



BELFOR, le partenaire des entreprises confrontées à un sinistre

Une société cliente est victime d'un incendie ou d'une inondation? Intervenir rapidement sera alors essentiel. Avec notre partenaire BELFOR, leader mondial des travaux d'assainissement et de réparations, dans votre sillage, vous pourrez proposer une solution à la fois rapide et tangible à vos clients avec un assainissement minutieux et un redémarrage rapide de l'activité. Et cela n'a pas de prix pour votre relation avec vos clients.

Le partenariat entre Baloise et BELFOR remonte déjà à de très nombreuses années. “La relation de confiance avec BELFOR est très forte grâce à son approche professionnelle et à la mission commune qui consiste à aider nos clients aussi vite et bien que possible”, explique Patrick De Craene, Directeur Insurance Procurement chez Baloise. “Nous nous retrouvons aussi totalement dans les valeurs fondamentales de BELFOR, à savoir le respect, l’implication et l’intégrité. Nous avons donc beaucoup de points communs et ça facilite clairement la collaboration.”

Prêt à intervenir 24h/24

15 à 20 % des incendies et dégâts des eaux dans les sociétés se produisent en dehors des heures de bureau. “Et c’est logique”, estime Ludovic Gillias, Managing Director Residential chez BELFOR Belgium. “La plupart des sinistres surviennent quand il n’y a pas ou très peu de personnes présentes dans les bâtiments. Chez BELFOR, nous sommes prêts à intervenir 24h/24, 7j/7. Avec 5 sites en Belgique - à Anvers, Bruxelles, Gand, Liège et à Zonhoven, notre équipe est en mesure de se rendre sur place rapidement à tout moment de la journée. Nos collaborateurs aident les sociétés et les particuliers confrontés à un sinistre pendant plus de 60 % de tous les week-ends.”

La première visite sur place est essentielle

Que se passe-t-il une fois que l’équipe BELFOR arrive sur place? Sur la base des mesures prises - et souvent aussi grâce à une longue expérience - l’account manager de BELFOR décide sur place des mesures à prendre d’urgence pour prévenir toute aggravation des dommages ou une contamination. Il analyse aussi directement la manière de relancer le plus vite possible les processus d’entreprise les plus critiques.

“Notre account manager est là aussi pour l’assistance psychologique”, explique Patrick Loncke, Managing Director chez BELFOR Belgium. “Un chef d’entreprise qui vient de subir des dommages importants est généralement très affecté. Ou au contraire très impatient de pouvoir relancer la production dans les 2 jours. Il est important dans ces moments-là d’écouter le client, d’adapter éventuellement ses attentes et de diriger subtilement la société vers une reprise réaliste.”

Plan d’approche rigoureux

Après une première visite sur place, suit une concertation entre toutes les parties concernées: le client, le courtier, les experts, BELFOR et Baloise. Nous fixons alors les processus les plus importants pour la société et les mesures d’assainissement les plus urgentes. Ludovic Gillias: “Les intérêts divergent souvent et chacun a ses propres priorités. Le manager logistique voudra logiquement que le centre de distribution soit à nouveau opérationnel rapidement, tandis que les autres préféreront d’abord relancer certaines unités de production. Les intérêts divergent aussi souvent entre propriétaire et locataire, et entre les différents assureurs et leurs experts. Disons que l’assainissement est généralement moins urgent pour l’assureur des bâtiments que pour l’assureur des pertes d’exploitation.”

“La relation de confiance avec BELFOR est très forte grâce à son approche professionnelle et à la mission commune qui consiste à aider nos clients aussi vite et bien que possible”

Patrick De Craene,
Directeur Insurance Procurement
chez Baloise

BELFOR est souvent sollicité de tous côtés. Patrick Loncke: “Nous y sommes habitués et nous écoutons toutes les parties, mais notre plan d’approche respecte aussi toujours une certaine logique pour éviter les contaminations croisées. Cela n’a pas de sens de démonter d’abord toute une ligne de production, de l’assainir, de la remonter et de la tester pour ensuite seulement assainir le plafond.”



Dirk Maes, Responsable Dommages matériels chez Baloise, ne peut qu'approuver. "Il est important de bien coordonner les premières actions pour que tout le monde sache ce qui est possible et ce qui ne l'est pas et à quelle échéance. Les communications claires et intensives de BELFOR sont du véritable win-win pour Baloise."

Équipe d'assainissement impressionnante

Vient alors le moment où l'équipe d'assainissement arrive sur les lieux en bus, avec parfois jusqu'à cinquante personnes. Patrick Loncke: "Beaucoup de dirigeants d'entreprise se demandent ce qui leur arrive car ça n'a rien à voir avec une société de nettoyage classique. Nos équipes sont subitement partout dans l'entreprise. Elles sont particulièrement efficaces et travaillent de manière rationnelle. PVC, lanterneaux, métaux, électronique, commandes, etc., nous nous occupons de tout. Aucune pièce n'est oubliée et chaque tiroir est ouvert. Les collaborateurs de l'entreprise ont un peu l'impression de devoir céder momentanément le contrôle, ce qui n'est pas évident. C'est pour ça que nous trouvons la première rencontre entre notre account manager et le client si importante, au même titre que les communications ouvertes sur les mesures prises."

"BELFOR, ce sont de vrais professionnels", conclut Dirk Maes. "Non seulement pour leurs compétences techniques et leur approche structurée, mais aussi parce qu'ils agissent

toujours dans le respect de la législation et misent sur le développement durable avec leur centre de R&D en Allemagne. Notre partenariat avec eux représente un argument de vente très fort pour les courtiers et un levier essentiel pour la satisfaction et la rétention des clients."

Innovation avec le BELFOR 360° Damage Scan

Une grande nouveauté chez BELFOR est le 360° Damage Scan. Ce scan en 3D peut être effectué en parallèle avec les premières mesures de limitation des dommages. Le but est d'obtenir le plus rapidement possible des informations numériques sous la forme d'une "visite" virtuelle.

Après les premières constatations et moyennant l'accord du sinistré, les informations peuvent être utilisées par toutes les parties concernées pour dresser l'inventaire des dommages et en déterminer la cause. Ludovic Gillias: "Les mesures du scan sont aussi précises que des mesures au laser. Et grâce à l'incroyable fonction zoom, nous sommes même en mesure de lire le code-barres sur les emballages. Le 360° Damage Scan représente une base objective pour notre plan d'action et nos calculs. Il peut être revu à chaque instant, ce qui permet une comparaison transparente de la situation à différents stades. Nous misons beaucoup sur le scan car nous sommes convaincus qu'il peut être utile pour avoir une idée précise de la situation avant le début des travaux d'assainissement et pour accélérer justement le processus d'assainissement."