En cas de dommages causés à votre véhicule par un vol, un cambriolage, un acte de vandalisme ou une collision avec un animal, signalez immédiatement l'incident à la police et conservez la preuve de votre déclaration.
- 4** Une partie adverse est impliquée dans l'accident ? Complétez alors le constat d'accident européen 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 alors tous les deux le constat. 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-leur alors leur nom, leur adresse et leur numéro de téléphone et notez-le sur le constat d'accident.
- 6** Prenez suffisamment de photos de la situation.
- 7** Notez le numéro de plaque de l'autre partie afin que nous puissions rechercher et contacter son assureur.
- 8** Faites établir un devis détaillé par un réparateur pour avoir une estimation des dommages.

**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.**



## Domages carrosserie : 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 dûment complété ou déclaration unilatérale du chauffeur ;
  - coordonnées des témoins ;
  - photos ;
  - images de la dashcam (si disponibles) ;
  - preuve de déclaration à la police ;
  - devis détaillé d'un réparateur.
- 2** Votre courtier transmettra ensuite votre déclaration de sinistre à TVM Belgium via [newclaim@tvm.be](mailto:newclaim@tvm.be).
- 3** Une fois la déclaration de sinistre en possession de TVM Belgium, le dossier sera affecté à un de nos gestionnaires de sinistres qui procédera à un premier examen, ouvrira le dossier dans notre système et vérifiera les garanties souscrites. Si le gestionnaire dispose directement d'un dossier complet (devis, photos, déclaration, ...), le traitement et le paiement pourront être effectués plus rapidement. Dans les 24h, nous confirmerons au courtier que le dossier a été ouvert et désignons si nécessaire un expert.
- 4** Pour la suite du processus de règlement du sinistre, nous effectuons une distinction entre « dommages à votre propre véhicule » et « dommages à un autre véhicule ».

### Domages à votre propre véhicule ?

Couverts par l'assurance omnium. Nous vérifions que vous avez bien une omnium.

Si **non**, nous ne pouvons pas indemniser les dommages.

Si **oui**, nous désignons alors si nécessaire un expert pour établir la cause et pour déterminer le montant des dommages.

Nous remboursons les dommages.

Dans certains cas, nous pouvons réclamer le montant des dommages à la partie adverse ou à une autre instance.

### Domages à un autre véhicule ?

Assurés via l'assurance responsabilité civile obligatoire. Nous vérifions si vous avez une RC auprès de TVM.

Si **non**, nous ne pouvons pas indemniser les dommages de la partie adverse. Vérifiez sur votre certificat d'assurance quelle est la compagnie d'assurance tiers à laquelle vous êtes affilié.

Si **oui**, nous verrons qui est responsable. Nous déterminons si vous êtes en droit ou en tort.

Un expert est désigné si nécessaire pour déterminer le montant des dommages.

Dès que la responsabilité a été établie, nous négocions avec l'avocat de la partie adverse sur le montant de l'indemnisation.

Une fois un accord trouvé, nous versons l'indemnisation.

Savez-vous que vous pouvez toujours faire réparer les dommages à votre propre véhicule par un de nos réparateurs agréés ? Vous pourrez compter sur un service rapide et correct, un paiement direct et une garantie de deux ans. Pour nos clients possédant des camionnettes ou des voitures particulières, nous offrons une franchise moins élevée, pas de franchise en cas de spot repair et une voiture de remplacement gratuite. Vous trouverez un aperçu de notre réseau de réparateurs sur [garage.tvm.be](http://garage.tvm.be).



**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 déclarer un nouveau sinistre ;
- [schade@tvm.be](mailto:schade@tvm.be) pour des informations sur un dossier de sinistre existant ;
- [glasschade@tvm.be](mailto:glasschade@tvm.be) pour déclarer un nouveau bris de vitre.

Vous trouverez de plus amples informations sur ce qu'il faut faire en cas de dommages corporels et de dommages au chargement sur notre site web [www.tvm.be](http://www.tvm.be) ou dans le prochain TVM Actuel.

# TVM solutions à deux ans !

TVM solutions existe depuis mai 2022. Le moment était donc idéal pour jeter un œil dans le rétroviseur et revenir sur les principales réalisations du centre de formation de TVM Belgium.

texte : Mindsetting

photos : TVM

En 2022, TVM Belgium a repris l'académie de mobilité VDVision et l'a rebaptisée TVM solutions. Avec un centre de formation propre, TVM Belgium se concentre plus que jamais sur la prévention et la sécurité routière. Ses formations et

veiller à ce que les chauffeurs professionnels rentrent chez eux en toute sécurité à la fin de leur journée de travail », déclare Kurt Vandevelde, manager de TVM solutions. « Nous ne voulons pas seulement être un assureur qui couvre les risques et rembourse les sinistres pour ses

clients du secteur du transport et de la logistique. Nous voulons aussi les aider et leur apporter une valeur ajoutée à travers divers services complémentaires comme TVM solutions. »

facilitons au maximum la participation de nos clients à un workshop ou une formation. Tout le processus de l'inscription aux attestations de participation en passant par la facturation se fait ainsi via My TVM solutions, notre plateforme en ligne. Pour les clients de TVM, nous proposons aussi un lien direct entre My TVM solutions et la plateforme clients TVM Drive où le client peut trouver des archives numériques, avec entre autres un aperçu des formations suivies, les heures de formations code 95 par participant et des informations sur le portefeuille PME. Nous pensons aussi qu'il est important que les formations restent facilement accessibles pour nos chauffeurs. Grâce au développement du micro-learning, les chauffeurs auront bientôt la possibilité de suivre des formations en plus petites parties, quand ça leur convient. Cette flexibilité supplémentaire facilitera l'intégration de nos formations et workshops dans des agendas souvent bien remplis. » <

« Tout usager de la route a intérêt à ce que les routes soient plus sûres »

workshops ciblés visent en effet à renforcer la prise de conscience des risques dans le chef des chauffeurs professionnels, planificateurs, instructeurs et formateurs qui reçoivent en outre des conseils concrets pour contribuer à des routes plus sûres. En quoi est-ce important ? « Tout usager de la route a intérêt à ce que les routes soient plus sûres. Notre mission consiste à

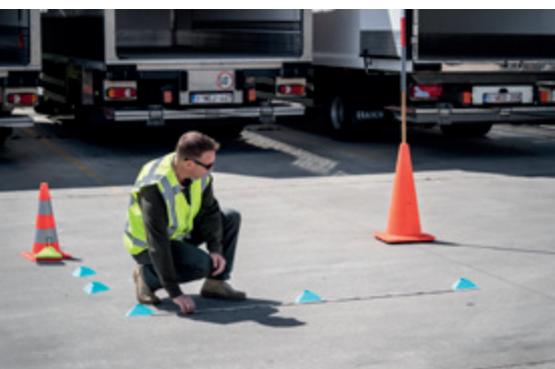
## Philosophie unique

TVM solutions applique dans ce cadre une philosophie unique. « Nous développons nos formations sur mesure en fonction des données concrètes des clients, comme les statistiques de sinistralité. Cela nous permet de proposer des formations et workshops parfaitement adaptés à leurs besoins et attentes et nous

« Nos workshops et formations sur mesure sont basés sur des données concrètes comme les statistiques de sinistralité. Ils sont ainsi parfaitement adaptés aux besoins de nos clients. »

Kurt Vandevelde,  
Manager de TVM solutions





## Quelques temps forts des deux ans de TVM solutions

### Mai 2022 : acquisition de VDVision

Lancement de TVM solutions.

### Mars 2023 : début de l'élargissement de l'offre existante de formations

Nous veillons à une **amélioration constante de notre offre de formations** de manière à ce que les formations et workshops correspondent toujours aux besoins de nos clients. Nous voulons être et rester une caisse de résonance et un sparring partner afin de les aider plus que jamais à réduire le nombre de sinistres.

### Juillet 2023 : lancement des formations en français

Nous voulons aider les chauffeurs de poids lourds de toute la Belgique à prendre la route en toute sécurité, raison pour laquelle nous avons aussi une **offre de formations en français**. La gamme de formations en français va encore être sensiblement étoffée prochainement de manière à proposer une large offre de formations et workshops dans tout le pays.

### Septembre 2023 : lancement du service de réglage des rétroviseurs

Depuis septembre 2023, les clients peuvent faire appel à notre **service Réglage des rétroviseurs** qui leur propose les outils nécessaires pour **limiter autant que possible les dangers de l'angle mort**. Nous les aidons dans ce cadre à installer leur propre aire (mobile) de réglage des rétroviseurs et leur fournissons un panneau d'instructions clair et des modes d'emploi plurilingues. Nous organisons également des **workshops interactifs** sur l'importance d'une bonne position de conduite, de rétroviseurs bien réglés et d'une vue optimale dans la cabine. Pendant ces workshops, les chauffeurs apprennent à utiliser une aire de réglage des rétroviseurs de manière à être bien préparés lors de leur prochaine mission de transport.

### Mai 2024 : lancement de la première masterclass : Constat d'accident européen

Nous avons lancé récemment la première **masterclass sur le Constat d'accident européen**, une extension du workshop sur le constat d'accident européen organisé depuis un certain temps. Le workshop s'adresse aux chauffeurs professionnels et leur donne entre autres des conseils pour compléter correctement le constat. Durant la masterclass, nous travaillons avec des gestionnaires de flotte, des gestionnaires de sinistres et des formateurs pour approfondir la partie assurance du constat d'accident et expliquer pourquoi il est si important de compléter correctement le constat.

### Nos formations les plus populaires

- Prévention du chauffeur et du véhicule
- Manoeuvres et angles mort
- Conduite préventive
- Temps de conduite et de repos et tachygraphe
- Arrimage du chargement
- Code de la route belge



L'offre complète de formations de TVM solutions peut être consultée sur [www.tvmsolutions.be/fr/tvmsolutions](http://www.tvmsolutions.be/fr/tvmsolutions).

# Kris De Leeneer nouveau des partenariats logistiques

Kris De Leeneer a commencé ses activités au début des années 2000 en tant que pure société de transport. Son administrateur Kris allait alors lui-même sur la route avec son camion. Grâce à un excellent service clients personnalisé, la société a vite grandi pour devenir aujourd'hui un véritable partenaire logistique pour ses clients. En 2023, elle a ouvert un tout nouveau site de pas moins de 15.000 m<sup>2</sup> le long de l'E17 à Lokeren. Nous nous sommes entretenus avec Kris De Leeneer, capitaine de ce beau navire qui maintient le cap.

texte : Mindsetting

photos : Filip Van Loock et Kris De Leeneer

**P**artenaire logistique de ses clients  
Kris De Leeneer est un prestataire de services logistiques au sens large. « Nous voulons aider nos clients de A à Z. Ils passent toujours avant le reste. « Non », ça n'existe pas chez nous. Nous cherchons toujours la meilleure solution avec le client. C'est à mes yeux un aspect essentiel du secteur des services car en soi, tout le monde sait faire ce que nous faisons. C'est par votre service clients que vous

« Faire passer le client avant tout le reste est dans l'ADN de KDL »

pouvez vous démarquer des concurrents et faire vraiment la différence. Nous mettons donc un point d'honneur à toujours être joignables et accessibles pour que nos clients sentent qu'ils sont entre de bonnes mains. Ils ont une personne de contact à chaque niveau et ont donc toujours quelqu'un à qui s'adresser. C'est très important de nos jours.

KDL vise des relations durables et à long terme avec ses clients et ça paie. Nos clients restent : il n'y a pas plus beau compliment pour un entrepreneur. »

## Un nouvel entrepôt entièrement automatisé le long de l'E17

L'entrepôt de Termonde saturait depuis 2019. Comme il n'y avait pas de possibilités d'extension sur ce site, KDL est parti à la recherche d'un nouvel emplacement. « Un terrain de 4,2 hectares s'est libéré à Lokeren et nous avons sauté sur l'occasion », explique Kris De Leeneer. KDL a déménagé tous les services sur le nouveau site le long de l'E17 à Lokeren en 2023. Le point fort du nouveau bâtiment est sans aucun doute l'entrepôt entièrement automatisé. « Quand vous avez la chance de construire à un tel endroit, vous ne pouvez pas vous contenter d'un entrepôt traditionnel. Pour utiliser efficacement toute la surface disponible, vous n'avez pas d'autre choix que de construire en hauteur et nous avons à vrai dire construit deux entrepôts traditionnels l'un sur l'autre. Le

nouvel entrepôt fait 28 mètres de haut et peut accueillir jusqu'à 46.000 palettes. Les 22 shuttles et 4 monte-charges rangent toujours les palettes au bon endroit. »

## Dynamique et pragmatique : l'équation qui fait le succès de KDL

« Je pense que notre succès peut s'expliquer par notre dynamisme », déclare Kris De Leeneer. « Et ça commence par moi en tant que CEO. Même après 23 ans, je viens tous les jours au travail avec la même passion. Rester tous les jours les pieds sur le bureau en tant que CEO, ça ne marche pas. J'ai commencé moi-même derrière un volant, j'ai aussi travaillé dans l'entrepôt et établi les plannings. Je connais donc tous les rouages de l'entreprise. Personne ne peut me dire quoi que ce soit (*rires*). Et les collaborateurs aiment ça. Il y a aussi beaucoup de travailleurs qui sont là depuis le début et qui font entrer des membres de leur famille ou des amis. C'est pour nous la confirmation que nous faisons bien notre travail. Mais nous gardons aussi les pieds sur terre. Nous ne voulons pas forcément le dernier cri pour dire d'avoir le dernier cri. >



Nous restons attentifs à tout ce qui se passe, nous suivons les différentes évolutions sur le marché et réfléchissons bien avant d'apporter des changements majeurs. Et quand nous faisons le grand saut, nous savons que ça va fonctionner. »

« Des clients qui restent représentent le plus beau compliment qu'une société puisse recevoir »

### Une politique de prévention active reflet du souci de l'être humain

KDL est une société humaine, qui accorde une grande importance au bien-être de ses chauffeurs et à la sécurité routière. Une vision qui se reflète clairement dans sa politique de prévention. « On touche du bois, mais nous n'avons pas eu d'accident grave depuis toutes ces années », déclare Kris De Leeneer. « Et nous faisons de notre mieux pour qu'il en soit toujours ainsi en misant activement sur la sensibilisation, la prévention et les formations. Cela fait plusieurs années que nous joignons une évaluation du chauffeur à sa fiche de paie et affichons les résultats de conduite chaque semaine. Notre nouveau bâtiment abrite aussi une salle de formation pour pouvoir organiser toutes les formations code 95 en interne et sur mesure pour KDL. Cela nous permet aussi de nous concentrer sur ce qui est vraiment important pour nous, comme la santé. Nous informons nos chauffeurs sur l'importance d'une bonne alimentation, de l'activité physique et de l'ergonomie pour qu'ils sachent que c'est essentiel pour lutter contre la fatigue au volant. Le fait que nous n'ayons qu'un seul type de camions a aussi un effet sur la sécurité routière. Si des chauffeurs doivent changer de camion, ils savent précisément comment il fonctionne et sont tout de suite à l'aise. »

### Moins de camions sur la route ? C'est ça, la logistique autrement

Tel est le slogan de KDL. « La durabilité est devenue très importante, y compris pour nous. Grâce aux panneaux solaires, notre nouveau site est neutre en CO<sub>2</sub>. Nous

réfléchissons aussi activement avec nos clients pour optimiser leurs flux et leurs trajets de manière à ce que nos camions doivent parcourir un minimum de kilomètres et ne roulent jamais à vide. Les camions jouent bien sûr aussi un rôle important dans le cadre de la durabilité. Tous nos camions actuels sont équipés de moteurs Euro 6. Toute la flotte est renouvelée tous les cinq ans pour disposer de camions dotés des derniers gadgets et émettant le moins de CO<sub>2</sub> possible.

Deux camions électriques ont aussi été livrés début juin. Deux camions électriques sur une flotte de 90 véhicules, ce n'est a priori pas grand-chose, mais nous devons d'abord régler plusieurs questions importantes avant d'effectuer des investissements plus importants. La conduite électrique suppose en effet de nombreux défis pratiques. Quelle est l'autonomie d'un camion avec les batteries chargées à 100 % ? Quel est le temps de charge ? Quel est l'impact du style de conduite, de la température extérieure et du poids du chargement sur la batterie ? La phase de test avec ces deux camions électriques nous donnera les réponses. »

### Expérimentations avec l'IA

L'intelligence artificielle va également façonner l'avenir de la logistique. Kris De Leeneer : « Ce qui est possible avec l'IA aujourd'hui, nous le faisons déjà. Regardez par exemple notre entrepôt entièrement automatisé. Il est doté d'un système d'auto-apprentissage qui, au bout d'un certain temps, reconnaît lui-même les palettes. Si un certain type de palette est habituellement stocké pendant une période plus longue, il est automatiquement placé plus au fond dans l'entrepôt. Les palettes qui ont une rotation plus rapide sont quant à elles placées plus à l'avant. Le système améliore considérablement l'efficacité de notre entrepôt. Je ne peux donc que me réjouir de l'évolution de l'IA. Rien n'est trop rapide pour moi. Cela n'a pas de sens d'avoir peur de l'IA parce que c'est tout simplement l'avenir. Vous avez donc tout intérêt à l'adopter et à l'intégrer

pour optimiser vos services. Je suis par exemple très curieux de voir ce qu'il va être possible de faire avec l'IA en matière de planification. La technologie n'existe pas encore à ce stade, mais ce n'est qu'une question de temps. J'espère qu'elle abaissera le seuil pour commencer en tant que planificateur car celui-ci est vraiment élevé pour le moment. »

### Tendances dans le monde logistique

Les économies d'échelle représentent une tendance importante dans le paysage des transports. « La vague de consolidations que nous attendions depuis quelques années est aujourd'hui réalité », explique Kris De Leeneer. « Nos concurrents sont de plus en plus grands. Le défi ces prochaines années consistera donc à rester à la hauteur. Trouver le bon personnel sera un facteur important dans ce cadre. Une entreprise qui grandit doit constamment chercher de nouveaux collaborateurs pour renforcer ses équipes et nous observons surtout une pénurie au niveau des profils opérationnels ces dernières années. Un autre grand changement est l'échange électronique de données avec nos clients, en atout à ne pas sous-estimer. De la demande au traitement, tout peut se faire par échange EDI (Electronic Data Interchange), ce qui réduit pratiquement à zéro le risque d'erreur humaine. »

### L'avenir selon Kris De Leeneer

« Le paysage des transports va encore radicalement changer au cours des

« Le nouvel entrepôt fait 28 mètres de haut et peut accueillir jusqu'à 46.000 palettes »

années à venir. Tout le monde dans le secteur fait face aux mêmes défis. Je ne me fais donc pas trop de soucis. Il s'agira de suivre les différentes évolutions de près et de rester inventif pour pouvoir assurer notre croissance organique. Mon objectif ultime ? Rester une entreprise saine et rentable, où les gens aiment venir travailler et où les clients sont satisfaits du service dont ils bénéficient. » <

KDL s'occupe de tout le processus logistique de ses clients. La société va chercher les produits chez le fabricant, les stocke dans l'entrepôt et les reconditionne et réétiquette si nécessaire. Tout est ensuite redistribué et va directement de l'entrepôt chez le client final.



# TVM soutient Roadstars against Cancer

Le 3 mars dernier, TVM Belgium et quelques collaborateurs dévoués se sont mobilisés pour la première édition de « Roadstars against Cancer », une initiative de Marc Van Grootel, partenaire de TVM. Environ 80 citoyens ordinaires ont ainsi eu la chance de faire un tour du circuit automobile de Zolder à bord d'un camion de 40 tonnes et de vivre le dimanche de leur vie !

texte : Mindsetting

photos : Frederick Van Grootel

**L'initiateur Marc Van Grootel** a été confronté de très près au cancer à plusieurs reprises au cours de sa vie. « Cette initiative associe mon soutien à la recherche contre le cancer à une des plus grandes passions dans ma vie : les camions. J'entends régulièrement des gens exprimer leur rêve de pouvoir un jour conduire de tels monstres. Et aujourd'hui, leur rêve est devenu réalité. Sur le légendaire circuit de Zolder, en plus ! Je suis très reconnaissant envers tous ceux qui ont contribué au succès de cet événement. Quatre sociétés, dont TVM, ont mis un camion à disposition et une équipe d'instructeurs professionnels a accompagné les participants pour leur faire vivre une expérience inoubliable. L'argent récolté va nous permettre entre autres de sponsoriser une équipe de cyclistes pour les 1.000 km contre le cancer. »



L'initiateur Marc Van Grootel et le ministre Jan Jambon

**Jan Jambon** « C'est la première fois que je conduis un camion. Ça figurait depuis longtemps sur ma liste de choses à faire. Il faut surtout s'habituer à la masse impressionnante, surtout dans les virages. »



**Christiane Smeulders** « Waouh, c'est vraiment impressionnant ! Maintenant, je sais ce qu'est l'angle mort pour un chauffeur de poids lourd. Je donne moi-même des formations sur la circulation routière en tant qu'indépendante pour des entreprises, des associations et des écoles, et ce « point de vue du chauffeur » est pour moi une vraie plus-value. Ces camions sont très souples, mais quand on sait qu'il faut affronter des situations de trafic intense avec un tel camion, on ne saurait trop insister sur l'importance de sensibiliser tous les usagers de la route à l'amélioration de la sécurité routière. La deuxième raison pour laquelle je veux absolument soutenir cette initiative, c'est que je vends moi-même des plantes pour l'association Kom op tegen Kanker et que j'aime vraiment beaucoup cette organisation. »



**Inge Jerusalem** « Je suis ici comme volontaire de TVM pour soutenir l'initiative de Marc car tout le monde est confronté un jour ou l'autre au cancer. J'ai moi-même déjà roulé 1.000 km à quatre reprises pour Kom op tegen Kanker. À une époque avec les scouts et l'année dernière avec les collègues de TVM. L'initiative ici sur le circuit de Zolder est une réussite pour de nombreuses personnes. Elles montent derrière le volant avec enthousiasme et certaines sont même déjà intéressées par l'obtention du permis C. »

**Dirk Coenen** « Tout s'est bien passé, c'était la première fois que je conduisais un véhicule entièrement automatique. La vue de la cabine est très large, mais il faut toujours garder à l'esprit qu'il y a une grosse carcasse derrière le tracteur. Pas question d'enchaîner les virages en mode sport... Je trouve ça bien que cette initiative soutienne une bonne cause, tout en accordant l'attention qu'il mérite au métier sous-estimé de chauffeur routier. »

**Paul Foucart** « J'ai toujours voulu faire ça et Kom op tegen Kanker est une bonne cause à soutenir. Je le recommande vraiment. Il a fallu s'habituer un peu au début, mais après, tout s'est bien passé. Le plus dur, c'était la chicane. Il faut bien évaluer la situation pour que la remorque passe bien le virage. Mais j'ai adoré. »

**Monique Van Buel** « Je savais que mon mari ferait ça bien. Nous parcourons encore beaucoup de kilomètres. Nous sommes sur la route presque tous les jours pour collecter des textiles chez les gens pour une asbl. La recette va à des foyers pour enfants. »



**Kim Wojtowicz** « Je soutiens ce projet en tant que bénévole. Au quotidien, je suis instructeur pour les formations code 95 et la conduite économique, entre autres. Je conduis aussi toujours moi-même un camion, ce qui me permet de rester en contact avec le secteur et les chauffeurs. »



**Carl Sels** « En un mot : impressionnant ! Je viens apparemment de faire un petit tour avec le deuxième modèle le plus lourd de cette marque. Mais grâce au calme de l'accompagnateur, je me suis senti tout à fait à l'aise. C'est un rêve de gosse qui se réalise et une belle initiative pour une bonne cause. »



**David Van den Eynde, alias "Butch"** « Je suis le responsable du circuit aujourd'hui et je veille à ce que tout se passe en toute sécurité. Je trouve ça très important en tant que chauffeur de poids lourd, et pas seulement aujourd'hui. Quand j'en ai le temps, j'aime aussi apporter mon aide à des initiatives comme Kom op tegen Kanker. J'ai par exemple déjà participé au ravitaillement en camion pour les 1.000 km. »

# Un éclat dans votre pare-brise ? Privilégiez une réparation durable !

En cas de bris de vitrage, comme un petit éclat, une réparation est toujours plus facile et moins coûteuse qu'un remplacement total de la vitre. C'est aussi bien meilleur pour l'environnement, une réparation émettant jusqu'à 10 fois moins de CO2 qu'un remplacement. Notre vision en matière de réparation des dommages aux vitrages est donc claire : réparer quand c'est possible, remplacer quand c'est obligatoire !

## En cas de dommages visibles, rendez-vous dès que possible chez un réparateur de vitrages

En cas de dommages visibles au niveau de votre pare-brise, rendez-vous dès que possible avec votre véhicule chez un réparateur de vitrages. Si vous continuez à rouler, le petit éclat pourra vite se transformer en une grande fissure à cause des

chocs et rendre alors toute réparation impossible.

## Les avantages d'une réparation via TVM Belgium

Faire réparer le vitrage d'un camion ou d'une voiture via TVM Belgium présente plusieurs avantages par rapport à un remplacement :

- TVM Belgium travaille avec **tous les réparateurs de vitres**. Vous pouvez choisir librement un réparateur de vitrages spécialisé. Vous pouvez aussi faire réparer votre pare-brise par un de nos réparateurs agréés.
- La réparation **coûte moins cher** : 115 euros, contre 1.200 euros. L'impact sur votre prime et vos statistiques de sinistralité sera donc beaucoup moins grand.
- Il n'y a **pas de franchise** en cas de réparation.
- Beaucoup de réparateurs transmettent directement la

facture à TVM et vous ne devez donc **rien avancer en tant que client**.

- Une réparation dure à peine une heure. Vous **recupérez donc instantanément votre véhicule**. Beaucoup de service centers proposent par ailleurs un espace agréable pour patienter pendant que votre véhicule est réparé. Les réparations peuvent aussi se faire **chez vous** grâce aux unités mobiles.
- Chez certains réparateurs de vitres ou garages agréés, la réparation est **garantie à vie**.
- Les rendez-vous pour une réparation sont **plus rapides**. Pour un remplacement, le réparateur doit parfois seulement commander le vitrage, ce qui allonge le temps d'attente.
- En cas de réparation, **aucun reparamétrage** des appareils de bord n'est requis.



Découvrez le réseau de réparation agréé de TVM sur [garage.tvm.be](https://garage.tvm.be).



## COUREURS DE TVM POUR LA BONNE CAUSE

Le 17 mars, TVM Belgium a soutenu Kom op tegen Kanker en participant à la course de 100 km. Deux équipes ont relevé le défi sportif : Alexandra Luchian, Maja Avramovska, Sjoerd Bouwens, Romy Claes, Marijke De Roost, Liesbeth Geuens, Bert Goovaerts, Pascale Peeters, Sophie Teugels, Sophie Vermeeren, Stephanie Van Hauwaert et Jan van Waterschoot. Nous sommes ravis d'avoir pu une fois de plus aider Kom op tegen Kanker en participant à la course de 100 km. Ensemble, nous avons encore donné cette année un coup de pouce indispensable à la recherche scientifique contre le cancer pour que les patients atteints de cancer continuent à voir leur qualité de vie et leur taux de survie augmenter en 2024.



## Participez au Quiz du Routier !

En juin, l'AWSR (Agence wallonne pour la sécurité routière) et la VSV (Fondation flamande en matière de transport et de mobilité), en collaboration avec TVM Belgium et le FSTL, organiseront pour la troisième fois le Quiz du Routier. Sous forme de dix questions à choix multiples sur le code de la route, la sécurité routière et la mobilité, les chauffeurs de poids lourds et autres personnes intéressées pourront tester et rafraîchir leurs connaissances d'une manière ludique.

Envie de jouer ? Vous avez jusqu'au 30 juin inclus. Les participants qui feront au moins 7/10 entreront en ligne de compte pour remporter de chouettes prix !

Comme l'année dernière, il y aura un concours pour les entreprises où les collègues pourront se mesurer les uns aux autres. Votre société remportera-t-elle un des prix ?



Surfez sur [www.quizduroutier.be](http://www.quizduroutier.be) ou scannez le QR-code ci-dessous pour participer.

# 5 QUESTIONS



**Stephanie Vanhauwaert est depuis un an la nouvelle manager sinistres de TVM Belgium. À travers 5 questions, nous revenons sur sa première année au sein de TVM et évoquons aussi ses projets et ambitions pour le département Sinistres.**

### 1 Quel regard portez-vous sur votre première année chez TVM Belgium ?

« Je dois dire que je suis très contente ! Je me plaisais beaucoup chez mon précédent employeur et je ne cherchais pas nécessairement un nouveau job, mais quand TVM m'a contactée pour le poste de Manager Sinistres et m'a expliqué ses objectifs avec le département, je n'ai pas hésité. Je suis arrivée dans une entreprise dynamique, avec des collègues très sympas. J'ai aussi beaucoup de liberté dans mon approche des choses, ce qui est très agréable. Je me sens vraiment à ma place ici. »

### 2 En quoi consiste votre travail en tant que manager sinistres chez TVM Belgium ?

« Mes tâches sont très diverses et variées. Avant tout, mon travail consiste à assurer un bon encadrement et à définir des procédures claires. J'ai donc optimisé la structure actuelle de l'équipe pour qu'il y ait des points de contact clairs et des lignes de communication courtes. Ces prochains mois, ma tâche consistera aussi à soutenir et faire progresser les nouveaux team leaders et coordinateurs dans leur fonction. Une fois que tout cela sera au point, je veux penser à la stratégie et à la direction que nous voulons prendre avec le département, à la manière dont nous pouvons travailler encore plus efficacement et améliorer le service aux courtiers et aux clients. Je trouve bien sûr aussi important de veiller au bonheur et au bien-être au travail de mes collaborateurs. »

### 3 Quels sont les défis auxquels vous êtes confrontée en tant que manager sinistres ?

« TVM Belgium a grandi très vite en très peu de temps. En tant qu'assureur de niche, nous avons toujours beaucoup travaillé sur mesure. Aujourd'hui que nous sommes plus grands, nous devons standardiser nos processus. Cela donnera non seulement une vue d'ensemble plus claire aux collègues, mais rendra aussi le processus des sinistres plus fluide. Même avec des processus standardisés, l'orientation client et la convivialité restent les facteurs les plus importants de notre service. »

### 4 Quelles nouveautés observez-vous aujourd'hui dans le secteur des sinistres ?

« La numérisation a considérablement augmenté la pression commerciale sur le département Sinistres. Tout doit aller si vite ! Et c'est logique aussi, car chaque minute d'immobilisation d'un camion coûte beaucoup d'argent. En automatisant encore plus le processus des sinistres ces prochaines années, nous serons capables de répondre de mieux en mieux à cette demande. Nous sommes par exemple en train de déployer Kofax, un système qui reconnaît toutes les pod's (proof of delivery) et les trie automatiquement. Si nous pouvons par exemple étendre cela aux déclarations à l'avenir, cela nous fera gagner un temps précieux et beaucoup d'efficacité. »

### 5 Quels sont les projets pour le département Sinistres ?

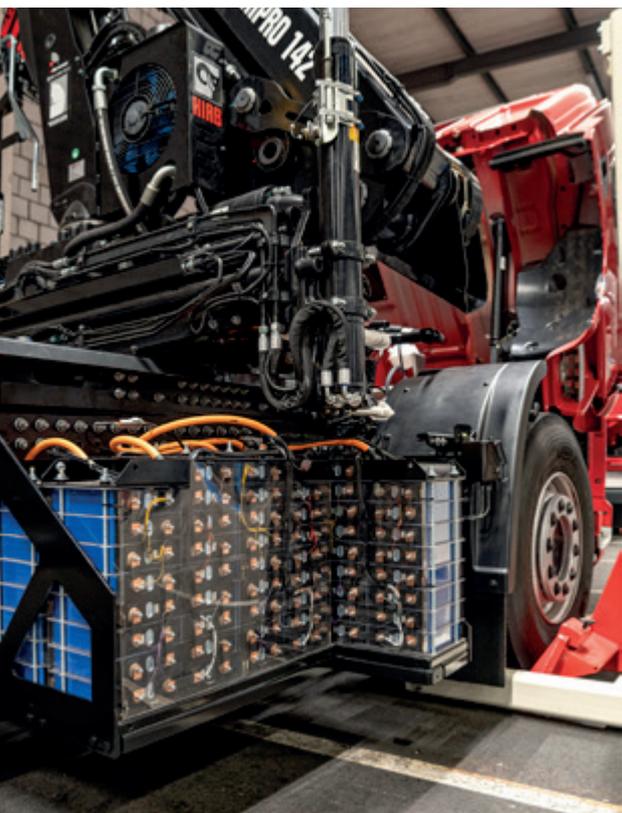
« Jusqu'à présent, nous sous-traitons beaucoup les expertises. Nous avons récemment engagé un expert interne en dommages aux véhicules pour pouvoir désormais traiter une grande partie en interne. C'est une étape importante pour notre professionnalisation parce que cela nous permet d'être plus critiques par rapport à l'externalisation. J'espère aussi pouvoir offrir un cadre clair aux collègues pour qu'ils puissent travailler plus facilement et efficacement et pour que nous puissions viser le même objectif ensemble, à savoir offrir un service de qualité à nos clients en matière de sinistres. »

# L'hydrogène est-il le carburant du futur ?

La conduite à l'hydrogène suscite un intérêt toujours plus grand. Mais de quoi s'agit-il exactement, quels sont les avantages et inconvénients et comment se présente l'avenir ? Qu'en est-il par ailleurs de l'hydrogène vert, bleu ou gris ? Lisez tout ce que vous devez savoir sur l'hydrogène ici et découvrez s'il peut s'agir d'une alternative valable au diesel, à l'essence ou à l'électricité.

texte : TVM verzekeringen, retravaillé par Mindsetting

photos : Gerlinde Schrijver



## 3 manières de rouler à l'hydrogène

Il existe trois manières différentes de rouler à

l'hydrogène. La plus connue est la conduite avec FCEV, pour Fuel Cell Electric Vehicle. L'hydrogène est dans ce cas transformé en électricité, de sorte que le véhicule fonctionne finalement à l'électricité. Une deuxième manière consiste à utiliser la combustion directe de l'hydrogène et une dernière manière consiste enfin à rouler avec un mix d'hydrogène et de (bio)diesel.

### Qu'est-ce que l'hydrogène ?

L'hydrogène est un gaz composé d'atomes d'hydrogène, l'élément le plus abondant dans l'univers, même s'il n'existe pas sous sa forme pure sur la Terre. Il doit donc être produit en scindant l'eau en oxygène et en hydrogène à l'aide d'électricité. La production d'hydrogène demande donc de l'énergie. L'hydrogène n'est de ce fait pas une source d'énergie, mais un support d'énergie : il stocke de l'énergie qui sera libérée plus tard.

### Hydrogène vert, bleu et gris

L'hydrogène n'est pas par définition un carburant durable. Pour indiquer le degré de durabilité, une distinction est faite entre hydrogène gris, bleu et vert.

- **Hydrogène gris** : il s'agit de la manière traditionnelle de produire de l'hydrogène, au moyen de pétrole, de gaz ou de charbon. Comme cela libère beaucoup de CO<sub>2</sub>, il s'agit d'une méthode polluante et donc pas durable.
- **Hydrogène bleu** : comme l'hydrogène gris, l'hydrogène est produit ici au moyen de pétrole, de gaz ou de charbon. Mais contrairement à l'hydrogène gris, le CO<sub>2</sub> libéré est ici capturé et stocké (dans le sol). L'hydrogène bleu est donc meilleur pour l'environnement.
- **Hydrogène vert** : comme l'hydrogène vert utilise des sources d'énergie vertes telles que l'énergie solaire ou éolienne pour produire de l'électricité, il n'y a pas de rejets de CO<sub>2</sub>, contrairement à l'hydrogène gris et bleu. Comme son nom l'indique, l'hydrogène vert est donc bien une forme durable.



### **Comment fonctionne un camion à l'hydrogène ?**

Un camion à l'hydrogène est un véhicule électrique qui tire son énergie de l'hydrogène. Le camion est équipé d'une pile à combustible qui permet à l'hydrogène contenu dans les réservoirs situés sous le véhicule de réagir avec l'oxygène présent dans l'air, faisant ainsi apparaître de l'eau et de l'électricité. L'électricité est utilisée pour alimenter les moteurs électriques du camion qui actionnent ensuite les roues. La seule chose qu'émet un véhicule roulant à l'hydrogène est donc de la vapeur d'eau. Cela ne produit pas de substances nocives comme du CO<sub>2</sub> ou des particules fines.

### **Les avantages de la conduite à l'hydrogène**

Un des principaux avantages de la conduite à l'hydrogène est la rapidité et la facilité du plein. Cinq à dix minutes suffisent pour recharger le véhicule en hydrogène, comme pour l'essence ou le diesel donc. Pour les camions électriques par contre, il faut compter plusieurs heures pour recharger les batteries. Cela rend donc la conduite à l'hydrogène adaptée également pour de longues distances et pour les personnes qui sont souvent sur la route.

Un autre avantage de la conduite à l'hydrogène est la grande autonomie. Un plein permet de parcourir jusqu'à 1.000 kilomètres, comme une voiture essence. C'est beaucoup plus que la moyenne des camions électriques et leurs 500 à 600 kilomètres d'autonomie le plus souvent. Les performances ne diminuent en outre pas par temps froid ou en cas d'utilisation de la climatisation ou de chauffage, ce qui est bien le cas avec une voiture électrique.

Enfin, la conduite à l'hydrogène est durable. À condition bien sûr que l'hydrogène soit produit avec de l'électricité verte à partir de sources d'énergie renouvelables comme le vent ou le soleil. Dans ce cas, tout le processus (de la production à la consommation) est neutre en CO<sub>2</sub> et contribue à la transition énergétique. Il n'y a pas non plus de problèmes de recyclage ou de traitement des déchets avec des batteries contenant des matériaux rares et nuisibles pour l'environnement.

### **Les inconvénients de la conduite à l'hydrogène**

Un des principaux inconvénients de la conduite à l'hydrogène est qu'elle est encore très chère. La production, le stockage et la distribution de l'hydrogène coûtent beaucoup d'argent et d'énergie, d'où un prix au kilomètre beaucoup plus élevé qu'avec l'essence, le diesel ou l'électricité. L'acquisition d'un camion à l'hydrogène est aussi relativement coûteuse en raison de la technologie complexe et avancée qu'il renferme.

Un autre inconvénient de la conduite à l'hydrogène est le manque d'infrastructures. La Belgique compte ainsi encore très peu de stations publiques dotées des installations nécessaires pour l'hydrogène. Vous ne pouvez donc pas encore aller partout avec un véhicule roulant à l'hydrogène, ce qui peut parfois vous obliger à effectuer de longs détours pour faire le plein.

L'hydrogène n'est en outre pas toujours très vert. Cela dépend notamment de la manière dont il est produit. Si la production est effectuée avec de l'électricité grise générée à l'aide de combustibles fossiles, il y aura alors libération de CO<sub>2</sub> lors du processus et ce ne sera pas mieux

pour le climat que le diesel ou l'essence.

### **La conduite à l'hydrogène est-elle l'avenir ?**

Le potentiel est considérable, mais les défis sont à l'avenant. De nombreuses étapes devront ainsi encore être franchies avant que cela soit plus intéressant et accessible pour les sociétés de transport. Il faut investir plus dans la production, le stockage et la distribution d'hydrogène vert afin que le prix diminue et que la durabilité augmente. Le nombre de stations-service doit aussi être augmenté afin de garantir un plus grand nombre d'emplacements et la sécurité. Enfin, il n'existe pas encore de production en série de camions à hydrogène. La plupart sont encore en phase de test et il reste donc un long chemin à parcourir dans le domaine de la technologie.

La conduite à l'hydrogène représente une option intéressante dans l'optique d'une conduite zéro émission, mais pas encore une alternative à part entière à l'essence, au diesel ou à l'électricité. Elle est encore trop chère, trop rare et trop dépendante de la manière dont l'hydrogène est produit. Il faudra donc encore un certain temps avant que nous passions massivement à l'hydrogène, mais c'est très clairement une technologie à suivre de près !

### **Installation d'hydrogène au large d'Ostende d'ici 2026**

Savez-vous que la construction d'une installation d'hydrogène est prévue d'ici 2026 au large d'Ostende ? L'installation aura une puissance de dix mégawatts et devrait produire à terme 4 tonnes d'hydrogène vert par jour ! <

# TVM Belgium lance l'assurance Zéro émission

Le secteur des transports est en pleine évolution vers le zéro émission. De nombreuses entreprises ont décidé d'essayer ou d'investir dans des camions à carburant alternatif en 2024. Afin de soutenir au mieux nos clients dans cette transition, TVM Belgium est la première compagnie d'assurance dans le secteur à lancer une assurance spéciale Zéro émission pour camions et camionnettes.

texte : Mindsetting  
photos : TVM

## Pourquoi lançons-nous cette assurance ?

Le Green Deal de l'UE vise la neutralité climatique d'ici 2050 et de nombreuses mesures en Europe comme en Belgique ont déjà été prises pour y parvenir. À partir de 2029, plus aucune voiture neuve équipée d'un moteur à combustion alimenté par des combustibles fossiles ne pourra par exemple être vendue en Flandre et les transports routiers ne pourront plus émettre de gaz d'échappement à partir de 2050. Des objectifs qui nécessiteront aussi d'importants investissements en matière de durabilité. De plus en plus de sociétés sont donc en train d'adapter progressivement leur parc automobile.

En proposant des produits

d'assurance adaptés et des services complémentaires, TVM souhaite aider au maximum ses clients en tant qu'assureur full-service, a fortiori dans un paysage des transports en pleine mutation. Jan van Waterschoot, directeur commercial de TVM Belgium : « La transition énergétique est complexe et nécessite des investissements importants. En tant qu'assureur impliqué, TVM soutient ses clients dans cette transition. Avec cette nouvelle assurance, TVM supprime quelques obstacles dans la transition vers des transports zéro émission. TVM propose déjà l'assurance Zéro émission depuis un petit temps aux Pays-Bas. L'introduction de l'assurance Zéro émission en Belgique était donc

un choix logique pour TVM. »

## En quoi consiste l'assurance ?

L'assurance Zéro émission est une extension des assurances Camion, Camionnette, Voiture de société et Matériel de travail et tient compte des risques supplémentaires que suppose un véhicule zéro émission. Pensez par exemple au risque d'incendie d'une voiture électrique. L'intensité est bien plus grande qu'avec un véhicule classique car en raison de la batterie au lithium, le feu développe des températures très élevées et dure bien plus longtemps. Grâce à l'assurance Zéro émission, l'investissement supplémentaire que suppose un tel véhicule est protégé.



« TVM trouve important de soutenir les entrepreneurs dans la transition vers la conduite zéro émission. »

Jan van Waterschoot,  
directeur commercial TVM Belgium



## Les caractéristiques de l'assurance Zéro émission

### + À qui s'adresse l'assurance ?

L'assurance Zéro émission concerne les camions, camionnettes, voitures de société et les véhicules matériel de maintenance fonctionnant à l'électricité ou à l'hydrogène.

### + 12 mois d'indemnisation à la valeur d'achat en cas de sinistre.

Pour les véhicules neufs, avec un montant assuré égal ou supérieur à la valeur catalogue à l'achat, nous indemnisons 100 % du montant assuré la première année en cas de perte totale. La valeur de remplacement est plus élevée que la valeur assurée ? Nous indemnisons même jusqu'à 110 % la première année.

### + Les subsides à l'achat peuvent aussi être assurés.

Cela vous évitera de devoir rembourser des subsides et de manquer d'argent lors du remplacement d'un véhicule. Veillez toutefois à ce que ces subsides soient bien repris dans la valeur assurée.

### + Indemnisation des dommages dus à un défaut inhérent à la transmission.

Nous indemnisons les dommages indirects suite à un défaut inhérent au niveau de la transmission, comme les dommages à ou apparus suite à un défaut au

niveau de pièces comme le moteur électrique, le réservoir d'hydrogène ou les batteries. Cela est possible jusqu'à un maximum de 3 ans après la date de la première immatriculation, ou jusqu'à ce que le véhicule ait parcouru 500.000 km, si cela intervient avant.

### + Entreposage spécialisé en cas de panne et réparations professionnelles.

Nos partenaires d'entreposage et de réparations de TVM truck & car assistance vous aideront aussi avec vos véhicules zéro émission.

### + Couverture étendue pour les batteries, même en location.

### + Câbles de recharge assurés d'office, y compris pendant la recharge.

### + Tous les avantages de nos assurances existantes.

En cas d'accident avec votre camion ou camionnette, les frais de dépannage et de rapatriement sont remboursés de manière illimitée. Nous indemnisons les dommages en cas de collision entre véhicules propres, même si cela a lieu sur votre propre terrain. Et vous bénéficiez d'une assistance si vous ou votre chauffeur tombez malade ou avez un accident à l'étranger. <

## QUELQUES CHIFFRES INTÉRESSANTS

### Combien y a-t-il de camions et camionnettes zéro émission sur les routes ?

Le tableau ci-dessous montre le nombre de camions et camionnettes zéro émission sur les routes en 2022 et 2023. La croissance au niveau des poids lourds est plus particulièrement marquante.

	Véhicules électriques et à hydrogène jusqu'en 2022	Véhicules électriques et à hydrogène jusqu'en 2023
<b>Camions</b>	42	145 (+345%)
<b>Camionnettes</b>	4.301	5.370 (+25%)

Source : European Alternative Fuels Observatory

### Nombre de camions et camionnettes électriques

Que nous réserve l'avenir ? Découvrez ci-dessous les estimations du nombre de véhicules zéro émission par rapport au nombre total de véhicules.



Envie d'en savoir plus sur notre nouvelle assurance ?

N'hésitez pas à jeter un œil sur [www.tvm.be/fr/zero-emission](http://www.tvm.be/fr/zero-emission).

# En faire plus avec moins d'émissions de CO<sub>2</sub>

TRI-VIZOR a vu le jour en 2008. Les partenaires Alex Van Breedam et Bart Vannieuwenhuyse se penchent depuis lors ensemble sur la durabilisation du secteur des transports. Et ils montrent que cela est parfaitement compatible avec des marges bénéficiaires plus élevées et des processus optimisés pour leur portefeuille de clients. Ils nous partagent leur plaidoyer pour la durabilité et leur vision de l'avenir dans cette double interview.

texte : Mindsetting

photos : Frederick Van Grootel

## TRI-VIZOR est un « Cross Supply Chain Orchestrator »

TRI-VIZOR est depuis plus de 15 ans ce que l'on peut appeler le *premier Cross Supply Chain Orchestrator au monde*. « Depuis le début, notre mission consiste à favoriser des collaborations entre entreprises qui se situent au même niveau de la value et supply chain, même si elles sont en fait concurrentes », explique Bart Vannieuwenhuyse. « TRI-VIZOR

montrons à nos clients qu'il est possible de faire le même travail d'une manière plus intelligente, plus efficace et plus durable. »

« Notre rôle est double : d'un côté, nous fonctionnons en tant qu'architecte qui met en place le partenariat, et d'autre part, nous remplissons le rôle de community manager, ou de « fiduciaire neutre ». Nous faisons avancer la collaboration et explorons les possibilités d'optimisation. Nous ne sommes en aucun cas impliqués dans le fonctionnement opérationnel de la collaboration proprement dite », explique Alex Van Breedam.

## Une collaboration qui optimise les processus de travail

Plus la relation avec le concurrent est difficile, plus

il est important d'affiner les « procédures opérationnelles standard ». Alex Van Breedam : « Un exemple intéressant est celui de l'industrie du

saumon en Norvège. Le pays ne compte que quatre producteurs d'aliments pour saumons, et deux d'entre eux ont désormais uni leurs forces. Une étude a montré que les aliments pour saumons pouvaient être distribués de manière plus durable et plus efficace si les deux producteurs travaillaient ensemble et partageaient leurs flottes. Il a ainsi été facile de remédier aux faibles taux d'occupation, d'optimiser les itinéraires de navigation et de réduire l'impact environnemental et les coûts. »

Pourquoi ces producteurs d'aliments pour saumons ont-ils frappé à la porte de TRI-VIZOR ? Ils voulaient plus de durabilité sans sacrifier leur marge bénéficiaire. La baisse des coûts est bien sûr un bon incitant pour encourager les entreprises à s'engager davantage en faveur de la durabilité. Bart Vannieuwenhuyse : « Notre devise est : en faire plus avec moins. Plus de services, plus de marge bénéficiaire, plus d'efficacité, avec moins de coûts, moins de difficultés et moins d'émissions de CO<sub>2</sub>. » >

« Collaborer avec un concurrent n'est pas forcément évident, mais est très stratégique »

facilite le carpooling pour les marchandises. Nous encourageons le secteur des transports à revoir sa façon de penser et à évoluer. Nous



Alex Van Breedam et Bart Vannieuwenhuysse,  
cofondateurs et partenaires de TRI-VIZOR



### L'influence du changement de comportement du consommateur

Le secteur belge des transports compte aujourd'hui quelque 10.500 entreprises, dont 84 % n'ont pas de salariés. C'est un monde très fragmenté qui n'est pas tenable d'un

collaborations. »

### Éviter les files électrifiées

Bart Vannieuwenhuysse : « Sortir du « quick commerce » relève de la responsabilité de toutes les parties prenantes, y compris le gouvernement. Il faut des politiques appropriées, qui comprennent également la mobilité des marchandises. Pensez aux zones basses ou zéro émissions, ou à une réorganisa-

l'évolution de notre économie. La question se posera donc bientôt de savoir si cela est encore socialement justifiable ».

### Focus sur les opportunités

Il est clair que nous ne devons pas attendre les dernières technologies pour prendre des mesures de durabilité. Bart Vannieuwenhuysse : « Nous pouvons déjà agir avec les connaissances que nous possédons déjà. Un camion électrique coûte peut-être trois fois plus cher à l'achat, mais la différence n'est pas si grande en termes de *coût total de possession*. Les frais d'entretien sont plus faibles et les émissions ne sont pas taxées. Le secteur des transports se heurte aujourd'hui à trop de problèmes liés à l'électrification : les infrastructures de recharge sont insuffisantes, les temps de recharge rapide doivent être liés aux temps de repos des chauffeurs, et un camion chargé ne roule pas aussi longtemps que ne le suggèrent les tests effectués avec des camions vides. Mais je pense que nous devrions nous concentrer sur ce qui est déjà possible. Je pense par exemple aux hubs pour organiser le dernier kilomètre. Rassemblez les volumes et passez d'un transport longue distance à un système de distribution urbaine, comme c'est le cas dans la logistique portuaire. Ne faites pas l'erreur de croire qu'un camion plein est synonyme de transport durable, car tant que ce camion devra parcourir un nombre incalculable de

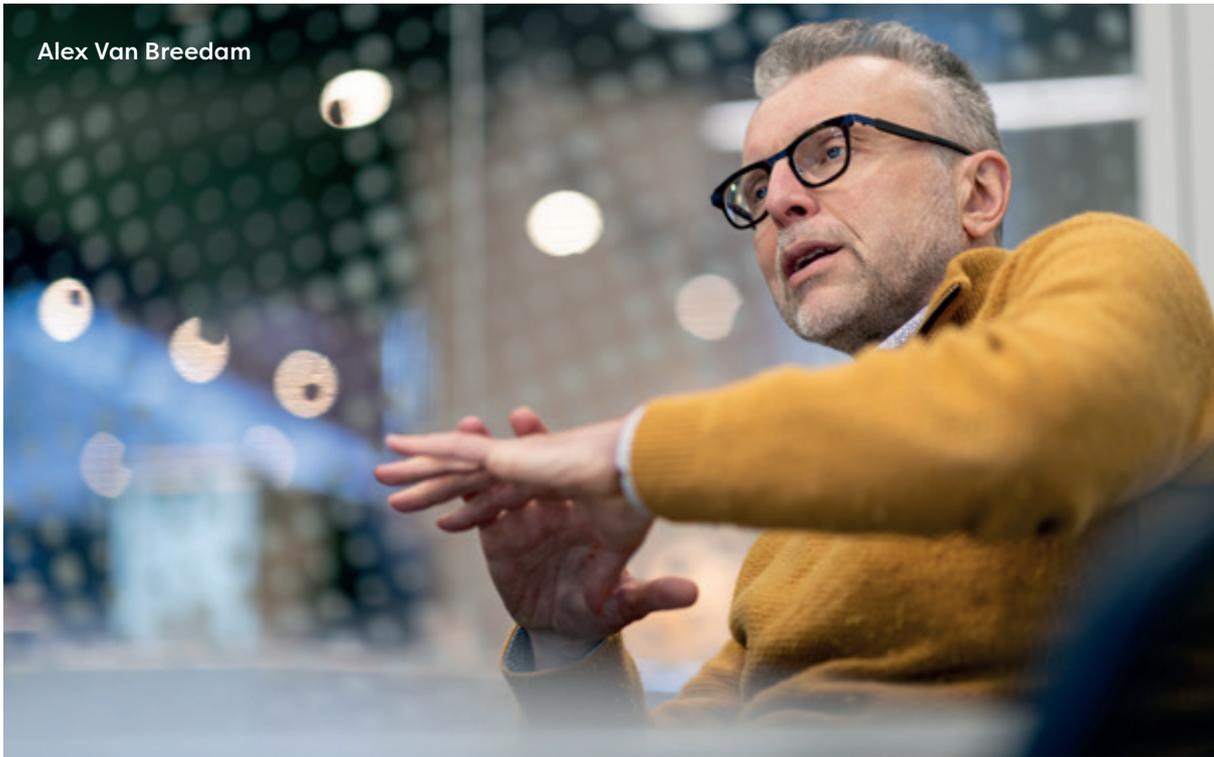
« Le kilomètre le plus durable est le kilomètre que vous ne parcourez pas »

point de vue durabilité. Les statistiques montrent que trois camions sur quatre seulement reviennent remplis, et même dans ce cas, le taux de chargement des camions remplis est bien trop faible. « La cause est à chercher dans le changement de comportement du consommateur », explique Bart Vannieuwenhuysse. « Nous attendons une livraison rapide et les commandes sont plus petites, mais plus fréquentes. Cela signifie que tous ces achats sont répartis sur un nombre beaucoup plus important de transports. Si nous voulons maintenir des délais de livraison rapides, il devient presque impossible de regrouper les transports. Nous devons donc oublier les petites livraisons rapides. Le « déstressage » de la chaîne d'approvisionnement offre plus d'opportunités et de marge de manœuvre, et encourage les

tion des transports sur le dernier kilomètre. En se concentrant structurellement sur la durabilité, il est possible d'obtenir les mêmes résultats en parcourant moins de kilomètres. Au final, le kilomètre le plus durable est celui que vous ne devez pas parcourir. »

Alex Van Breedam : « Remplacer tous les camions diesel par des véhicules électriques ne résoudra pas le problème des files et de la durabilité. Vous aurez juste des files électrifiées. Le secteur des transports représente 16 % des émissions dans le monde. Un chiffre non négligeable quand on sait que ce secteur est un des rares à ne pas être parvenu à réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> ces cinq dernières années. Ce qui est inquiétant, c'est qu'une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> n'est pas attendue avant 2027 au plus tôt, quelle que soit

Alex Van Breedam



kilomètres, on ne pourra pas parler d'amélioration. »

### **Durabilisation dans l'intérêt de toutes les parties prenantes**

Il y a dans le monde 185 millions de containers. En soi, la moitié suffirait pour faire autant de travail, ce qui entraînerait déjà une réduction significative des émissions de CO<sub>2</sub>. Il n'y a toutefois pas assez de collaboration, et beaucoup trop de containers rentrent donc à vide. Bart Vannieuwenhuyse : « Le propriétaire d'un container veut bien sûr avoir l'assurance qu'une nouvelle méthode de travail lui rapportera au moins la même marge bénéficiaire et nous pouvons le lui garantir en utilisant les effets de consolidation de la collaboration et en en faisant bénéficier les propriétaires de containers. Malheureusement, nous constatons que l'intérêt est encore souvent trop faible. Pour beaucoup, le « sentiment d'urgence » n'est pas encore assez fort et il faut donc un changement de mentalité pour provoquer le changement. »

« La décision de collaborer avec votre concurrent n'est peut-être pas l'option la plus évidente, mais elle est très stratégique », ajoute Alex Van Breedam.

### **Priorité aux objectifs réalistes**

Selon Alex et Bart, le zéro émission est un objectif impossible dans le secteur des transports. Le but doit être

de proposer une logistique avec un impact aussi faible que possible sur le climat et notre environnement. Alex Van Breedam : « Dans le secteur des transports, l'utilisation d'huile végétale hydrotraitée (HVO) gagne de plus en plus de terrain, même si elle nécessite un supplément de 15 % par rapport au gazole ordinaire. Un certain nombre d'entreprises sont certes prêtes à payer ce supplément, mais tout le monde n'est pas forcément ouvert à cette idée. L'HVO peut être vue comme une étape intermédiaire vers la conduite électrique en permettant aux moteurs existants de continuer à être utilisés pendant un certain temps.

En Chine, on travaille déjà sur des « batteries d'échange » pour les véhicules électriques, en échangeant simplement la batterie vide contre une batterie pleine, au lieu d'attendre que la batterie soit complètement chargée. Des travaux sont également menés en ce sens dans le domaine de la navigation intérieure, par exemple. Cela permet un sérieux gain de temps. Mais pour que cela soit possible, il faut que tous les fabricants aient la même batterie, ce qui n'est pas encore le cas chez nous. »

### **Un regard sur l'avenir**

Une évolution positive dans le secteur des transports serait le passage à un

modèle communautaire, similaire au principe d'un groupe Facebook, où les acteurs se réuniraient, partageraient leurs expériences et mettraient le cas échéant les volumes en commun. Alex Van Breedam : « Une offre appropriée serait ensuite recherchée pour un ensemble de demandes de transport. » Bart Vannieuwenhuyse : « Nous pourrions en outre ajouter une étiquette numérique à nos colis afin que l'itinéraire le plus efficace puisse être déterminé automatiquement en fonction de la circulation, au lieu d'envoyer séparément chaque

« Passer aux véhicules électriques ne sera pas suffisant pour résoudre le problème de la durabilité »

entreprise sur la route avec ses propres chauffeurs. »

« Le transport est aujourd'hui un système de taxis, qui implique d'innombrables déplacements en tous sens, alors qu'il serait préférable d'évoluer vers un système de bus avec de grandes liaisons fixes, avec ou sans chauffeur. La première étape consistera donc à cesser d'organiser le transport de manière individuelle et à regrouper l'ensemble du trafic de marchandises par flux de marchandises », conclut Alex Van Breedam. <

# Réorganisation de l'offre d'assurances pour sociétés de transport

Après l'été, TVM Belgium regroupera les assurances Responsabilité transport, Services logistiques et Responsabilité conteneur/semi-remorque dans un seul et même ensemble de conditions pour un produit plus clair, adapté aux besoins des clients. Katrien Raeymakers, responsable Développement de produits, et Pascale Peeters, spécialiste produits, expliquent.

texte : Mindsetting  
photos : Filip Van Loock

**A**pproche plus moderne  
Voici quelques années, TVM a modernisé son identité d'entreprise. Dans la foulée, il a été décidé de rendre nos communications et nos conditions écrites plus accessibles en les centrant davantage sur l'humain. Nous écrivons ainsi dans un langage clair et compréhensible, nous rendons les termes juridiques, lois et règlements concrets pour le lecteur, et nous donnons des

« Le nouveau produit a été simplifié, clarifié et adapté aux besoins de nos clients »

exemples concrets et des conseils supplémentaires. Les assurances Responsabilité transport, Services logistiques et Responsabilité conteneur/semi-remorque étaient antérieures à la nouvelle identité et au nouveau style d'écriture », explique Katrien Raeymakers. « Quand on a décidé de réécrire le produit dans un langage compréhensible, on voulait que ce soit en profondeur. Nous avons donc aussi immédiatement examiné le contenu du produit par rapport à la situation actuelle du marché. Nous avons vérifié si l'assurance était toujours d'actualité, s'il y avait des points à améliorer et si elle apportait toujours une réponse complète aux problèmes rencontrés par nos clients ».

## Clarté et uniformité

« Nous avons remarqué que les polices ne correspondaient plus aux habitudes du marché et que les dossiers étaient traités de différentes manières », explique Katrien Raeymakers. « Cela créait une certaine confusion dans l'esprit des clients, des courtiers et de nos collaborateurs. La plupart des autres assureurs vendaient par ailleurs ces garanties comme un seul et même produit. Nous avons donc aussi décidé de les regrouper dans un seul produit uniforme et tout le monde sait maintenant clairement ce que nous proposons et ce qui est assuré ou pas. »

## Principaux changements au niveau du contenu

- **Nouvelle garantie assurance conteneur/semi-remorque**  
Pascale Peeters : « Le produit contient une nouvelle garantie pour les semi-remorques que notre client utilise mais qui ne lui appartiennent pas. Nous avons opté d'emblée pour l'interprétation la plus large : imaginez qu'une société de transport détienne une semi-remorque qui ne lui appartient pas et qu'elle doive la restituer intacte à un moment donné. Les dommages survenus pendant cette période sous la responsabilité de l'entreprise seront indemnisés et, dans la mesure du



Katrien Raeymakers



Pascale Peeters

possible, récupérés auprès de tiers. Peu importe qu'il s'agisse d'un accident en tort, que la remorque ait été heurtée ou qu'un arbre soit tombé sur le camion. »

- **Précisions pour le chargement et le déchargement**

Pascale Peeters: « Dans le cadre de la garantie Responsabilité transport, l'assurance pour le chargement et le déchargement a été adaptée. Nous avons cherché une bonne solution pour le client et avons clarifié les choses vis-à-vis des courtiers et des collègues chargés des sinistres et de la production afin de pouvoir adopter un point de vue clair. »

- **Simplification pour la catégorie vol**

Pascale Peeters: « La garantie Vol a aussi été simplifiée. Avant, elle était subdivisée en trois catégories. Aujourd'hui, nous ne faisons plus que la distinction entre les produits sensibles au vol et ceux qui ne le sont pas. Le fait de passer de trois à deux catégories a permis de clarifier les exigences en matière de sécurisation. »

- **Plus qu'un régime de responsabilité pour le volet logistique**

Pascale Peeters: « Enfin, nous avons aussi simplifié le volet Logistique. Là où nous utilisons auparavant différents régimes de responsabilité, nous optons aujourd'hui pour le régime le plus avantageux pour le client. Nous avons aussi établi une distinction claire entre les qualités d'exploitant de dépôt et de service logistique ».

### Plus simple et adapté au client

« Le nouveau produit a été simplifié, clarifié et adapté aux besoins de nos clients », explique Katrien Raeymakers. « Nous avons vraiment regardé ce que les donneurs d'ordres exigeaient aujourd'hui de nos clients et cherché la meilleure manière d'y répondre. Pensez par exemple au chargement et au déchargement. Strictement parlant, notre client n'en est pas responsable et nous ne devons pas les assurer chez TVM Belgium. Mais dans la pratique, nous constatons que le donneur d'ordre exerce souvent une pression commerciale et dit : « C'est bien beau de ne pas être responsable, mais c'est vous qui l'avez fait, alors vous remboursez ». Et pour ne pas abandonner nos clients, nous intervenons aussi dans ce cas ». <

De plus amples informations sur nos nouvelles assurances seront communiquées à l'automne sur [www.tvm.be](http://www.tvm.be).

# 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)

