

05

## MESSAGE DU PRÉSIDENT

2022, une année de réflexion sur la vision à long terme du secteur

07

## CARBURANTS

Fin de la déductibilité fiscale des véhicules de société à moteur thermique

22

## INFORMAZOUT

Reportage sur les premières livraisons de R33

28

## NOUVELLES SOCIALES

Adaptations diverses dans l'administration des salaires



VOTRE NÉGOCE/STATION  
SUR LE NOUVEAU DEALER  
LOCATOR DE BRAFCO

P.6

JACQUES DE LOVINFOSSE

CERTITANK

P.10-12

CERTITANK

# Comment concilier chauffage au mazout et environnement ?

Lors de la célébration de notre 75<sup>e</sup> anniversaire, le 25 septembre 2021, la remise des Brafco Awards a récompensé huit talents et, à travers eux, des entreprises qui réussissent avec succès les défis qui se posent à elles. Certitank a remporté l'Award du meilleur ambassadeur du secteur.

**B**asée à Tournai avec des techniciens répartis sur l'ensemble de la Wallonie, Certitank propose une mise en conformité des citernes à hydrocarbures vis-à-vis des lois en vigueur sur le stockage du mazout tant en Wallonie, qu'en Flandre et à Bruxelles. L'entreprise est également spécialisée dans l'enlèvement et la neutralisation de citernes à mazout non étanches ou inusitées et propose le placement de nouvelles citernes.

Certitank a débuté ses activités en 2000. Il n'est donc pas rare qu'elle ait déjà effectué 3, 4 voire 5 contrôles chez un même client dans le

cas de citernes qui doivent faire l'objet d'un test d'étanchéité tous les 3 ans. Les contrôles d'étanchéité de citernes enterrées représentent presque 80% de son activité. Les services de l'entreprise s'adressent principalement aux particuliers, aux PME et aux copropriétés.

Affiliée à Brafco, Certitank a reçu l'Award du meilleur ambassadeur du secteur pour son travail inlassable à la mise en conformité des réservoirs à mazout et pour toute la communication positive en faveur du mazout qui est faite à cette occasion à l'égard des clients.

## REMISE EN QUESTION ET INNOVATION

Le Conseil d'administration de Brafco qui, en tant que jury, avait à délibérer sur les candidatures pour les Awards, a été séduit par les capacités de Certitank à se remettre en question et à innover. Certitank a en effet amorcé un tournant sur trois points : l'information, la simplification et la satisfaction, déclinables tant en interne qu'au près de ses clients particuliers et professionnels, et en mettant l'environnement au cœur de ses préoccupations.

L'entreprise est en train de finaliser la mise en place d'un nouveau programme de gestion ERP (Entreprise Ressource Planning) pour le groupement de fonctionnalités connectées à une seule et même base de données. *Nous souhaitons un système de gestion globale*, explique Jacques de Lovinfosse, gérant de Certitank. Concrètement, chaque intervenant aura un accès à un certain type de données sur le site extranet de l'entreprise. Les syndicats sont intéressés par les devis et les factures relatifs aux immeubles dont ils sont gestionnaires ; les agences immobilières sont intéressées par les PV de contrôle ; les notaires sont intéressés tant par des procès-verbaux clairs et précis, exploitables et transposables in extenso dans les actes que par des devis de mise en conformité des réservoirs car ceci est parfois pris en charge par le vendeur et peut être déduit lors de l'acte de vente de la maison ; le distributeur, quant à lui, doit avoir accès aux différentes interventions et aux PV de contrôle. Mais la fonctionnalité la plus intéressante pour Certitank est que tous ces interve-



Fondateur de Certitank, Jacques de Lovinfosse compte une dizaine de milliers de contrôles d'étanchéité à son actif.

nants puissent placer des commandes en ligne pour des contrôles et pour des placements de systèmes anti-débordement, par exemple.

### SIMPLIFICATION AU SERVICE DE LA SÉCURITÉ

Dans le programme de gestion de Certitank, tous les clients sont repris sous un nom de distributeur. *Le distributeur est notre partenaire, poursuit Jacques de Lovinfosse. Il possède un login et un mot de passe pour se connecter à notre extranet.* Le programme prévoit l'automatisation des rappels pour les contrôles périodiques. Si le premier mail de rappel envoyé un mois avant l'échéance du certificat de conformité du réservoir ne donne pas lieu à une réponse du client, un deuxième rappel est envoyé 15 jours avant l'échéance. Un troisième mail de rappel suivra, le cas échéant, en précisant au client que le distributeur de mazout ne peut plus le livrer à partir de l'échéance du certificat de conformité. Le statut du client sur le portail du distributeur passe alors du 'vert' au 'rouge'. A tout moment, le distributeur peut consulter l'état du parc de réservoirs de ses clients. *Cela lui permet de lister ses clients d'après la date de validité du certificat de contrôle, par exemple, et d'être pro-actif à leur égard. Le premier averti, c'est le distributeur. Il est le premier contact de proximité et c'est à lui de conseiller son client de la meilleure façon. Mais nous avons tous un rôle à jouer afin que le client ne parte pas à la concurrence.*

Concernant la question de la confidentialité des données, Jacques de Lovinfosse insiste sur le fait qu'il ne travaille pas sur base des fichiers clients des distributeurs – qu'il ne possède d'ailleurs pas – mais à partir de bases de données constituées sur base des informations fournies par les clients eux-mêmes.

### « DES SOLUTIONS, IL Y EN A ! »

Lorsqu'un problème au niveau d'un réservoir à mazout est constaté, les techniciens de Certitank tentent toujours de trouver une solution afin de le remettre en fonction ou de dépanner le client pour qu'il puisse continuer à se chauffer au mazout. *On constate que certains professionnels du secteur du chauffage, par facilité, proposent un changement de combustible au lieu d'envisager une mise en conformité du réservoir, regrette le gérant de Certitank. Et bien souvent ces professionnels du chauffage omettent de mentionner à leurs clients que, en cas de changement de combustible, la citerne à mazout doit être neutralisée. Ce qui représente un coût non-négligeable. Lorsque nous intervenons, nous ne cachons*



*Dans un souci d'optimisation et de préservation de l'environnement, Certitank se veut pionnière dans la dématérialisation et la numérisation.*

*aucun de ces coûts et mettons tout en œuvre afin que le client reste au mazout. Des solutions, il y en a !*

### SENSIBILISATION

Certitank sait que c'est en conseillant et en informant qu'on fait évoluer les mentalités et qu'on responsabilise les clients. Cette communication s'opère via ses techniciens sur le terrain et par le biais de son site internet. La société compte aussi rendre visite plus souvent à ses clients professionnels, notamment les distributeurs. *Il s'agit de les informer des législations et des risques environnementaux faciles à écarter grâce à nos interventions régulières, précise Jacques de Lovinfosse. Nous constatons que les assureurs*

*sont de plus en plus frileux à intervenir. A l'avenir, en cas de problème, la responsabilité des distributeurs risque d'être davantage engagée.*

Et Jacques de Lovinfosse de plaider pour une réglementation plus claire en Région wallonne : *Actuellement, le particulier ou le distributeur peut se retrancher derrière une éventuelle méconnaissance, parfois volontaire, de la capacité du réservoir (plus ou moins de 3000 litres). Etant donné que les citernes à mazout de moins de 3000 litres installées sur le territoire de la Région wallonne ne sont soumises à aucune obligation de contrôle spécifique, il est fréquent que les particuliers prétendent au distributeur que leur citerne enterrée ne fait que 2995 litres alors que nous pouvons* →



*Pour Jacques de Lovinfosse, c'est en conseillant et en informant que l'on conscientise et responsabilise ses clients.*

constater sur d'anciens plans que sa capacité est en réalité de 5000 litres. La situation en Région flamande est quant à elle très simple : étant donné que la réglementation stipule que toutes les citernes enterrées doivent être contrôlées, il est très difficile de la contourner.

### TOURNANT MANAGÉRIAL

Certitank emploie une collaboratrice administrative et 5 techniciens à plein temps qui effectuent chacun environ 1000 tests d'étanchéité par an, à raison de 4 à 5 maximum par jour. Secondé par son épouse Noémie, juriste et ingénieur patrimonial, désormais responsable commerciale, Jacques de Lovinfosse assure la gestion générale. Egalement conseiller technique, il compte lui-même une dizaine de milliers de contrôles d'étanchéité à son actif et n'hésite pas à chausser ses bottines de sécurité pour donner un coup de main sur le terrain.

Certitank a pris un tournant managérial en organisant des formations, des réunions pédagogiques et des remises à niveau afin que ses techniciens bénéficient constamment d'une base de connaissances théoriques et techniques so-



Certitank effectue la mise en conformité des citernes à hydrocarbures vis-à-vis des réglementations en vigueur dans les trois régions du pays.

lides. Outre leur agrément individuel, tous sont parfaitement au courant de la législation en vigueur. La société a également mis en place dans le cadre de son ERP un système de démarche qualité sous la forme d'un petit questionnaire électronique par le biais duquel les clients peuvent exprimer leur degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 5. Adressée aux clients à l'issue de chaque visite, cette mini-enquête vise à évaluer tant les compétences des techniciens

sur le terrain que leur enthousiasme et leur réactivité à mener à bien leurs missions. *Quand le client est satisfait, il est intéressant d'en connaître les raisons et de les partager avec l'équipe*, dit Jacques de Lovinfosse. *L'inverse est tout aussi intéressant. Connaître les raisons d'un mécontentement permet de s'améliorer.*



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

## Interview express

### Combustibles : « Ambassadeur du secteur », qu'est-ce que cela signifie ?

**Jacques de Lovinfosse :** Accompagner, informer, rassurer tant nos clients particuliers que distributeurs partenaires sur le système de chauffage au mazout. Concilier les intérêts particuliers des clients en leur proposant d'optimiser leur installation par une prise en charge globale en toute sérénité et les intérêts des distributeurs pour une livraison de combustible en toute confiance. C'est important non seulement pour la sécurité, l'environnement mais aussi pour l'image du mazout.

### Certitank a-t-elle des opérateurs pétroliers dans son capital ?

Non, nous sommes restés indépendants. Nous ne recevons donc aucune pression quant à l'objectivité de nos contrôles.

### Les clients posent-ils des questions sur l'avenir du mazout ?

Oui, et ils sont nombreux. Nous leur

répondons que le mazout est un excellent combustible. S'il est stocké et brûlé correctement dans des chaudières performantes et régulièrement entretenues, ce combustible n'est pas moins respectueux de l'environnement qu'un autre. Et a fortiori si l'on compare le cycle de vie complet des différents vecteurs énergétiques.

### Est-ce votre rôle de leur parler de l'arrivée des combustibles liquides pauvres en carbone ?

Le potentiel de ces nouveaux combustibles est très intéressant mais nous attendons davantage d'informations quant aux aspects techniques et législatifs de ces produits pour communiquer à ce sujet.

### Que pensez-vous du démarrage prochain du Fonds Promaz pour l'assainissement des sols pollués par des réservoirs à mazout ?

Espérons que l'annonce de la création de ce Fonds ne précédera pas trop long-

temps son démarrage effectif, le risque étant que plus personne ne veuille faire contrôler son réservoir avant la mise en place du Fonds.

### Brafco va entamer une réflexion sur son évolution ? En tant que membre, de quelle manière estimez-vous que Brafco doit évoluer ?

Brafco devrait sensibiliser les distributeurs sur le risque de livrer dans des réservoirs dont ils ne connaissent pas la conformité. La Fédération devrait aussi verdir l'image du mazout aux yeux du grand public. Car on ne peut pas promouvoir un métier basé sur la promotion d'un produit sans défendre le produit également.

### Où avez-vous placé votre Award ?

Sur une petite étagère, dans nos bureaux. Cet Award est une récompense mais aussi un défi. Car on reçoit une récompense pour ce que l'on a fait mais surtout pour ce que l'on doit continuer à faire en s'améliorant.