

# Dossier transport: 'Flexibilité et qualité pour se démarquer'

## Les acteurs du secteur ont la parole

Le secteur du transport en Belgique est vulnérable. Malgré les nombreux facteurs externes qui ont un impact néfaste sur le secteur, des opportunités existent. Quatre sociétés familiales présentent les ingrédients nécessaires pour garantir un avenir dans leur secteur: TransWest, Ninatrans et Transport Mervielde. Ces sociétés mettent en lumière la réalité, partagent leurs expériences et cartographient les possibilités et défis du secteur.



Bruno, Jan et Paul Lambrecht, TransWest

### TransWest

Transwest est une société basée à Oostkamp qui a été fondée en 1957. En l'espace de deux générations, cette entreprise de transport a pris des dimensions internationales. Au début des années 90, la société a élargi ses activités avec des services logistiques et de stockage. Grâce à la vision des frères Jan, Paul et Bruno Lambrecht, cette société familiale se positionne en tête de liste des acteurs belges du secteur du transport alimentaire, en particulier le transport frigorifique de produits surgelés. Avec environ 150 camions frigorifiques, ils sont actifs au Benelux, en Allemagne et en France. TransWest emploie 150 travailleurs et enregistre un chiffre d'affaires de 38 millions d'euros.

[www.transwest.be](http://www.transwest.be)

“Le client souhaite un *one-stop shop*. Nous devons y répondre, sinon on choisit un autre acteur. C'est tout ou rien.”

### Une réglementation croissante, des frais en hausse

Grâce à sa situation européenne centrale, la Belgique est la base idéale pour bon nombre d'entreprises du transport. "En raison de la proximité de nombreux marchés de consommation, la Belgique se situe à un endroit géographique idéal pour notre secteur.", explique Jan Lambrecht de TransWest. Tout le secteur a été touché par la situation économique difficile des dernières années. Cependant, tous les services ne sont pas aussi sensibles aux conditions de crise. Pourtant l'année dernière, une entreprise de transport sur quarante a dû fermer ses portes. Un nombre sans cesse croissant d'entreprises du transport se voit confronté à des problèmes de liquidités, principalement en raison de paiements tardifs. De plus en plus fréquemment, ce secteur doit également composer avec des réglementations sur le plan national et européen. En Belgique, en 2016, une taxe kilométrique sur les poids lourds sera imposée afin de contribuer aux frais relatifs à l'entretien des routes.

### Libéralisation en Europe sans aucune harmonisation sociale

L'Europe ne facilite pas la situation. Siim Kallas, commissaire européen du transport, souhaite s'attaquer à un cabotage plus libre (transport des marchandises

d'une entreprise vers une autre dans un État membre différent). Etant donné que ces plans créent une concurrence déloyale, les chauffeurs d'Europe de l'Ouest se sont réunis le 14 mai à Bruxelles pour mener des actions et ont pu bénéficier d'un vaste soutien au sein du secteur. "Je suis partisan d'un marché libre, mais pas à n'importe quel prix. Tant qu'il n'y a pas d'harmonisation des charges sociales au sein de l'UE, je reste partisan d'une limitation du cabotage", indique Benny Smets de Ninatrans, qui défend également les intérêts du secteur en tant que membre du Conseil d'administration de Febetra (Fédération royale belge des transporteurs et des prestataires de services logistiques).

Par ailleurs, la législation européenne récente oblige chaque chauffeur professionnel à suivre 35 heures de formation, tant théorique que pratique et ce, tous les 5 ans. KTO va encore plus loin: "Nous allons établir un centre d'instruction, en interne, qui se chargera non seulement de la formation légale, mais aussi du coaching continu de nos chauffeurs", déclare Stephan Cools.

### Une flexibilité et une orientation clients soutenues

Selon TransWest, de moins en moins d'entreprises du transport satisfont aux désirs des clients. "Le client souhaite un one-stop shop", constate Jan Lambrecht. "Afin de traiter avec un nombre restreint de fournisseurs, les clients recherchent ceux dont la zone d'action

Nina et Benny Smets, Ninatrans



### Ninatrans

Ninatrans est un acteur important au niveau national et international dans le secteur des transports à échéance très serrée, avec des filiales en France, aux Pays-Bas et en Allemagne.

Depuis plus de 20 ans, Benny Smets (CEO), sa sœur Nina (CFO) et son mari Bruno Vannerum (COO) dirigent cette société basée à Louvain, qui enregistre un chiffre d'affaires de 20 millions d'euros et occupe presque 100 travailleurs.

[www.ninatrans.be](http://www.ninatrans.be)

**“Le transport est un besoin qui existera toujours. Les entreprises qui offrent ce petit plus, continuent d'exister.”**





Stephan Cools, KTO



## KTO

KTO offre des solutions logistiques pour le secteur des revêtements du sol et plus récemment, pour la décoration des habitations. Cette société familiale basée en Flandre occidentale (Izegem) emploie plus de 200 personnes et offre, avec ses 4 filiales et 100 véhicules motorisés, un transport spécialisé en France et au Benelux. Cette société est spécialisée dans les solutions logistiques intégrées.

En 2012, elle a enregistré un chiffre d'affaires de près de 26 millions d'euros.

[www.kto.be](http://www.kto.be)

“Nous devons continuellement renouveler pour pouvoir continuer à offrir une valeur ajoutée à nos clients.”

géographique est la plus étendue possible. En tant que société, nous devons, pouvoir répondre de manière assez flexible en offrant d'importants volumes et un éventail de services plus vaste.” Patrick Mervielde (Transport Mervielde) ressent également la pression des géants européens. “La demande diminue, ce qui pousse les manutentionnaires à faire plus souvent du shopping. Des offres sont établies dans le cadre desquelles les packs de transport sont proposés dans toute l'Europe. Les sociétés logistiques internationales plus grandes disposant de différentes filiales en Europe peuvent y répondre beaucoup plus facilement que nous.” Afin d'y faire face, les entreprises de transport doivent se différencier par un service de qualité et une flexibilité accrue. “Dès lors que le besoin en transport continuera à exister, ces entreprises qui offrent ce petit plus continueront à exister”, indique Benny Smets.

### Transporteur en tant qu'ingénieur de processus entre le fabricant et le détaillant

Réfléchir avec le client afin de trouver des solutions pratiques aux problèmes opérationnels est le mot d'ordre. Stephan Cools explique plus concrètement: “en amont, nous cherchons des méthodes et processus chez les fabricants afin de pouvoir acheminer efficacement de gros volumes depuis diverses unités de production vers le point de distribution géographique idéal. En aval, KTO se penche avec les gros détaillants sur la manière d'acheminer les marchandises en petits volumes, le plus rapidement possible à un coût le plus réduit possible vers les points de vente, tout en représentant une charge de travail minimale pour les collaborateurs”. Cette flexibilité et l'orientation clients vont encore plus loin: cela va de la disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à la proposition d'une approche personnelle et à l'établissement de filiales étrangères, en passant par la collaboration avec des partenaires (européens) équivalents ou la reprise d'un concurrent du secteur. Toutes ces mesures créent bien évidemment une certaine pression sur l'organisation.

### Investir pour conserver le rythme de croissance

Pour Patrick Mervielde, l'investissement et la croissance vont de pair. “Nous avons même prévu un autre chemin d'accès à notre entreprise, car il est de moins en moins évident pour nous de passer par le village voisin. Ce projet d'investissement nous a donné la certitude nécessaire pour pouvoir rester sur notre terrain actuel, ce qui a résulté en la construction d'un entrepôt destiné au traitement des liquides, un parking pour les camions-citernes et un élargissement du tankcleaning.” Stephan Cools partage la même opinion. “Pour continuer à pouvoir offrir une valeur ajoutée à nos clients, nous devons continuellement renouveler.” Des investissements récents dans de nouveaux entrepôts, des camions spécialement équipés, des développements logiciels et des chariots élévateurs robotisés en sont le résultat. Chez Ninatrans, la croissance n'a jamais été un objectif en soi, mais plutôt une conséquence de son orientation clients. Depuis l'année dernière, ils se sont installés dans un complexe d'entreprises tout neuf à Haasrode, adapté à la croissance qu'ils connaissent ces dernières années, tout en offrant des possibilités d'évolution pour l'avenir. TransWest a dû geler ses plans d'investissement en raison de la crise bancaire mais depuis, ils ont repris leurs investissements. “Nous avons, entre autres, investi dans la nouvelle technologie en matière de sources d'énergie afin de pouvoir mieux contrôler notre consommation de refroidissement et garantir un développement de notre parc automobile et de nos entrepôts”, fait savoir Bruno Lambrecht.

### Écologie et économie: proportionnelles?

Les entreprises du transport investissent énormément afin de limiter leur consommation. Outre la proposition de cours d'éco-conduite, nous investissons également dans la télématique et dans des ordinateurs de bord. En effet, un système IT intégré augmente la traçabilité des chauffeurs et offre un meilleur suivi.

Pour Ninatrans, ces efforts ont permis de remporter le Prix du Transporteur de l'année 2013. "Depuis des années, nous essayons de travailler selon des règles d'entreprise sociétale responsable et dans ce cadre, nous respectons les 3P: people, profit et planet", explique Benny Smets.

Chez Mervielde, qui s'est récemment vu octroyer pour la dixième fois, la charte environnementale, de tels principes sont d'application. "Etant donné que les émissions de CO<sub>2</sub> sont proportionnelles à la consommation de carburant, il est intéressant, d'un point de vue économique, de fournir des efforts sur le plan environnemental et de réduire notre empreinte écologique. Une hausse de l'efficacité qui augmentera la compétitivité." Dans un secteur du transport dominé par le transport routier, il plaide pour un transfert modal vers davantage de moyens de transport différents. "Si nous voulons continuer à promouvoir la Flandre comme région logistique, il faudra apporter des changements urgents. Aux Pays-Bas par exemple, des routes supplémentaires sont prévues pour améliorer l'accessibilité des entreprises ainsi que la mobilité." Un secteur du transport à l'arrêt est une menace pour l'avenir de ce secteur.

### Midi cinq sur le plan du coût salarial

Le coût salarial en Belgique contraste non seulement avec les entreprises du transport d'Europe de l'Est mais également avec les autres pays voisins. Les entreprises belges du transport présentent un handicap en raison du faible coût salarial des nouveaux pays de l'UE, ce qui intensifie la collaboration avec des partenaires d'Europe de l'Est. "En raison de ce coût salarial, une société belge ne peut pas toujours répondre aux besoins du monde du transport", indique Nina Smets. "Mais grâce au soutien aux transports de longue distance de ces sous-contractants, nous pouvons garder le pack complet en équilibre".

D'autre part, la spécialisation est la clé pour survivre. "Dans la quête des spécialisations en matière de transport routier, nous avons besoin de chauffeurs spécialement formés où l'accent est placé sur la sécurité, la qualité et le contact clients. Par conséquent, il est contre-indiqué pour nous de travailler avec des chauffeurs d'Europe de l'Est, car la communication avec le client est cruciale", déclare Patrick Mervielde. Cela vaut également pour KTO: "Nous sommes actifs dans la distribution de qualité dans un petit marché de niche. Nos fonctions ne peuvent être exercées que par des travailleurs disposant de compétences spécifiques, car une connaissance adéquate et l'utilisation de matériaux spécialisés sont nécessaires."

Les entreprises du transport sont également préoccupées par l'assimilation du statut d'ouvrier et d'employé. "C'est dramatique et cela signifie la mort de ce secteur", voilà l'opinion générale. "S'il n'y a pas assez de volume pour assurer du travail à l'ensemble des travailleurs, nous serons obligés de licencier. En outre, nous réfléchirons à deux fois avant d'embaucher quelqu'un", explique Ninatrans. Le handicap salarial s'intensifiera et il faudra penser à une solution pour les activités absorbant beaucoup de main-d'œuvre. Stephan Cools fait la réflexion suivante: "Pourquoi ne pas introduire des jours de carence pour les employés. Cela permettrait de libérer du budget et d'accroître l'outplacement pour les ouvriers?"

### Malgré tout, à la recherche de chauffeurs

Malgré les difficultés que connaît ce secteur, trouver des chauffeurs reste un défi continu. Ce métier devient moins attrayant en raison, notamment, de l'introduction de la loi sur les temps de conduite très stricte et les contrôles. "C'est un véritable défi de continuer à pourvoir les emplois vacants de la grande majorité des plus de 50 ans, des travailleurs qui partiront en pension dans les années à venir", insiste Patrick Mervielde. La problématique qui se pose n'est toutefois pas de nature quantitative. "De moins en moins de Belges se présentent et la qualité qu'ils offrent ne peut être fournie par des Européens de l'Est en raison de leur retard sur le plan de la langue et de la formation", conclut Stephan Cools.



Patrick Mervielde, Transport Mervielde



### Transport Mervielde

Transport Mervielde est une autorité sur le plan du transport de liquides moyennant des camions-citernes et wagons-citernes. Cette société basée à Ertvelde principalement active au Benelux et en France, a débuté comme petit transporteur local et a connu une croissance par étape depuis les années 80. Alors qu'elle était spécialisée jadis uniquement dans le transport routier, elle propose désormais aussi des activités logistiques. Son offre comprend également le tankcleaning, le stockage et le traitement des liquides. Avec sa filiale sœur Van Heesvelde, elle emploie actuellement 130 personnes.

Ces deux entreprises enregistrent un chiffre d'affaires de 23 millions d'euros. Sous la supervision de Patrick Mervielde, elle est à présent dirigée par les deuxième et troisième générations.

[www.mervielde.be](http://www.mervielde.be)

**“Depuis le début, nous nous employons à être les plus indépendants possible.”**