

Trailer Service Lecluyse (TSL)

DISPONIBLE JOUR ET NUIT

CHAQUE JOUR, LES REMORQUES NOOTEBOOM PEUVENT SE TROUVER AUX ENDROITS LES PLUS REÇULÉS D'EUROPE POUR LIVRER LEURS CHARGES EXCEPTIONNELLES. UN RÉSEAU EUROPÉEN ÉTENDU DE PARTENAIRES ET CENTRES DE SERVICE NOOTEBOOM EST DISPONIBLE POUR ASSURER LES TRAVAUX DE MAINTENANCE ET DE RÉPARATION. TOUTES CES ENTREPRISES ONT DES CONNAISSANCES SPÉCIALISÉES SUR LES VÉHICULES NOOTEBOOM ET RÉALISENT LES TRAVAUX D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE DANS LE RESPECT DES NORMES DE QUALITÉ NOOTEBOOM.

Trailer Service Lecluyse (TSL) est l'un des centres de service Nootboom implanté à Gullegem (près de Kortrijk) et à Strépy-Bracquegnies (près de Bergen). En plus d'avoir des connaissances spécialisées approfondies, Lieven Lecluyse : « Nous sommes disponibles 24 h/24, 7 j/7 pour aider nos clients. C'est loin d'être simple, car même un samedi soir, nous démarrons notre camion de dépannage et prenons la route si on nous le demande. Mais, c'est très satisfaisant de recevoir plus tard un appel téléphonique d'un client content. »

ANNÉES D'EXPÉRIENCE

Lieven Lecluyse : « En 1999, j'ai démarré TSL, activité de réparation de remorques, avec mon frère. A cette époque, nous avons déjà acquis une grande expérience dans le secteur du transport. Bruno, mon frère, est très intéressé par le transport exceptionnel. Il adore résoudre des problèmes techniques qui apparaissent avec une extra-surbaisée complexe. En 2002, nous avons nous-même contacté Nootboom afin d'établir une collaboration en tant que partenaire de service. Nous adorons travailler avec Nootboom. La combinaison de l'excellente qualité des remorques Nootboom et de la rigueur de notre service constitue, pour un certain nombre de transporteurs de notre région, la raison qui pousse à privilégier presque exclusivement la conduite avec des remorques Nootboom. »

FORMATION À WIJCHEN

Bruno : « Au début de notre partenariat avec Nootboom, j'ai suivi une formation à Wijchen. Quelques années plus tard, plusieurs de nos mécaniciens ont bénéficié de plusieurs jours de formation. Mais surtout, nous avons

véritablement acquis des connaissances approfondies des particularités techniques des remorques Nootboom dans la pratique de tous les jours. »

PANNE

Lieven : « Nous nous sommes bâtis une excellente réputation quand il s'agit d'aider une remorque qui tombe en panne au bord de la route. Une panne vous oblige souvent à faire preuve d'une extrême créativité afin de redémarrer la remorque le plus vite possible. Vous apprenez également les forces et les faiblesses de la remorque. Notre société s'est rapidement développée, et nous disposons maintenant de deux sites qui proposent des opérations de maintenance et de réparation, un service de dépannage et une remise en état complète. Récemment, nous avons également ouvert un atelier de carrosserie. Cet atelier, d'une surface de 1 500 m², se situe juste en face de notre site actuel. »

STOCK IMPORTANT DE PIÈCES

Lieven : « Dans des travaux de réparation, nous ne pouvons compter sur un service de livraison rapide des pièces. Nous travaillons sur les remorques Nootboom depuis des années, et, par conséquent, nous savons exactement de quelles pièces nous avons besoin régulièrement. Nous disposons de ces pièces en stock. Nous avons plus de pièces en stock que les autres entreprises de réparation, car nous voulons aider nos clients à reprendre la route le plus vite possible. Dans le cas où nous n'avons pas en stock les pièces dont vous avez besoin, nous les commandons le jour-même avant 17 h, et nous les aurons le lendemain. »



■ Dépannage rapide au-delà de la frontière française



■ Gullegem est parfaitement situé par rapport aux réseaux 90 et 120 tonnes

DEUXIÈME SITE

Bruno : « Depuis quelques années, nous avons un deuxième site à Strépy-Bracquegnies en Wallonie. Nous sommes ainsi beaucoup plus proches de nos clients les plus réguliers – tels que All Exceptional. Notre deuxième site est spécialisé dans la maintenance. Les principales activités de réparation et de remise en état s'effectuent à Courtrai. Nous avons amplement de travail dans notre site à Strépy, mais il est toujours difficile de transmettre toutes les connaissances et le savoir-faire pratiques acquis ici depuis près de vingt ans. C'est pourquoi, nous préférons effectuer les principales activités de réparation et de remise en état des remorques complexes à Courtrai. »

TVH

Lieven : « Les remorques Nootboom sont connues dans notre région. C'est en grande partie dû à TVH. En Belgique, TVH est le fournisseur le plus important de nacelles et de chariots élévateurs, et leur siège social à Waregem est à seulement 20 km de notre site de Gullegem. TVH confie beaucoup de travaux aux transporteurs qui utilisent principalement des remorques Nootboom trailers, et nous assurons l'entretien d'un grand nombre d'entre elles. Nous pensons que la différence en termes de qualité se constate surtout au niveau des rampes, qui, pour le transport de nacelles, sont utilisées plusieurs fois par jour. Sur une remorque Nootboom, les rampes fonctionnent pendant de nombreuses années sans problème, tandis que les rampes d'autres marques nécessitent souvent une remise en état bien plus tôt. »

GARANTIE ET GESTE COMMERCIAL

Bruno : « Nootboom vend de nombreuses remorques neuves dans notre région. Ainsi, un client aura souvent recours à la garantie dans le cadre de réparations. Nootboom accorde toujours une grande importance aux réclamations sous garantie ou au geste commercial. Nous pensons – tout comme Nootboom – que l'utilisateur doit respecter scrupuleusement les instructions fournies à la livraison d'une nouvelle remorque. À défaut, sauf si le conducteur a oublié de serrer les boulons, Nootboom doit payer les frais de réparation. Lors de l'évaluation des réclamations sous garantie, nous ne considérons pas les intérêts commerciaux, mais examinons l'aspect technique uniquement. Dans la pratique, nous sommes presque toujours d'accord – en s'appuyant sur la technologie – avec les décisions de Nootboom. »

TRAILER PARTS SERVICE

Lieven : « En plus de nos ateliers, nous disposons d'une entreprise séparée réservée à la livraison des pièces de remorque : Trailer Parts Service (TPS). Nous livrons aux transporteurs et aux réparateurs de remorques, qui ont

leur propre atelier, dans toute la Belgique. Nos nombreuses années d'expérience nous placent en bonne position quand il s'agit de vendre des pièces. Nous pouvons souvent donner des conseils en matière de réparation par téléphone ou par e-mail, et fournissons également les pièces adéquates. »

À TRAVERS L'EUROPE

Lieven : « Pendant des années, nous réparons des remorques au bord de la route. Grâce à notre expérience, notre clientèle s'est développée et nous a demandé également de mettre en place un service de dépannage hors de la région. Nous travaillons actuellement en collaboration avec un réseau européen d'entreprises fiables qui offre un service d'assistance routière. Les clients nous envoient un e-mail indiquant la localisation et un bref descriptif du problème, et nous ferons appel à un partenaire pour effectuer les réparations. Si le problème ne peut se résoudre sur la route, nous trouverons un service de dépannage afin de transporter le camion ou la remorque vers un atelier ou un emplacement indiqué par le client. »

CHAUFFEURS

Lieven : « Nous traitons nos chauffeurs de la même manière que nous traitons les transporteurs qui sont nos clients. Ces dernières années, nous avons assisté à la dégradation de la qualité des chauffeurs. Il arrive qu'un chauffeur mette une demi-heure pour positionner sa remorque sur la fosse. Cela nous inquiète parfois ; la pénurie croissante de chauffeurs ne devrait pas conduire à un assouplissement des exigences que les chauffeurs doivent remplir. »

PLANS D'AVENIR

Lieven : « En 2015, nous avons ouvert notre deuxième site en Wallonie. Récemment, nous avons également lancé un atelier de carrosserie de l'autre côté de la rue. Nous sommes maintenant sur le point de déménager nos bureaux, et je souhaiterais installer une cabine de pulvérisation de peinture. Beaucoup de travail en perspective, le plus important est de trouver de bons mécaniciens. »

PASSION POUR LA TECHNOLOGIE

Bruno : « Nous sommes passionnés de technologie. Un problème technique peut être jugé comme 'difficile' pour certaines personnes, mais il est intéressant d'essayer de le résoudre. C'est l'une des raisons pour lesquelles notre clientèle augmente chaque année. Notre service de dépannage routier est disponible 24/7. »

Le succès de Trailer Service Lecluyse repose sur un excellent service. Et, c'est le fondement même de la longue et étroite collaboration avec Nootboom. ■



■ Bruno et Lieven Lecluyse



■ Extension récente avec la création d'une Carrosserie