

# P rincipium

Bulletin mensuel de la Fédération des courtiers en assurances & intermédiaires financiers de Belgique

*Gardons le cap !*

## I Ombudsman des assurances

Rapport annuel 2021 de l'Ombudsman des assurances - P.28

## I Ombudsfin

Rapport annuel 2021 de l'Ombudsfin - P.38

## I Europe

Sanctions de l'Union Européenne contre la Russie - P.44



CONGRÈS FEPRABEL | 05.05.2022  
LA SUCRERIE, WAVRE  
P.10



## I INTERVIEW

# Rencontre avec le CEO de Troostwijk-Roux

*Principium a rencontré Luk Van Meenen, CEO de Troostwijk-Roux pour nous parler de la profession d'expert privé et de sujets d'actualité qui y sont liés.*

### **Pouvez-vous nous dresser votre parcours ?**

Je m'appelle Luk Van Meenen, CEO de Troostwijk-Roux. Après une licence en droit et en criminologie, la compagnie Winterthur m'a engagé en 1984, et m'a formé en assurance pendant 6 mois. J'ai commencé comme inspecteur pour la province d'Anvers spécialisé dans le risque industriel pour y développer le marché auprès des bureaux de courtage. Vu mes résultats, AGF m'a débauché et j'y ai rempli la même fonction pendant 2 ans.

Ensuite, je suis passé à la Royale Belge pour la gestion des fonds de pension et y développer l'assurance groupe pour les entreprises. En 1993, j'ai quitté les assurances pour aller chez Troostwijk et je n'ai jamais regretté mon choix depuis.

### **Que fait une entreprise comme Troostwijk-Roux ? Que représente-t-elle sur le marché belge des règlements de sinistres ?**

Troostwijk était à la base une entreprise de vente aux enchères et comportait 2 divisions : l'une chargée des expertises (devenu Troostwijk-Roux) et l'autre des enchères (Troostwijk Auctions). Les 2 divisions se sont séparées et en 1997, TREX a connu un management buy-out, les experts de l'entreprise étant devenus actionnaires.

Actuellement, TREX c'est 66 personnes et € 9,4 millions de chiffre d'affaires (€ 800.000 en 1993). Il y avait peu de concurrents à l'époque et TREX s'est spécialisé dans le calcul de pertes d'exploitation, avec un taux de succès de 80 %. Nous travaillons avec les 50 plus grands courtiers en Belgique. J'étais à l'époque l'actionnaire majoritaire, et à la suite du rachat de TREX par le groupe espagnol Tinsa (très développé au niveau digital), je détiens encore 15 %.

Les 2 activités principales sont « valeurs » et « dommages ».

La section « valeurs » est la plus orientée à l'international et sa tâche consiste à déterminer la valeur des actifs d'une entreprise pour fixer le montant à assurer, pour l'octroi d'un crédit bancaire, pour la reprise d'activités ou de fusion/acquisition ou la valorisation en cas d'expropriation. Cette activité représente 85 % de notre chiffre d'affaires. TREX est le seul bureau agréé pour l'Europe entière par le géant de l'assurance US FM Global qui couvre les risques industriels les plus importants (prime minimale \$ 750.000).

La section « dommages » est davantage centrée sur la Belgique, même s'il arrive de déborder hors des frontières. Cette division s'adresse aussi aux particuliers. 3,5 ETP s'occupent des pertes d'exploitation et 19 des dommages matériels. Le seuil de prise en charge pour les particuliers est fixé pour les dommages à € 25.000. TREX intervient dans 80 % des sinistres majeurs (> € 1 million) sur le marché belge, se répartissant à 60-65 % à Bruxelles et en Flandre et 20-25 % en Wallonie.

Le bureau principal est situé à Anvers et il y en a un à Gand et un à Bruxelles.

### **Comme tous les acteurs du secteur, vous avez connu en juillet dernier un afflux massif de dossiers ? Dans les chiffres, qu'est-ce que cela a représenté pour TREX ?**

Nous avons ouvert 350 dossiers en une semaine et nous en avons eu 400 au total. Ils sont clôturés dans leur très grande majorité.

### **Comment vous êtes-vous organisés pour traiter tous ces dossiers ?**

L'afflux fut difficile à gérer avec une équipe limitée à 66 personnes, surtout en période de vacances. Les experts ont postposé leurs congés et ils ont aussi travaillé le week-end en étant sur place dans les régions sinistrées. Il a fallu aussi retarder ou arrêter les dossiers en cours (comme partout ailleurs) et il a donc fallu aussi gérer ces clients mécontents. Finalement, nous avons réussi à surmonter cette épreuve grâce à l'implication et la motivation du personnel. Mais aussi grâce à la souplesse de toutes les parties prenantes, notamment les compagnies d'assurance.

### **Près d'un an plus tard, quel bilan pouvez-vous en tirer ? Quels sont les enseignements pour le futur ?**

Le bilan est plutôt positif. Tout le monde a bien travaillé. Ce que nous avons appris, c'est que cette situation est un peu similaire à la tempête de grêle de 2015. Il a fallu être proactif et ne pas être victime de son succès. Les clients sont contents, car ils ont

## Parce qu'on reconnaît votre valeur

- Évaluation des biens immobiliers, équipements et outillage.
- Conseils techniques en cas de sinistre ou d'expropriation.



TROOSTWIJK-ROUX EXPERTISES BV • ANVERS - BRUXELLES - GAND • 070 233 880 • WWW.EXPERTISE.BE

Troostwijk-Roux Expertises, part of the Tinsa Group and co-owner of the worldwide ArcaLaudis Network (<https://www.trex.be> - [value@trex.be](mailto:value@trex.be)) • Valuation of Real Estate & Plant and Machinery and Claims Advisory Services

été indemnisés correctement dans un délai raisonnable avec l'aide d'un expert professionnel. Il faut aussi conseiller de recourir davantage à des sociétés comme Belfor. Et utiliser les couvertures les plus appropriées dans les contrats.

### À propos du futur, vous êtes intéressés au groupe Tinsa depuis 2019. Quels ont été les raisons de ce rapprochement et quels en sont les avantages espérés ?

Assurer la pérennité de TREX et garder le lien avec TREX NL que Tinsa avait déjà reprise. Également avoir accès à des services innovants comme l'AVM (Automatic Valuation Model), qui permet de faire des expertises à distance. Tinsa est un spécialiste de la gestion et de l'exploitation des données.

### Disposez-vous d'outils digitaux ? Si oui, lesquels ? Sinon comptez-vous en développer et pour quels intervenants ?

Nous disposons de l'AVM et nous développons avec la branche française,

la solution ASSESS (recours aux photos aériennes, aux modélisations 3D, aux données cadastrales) qui permet d'effectuer des expertises multisites pour des risques similaires, notamment pour la grande distribution, sur bases des critères et données collectés.

### Comment se passe l'interaction avec les courtiers ? Comment être réellement complémentaires dans l'intérêt du client ?

L'interaction se joue à 2 niveaux : le contact avec les équipes commerciales pour se faire connaître avant la survenance d'un sinistre par le biais de formations techniques en risques spéciaux par exemple, et la recherche d'une approche équilibrée pour obtenir la satisfaction de toutes les parties.

### Comment voyez-vous l'avenir de votre profession ? Pensez-vous qu'il faille passer par une reconnaissance ou une certification de la profession ?

Déjà en changeant le nom : remplacer « contre-expert » par « expert privé »

qui est plus positif. On n'agit pas CONTRE les compagnies, mais POUR assister le client. Contrairement aux Pays-Bas, la profession n'est pas reconnue en Belgique, où n'importe qui peut prétendre être un expert, ce que nous déplorons. Certains de ces prétendus experts chassent les dossiers uniquement pour les honoraires. Nous sommes en faveur de mesures pour empêcher ces abus et pour la création d'une union professionnelle afin de défendre les intérêts de la profession en vue d'une reconnaissance. Il conviendrait aussi de défendre les intérêts propres des experts privés comme la rémunération et les autres litiges. Les compagnies PJ essaient de remettre ce modèle en question, notamment le système des barèmes. Un cadre légal sectoriel est nécessaire.

Eric VANHALLE  
CEO Adjoint Fepabel