FEGC
LA PASSION DE CONSTRUIRE !

DEC. 2021 04

REVUE TRIMESTRIELLE

ENTREPRISE GÉNÉRALE & GROS OEUVRE

Belmetal veut redorer l'image de l'acier

Augmentation de prix des matériaux de construction

Salon de la Piscine Aquanale 2021

Une édition de la Fédération des Entrepreneurs Généraux de la Construction - FEGC •
Rue du Lombard 42 • 1000 Bruxelles • Afgiftekantoor Leuven Masspost • Post P923484

Confédération Construction
Gros Œuvre & Entreprise générale
Construction, énergie & environnement

LE SECRET D'UNE ENTREPRISE PROSPÈRE?

LES BONS OUTILS FONT LA DIFFÉRENCE!

La Chronique vous offre LA solution pour une gestion efficace et professionnelle de tous vos projets de construction privés ET publics!

DEMANDEZ UNE **DÉMO GRATUITE**

https://biz.lachronique.be/plateforme-marches-publics

LA **CHRONIQUE**

SALES@LACHRONIQUE.BE OU TÉLÉPHONEZ-NOUS AU **02 894 29 03**

EDITO

Nos infrastructures ont besoin de programmation et de temps pour être rénovées

Chers membres,

Nos Gouvernants s'attèlent actuellement dans le cadre du plan de relance européen à un ambitieux exercice de rattrapage sur le front de l'entretien de nos infrastructures. Faut-il le rappeler : la Belgique désinvestit en effet structurellement depuis près de 40 ans dans ses infrastructures. Nos investissements publics qui étaient de l'ordre de 5 % du Produit Intérieur Brut (PIB) au début des années 80, tournent bon an, mal an entre 2,3 % et 3,1 % du PIB aujourd'hui. Ce qui fait dire à la Banque nationale : "Depuis la fin des années 1980, les nouveaux investissements parviennent à peine à compenser la dépréciation du capital du chef des investissements antérieurs. Les investissements nets sont donc très faibles, voire négatifs certaines années". Avec une conséquence accablante : avec des dépenses publiques des plus élevées au monde et une dette publique importante, l'Etat belge lèguera à nos enfants des infrastructures en-deçà du niveau auquel nous les avons reçues.

L'objectif actuel de pérennisation de notre patrimoine doit dès lors être salué. Si le but annoncé - parvenir à des investissements publics structurels de 3,5 % du PIB d'ici 2024, et viser les 4,0% en 2030 - est ambitieux, il appelle à mon sens deux commentaires. Il doit d'une part être pérenne dans le temps. Inutile de consentir un effort passager pour deux ou trois ans. Le secteur de la Construction investira lui-même, notamment en formation, s'il perçoit une programmation à moyen et à long terme des investissements. Il doit ensuite s'accompagner de simplifications administratives et d'une activation de notre organisation administrative, y compris en faveur des investissements privés. Pensons en ce sens notamment aux délais nécessaires en matière de permis d'urbanisme ou encore à la non-publication des résultats des adjudications qui peuvent avoir pour effet de freiner ou complexifier considérablement les futurs chantiers à venir.

Un dernier effort devra être consenti par le secteur lui-même. Il devra ainsi rappeler à nos concitoyens que la rénovation et l'entretien de nos infrastructures ont des effets directs sur leur vie ... Mais qu'il est plutôt recommandé de suspendre temporairement l'utilisation d'un asset (pont, route, chemin de fer, tunnel, ...) plutôt que de vouloir à tout prix opérer sur une infrastructure en activité, ce qui signifie des travaux plus longs, plus délicats et plus dangereux pour la vie des ouvriers sur chantier comme une récente campagne de la FEGC l'a rappelé !

Avec mes sentiments confraternels

Vivian Lausier

Président

COLOPHON

Editeur Responsable
Fédération des Entrepreneurs Généraux de la Construction (FEGC)

Rue du Lombard 42
1000 Bruxelles
Tél. : 02 511 65 95
TVA : BE 407 590 931
www.fegc.be - fegc@confederationconstruction.be

Parution / Tirage
4x par an / 2264 exemplaires

Rédaction
Gaetan Cuttaia
Conny De Vriese
Patrice Dresse
Thijs Eeckhaut
Liesbeth Geerts
Fabian Miesse
Vanessa Mondelaers
Nina Nguyen
Robbert Thierens

Avec la collaboration de :

Rédaction et traduction
Redactiebureau Palindroom

Mise en page
Ramdesign

batilogic
a product of VISMA

Gain de temps

Meilleure visibilité

Applications mobiles

Outil tout-en-un

DÉBARRASSEZ-VOUS DE LA PAPERASSE

Le logiciel de gestion administrative pour tous les métiers du bâtiment et installateurs.

Intéressé(e) ?

WWW.BATILOGIC.BE/INFO

PLUS D'INFORMATION? - INFO@BATILOGIC.BE - 050 45 40 80

SOMMAIRE

8 Augmentation de prix des matériaux de construction

Dans le sillage de la crise du coronavirus, le secteur de la construction est actuellement confronté à des augmentations de prix sans précédent et à des problèmes d'approvisionnement causés par une pénurie toujours plus grande de matériaux de construction sur les marchés (internationaux).

18 Belmetal veut redorer l'image de l'acier

Depuis sa fondation en 1908, l'union professionnelle belge de la distribution des métaux met sa vaste expérience et son réseau au service de ses membres et de l'ensemble du secteur. En réunissant les stockistes de métaux pour réfléchir ensemble et trouver des solutions aux thématiques tant transversales que propres au secteur, Belmetal veut rendre la distribution des métaux encore plus fluide.

3 Edito

6 Nouveau président à l'UETF

11 Salon de la piscine : Aquanale 2021

12 Rencontre avec Stéphane Kaye, gérant des Entreprises Fernand Kaye

14 Communiqué : Libération des lignes de crédits

16 Jan De Moor (Artes Woudenberg) voit deux points d'attention pour le secteur de la restauration

20 Interview avec Benjamin Marchetti, administrateur de l'entreprise Marchetti

22 Stabilité d'un bâtiment

24 Le marché de la piscine a un avenir incertain

26 Rencontre avec Bruno Vandenwijngaert, CEO de Constructiv

29 Nouveau CEO de Fédérale Assurance

Une publication de

FÉDÉRATION DES ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX DE LA CONSTRUCTION – LA PASSION DE CONSTRUIRE !

développeurs CONSTRUCTEURS

Fédération Belge des Professionnels de la Piscine et du Bien-Être

Union des Entrepreneurs de Travaux Ferroviaires

Cobesta

Professionnels Restauration Patrimoine

construction bois

CONSTRUCTION INDUSTRIELLE

La Fédération des Entrepreneurs Généraux de la Construction,
l'Union des Entrepreneurs de Travaux Ferroviaires,
le Groupement des Entrepreneurs Généraux de Construction Bois
la Fédération des Développeurs Constructeurs de Logements,
le Groupement des Entrepreneurs de Construction Industrielle,
La Fédération Belge des Professionnels de la Piscine et du Bien-être
Cobesta - Groupement pour les armatures pour béton
le Groupement des Professionnels de la Restauration de Patrimoine

Confédération Construction
Gros Œuvre & Entreprise générale
Construction, énergie & environnement

Kris Mertens prend les commandes de l'Union

Lors de la dernière assemblée générale de l'Union des Entrepreneurs de Travaux Ferroviaires (UETF), Kris Mertens, sales manager chez Strukton Rail, a repris le flambeau de Dirk Rotthier en tant que président de l'Union. Nous vous proposons donc un entretien avec Kris Mertens sur le présent et l'avenir du secteur ferroviaire.

Quels sont vos principaux objectifs en tant que nouveau président de l'UETF ? Quels sont les plus importants défis et obstacles dans la réalisation de ces objectifs ?

En tant que président, je veux défendre les intérêts de tous nos membres, mais évidemment sans perdre de vue la ligne directe avec nos principaux donneurs d'ordre, Infrabel, TUC Rail, la STIB et De Lijn. Cette dernière se traduit également par la présence d'un ou plusieurs de leurs représentants dans les groupes de travail cofondés avec l'Union. Lors de chaque réunion de l'Union, on cherche une réponse qui constitue un progrès pour les deux parties, afin que le résultat à long terme soit vécu comme positif des deux côtés de la table de négociation.

Garder le contrôle au niveau budgétaire constitue un vrai défi. Le budget du secteur ferroviaire est décidé par le gouvernement, ce qui signifie qu'en termes budgétaires, il faut toujours rester attentifs. Les informations à cet égard ne sont pas toujours positives, ce qui signifie que, en tant que secteur, nous ne sommes pas seulement inquiets pour l'avenir des chemins de fer, mais aussi pour l'état actuel du réseau ferroviaire. Trouver du personnel qualifié n'est pas non plus une tâche facile. Ce n'est pas un problème propre au secteur ferroviaire mais partagé par tous les secteurs, ce qui rend la tâche encore plus difficile. D'une part, je m'attends à une campagne politique générale visant à mettre davantage de personnes au travail, notamment dans le secteur de la construction, et d'autre part, notre secteur mettra en avant les avantages de travailler dans celui-ci au cours des prochaines années par le biais de diverses campagnes. Le Student Kart Trophy, une compétition de karting pour les étudiants combinée à une soirée d'information sur les stages disponibles dans les entreprises de l'UETF, en est un bon exemple.

Dans quelle mesure les différents groupes de travail mis en place entre l'Union et Infrabel offrent-ils une solution aux défis du secteur ?

Les groupes de travail sont d'une importance cruciale tant pour l'Union que pour Infrabel. Une partie de mon travail consiste donc à maintenir, voire à augmenter, la productivité des groupes de travail et à disposer d'un canal pour soulever certaines questions. La diversité des groupes de travail (voies, caténaires, signalisation et Operations infra & Safety) permet d'aborder un large éventail de problèmes. Nous recevons également un briefing semestriel du Comité de direction d'Infrabel, car nous reprenons les discussions de ces groupes de travail lors des réunions semestrielles avec Infrabel.

Dans quelle mesure le budget d'investissement annoncé de 250 millions d'euros pour les chemins de fer est-il compatible avec la réduction annuelle du budget de fonctionnement d'Infrabel de 41 millions d'euros ? Ceci en combinaison avec les ambitions vertes du gouvernement actuel ?

Les ambitions et les promesses du gouvernement ne correspondent pas du tout aux investissements actuellement annoncés. Les investissements seuls sont insuffisants pour réaliser les ambitions vertes et, de plus, ils sont liés à des réductions d'effectifs chez Infrabel. Ces réductions ne sont pas une bonne décision compte tenu de la valeur ajoutée que le secteur ferroviaire apporte à l'économie belge et du rôle qu'Infrabel y joue. Globalement, on peut donc reconnaître un investissement à court terme, mais en même temps, un net recul à long terme. Pour atteindre nos objectifs climatiques, d'une part, et pour offrir un service correct dans le domaine du transport de personnes et de marchandises, d'autre part, le gouvernement devra

prévoir plus d'investissements que le budget provisoirement prévu de 250 millions.

Comment voyez-vous le développement futur de la politique de prévention des accidents et des incidents sur le réseau ferroviaire ?

En partie à cause de mon ancien poste de conseiller en prévention, la sécurité me tient à cœur. Les accidents graves (sans parler des accidents mortels) causent tellement de souffrances que nous, en tant que secteur, devons faire tout ce qui est en notre pouvoir pour les prévenir. Chaque accident est un accident de trop. Dans le cadre de notre partenariat avec Infrabel, la sécurité est régulièrement abordée et ils font également tout leur possible pour éviter les accidents. Le groupe de travail sur la sécurité en est la preuve irréfutable, puisque l'un de ses principaux objectifs est de recenser les différents incidents. De cette manière, des mesures correctives et préventives ciblées peuvent être prises. L'amélioration de la transparence des chiffres relatifs aux accidents figure donc en tête de liste des priorités, tout comme la poursuite de la numérisation.

Je pense que la numérisation peut jouer un rôle dans la prévention, car la localisation du personnel et des équipements peut avoir un impact positif sur l'analyse des risques de certains chantiers.

Comment voyez-vous l'avenir du secteur ferroviaire ?

Aujourd'hui, nous sommes de plus en plus confrontés à une forte pression sur le rail. En soi, l'utilisation plus intense du rail est positive, mais les périodes d'inutilisation sont de plus en plus limitées, ce qui a un impact négatif sur nos chantiers. Les CTL (coupures totales de ligne) sont de plus en plus nombreuses, ce qui signifie que nous devons mobiliser beaucoup de personnes en peu de temps, surtout pendant les périodes traditionnelles de vacances comme Pâques, l'été et la Toussaint. Cela crée toute une série de problèmes de gestion. ■

UETF

Qu'est-ce que l'UETF ?

L'Union des Entrepreneurs de Travaux Ferroviaires regroupe des entreprises spécialisées soit dans la pose et l'entretien de voies, soit en travaux de soudure de rails, soit en pose de caténaires ou encore en l'installation de matériel de signalisation et de sécurisation le long des voies ferrées, que celles-ci soient des voies de chemin de fer ou de tramways. Le Comité de Gestion de l'UETF rencontre régulièrement la Direction générale de ses importants donneurs d'ordre : TUC Rail, la STIB, De Lijn, le TEC, etc. Les entreprises actives dans ces différents domaines ont un personnel d'exécution et de cadre hautement spécialisé et utilisent un matériel de pointe. La formation du personnel est très technique. Elle porte notamment – et de façon approfondie – sur la sécurité de l'exécution de travaux effectués bien souvent dans des conditions très difficiles (travail de nuit et de week-end) et sans que la circulation des trains ne soit interrompue ou perturbée.

www.uetf.be

PARTENAIRES :

6X INTERNATIONAL FIBER OPTIC SPECIALISTS
DualInventive Ubiquitous Rail
ROBEL
DAXI Clever Railway Solutions
Plasser & Theurer
Framafer
technorail n.v.
GEISMAR

Dans le sillage de la crise du coronavirus, le secteur de la construction est actuellement confronté à des augmentations de prix sans précédent et à des problèmes d'approvisionnement causés par une pénurie toujours plus grande de matériaux de construction sur les marchés (internationaux). Cette pénurie est le résultat d'une combinaison complexe de circonstances et de tensions mondiales qui ont provoqué de graves perturbations dans la production, le traitement et la distribution des matières premières et des matériaux à l'échelle mondiale.

Turbulences sur le marché des matériaux de construction : comment, en tant qu'entrepreneur, faire face aux augmentations de prix et aux problèmes d'approvisionnement ?

Dans cet article, nous allons examiner les outils juridiques que vous pouvez utiliser en tant qu'entreprise pour gérer l'impact de ces augmentations de prix et problèmes d'approvisionnement sur les projets en cours et à venir. Lorsque cela est nécessaire et souhaitable, une distinction sera faite entre les contrats que vous signez avec des clients privés d'une part (à l'exception des contrats qui entrent dans le champ d'application de la loi Breyne, qui seront abordés dans un article ultérieur) et les contrats que vous concluez avec des donneurs d'ordre public d'autre part.

Dépassement du délai d'exécution : application de la théorie de la force majeure ou celle de l'imprévision

Compte tenu des graves problèmes d'approvisionnement auxquels est confronté le secteur de la construction, la continuité des chantiers peut, dans certains cas, être mise en péril. Il est donc utile d'inclure dans votre contrat une disposition qui anticipe non seulement les situations qui pourraient rendre l'exécution des travaux temporairement ou définitivement impossible (lire : force majeure), mais aussi les situations qui pourraient rendre l'exécution de vos travaux considérablement plus difficile (lire : circonstances imprévisibles).

a. Nouveaux contrats

Lorsque vous concluez un contrat avec un donneur d'ordre public (par exemple, les pouvoirs publics), vous ne devez pas, en principe, prêter attention aux situations susmentionnées. Après tout, la Loi sur les marchés publics prévoit déjà, au moins pour les secteurs traditionnels, une réglementation sur la force majeure et l'imprévision sur la base d'un dépassement du délai d'exécution peut être justifiée.

Toutefois, la situation est plus complexe lorsque vous concluez un contrat avec un client privé (par exemple, un particulier). Dans ce cas, il est conseillé de rédiger une disposition spécifique concernant la force majeure et les circonstances imprévisibles. La réglementation juridique en matière de force majeure étant particulièrement complexe, on choisit souvent en pratique d'inclure dans un contrat une énumération spécifique des circonstances (par exemple, grève, pandémie, guerre, etc.) qui peuvent être considérées comme des cas de force majeure. En même temps, les conséquences

> “Si vous souhaitez éviter les discussions avec votre client sur les prolongations de délais et les augmentations de prix, il est conseillé de prévoir des accords clairs et équilibrés à ce sujet dans votre contrat”

d’une situation de force majeure (prolongation du délai d’exécution, etc.) sont spécifiquement réglementées, de sorte qu’il ne peut plus y avoir de confusion à cet égard non plus.

Contrairement à la Loi sur les marchés publics, le Code civil ne contient pas (encore) de disposition légale sur les circonstances imprévisibles, ce qui signifie que vous ne pouvez invoquer cette disposition que si elle est prévue dans votre contrat. Il est donc judicieux d’inclure une telle disposition dans vos contrats, car elle vous permet d’anticiper les situations qui rendent l’exécution de vos travaux difficile (par exemple, problèmes d’approvisionnement, maladie…), mais pas complètement impossible

b. Contrats en cours
Là encore, il convient de faire une distinction entre les contrats publics et privés.

Dans le premier cas, vous pouvez faire appel au règlement contenu dans la Loi sur les marchés publics, qui prévoit que – si vous pouvez démontrer que le retard est dû à des circonstances imprévisibles – vous pouvez obtenir une prolongation de votre délai d’exécution.

Dans le second cas, vous devez, en premier lieu, vérifier le contenu de votre contrat. En l’absence d’une réglementation sur la force majeure, vous pouvez vous rabattre sur les règles générales complexes contenues dans le Code civil. Si, en revanche, votre contrat ne contient aucune disposition concernant les circonstances imprévisibles, vous ne pourrez malheureusement pas vous en prévaloir. En tout état de cause, dans les deux situations, il est préférable d’entamer un dialogue avec votre cocontractant, ce qui, dans la pratique, peut souvent aboutir à une solution concluante et raisonnable.

La répercussion des augmentations de prix : révision des prix, facturation à des prix journaliers variables et renégociation en raison de circonstances imprévisibles

Malheureusement, les turbulences actuelles sur le marché des matériaux de construction entraînent non seulement des problèmes d’approvisionnement, mais aussi des hausses de prix. Dans la pratique, ces augmentations de prix sont souvent répercutées sur le contractant, de sorte que les contrats en cours (qui ont été conclus à d’anciens prix inférieurs pour les matériaux) s’avèrent souvent plus coûteux qu’initialement prévu. La répercussion de ces augmentations de prix sur le client donne souvent lieu à des discussions, c’est pourquoi il est important de conclure des accords clairs. Une fois de plus, il faut faire une distinction entre contrats publics et privés.

a. Donneurs d’ordre public
Dans ce cas, vous pouvez à nouveau invoquer les règles contenues dans la Loi sur les marchés publics. Plus précisément, si vous constatez que vous subissez une perte financière en raison de la perturbation du marché de la construction et que vous remplissez un certain nombre de conditions supplémentaires, vous pouvez demander un ajustement financier du prix initialement convenu.

b. Clients privés
Comme expliqué ci-dessus, la situation dans ce cas est plus complexe et, en outre, dépend fortement du contenu de l’accord que vous avez conclu. En effet, le Code civil ne prévoit pas de réglementation générale sur la base de laquelle de telles augmentations de prix peuvent être directement répercutées sur les clients privés. Il est donc conseillé d’inclure une ou plusieurs des clauses suivantes dans vos contrats :

Une clause de révision de prix : il s’agit d’une clause qui vous permet de multiplier le prix initialement convenu par un coefficient de correction. Le coefficient de correction suit l’évolution d’un indice prédéfini (tel que l’indice mensuel « I-2021 » déterminé par la Commission des prix des matériaux de construction ou un indice sectoriel).

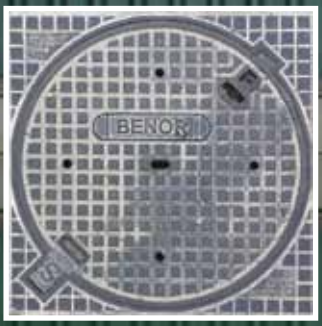
Facturation à des prix journaliers variables : il s’agit d’une clause qui vous permet de facturer aux prix des matériaux en vigueur au moment de l’exécution des travaux. Avec cette méthode, vous répercutez sur votre client toutes les augmentations de prix entre l’élaboration du cahier des charges et l’exécution des travaux.

Renégociation du prix en raison de circonstances imprévisibles : dans votre contrat, vous pouvez également convenir que le prix initialement convenu sera renégocié en cas de circonstances imprévisibles.

Conclusion : mieux vaut prévenir que guérir

Si vous souhaitez éviter les discussions avec votre client sur les prolongations de délais et les augmentations de prix, il est conseillé de prévoir des accords clairs et équilibrés à ce sujet dans votre contrat. Pour faciliter les choses, la Confédération Construction met à la disposition de ses membres divers documents et clauses types, qui peuvent être consultés sur le portail réservé aux membres de son site web. ■

BENOR
TROUW AAN KWALITEIT
LA QUALITÉ EN CONFIANCE



Votre projet mérite une maîtrise intégrale de la qualité, de la matière première au produit fini.

La marque BENOR atteste qu'un produit ou un service est conforme à un référentiel de qualité technique adopté par l'ensemble des parties concernées par sa mise sur le marché. Ce référentiel une fois adopté se retrouve dans un document normatif, appelé Prescriptions Techniques – Technische Voorschriften (PTV).

La marque BENOR couvre systématiquement toutes les caractéristiques pertinentes du produit ou service pour son application et sa mise en œuvre concrète par l'utilisateur qu'il soit public ou privé. Les performances déclarées répondent ainsi aux attentes de qualité du secteur concerné et de ses clients.

BENOR • 42 Rue du Lombard • 1000 Bruxelles • T 02 511 65 95 • www.benor.be • info@benor.be

Aquanale 2021 : Un grand succès !

Jean-Marc Jacob (Tahiti Piscines), au centre, Vice-Président de la Fédération Belge des Professionnels de la Piscine et du Bien-Être

Joeri Dils (T&A), au centre, Président de de la Fédération Belge des Professionnels de la Piscine et du Bien-Être

Carine Claeys (SCP Benelux), au centre, administratrice de la Fédération Belge des Professionnels de la Piscine et du Bien-Être

La Fédération Belge des Professionnels de la Piscine et du Bien-Être s'est rendue à Cologne en octobre dernier pour le plus grand salon international de sauna, piscine et du Bien-Être : Aquanale ! Au programme, les plus grandes marques et les derniers produits de piscines sur le marché. Un moment de networking bien mérité pour ces professionnels, qui se sont enfin retrouvés après pratiquement deux ans sans manifestation.

L'occasion idéale pour la Fédération d'aller à la rencontre de ses membres et de partager de super moments conviviaux !

Chris den Hartog (Speck Pumps), au centre, membre de la Fédération Belge des Professionnels de la Piscine et du Bien-Être et Jean-Marc Jacob (Tahiti Piscines), à gauche, Vice-Président

Guillaume de Troostembergh (Covrex), en blanc, administrateur de la Fédération Belge des Professionnels de la Piscine et du Bien-Être et Robert Van der Maat, devant à gauche, membre

Stéphane Kaye, gérant des Entreprises Fernand Kaye

Les Entreprises Fernand Kaye, entreprise familiale depuis 1963

Rencontre avec Stéphane Kaye, gérant des Entreprises Fernand Kaye, mais également Président de la Confédération Construction Brabant Wallon.

Pouvez-vous présenter Les Entreprises Fernand Kaye ? Quelles sont, selon vous, vos plus belles réalisations ?

C'est une entreprise familiale fondée par mon grand-père en 1963. Mon père y a également travaillé et maintenant je suis la troisième génération. Il s'agit d'une entreprise générale de construction réalisant des travaux privés et publics. J'ai quatre salariés et une dizaine de personnes qui travaillent en sous-traitance quand les besoins sont là.

Nos plus belles réalisations ont été effectuées en tant que marché public. Il y a la transformation du Vert Galant qui était une salle des fêtes dans la commune de Beauvechain. Nous l'avons transformé en salle des fêtes et en crèche, ce fut une rénovation très lourde.
Il y a également le site de l'école communale de Grez-Doiceau où nous avons réalisé salle de gym, réfectoire, et rénovation du commissariat de police en classes.

Quel impact aura, à votre sens, la prolongation du taux de TVA à 6% pour la démolition-reconstruction ?

C'est un impact très positif pour tout le secteur et également pour les clients. Cependant, l'un de mes chantiers actuels est la démolition d'une ferme et la reconstruction d'une habitation, mais le client ne peut pas avoir ce taux de TVA de 6% parce que les conditions d'octroi sont très sévères. Si l'on parvient à conserver ce taux, tant mieux, mais pour l'instant je trouve que les conditions sont encore trop strictes pour les particuliers.

Le secteur est-il victime de la durée des permis d'urbanisme ?

Oui, en effet. Cela n'a jamais été très rapide et cela ne s'améliore pas. Le client introduit sa demande de permis, entre temps il nous demande déjà un devis pour une estimation. Par après, peut-être que le permis est refusé et dans ce cas un architecte doit retravailler le permis. Tout le monde a perdu du temps. Au plus la durée est courte, au mieux c'est pour les entreprises de construction. C'est plus productif.

Y a-t-il des difficultés engendrées par la non-publication des résultats des marchés publics ?

J'estime qu'au plus il y a de clarté dans les résultats, au moins il y aura des réclamations des entreprises qui émettent leur offre dans le marché public. En effet, quand les résultats étaient publiés on pouvait se situer.

Si l'écart était très faible, on pouvait questionner l'architecte. Si les écarts étaient beaucoup trop importants, là, on en restait là. Maintenant, on ne sait rien et cela soulève pas mal de questions. Comment attribue-t-on le marché ? À qui ? Pourquoi ? C'est beaucoup moins clair.

Ressentez-vous une diminution d'octroi en marché public ? À quoi cela est dû et quelles sont les conséquences ?

Il y a cinq ans, mon chiffre d'affaires était composé de 50% de travaux privés et de 50% de travaux publics. Aujourd'hui cela se résume à 95% de travaux privés et 5% de travaux publics. En effet, pour accéder au marché public et pour rendre les soumissions, c'est de plus en plus compliqué et de plus en plus lourd pour une entreprise comme la mienne. Les marges réalisées dans les travaux publics sont également très faibles, ce qui fait que les entreprises sont de moins en moins friandes de répondre à des marchés publics.

La pénurie de main d'œuvre dans le secteur de la construction a-t-elle un impact sur les chantiers à venir ?

Oui, cela est évident. On est en manque de main d'œuvre. Je pourrais tourner avec le double voire le triple d'effectif. Nous n'en avons pas assez et n'en trouvons pas. Ceux qui se présentent sont souvent des chômeurs de longues durées et essayent de trouver un emploi pour un court moment, pour ensuite retourner au chômage... Il faut vraiment trouver des motivations différentes pour attirer des demandeurs d'emploi ou des jeunes dans notre secteur.

Est-il important de faciliter certaines démarches administratives, par exemple via la digitalisation ?

Au plus cela sera digitalisé et toute l'information regroupée sur une même boîte de données avec des codes d'accès et de sécurité, au plus nous aurons facile. Nous ne devrons alors plus aller à gauche

et à droite nous renseigner ou pour nous fournir les différents papiers administratifs. Donc je pense que oui, certaines démarches administratives doivent être facilitées, notamment par la digitalisation.

Comment attirer les jeunes vers le secteur de la construction ?

Au lieu de dire que nous avons un métier dur, pénible et que nous travaillons dehors dans toutes les conditions météorologiques, je trouve que nous devons avoir une propagande beaucoup plus positive. Il faut valoriser les réalisations en les montrant, mais également le salaire, tout en diminuant les charges sociales des entreprises. De cette façon, nous devrions pouvoir attirer certains jeunes, car il y en a encore des motivés, mais le message doit être plus positif. ■

17 & 18
mars 2022 - de 9h30 à 18h

Flanders Expo
hall 8 - Gand

RENORESTO

ENTRÉÉ GRATUITE

ÉVÉNEMENT POUR LE PROFESSIONNEL DU PATRIMOINE

Le Ministre des Finances libère des lignes de crédits bloquées pour les entrepreneurs de Construction

A l'initiative de Vincent Van Peteghem, Vice-Premier ministre et ministre des Finances et de la Caisse de Dépôts et Consignations (CDC), de vieux cautionnements artificiellement bloqués en loi Breyne et en Marchés publics sont dorénavant automatiquement libérés après 10 ou 15 ans si aucune procédure judiciaire n'est en cours. Une modification de la réglementation relative aux cautions déposées par les entrepreneurs dans le cadre de leurs projets de construction dont la Fédération des Entrepreneurs Généraux de la Construction (FEGC) se félicite …

Un entrepreneur se voit tenu par la réglementation de déposer une caution sur le montant des travaux qu'il envisage de réaliser pour un particulier lors de la construction d'un logement (5 %) ou dans le cadre des marchés publics (de 5 à 10 %) en garantie de l'achèvement des travaux. La moitié de cette somme est libérée lors de la réception provisoire (« *la remise des clefs* ») et une autre moitié après un délai à définir pour la réception définitive (généralement 12 mois). Cette période permet au maître d'ouvrage, le commanditaire des travaux, de vérifier qu'aucun vice caché ne grève sa construction ou encore d'opérer quelques menues réparations constatées lors de la réception provisoire. Parfois cependant, la seconde libération (voire dans les cas extrêmes, la première) ne se passe pas bien. Litige, divorce, revente, brouille avec le syndic, décès, mutation ou départ à la pension du fonctionnaire dirigeant, … peuvent être l'une des multiples raisons qui peuvent amener à ce que la caution ne soit pas libérée.

Tous les litiges étaient prescriptibles sauf dans la construction …

Pour Alexandre De Geest, Administrateur général de la Trésorerie, la modification de la réglementation représente une nouvelle belle avancée sur laquelle la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) va pouvoir s'appuyer.

« *La digitalisation des processus d'introduction et de remboursement de cautions s'est matérialisée par la*

mise en place d'une nouvelle application performante nommée e-DEPO, a-t-il réagi. Armée pour répondre aux besoins présents et futurs de ses clients, la CDC va désormais pouvoir s'appuyer sur la nouvelle réglementation pour clôturer de vieux dossiers de cautions bloqués, pour certains, depuis plus de quarante ans. Une belle avancée qui s'ajoute à l'éclaircissement des règles en matière de libération par prescription. »

« *Pour les entrepreneurs, ce sont ainsi des dizaines de millions de lignes de crédits qui se retrouvent ainsi libérées à un moment, faut-il le rappeler, crucial pour notre économie. L'initiative du Ministre des Finances, Vincent Van Peteghem, vient à point. L'action de la CDC visant à digitaliser les dépôts des cautionnements et leurs libérations digitales sont également intéressantes pour notre secteur. Ce sont autant de mesures qui simplifient enfin la vie de nos*

entrepreneurs qui peuvent ainsi se concentrer sur l'essentiel de leur métier : organiser, coordonner et garantir le projet constructif ! » indique Vivian Lausier, Président de la FEGC.

Dorénavant, les cautionnements constitués en exécution des règles générales d'exécution des marchés publics sont libérés automatiquement quinze ans suivant la constitution du cautionnement, sauf si l'adjudicateur a introduit une action en justice pour le prélèvement du cautionnement et qu'il en a informé la CDC par courrier recommandé ou au moyen de l'application électronique de la CDC.

De même, les cautionnements constitués en exécution de la loi Breyne – réglementant la construction d'habitations et la vente d'habitations à construire ou en voie de construction, sont libérés dix ans suivant la réception provisoire ou, à défaut, quinze ans suivant la constitution du cautionnement, sauf si l'acheteur ou le maître de l'ouvrage a introduit une action en justice pour le prélèvement du cautionnement et qu'il en a informé la CDC par courrier recommandé ou au moyen de l'application électronique de la CDC.

Toutes les cautions bloquées depuis plus de trente ans sont automatiquement libérées sauf si les parties ont informées la CDC d'un litige qui serait encore en cours. ■

Jan De Moor (Artes Woudenberg) voit deux points d'attention pour le secteur de la restauration

Investir dans l'entretien et se concentrer sur la reconversion

Jan De Moor, directeur général d'Artes Woudenberg

Lorsqu'il s'agit de restauration, savoir-faire, expérience et respect du patrimoine historique revêtent une grande importance. Ces trois piliers sont précisément vénérés chez Artes Woudenberg. Préserver le plus possible les matériaux d'origine et endommager le moins possible le monument – généralement classé – tel est l'objectif de chaque projet. Avec comme principaux moyens l'artisanat traditionnel et les travailleurs qualifiés. « *J'espère que davantage de jeunes seront à nouveau attirés par la beauté de l'artisanat* », explique Jan De Moor, directeur général d'Artes Woudenberg depuis 2011.

Woudenberg, repris par le groupe Artes en 2011 et rebaptisé Artes Woudenberg, est spécialisé dans la restauration de bâtiments classés et non classés. Grâce à des années d'expérience et de savoir-faire, Artes Woudenberg occupe une place importante dans le secteur belge de la restauration et est particulièrement réputé pour la restauration complète de bâtiments tels que des églises, cathédrales, châteaux, maisons de maître et maisons bourgeoises classées. Les travaux de restauration sont presque exclusivement réalisés par les travailleurs de l'entreprise, qui dispose en outre de son propre atelier de menuiserie et de taille de pierre, afin de pouvoir approvisionner les chantiers.

Comment avez-vous accédé au poste de directeur général ?

J'ai commencé ma carrière comme ingénieur civil dans le secteur des pierres naturelles. Après environ cinq ans, je suis passé chez Denys, où l'on avait l'ambition de développer le département restauration. Mon amour pour la pierre naturelle m'a guidé vers le secteur de la restauration. J'ai fait cela pendant une dizaine d'années, jusqu'à ce que l'occasion se présente de diriger une entreprise de restauration à part entière. Lorsque le groupe Artes était sur le point de reprendre Woudenberg en 2011, il cherchait un nouveau directeur général et c'est ainsi que nous nous sommes rencontrés. Les négociations pour le rachat de l'entreprise ont coïncidé avec celles visant à me nommer directeur général. Depuis lors, j'ai été à la barre pendant environ 11 ans et nous sommes passés d'une petite PME avec un chiffre d'affaires d'environ 6 millions et 40 collaborateurs à un acteur majeur avec un chiffre d'affaires de l'ordre de 25 millions d'euros pour environ 100 personnes.

La passion pour le patrimoine et la restauration, que vous possédez manifestement aujourd'hui, est donc plutôt venue progressivement ?

C'est exact. Un très grand nombre de mes collègues ont été fascinés par le patrimoine et les bâtiments historiques dès leur plus jeune âge. Cela se remarque tout de suite. J'ai toujours été attiré, mais la passion de la restauration et la fierté d'un projet achevé se sont développées progressivement. Grâce à mon intérêt pour les pierres naturelles, j'ai été de plus en plus en contact avec le patrimoine

et c'est ainsi que j'ai commencé à m'y intéresser. Mais la passion et la fierté sont à présent bien ancrées en moi.

Si vous vous penchez sur le marché de la restauration aujourd'hui, quels sont, selon vous, les grands défis à relever ?

Le manque de personnel est et restera un problème général. Il est de plus en plus difficile de recruter les bonnes personnes. C'est pourquoi l'Artes Academy invite les étudiants et les écoles professionnelles à se familiariser sur le terrain avec les activités quotidiennes du chantier. La restauration a besoin de bons artisans et de savoir-faire. Artes Woudenberg emploie des charpentiers, des menuisiers, des travailleurs de la pierre naturelle et des sculpteurs, mais ils sont aussi rares. J'ai fait former 20 des 80 ouvriers comme mentors. Ils forment les jeunes, en partie sur chantier et en partie lors de formations complémentaires. Il est essentiel d'amener nos artisans au plus haut niveau possible. Pour ce faire, ils ont besoin de défis, auxquels ils sont confrontés lors des journées de formation.

L'artisanat est-il menacé d'extinction ?

Je refuse de me laisser entraîner dans pareil négativisme. Je vois beaucoup de jeunes qui choisissent encore avec passion la restauration et l'artisanat. J'ai donc bon espoir qu'avec le temps, d'avantage de personnes choisiront à nouveau le métier. Même si les jeunes et les écoles d'aujourd'hui se concentrent fortement sur la numérisation et l'innovation, je suis convaincu que l'artisanat, la création pure et la production de matériaux et de bâtiments conserveront toujours leur valeur.

Les autorités accordent-elles suffisamment d'attention à notre patrimoine, et ce de manière appropriée ?

Les autorités et toutes les parties concernées font leur travail. Récemment, la procédure d'octroi de subventions au patrimoine a été simplifiée, ce qui a permis de réduire considérablement les délais d'attente et de résorber l'arriéré. Nous pouvons donc aller de l'avant. Davantage de subventions sont également accordées aux propriétaires et aux gestionnaires de patrimoine qui souhaitent se concentrer sur l'entretien. L'entretien structurel permet d'éviter des restaurations plus importantes et donc de réduire les coûts. Cela semble évident, mais il y a encore beaucoup de communes qui ne peuvent pas libérer ces budgets pour l'entretien, avec pour conséquence une inévitable campagne de restauration.

Y a-t-il des projets dont vous êtes particulièrement fier ?

Deux projets se démarquent selon moi aujourd'hui. D'une part, il y a le KMSKA (Musée Royal des Beaux-Arts d'Anvers), qui ouvrira de nouveau en 2022 après une rénovation qui aura duré une dizaine d'années. Artes a été chargé du désamiantage, de la restauration de la façade, de la réalisation du musée vertical et de la restauration des salles d'exposition. Actuellement, nous travaillons à la restauration des bureaux. Le projet fait partie d'un plan directeur intégré pour le site du KMSKA. Ce plan directeur est basé, d'une part, sur le respect maximal du bâtiment du musée datant du XIXe siècle et également classé et, d'autre part, sur la réalisation d'une extension du musée adaptée à une nouvelle collection muséale contemporaine. Par conséquent, le bâtiment sera conservé en tant que monument classé et rénové selon les exigences d'aujourd'hui. Un beau projet, vaste et complexe, dont nous pouvons être très fiers.

Un deuxième projet concerne la célèbre cathédrale Saint-Bavon de Gand, où Artes Group travaille à une campagne de restauration approfondie et à la construction d'un tout nouveau centre d'accueil des visiteurs. Afin d'optimiser l'accessibilité de la cathédrale et de rendre les quatre niveaux (église basse, crypte, haut chœur avec déambulatoire et les cinq chapelles) accessibles à tous, une tour de circulation en verre est en construction dans la cour entre la sacristie et le jardin de l'évêché, avec un ascenseur et des escaliers qui permettent d'atteindre les quatre niveaux de la cathédrale et également les combles, où des salles de réunion seront aménagées. Le volume de circulation contiendra également des installations sanitaires adaptées avec local pour le personnel et cuisine attenants. La crypte sera équipée d'un système de climatisation, d'un nouvel éclairage et d'un nouveau plancher qui indiquera clairement le tracé de la partie romane. Les cinq chapelles seront entièrement restaurées, et dans la chapelle sacramentelle sera érigé un volume en verre dans lequel l'Agneau Mystique trouvera sa place.

Pour conclure, si vous vous projetez dans l'avenir, comment voyez-vous l'évolution du patrimoine ?

Nous allons nous concentrer de plus en plus sur l'entretien et la préservation à long terme de notre patrimoine. Et c'est une bonne chose. D'autre part, je pense que le patrimoine deviendra de plus en plus utile et intégré dans la société. La réaffectation des églises en est un bon exemple. Un monument ne doit pas seulement être une œuvre d'art, mais doit être utilisé et vécu. Et si une réaffectation est nécessaire, alors c'est la bonne solution. Bien entendu, nous accordons toujours une grande attention au caractère historique du bâtiment. Le patrimoine n'est certainement pas une boîte vide pour l'homme et la femme de la rue. Artes Woudenberg est également actif sur les réseaux sociaux et nous y constatons un intérêt certain de la part du grand public, de personnes extérieures à notre secteur. En outre, les décideurs politiques sont toujours convaincus que notre riche patrimoine est un levier pour le tourisme en Flandre et par extension en Belgique. Je vois donc l'avenir avec beaucoup d'espoir. ■

Johan Rosseel : « Peu de secteurs sont aussi interdépendants que celui de l'acier »

Johan Rosseel,
Président de Belmetal

Belmetal est l'union professionnelle belge de la distribution des métaux. Depuis sa fondation en 1908, l'association professionnelle met sa vaste expérience et son réseau au service de ses membres et de l'ensemble du secteur. En réunissant les stockistes de métaux pour réfléchir ensemble et trouver des solutions aux thématiques tant transversales que propres au secteur, Belmetal veut rendre la distribution des métaux encore plus fluide. Et ainsi assurer un avenir prometteur à toutes les femmes et à tous les hommes qui travaillent au quotidien dans le secteur !

Chaque aciérie produit une gamme assez limitée de produits semi-finis, en très grande quantité et selon la cadence et les exigences de ses campagnes de production. Le stockiste complète parfaitement ce dispositif en disposant d'un stock suffisant d'une très large gamme de produits, qu'il peut proposer immédiatement et dans les quantités souhaitées. Nous parlons là de produits dans toutes les formes, dimensions et qualités courantes d'acier pour la construction, d'acier spécial, d'acier inoxydable, d'acier résistant aux intempéries, de fonte, d'aluminium et d'autres métaux non ferreux.

Johan Rosseel, président de Belmetal : *« En tant que négociants en aciers, les membres de Belmetal jouent un rôle central dans la chaîne d'approvisionnement et sont essentiels pour les consommateurs d'acier : entrepreneurs du bâtiment, entreprises de rénovation, couvreurs, constructeurs industriels. Le public est très diversifié. En Belgique, par exemple, il existe de nombreuses entreprises qui travaillent l'acier. L'acier est tout simplement un matériau polyvalent, qui se prête à de nombreuses applications. Tant dans la construction résidentielle qu'en construction industrielle. Il suffit de penser aux fenêtres, aux portes, aux escaliers, aux garde-corps, aux bâtiments construits complètement en acier... L'acier est par ailleurs également utilisé dans la construction de machines. Les possibilités sont infinies. »*

Des clients qui reviennent

Les stockistes d'acier feront tout leur possible pour mettre très rapidement à disposition, voire livrer, les marchandises commandées et, le cas échéant, fournir les certificats appropriés. En outre, il n'est pas rare que les membres de Belmetal soient en mesure d'offrir une large gamme de traitements sur les produits semi-finis qu'ils distribuent, tels que le sciage, la découpe, le perçage, le pliage, le soudage, la galvanisation... *« De nombreux négociants en acier comptent sur des clients réguliers »*, explique Johan Rosseel. *« Bien sûr, de grosses commandes peuvent également être passées sur la base d'un projet. Par exemple, un membre de Belmetal a fourni de l'acier pour le stade de football de Nice, dans le sud de la France. Mais c'est plutôt exceptionnel. Les clients récurrents qui commandent chantier après chantier sont*

plus nombreux, ce qui engendre des partenariats durables et fiables. »

Valeur ajoutée de la certification

Aujourd'hui, même si les négociants en acier ne sont pas obligés de travailler sous label BENOR, il ne faut pas sous-estimer l'importance de travailler avec des matériaux certifiés. BENOR est un label de qualité qui couvre de nombreux produits de construction autres que l'acier. C'est donc l'OCAB, qui fournit aux négociants en acier les certificats BENOR, qui est important pour Belmetal. L'OCAB est au service des autorités belges telles que les Travaux publics ainsi que du secteur privé de la construction, en contrôlant tous les maillons et en garantissant la qualité de l'acier du producteur à l'utilisateur final. L'intérêt de la certification de la distribution est donc évident.

Recyclage à l'infini

Il est incontestable que l'acier joue un rôle important dans le secteur de la construction. Les qualités techniques et esthétiques de l'acier s'y épanouissent. Sa solidité, sa résistance à l'usure et sa résistance au feu s'illustrent dans d'innombrables applications industrielles. De plus, l'acier n'est pas tellement coûteux, et pourtant si durable. Il offre des solutions attrayantes, à la fois économiques et écologiques. Les possibilités sont également vastes en termes d'esthétique. Il suffit de penser à la gare de Liège-Guillemins. Johan Rosseel : *« Un autre avantage très important, et encore sous-estimé, est que l'acier est recyclable indéfiniment sans perte de qualité. De plus, les aciéries, en tout cas en Europe, veulent également produire un acier de plus en plus 'vert'. Pour améliorer l'image de l'acier, nous avons lancé le projet Score with Steel en coopération avec Infosteel. Par le biais de SwS, Belmetal met également l'acier en avant envers les étudiants tournés vers le futur qui souhaitent travailler dans le secteur de la construction. »*

La particularité du secteur de l'acier est que, d'une part, toutes les entreprises ont leur spécificité propre, mais que d'autre part, il y a aussi beaucoup d'interaction entre les entreprises. Les grandes entreprises peuvent s'appuyer sur des entreprises de taille plus modeste pour les petites séries ou sur des entreprises offrant une valeur ajoutée dans des domaines tels que la soudure ou la galvanisation. *« Peu de secteurs sont aussi interdépendants que celui de l'acier. En tant que président, j'espère que nous pourrons non seulement poursuivre cette coopération, mais aussi la renforcer. Tant entre les membres qu'avec des organisations amies comme Infosteel, Absolument Zinc, Vlamef »*, conclut Johan Rosseel. ■

Il est souvent préférable de s'arrêter pour laisser travailler les autres.

Lors de l'entretien de nos infrastructures, c'est la même chose.

Regardez les trois vidéos ici !

FÉDÉRATION DES ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX DE LA CONSTRUCTION

LA PASSION DE CONSTRUIRE !

Benjamin Marchetti : « La pénurie de main d'œuvre est très interpellante »

Active depuis 2006 dans le secteur de la construction bois, l'entreprise Marchetti srl n'a malheureusement pas pu éviter la crise. Après de longs mois difficiles, la société remonte doucement la pente. Nous avons rencontré Benjamin Marchetti, administrateur de l'entreprise, qui ne cache pas ses craintes quant à la pénurie de main d'œuvre qui perdure depuis quelques années et l'augmentation démesurée des prix des matériaux de construction.

Que fait la force de Marchetti srl ?

Notre principale force, c'est notre détermination à aller au bout de tout ce que nous entreprenons. Nous sommes rigoureux dans notre façon de travailler, tout en conservant une grande souplesse. Notre discipline peut sembler dure au premier abord, mais cela nous permet d'atteindre nos objectifs, c'est le plus important.

La crise de 2020 a été difficile à gérer car l'entreprise s'est recentrée rigoureusement fin 2019 sur la charpenterie et les habillages de façades en bois et panneaux ainsi que trois de ses produits PHOENIX, LUMILICIA, MODUS.

Comment se porte le marché de la construction bois à l'aube d'une nouvelle année ? Vos pronostics sont bons pour 2022 ?

Nos pronostics sont bons car nous avons déjà des commandes sur 2022. Nous avons toujours plus ou moins 3 à 4 mois de travail devant nous, ce qui suffit pour notre entreprise. Nous sommes une petite structure de cinq travailleurs et nous recherchons encore deux personnes pour l'équipe de production. Nous devrons bien entendu augmenter la cadence quand le processus de recrutement sera terminé et nous misons beaucoup pour cela sur notre nouveau site web qui sera bientôt en ligne. Actuellement, nous connaissons tout de même quelques complications, il est difficile de travailler de manière sereine, car les retards de livraison sont très courants, les absences pour quarantaine sont fréquentes et certaines hausses de prix nous obligent à proposer parfois d'autres produits. Nous nous adaptons presque tous les jours et refaisons les plannings chaque semaine.

Le prix des matériaux (tout particulièrement le bois) connaît une forte augmentation. Quel impact cela a-t-il sur vos ventes ? Pour quand pouvons-nous espérer un retour à la normale ?

J'aimerais que la situation se règle le plus vite possible, mais je crains que ce ne soit pas pour si tôt. Je ne sais pas ce qui se passe réellement. Chez tous nos fournisseurs, c'est le même problème. On nous dit que c'est à cause des marchés chinois et américains qui commandent en grandes quantités. L'impact que cela a sur nos ventes c'est que cela crée une certaine réticence à investir chez nos clients. Je me mets à la place du particulier, qui voit les prix augmenter et les délais s'allonger. Dans cette situation qui nous défavorise soit le client remet à plus tard ses projets soit il finit par prendre en charge seul ou avec des amis une multitude de travaux divers.

La pénurie de main d'œuvre se fait-elle beaucoup ressentir ? Comment gérez-vous cela en interne ?

La pénurie de main d'œuvre est inquiétante. Il existe bien entendu des canaux de recrutement mais les résultats sont décevants. Pour nous, la meilleure alternative pour y remédier est la voie de l'apprentissage en entreprise encadrée par l'IFAPME, le CEFA ou le Forem. Le principal obstacle de ce parcours, c'est que l'apprenti ne touche que 465 € par mois lors de sa première année d'apprentissage, pour monter maximum jusqu'à 930 € en troisième année. Il faut que le jeune ou la personne en réorientation professionnelle soit très motivé pour se lancer. De plus, ces jeunes sont poussés à l'indépendance dans le programme formation chef en entreprise, ce qui prive les entreprises de main d'œuvre. Il faut bien d'autres qualités au-delà de bien connaître son métier pour tenir le coup comme indépendant ou employeur de nos jours. Bien souvent ce sont des indépendants qui après avoir pris conscience des difficultés au bout de trois à quatre ans cherchent à se replacer dans une entreprise et c'est souvent compliqué de s'accorder alors sur une attente salariale satisfaisante pour le postulant. Nous en venons donc au constat que le salaire net d'un ouvrier est trop juste aujourd'hui et malheureusement trop chargé d'administration et de frais multiples pour être augmenté. C'est un vrai dilemme, j'ai le sentiment d'être continuellement dans une impasse à ce niveau-là ! Je comprends qu'ouvriers et patrons ne se comprennent plus et c'est aussi un frein au développement des entreprises. Nous ressentons aussi que l'esprit de carrière n'existe plus vraiment, il y a beaucoup de mouvement et de changement d'entreprises, cela se lit clairement sur les CV. Quand un ouvrier a été formé pendant plusieurs années c'est très frustrant de le voir quitter parfois juste pour l'envie de changer ou une querelle avec un collègue. Malheureusement nous ne pouvons pas lutter contre ça.

Un autre frein au développement des entreprises est le faible niveau de formation scolaire technique ou professionnel, qui précarise les jeunes, eux-mêmes parfois très peu soutenu dans leur milieu familial et dans la société, ce qui a deux effets pervers. Un, de couper l'envie des jeunes de se dépasser et ainsi acquérir un savoir-faire et s'épanouir. Deux, de placer le jeune dans une position de résignation et de résistance à l'apprentissage. Il est urgent de mon point de vue, de revaloriser socialement les métiers manuels car seuls les patrons ne peuvent pas y arriver. Le métier de charpentier est très technique et demande des compétences strictes, il n'y a donc aucune raison de ne pas en être fier. Je pense également qu'il est crucial de revaloriser dans la pensée collective, la position des petits et moyens employeurs qui participent à ce processus. Bravo à tous ceux qui osent employer de nos jours !

La construction bois est-elle le logement de demain ?

La construction bois est éternelle car entre l'Arbre et l'Homme c'est une très longue histoire d'amour ! L'Homme plante des arbres et les Arbres protègent et servent l'Homme.

Utilisé et cultivé responsablement, le bois est une richesse inépuisable.
Les arbres sont une solution de réponses positives au défi écologique auquel l'humanité doit faire face. C'est pour cela que de mon point de vue, la construction ossature bois isolée de fibres de bois est la parfaite réponse à l'utilisation responsable de ce don de la nature, car la quantité de bois mise en œuvre reste faible et l'utilisation des déchets du bois complète.

Sans oublier que le bois est depuis des millénaires la réponse technique incontestée à certaines constructions et je pense principalement aux abris de tous types et aux charpentes de toiture, ... Il existe de biens nombreuses applications dans lesquelles le bois est la réponse technique par excellence, par ses propriétés combinées de souplesse, légèreté, résistance, rapidité de mise en œuvre et disponibilité. ■

Approbation d'un projet de loi interprétative au sein de la Chambre des Représentants

Au cours de l'année écoulée, les médias ont rapporté à plusieurs reprises que le niveau des eaux souterraines belges avait atteint des seuils historiques en raison de périodes de sécheresse de plus en plus longues. Le retrait des eaux souterraines du sol peut avoir des conséquences considérables pour les maisons construites sur des sols argileux et tourbeux, car ceux-ci sont naturellement plus sensibles au "retrait" que les autres types de sol.

La contraction due à une sécheresse prolongée peut entraîner des fissures dans les murs ou d'autres problèmes liés à la stabilité, dont les dommages peuvent s'élever à des dizaines de milliers d'euros, voire plus. On s'attend à ce que de telles sécheresses, et les dommages aux habitations qui en découlent, deviennent plus fréquents à l'avenir.

Bien que les consommateurs soient assurés contre les glissements de terrain par le biais de leur assurance incendie, de nombreux assureurs ont fait valoir que le «rétrécissement» des terres dû à la sécheresse n'est pas la même chose qu'un glissement de terrain, alors que les deux phénomènes provoquent le même résultat. Par conséquent, de nombreuses personnes ont dû payer elles-mêmes les dommages, avec toutes les conséquences désastreuses que cela implique.

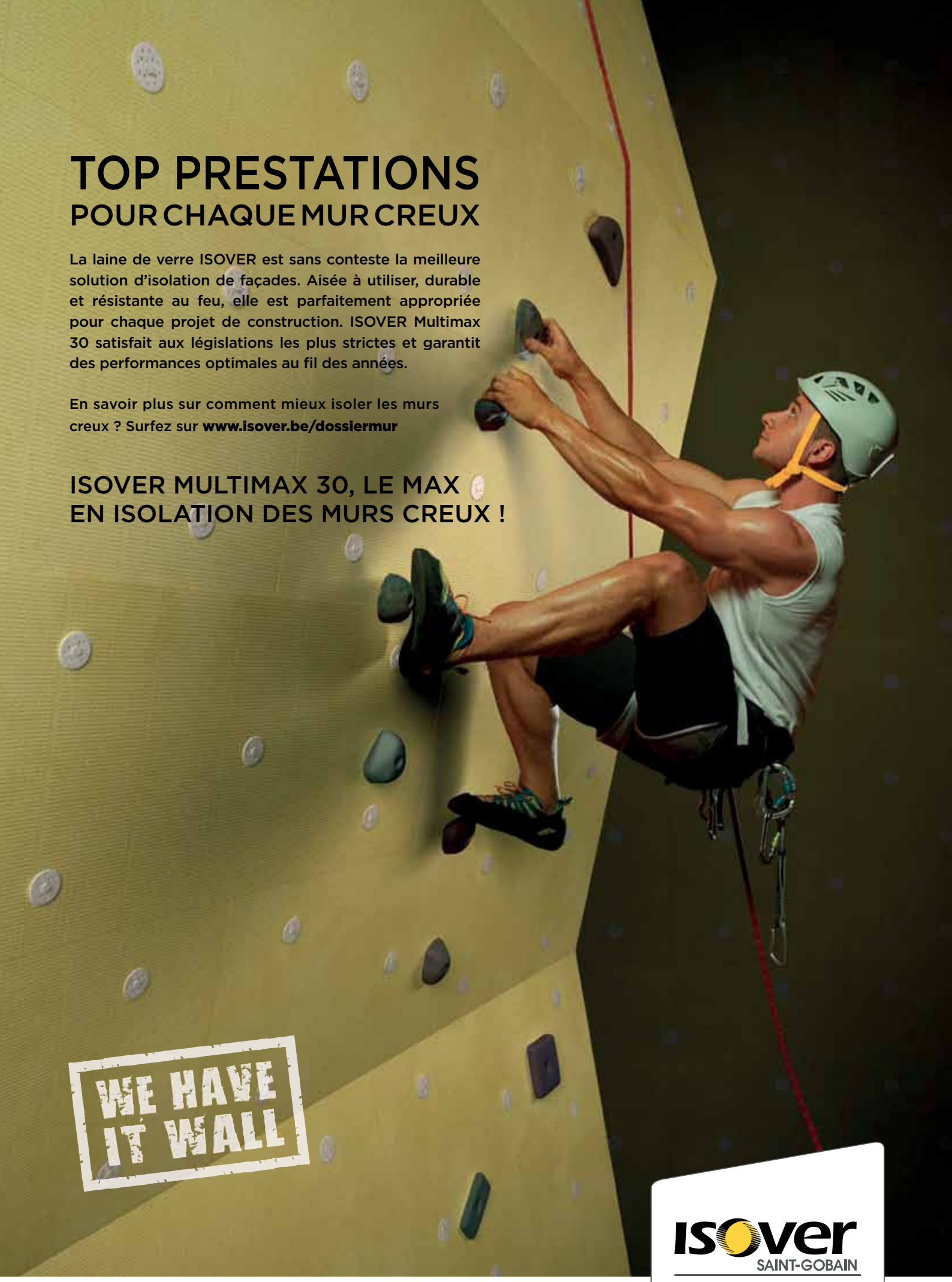
Afin de résoudre ce problème, la Chambre des Représentants a récemment approuvé un projet de loi interprétative qui garantira que les consommateurs victimes de tels dommages seront indemnisés par leur assureur par le biais de leur assurance incendie. Comme il s'agit d'une loi interprétative (avec un effet rétroactif), les personnes dont les demandes ont été rejetées par leur assureur dans le passé auront à nouveau la possibilité de récupérer leur argent.

La Fédération des Entrepreneurs Généraux de la Construction est donc particulièrement satisfaite de l'approbation de cette initiative législative en session plénière de la Chambre des représentants. ■

FÉDÉRATION DES ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX DE LA CONSTRUCTION

LA PASSION DE CONSTRUIRE !

La Fédération des Entrepreneurs Généraux de la Construction (FEGC), société royale fondée en 1881, regroupe 15 associations locales et rassemble environ 5.000 entrepreneurs du gros œuvre et entrepreneurs généraux. L'objectif de la FEGC est, d'une part, de regrouper des entreprises au niveau sectoriel ou sous-sectoriel et, d'autre part, de maintenir et de renforcer la solidarité professionnelle entre les membres. La fédération agit également en permanence pour protéger et défendre ces professions au niveau régional, national et international.



TOP PRESTATIONS
POUR CHAQUE MUR CREUX

La laine de verre ISOVER est sans conteste la meilleure solution d'isolation de façades. Aisée à utiliser, durable et résistante au feu, elle est parfaitement appropriée pour chaque projet de construction. ISOVER Multimax 30 satisfait aux législations les plus strictes et garantit des performances optimales au fil des années.

En savoir plus sur comment mieux isoler les murs creux ? Surfez sur **www.isover.be/dossiermur**

ISOVER MULTIMAX 30, LE MAX EN ISOLATION DES MURS CREUX !

ISOVER SAINT-GOBAIN

www.isover.be/dossiermur

Carine Claeys : « Je crains que la dynamique ne retombe… »

Ce n'est une surprise pour personne, le secteur de la piscine a vu ses chiffres grandement augmenter ces deux dernières années. La crise du coronavirus et les derniers beaux étés ont poussé le Belge à investir dans son confort. Malgré tout, cette augmentation pourrait largement régresser dans les mois à venir. Nous avons rencontré Carine Claeys, Regional Manager pour SCP Benelux, qui évoque avec passion son métier de distributrice de produits de piscines.

Comment est le quotidien d'un distributeur de produits de piscines ?

Le quotidien d'un distributeur est complexe. Il faut pouvoir avoir les bons produits (ceux qui correspondent au marché) au bon moment et ce n'est pas toujours le plus évident. Il est essentiel de connaître le marché sur le bout des doigts, d'avoir les dernières informations auprès des fabricants et de déterminer les produits qui sont dépassés. Un bon distributeur est également celui qui proposera le bon produit en fonction du client qu'il a devant lui, de ses capacités techniques et de ses attentes. Il est inutile de pousser tel ou tel matériel, si le piscinier est content avec ce qu'il utilise, il est inutile de tout faire pour qu'il change d'avis. Nous respectons leurs choix et sommes là pour les aider.

Un autre aspect de plus en plus important est la gestion des stocks. On remarque que les fabricants ont de plus en plus de mal à livrer les produits, donc nos stocks doivent être plus conséquents. D'ordinaire, nos entrepôts doivent être vides en fin d'année, mais avec les problèmes d'approvisionnement, on essaye d'avoir plus de produits en réserve.

Chez SCP, nous avons la gamme la plus étendue du marché. Nous sommes exclusivement des distributeurs, nous ne fabriquons pas nos produits, donc nous ne poussons pas pour en vendre certains en particulier. Le poids de la maison mère aux USA est très important et nous avons à cœur de bien travailler.

Comment expliquer le boum des ventes de piscines ces deux dernières années ? Pensez-vous que cette dynamique va retomber ?

C'est difficile à dire, mais nous avons « *malheureusement* » bénéficié des problèmes sanitaires. Les Belges sont restés à la maison et ont massivement investi dans l'amélioration de leur quotidien. Ils n'ont pas pu aller ni au restaurant ni en vacances. C'était donc plus facile de se constituer rapidement une épargne.

Je crains tout de même que cette dynamique ne retombe ou du moins se ralentisse très fort. Sur le plan de la météo, nous avons eu une saison catastrophique et notre secteur en est fortement tributaire. Oui la crise nous a aidés à améliorer nos ventes, mais les derniers étés y étaient aussi pour quelque chose. Les effets de cette mauvaise météo se feront ressentir l'an prochain car de nombreuses personnes voudront aller chercher le soleil à l'étranger et donc partir en vacances. La situation économique est fort inquiétante. Sur deux ans, nous estimons qu'une

piscine peut avoir pris entre 10 et 20 % d'augmentation. Beaucoup de Belges sont aussi dans l'inquiétude quant à leur job, qu'ils ont soit perdu ou ne sont pas sûr de garder. L'augmentation constante du coût de la vie en général et de l'énergie en particulier sont aussi des facteurs négatifs qui empêche le Belge d'épargner. La classe moyenne, qui pouvait envisager la construction d'une piscine, va avoir de plus en plus de mal à mettre son projet à exécution.

La plupart des pisciniers ont encore des commandes jusqu'à juin-juillet 2022 car beaucoup de contrats ont déjà été signés et certains travaux ont été reportés… Passé ce délai, je pense que la dynamique va largement retomber car les demandes des particuliers ont fortement ralenti ces derniers mois. L'année 2023 reste quant à elle aussi une vraie interrogation.

La digitalisation a-t-elle une place importante dans le milieu de la piscine ?

Je ne parlerais pas de digitalisation, mais plus d'automatisation, de produits connectés. De plus en plus de produits vont vers cette technologie car la demande du marché est forte. Enormément de particuliers souhaitent automatiser un maximum mais tout à une limite et la surveillance et l'entretien du matériel sont toujours absolument nécessaires. Notre rôle est de former aux mieux nos installateurs sur toutes les possibilités offertes par ces produits connectés afin qu'eux-mêmes forment également leurs clients. Il est impossible d'avoir quelque chose de 100 % automatique et si le piscinier ne l'explique pas clairement au client, s'il ne le forme parfaitement à l'utilisation de l'appareil qu'il lui a installé, il en ressortira des frustrations et du mécontentement. C'est pourquoi il est important de permettre aux particuliers d'avoir un recours en cas de problème et de les soutenir mais uniquement en cas de manquement flagrant du professionnel.

L'équipe SCP Benelux
Carine Claeys, Regional Manager bij SCP Benelux (en bas, troisième de droite)

Êtes-vous partisan au développement de formations en alternance pour de futurs pisciniers ? La pénurie de main d'œuvre est-elle difficile à gérer ?

Il faut absolument pouvoir mettre quelque chose en place. Tout ce qui a déjà été fait a eu le mérite d'exister, mais il faudrait se concentrer sur des options techniques dans l'enseignement secondaire. Par la suite, nous pourrons faire des programmes en alternance et proposer des stages aux étudiants. Chaque semaine j'entends des pisciniers à la recherche de main d'œuvre, mais c'est de plus en plus difficile à trouver. Le secteur est très attrayant, mais est en même temps fort complexe. Les formations en promotion sociale ne sont pas suffisantes à mes yeux. Je pense qu'il faut former les élèves dès leurs études secondaires pour valoriser la profession et la faire reconnaitre.

De plus en plus d'entreprises non qualifiées se lancent dans la construction de piscines. Quels sont les risques pour les clients potentiels ?

Le métier de piscinier ne s'improvise pas. Il faut tellement de connaissances différentes aussi bien en résistance des matériaux, en électricité, en chauffage, en hydraulique, … mais aussi en chimie de l'eau et en traitement. Il y a donc beaucoup de risques lorsqu'on fait appel à une entreprise non qualifiée. Ces dernières années, beaucoup se sont lancés dans la construction de piscines car les pisciniers reconnus ne pouvaient plus répondre à la demande. Quand le chantier est terminé, ce qui n'est même pas toujours le cas, les piscines « *fonctionnent* » peu de temps correctement et ensuite, les problèmes commencent. S'ils sont trop importants, certaines sociétés font faillite car elles ne peuvent pas assumer les garanties. Le consommateur doit réellement faire attention et bien se renseigner avant de faire son choix. Après ce n'est pas pour ça que tous les nouveaux acteurs sont mauvais, loin de là. Certains travaillent avec beaucoup de sérieux et de professionnalisme. Comme dans tout secteur, il y a à boire et à manger … le bouche à oreilles peut également aider à faire son choix. ■
.

Vous êtes à la recherche d'un entrepreneur à qui confier vos projets de piscines et Wellness ?

N'hésitez plus et faites appel à un professionnel du métier, membre de la Fédération Belge des Professionnels de la Piscine et du Bien-Être :

www.construction-piscines.be/trouver-un-entrepreneur

Rencontre avec Bruno Vandenwijngaert, CEO de Constructiv

Les travailleurs quittent le secteur de la construction, mais finissent (souvent) par y revenir

Nous avons rencontré Bruno Vandenwijngaert, CEO de Constructiv, le fonds sectoriel du secteur de la construction. Nous avons notamment parlé des allées et venues des travailleurs dans le secteur de la construction, du rôle que joue la numérisation et des défis que le secteur devra relever à l'avenir.

Pourquoi choisit-on de travailler dans la construction ?

Pour savoir pourquoi les gens se lancent dans une carrière dans le bâtiment, une enquête à grande échelle a été menée en 2020 auprès de 2000 travailleurs de la construction afin d'identifier leurs motivations. Celle-ci a montré que les gens rejoignent le secteur de la construction principalement en raison du contenu du travail. Plus précisément, le fait de pouvoir travailler de ses mains, d'avoir un travail varié, d'apprendre beaucoup et de profiter d'un emploi stable. Ils ne se retrouvent certainement pas dans la construction parce qu'ils n'ont pas d'autre choix. Ils viennent vraiment pour l'attrait de la profession. Parfois, les travailleurs viennent aussi d'autres secteurs, comme la métallurgie ou les transports. Étonnamment, nous accueillons même un certain nombre de personnes issues du secteur Horeca. Le secteur de la construction peut et doit offrir un travail fascinant, un statut attrayant, et cela surtout avec une sécurité d'emploi.

Pourquoi quitte-t-on le secteur de la construction ?

Tout d'abord, un grand nombre de travailleurs quittent le secteur en raison d'une évolution naturelle. Chaque année, environ 2000 travailleurs partent à la pension. Mais malheureusement, nous constatons aussi qu'un groupe de travailleurs choisit de quitter le secteur en cours de carrière. C'est un fait reconnu dans la plupart des secteurs industriels. Les raisons sont principalement que la personne ne se sentait plus bien dans son travail ou qu'elle n'y ressentait plus assez d'appréciation. En outre, il a parfois été fait référence à une charge de travail élevée ou à l'ambition personnelle d'en apprendre davantage. Le choix de quitter le secteur de la construction n'est donc pas immédiatement lié, par exemple, à un salaire trop bas, à un autre employeur qui fait les yeux doux ou à un travail trop monotone. Le départ est plutôt à expliquer par des choix personnels. Cet exode n'est pas non plus une simple histoire négative. Nous avons relevé que bon nombre des personnes qui font le choix de changer de secteur à un moment donné reviennent dans le secteur de la construction pour reprendre leur carrière. Nous avons ainsi constaté que 40% des personnes qui entrent dans le secteur sont des revenants !

Que faites-vous pour promouvoir le secteur de la construction et attirer de nouveaux travailleurs ?

Constructiv a été créé par les partenaires sociaux de la construction et est donc entièrement au service des entreprises de construction et des travailleurs du bâtiment qu'elles emploient. Constructiv dispose d'un arsenal de mesures de soutien. De manière générale, on peut les diviser en deux grandes catégories. Tout d'abord, via Constructiv, les partenaires sociaux s'efforcent d'offrir un statut attractif, adapté aux besoins du secteur et des travailleurs de la construction. Ce statut est rendu possible, entre autres, par le dialogue social dans le secteur de la construction, qui est à l'origine d'accords sur les barèmes salariaux, les avantages complémentaires, le soutien au bien-être et à la sécurité dans le secteur de la construction, la formation, etc. Ensuite, Constructiv souhaite favoriser le recrutement dans le secteur de la construction en collaborant étroitement avec l'enseignement à temps plein et à temps partiel et avec les partenaires publics actifs dans le domaine de la formation et de l'emploi. Nous essayons également d'aider le plus grand nombre possible de demandeurs d'emploi – avec ou sans formation en construction – à trouver la formation appropriée et l'emploi adapté dans le secteur de la construction grâce à une orientation sur mesure. Nous voulons être particulièrement actifs sur le terrain avec des actions concrètes envers nos groupes cibles. Nos équipes provinciales, par exemple, mènent diverses actions pour promouvoir le secteur et recruter de nouveaux travailleurs pour le secteur. Un exemple en est notre ConstruBus, un outil promotionnel mobile qui veut montrer le secteur de la construction sous toutes ses facettes au grand public lors d'événements et qui fait également office de centre d'examen VCA mobile pour les étudiants de l'enseignement professionnel.

À votre avis, que peut faire le secteur de la construction pour conserver sur le long terme la main-d'œuvre recrutée ?

La promotion de l'emploi durable est l'une des principales ambitions du secteur de la construction et donc aussi de Constructiv. Pour atteindre cet objectif, nous disposons de plusieurs leviers que nous proposons au secteur. Un exemple est l'Emploi Tremplin Construction.. Dans ce cas, un mentor est nommé pour soutenir le jeune travailleur débutant dans le secteur durant la première phase de son engagement et élabore un programme de formation spécifique. Il y a aussi le système Master-Mentor, qui ne s'adresse pas seulement aux travailleurs de la construction nouvellement recrutés et plus jeunes, mais qui se concentre sur l'organisation de formations en entreprise adaptées à chaque collaborateur. Investir dans la formation est également très important. Ainsi, les travailleurs de la construction peuvent suivre des cours avec le soutien matériel et financier du secteur. Cela devrait leur permettre de continuer à se développer au cours de leur carrière. Ces possibilités de développement sont importantes pour le travailleur lui-même, mais aussi pour l'employeur, car des compétences supplémentaires sont acquises. En outre, il est essentiel de promouvoir le bien-être des travailleurs du secteur de la construction. Chaque travailleur de la construction qui quitte ou doit quitter le secteur de la construction pour des raisons de bien-être ou de sécurité est un travailleur de trop. Constructiv accompagne également les entreprises de construction et leurs travailleurs dans le déploiement de leur politique de prévention. L'objectif est double : prévenir les accidents au travail et/ou les maladies professionnelles et maintenir à niveau la capacité de travail des travailleurs.

La numérisation joue-t-elle aujourd'hui un rôle important dans le secteur de la construction ? Les travailleurs sont-ils principalement recrutés de cette manière ou plutôt hors ligne, par exemple par le biais du bouche-à-oreille ?

Il est indéniable que la numérisation est présente dans tous les secteurs économiques et donc certainement aussi dans le secteur de la construction. En ce qui concerne les canaux de recrutement, nous constatons que les canaux traditionnels sont encore souvent utilisés. Au moins la moitié des postes vacants dans le secteur de

la construction sont pourvus par un circuit informel, par exemple via des amis ou la famille. La publicité de bouche à oreille reste donc toujours importante. Mais cela ne signifie pas pour autant que nous devons nous y résigner. Des projets innovants sont également lancés, tels que l'application Bildr, qui permet aux demandeurs d'emploi et aux entreprises de construction de se mettre en relation de manière facilement accessible, comme le Tinder du secteur de la construction. Le recrutement informel reste un canal de recrutement valable, mais il dépend bien sûr de l'existence ou non d'un réseau personnel. Le secteur de la construction n'a pas le luxe de laisser de côté les personnes disposant d'un réseau plus restreint. Imaginez que vous êtes l'enfant d'un couple de médecins ou d'avocats, mais que vous voulez vraiment travailler dans le bâtiment. Ces jeunes doivent également avoir la possibilité de s'épanouir personnellement et professionnellement dans notre beau secteur. Et si les outils numériques peuvent être utilisés à cette fin, nous ne pouvons qu'applaudir ces initiatives.

Quelles sont les perspectives d'avenir de Constructiv ?

Je pense que dans le secteur de la construction, il y a une prise de conscience que nous devons tous travailler ensemble pour donner une impulsion positive à l'image du secteur. Nous sommes donc à la veille d'une campagne qui sera lancée début 2022, sur la base d'objectifs sectoriels ambitieux. Il s'agit notamment d'augmenter de 20 % les inscriptions aux formations en construction, d'accroître de 20 % le flux d'entrée dans le secteur et de réduire de 20 % le flux de sortie. Pour atteindre ces objectifs, cette campagne d'image sera axée sur le grand public, d'une part, et sur les jeunes, d'autre part, qui doivent mieux connaître l'attrait du secteur de la construction et les professions qu'il offre. En outre, il reste très important d'informer correctement les demandeurs d'emploi et de leur fournir une orientation sur mesure pour trouver un emploi dans le secteur de la construction. J'y crois vraiment. Il existe déjà un certain nombre de bons exemples de ce type, comme Construcity à Bruxelles et Talentenwerf à Anvers. Nous constatons que le fait d'organiser des séances d'information collectives, puis de prendre les gens par la main et de les guider vers leur employeur, fonctionne vraiment. Une approche sectorielle de A à Z, c'est-à-dire de la recherche de talents à l'engagement par un employeur, avec ou sans étape intermédiaire, à savoir la formation. En bref : le chemin le plus court et le plus efficace entre l'offre et la demande. ■

Publireportage

La Maison Chantecler: un petit coin de paradis dans Bruxelles

Depuis combien de temps existe la Maison Chantecler ? Quelle sorte de public attire-t-elle ?

La Maison Chantecler a été fondée en 2016. À proximité de l'observatoire d'Uccle, sa position centrale en fait un lieu idéal pour accueillir des hôtes venant de tous les horizons ; certains rendent visite à leur famille, d'autres sont en cours de déménagement, des business men, ceux souhaitant sortir du cadre classique des hôtels traditionnels, des touristes en quête de calme et d'une expérience bruxelloise qui sorte des sentiers battus et des voisins, qui doivent effectuer des travaux chez eux ou se reloger quelques jours.

Nos hôtes ont en commun d'apprécier les belles choses. La Maison d'hôtes a été rénovée avec goût par nos soins. Nous sommes architectes et avons accordé une attention particulière au respect des lignes et des volumes originaux ainsi qu'à la noblesse des matériaux utilisés.

Est-il réellement possible de loger dans un endroit calme à Bruxelles ? Est-ce la force de la Maison ?

La Maison est entourée d'un parc de 38 ares. C'est très rare en pleine ville de disposer d'un écrin de verdure aussi vaste. Les grands arbres garantissent la quiétude des lieux. Il fait paisible toute l'année. Par les fenêtres des chambres, vous apercevez même les écureuils sautant de branche en branche. Le cadre est unique.

À quel rythme entretenez-vous votre piscine ? Vous permet-elle d'attirer plus d'hôtes ?

En saison, nous entretenons la piscine tous les jours. On contrôle et on ramasse les feuilles quotidiennement en été. La piscine est certainement un plus. Elle ajoute un cachet au jardin et satisfait petits et grands quand les beaux jours arrivent. Rares sont les maisons d'hôtes à Bruxelles pouvant offrir des moments détente au bord de l'eau.

La relance a-t-elle était bonne suite à la crise du Coronavirus ?

La crise du coronavirus n'est malheureusement pas encore tout à fait derrière nous. C'est avec cette conscience que nous restons très prudents dans les protocoles d'accueil des hôtes. C'est devenu un art de jongler avec un accueil chaleureux en gardant l'ambiance d'un logement chez l'habitant tout en composant avec les contraintes du virus. La relance s'amorce doucement et nous sommes heureux de pouvoir compter sur nos hôtes les plus fidèles qui reviennent, mais il faudra vraisemblablement du temps pour oublier ces 2 années d'activités au ralenti, voire au point mort à certains moments. ■

Tom De Troch: « Simplifier l'assurance, la rendre plus compréhensible et plus accessible »

En mai dernier, Tom De Troch a succédé à Tom Meeus comme CEO de Fédérale Assurance. Il a pris les rênes de la compagnie dans un contexte particulier, celui de la crise sanitaire couplée à des taux d'intérêt bas, auquel s'est ajouté un fameux défi : la numérisation des activités d'assurance. A cela ont succédé les graves inondations de juillet. Faisons le point avec Tom De Troch sur ses premiers mois agités en tant que CEO. Son ambition est combative et claire : simplifier l'assurance, la rendre plus compréhensible et plus accessible pour le client. *« Et cela commence par la création d'une communication ouverte et d'une culture d'entreprise au sein de la société »,* affirme-t-il.

Tom De Troch a rejoint Fédérale Assurance en 2014 en tant que directeur de la branche Vie. L'un de ses principaux défis a été de parvenir à la croissance en établissant des partenariats à valeur ajoutée. Depuis 2017, Tom De Troch est membre du comité de direction et administrateur-directeur des activités Vie, Actuariat et Réassurance. Sous sa direction, en 2019, la société a lancé le produit d'assurance-vie Vita Flex 44 (une assurance d'épargne et de placement combinant les branches 21 et 23).

Quel regard portez-vous sur vos premiers mois à la tête de l'entreprise ?

C'était une période mouvementée et dynamique. À cette époque, nous étions à la fin de la troisième vague du coronavirus et ma première tâche a consisté à réunir les gens, à rencontrer enfin mes nouveaux collègues, à être à nouveau présent aux événements clients … En tant qu'assureur, il est important de se 'montrer en chair et en os'. Peu après mon entrée en fonction comme CEO, nous avons également été confrontés à de graves inondations, ce qui a rendu mes débuts encore plus mouvementés. Tout le monde a donc immédiatement retroussé ses manches, et c'est aussi ce qui rend, d'une certaine façon, la situation assez fascinante. Il faut à la fois être rapide et ne pas 'rouler en surrégime' mais cela permet d'apprendre à connaître beaucoup de gens en peu de temps.

Quels sont pour vous, en tant que CEO, les objectifs les plus importants ? Voulez-vous continuer dans la même voie que précédemment, ou les choses vont-elles changer ?

En interne, nous voulons intégrer très rapidement une culture très ouverte et une communication directe. En octobre, par exemple, nous avons orga-

nisé un événement pour le personnel lors duquel les groupes étaient composés de personnes de différents départements, afin d'apprendre à se connaître de manière transversale. C'est un bon exemple de ce que nous voulons créer. Et cela s'inscrit parfaitement dans un cadre plus large qui consiste à rendre l'assurance plus simple, plus compréhensible et plus accessible pour nos clients. Cela n'est possible que si l'on adopte la même philosophie en interne. Nous devons travailler davantage en petites équipes afin que la communication soit plus directe, que les collaborateurs comprennent mieux ce que font leurs collègues et que les choses puissent être réalisées plus rapidement.

Simplifier l'assurance et la rendre plus compréhensible et plus accessible pour le client : qu'entendez-vous par là ?

Avec les récentes inondations, il est clairement apparu que les gens ne savent pas toujours ce que couvre leur assurance incendie. Et que leur police est rarement, voire pas du tout, mise à jour après une rénovation ou un autre changement majeur apporté au logement, par exemple. Nous avons encore beaucoup de chemin à faire pour que nos clients puissent s'y retrouver plus facilement. D'un autre côté, il n'est pas évident pour les compagnies d'assurance de travailler avec une app, comme le font les opérateurs télécom. Mais imaginez une app qui vous permettrait de voir d'un coup d'œil ce qui est ou n'est pas inclus dans votre contrat. Et via laquelle vous auriez la possibilité d'effectuer vous-même des ajustements ou de changer de compagnie... En matière de communication, une telle plateforme numérique peut être très utile. Nous pouvons ainsi mieux informer les clients, de manière plus personnalisée, et attirer leur attention sur les risques éventuels. Cette communication ouverte et cette accessibilité pourraient bien sûr entraîner un plus grand 'roulement' de la clientèle, mais cela fonctionnerait dans les deux sens. Les acteurs qui aborderont et serviront leurs clients de cette manière en récolteront les fruits à long terme. Un tel service à la clientèle serait également positif pour l'image des compagnies d'assurance en général.

> “ Nous voulons être un assureur numérique et utiliser la technologie pour mieux servir nos clients ”

Quelle importance a la numérisation dans ce scénario ?

Une grande importance ! Nous voulons être un assureur numérique et utiliser la technologie pour mieux servir nos clients. Pour donner un coup de pouce à la numérisation, nous avons lancé notre programme d'investissement *Shape 25*, qui s'étend de 2021 à 2025. *Shape 25* se concentre sur la formation et le développement des compétences de notre personnel ainsi que sur notre informatique et notre infrastructure. Depuis la crise sanitaire, les horaires flexibles et le travail à domicile ont gagné en importance et nous devons fournir à nos collaborateurs les outils numériques ad hoc. Mais un renouvellement complet de nos applications pour nos clients a également été programmé. Nous réaliserons donc les efforts nécessaires en matière de développement d'interfaces et d'applications avec un budget de 100 millions € alloué à *Shape 25*. D'autre part, nous continuons également à privilégier le contact personnel et physique avec nos clients. Nous sommes un assureur direct et nous voulons le rester car nous pensons que c'est comme cela que nous pouvons offrir une grande valeur ajoutée à nos clients.

Outre la numérisation, la durabilité est un aspect de plus en plus important dans la gestion d'une entreprise. Dans quelle mesure une compagnie d'assurance peut-elle jouer un rôle dans ce domaine ?

La durabilité se manifeste dans la manière dont nos produits peuvent être élaborés. Nous travaillons donc avec nos partenaires du secteur de la construction pour voir comment aider nos clients (tant les entreprises de construction que les particuliers) à mettre en œuvre et à récompenser des efforts durables. En interne également, nous prenons des mesures pour être socialement responsables. Un petit exemple concret : nous avons pris les premières mesures pour parvenir à un équilibre des genres au sein de notre direction. Et puis il y a notre politique d'investissement via laquelle nous gérons environ 5 à 6 milliards € d'actifs que nous investissons de manière délibérée dans des entreprises durables.

La crise sanitaire a eu bien évidemment un impact important sur le monde de l'assurance. En ressentez-vous toujours les effets ?

En ce qui concerne le secteur de la construction, cela ne s'est pas si mal passé. Mais nous avons jugé absolument nécessaire d'accorder à nos clients de ce secteur un grand délai pour le paiement de leurs primes, afin de leur donner le répit suffisant. Par rapport à d'autres secteurs, celui de la construction a relativement bien traversé cette période, puisqu'il a pu, pour l'essentiel, poursuivre ses activités. Ce que nous avons remarqué, par contre, c'est une diminution du nombre d'accidents de la route. Les inondations, en revanche, ont eu un impact négatif très important sur le coût des sinistres, mais en fin de compte, il nous appartient simplement, en tant qu'assureurs, de jouer correctement notre rôle.

Comment faire face à un événement tel que les inondations ?

Nous avons pris une série de mesures et d'initiatives. Par exemple, nous sommes restés ouverts le 21 juillet et pendant tout le week-end, et des inspecteurs du nord du pays se sont rendus dans les zones touchées pour s'occuper des opérations et de la gestion des dommages. Nous avons également versé des avances - jusqu'à 10 000 € - pour couvrir les besoins initiaux des sinistrés. Le fait que certaines victimes n'aient pas été immédiatement indemnisées est dû à diverses raisons, comme par exemple un processus de séchage inachevé qui empêchait de pouvoir effectuer un calcul correct des dommages réels. Nous avons également uni nos forces en tant que coopérative, en incitant nos clients entrepreneurs à fournir une capacité d'aide supplémentaire... bien que cela n'ait pas été facile en raison de l'absence d'un plan public clair pour la reconstruction des régions concernées. Mais en tant qu'assureur, nous avons vraiment joué notre rôle dans cette crise. ■

LE BÉTON PRÉFABRIQUÉ. LA DURABILITÉ MISE EN FORME.

FEBE FEDERATION DE L'INDUSTRIE DU BETON

BENOR
TROUW AAN KWALITEIT
LA QUALITÉ EN CONFIANCE

www.febe.be - mail@febe.be

Le secteur de la construction est un des piliers de notre économie. Par le biais de l'innovation, ses différents acteurs créent des matériaux de haute qualité permettant la construction d'infrastructures et d'édifices durables. De ce fait, la construction joue également un rôle important dans la réduction de l'empreinte écologique. Dans Z-Construction, Canal Z montre des projets marquants, et des spécialistes expliquent les tendances et les évolutions dans le secteur de la construction.

Z-Construction, chaque jeudi soir en boucle dès 20h00 sur Canal Z. Egalement sur www.canalz.be

canal Z

En collaboration avec BENOR
LA QUALITÉ EN CONFIANCE