

LDM

# LDM

## LE DÉPANNAGE MACHINE



**+ 200 PETITES ANNONCES**  
**+ 60 NEWS**

**DÉCOUVERTE**  
**LE MUSÉE DU DÉPANNAGE**

**CRASH**  
**RELEVAGE D'UN CAMION TOUPIE**

**POSTER CENTRAL**

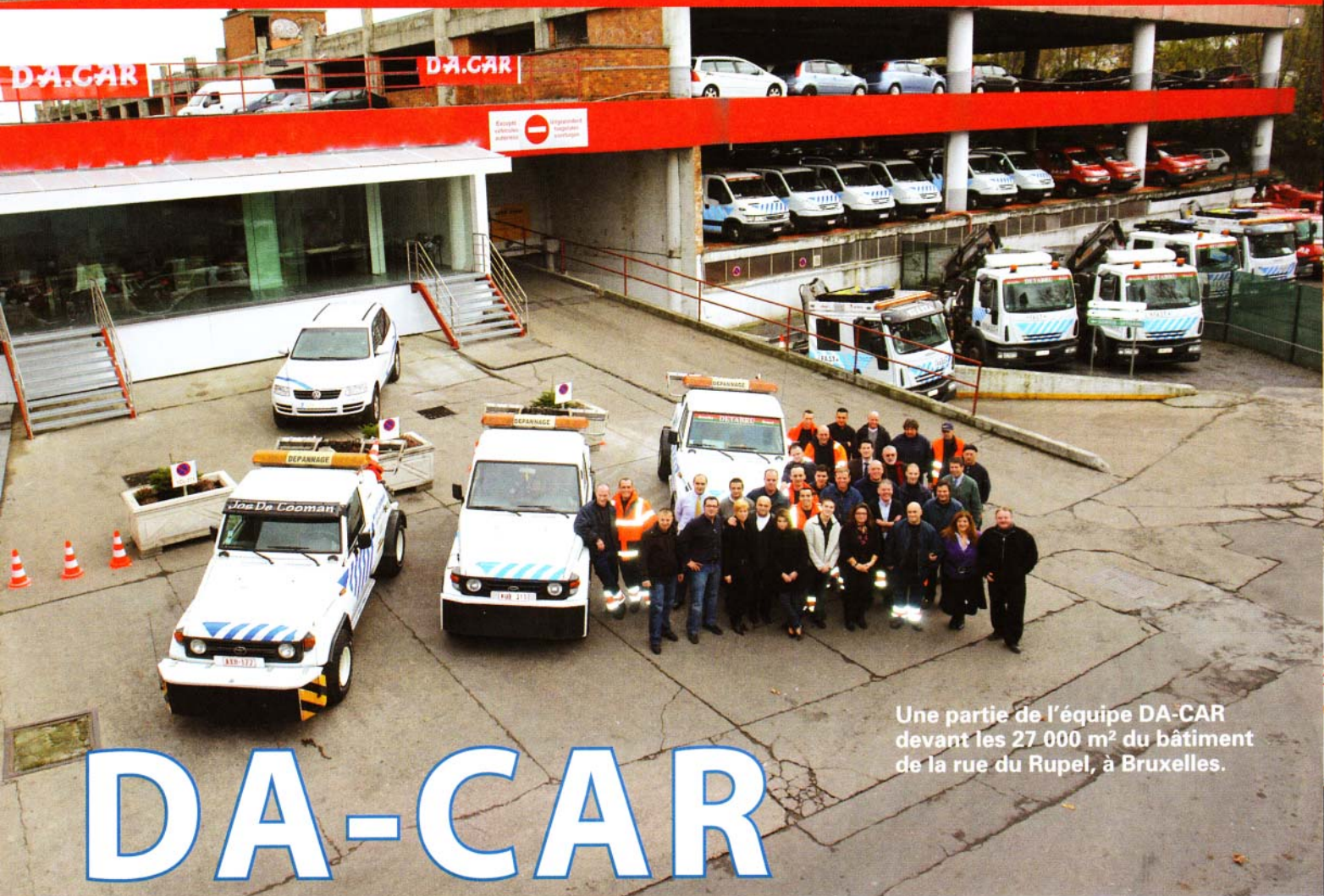
**PASSION**  
**3 MAQUETTES DE CAMIONS DE REVE**

**PORTRAIT**  
**DA-CAR LE MODÈLE EUROPEEN**

**LE SEUL MAGAZINE consacré au dépannage**

N°36 • Janvier/Février/Mars 2009  
 M 06273 - 36 - F: 8,00 € - RD  



Une partie de l'équipe DA-CAR devant les 27 000 m<sup>2</sup> du bâtiment de la rue du Rupel, à Bruxelles.

# DA-CAR

## *un modèle européen*

BRUXELLES

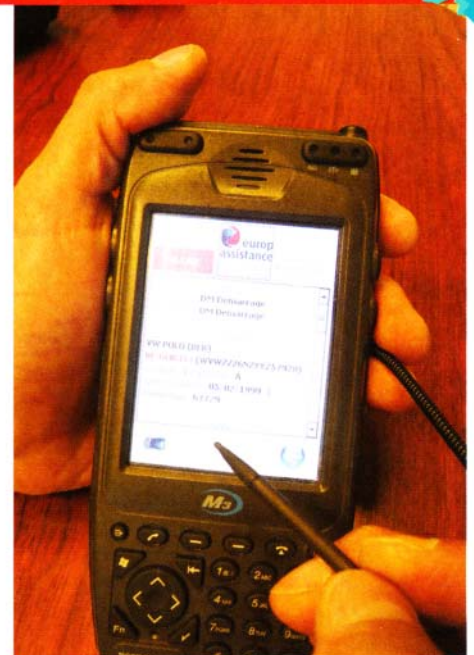
**C'**est à Bruxelles que nous allons vous faire découvrir une importante entreprise de dépannage – plus exactement un groupement d'entreprises de dépannage. Cela n'a pas été facile pour notre rédaction de pénétrer les entrailles de ce que l'on peut appeler « une industrie du dépannage ».

Son dirigeant, Emilio Agostini, a finalement accepté de nous ouvrir ses portes. Vous découvrirez comment ce fils d'émigrés italiens est passé de dépanneur de station service dans les années 80 à directeur d'une entreprise réalisant plusieurs dizaines de milliers de dépannages par an.





Avec près de 100 dépanneurs, seuls les personnels en congés sont présents pour la photo.



Chaque dépanneur est équipé d'un PDA endurci qui remplace les liaisons phoniques.



Récemment inaugurée, la nouvelle centrale d'appel ultra moderne.



Partagé entre son bureau et la centrale d'appel, Emilio Agostini s'entretient avec une collaboratrice de la comptabilité.

## DES VOLUMES ÉTOURDISSANTS

Bien que, pour le secteur, les volumes d'activité soient impressionnants (10.1 millions d'euros en 2008), il faut prendre en compte la part conséquente de l'activité de l'entreprise réalisée avec les enlèvements fourrières (1/3 du chiffre d'affaires environ). Si toutes les fourrières de Bruxelles sont effectuées par DA-CAR et son groupement, les fourrières judiciaires ont fait l'objet d'un contentieux avec le ministère. Les équipes, composées de soixante-six dépanneurs, réalisent près de 7 millions d'euros de dossiers assistances en plus des enlèvements. Habitée aux interven-

tions rapides et efficace, l'organisation interne de DA-CAR a pris la décision, il y a déjà quelques années, d'informatiser ses dépanneuses et ses dépanneurs. Un choix technique audacieux à l'époque mais qui, aujourd'hui, est devenu incontournable. Une plate-forme dédiée permet au centre d'appel de gérer les missions en temps réel. Affectations, délais, remontées d'informations et résultats d'opérations via des PDA, de ses dépanneurs – une performance au service des clients qui s'adapte aux différentes exigences des assistants.



La famille d'Emilio Agostini : A sa droite son épouse Nicole et son fils Luca, à sa gauche sa fille Lara.





Le changement de couleur pour le blanc vient, depuis la certification, comme 'Maître Dépanneur'.



René et Billy Lichtert, dirigeants de l'entreprise de dépannage La France, partenaire du réseau DA-CAR.



L'accueil administratif ainsi que la gestion du FAST (interventions sur autoroute) sont assurés par Ernesta Agostini et Philippe.

### UN CENTRE NERVEUX ÉVOLUÉ

L'obtention d'un service efficace et rentable nécessite de plus en plus un « centre nerveux ». Cette centrale est dotée d'un réseau de communications évolué, d'une informatique performante et, surtout, d'un

personnel expérimenté et dévoué. Ce poste budgétaire est si important, si lourd, qu'il ne peut être supporté que par des entreprises aux gros volumes – ce qui place d'office DA-CAR numéro 1 en Belgique.

Comme toute société performante, elle a depuis longtemps pris un *leadership* certain dans l'informatique appliquée au domaine du dépannage, c'est donc tout naturellement qu'elle a été contactée par bon nombre de ses concurrents. Le but étant de développer avec elle une sorte de « groupement d'intérêts économiques et techniques » similaire à ce qu'en France on appellerait un GIE.

### UN GROUPEMENT OUVERT

Une structure de ce type (société de services) est actuellement en cours de création avec les membres originels. Cette structure ouverte, sur un plan local et national, à d'autres entreprises permettra de globaliser les charges de fonctionnement. Le but étant de répondre aux normes de qualification et de sécurité financière afin de satisfaire aux desideratas des services de Police comme à ceux des compagnies d'assistance routière.

Cette collaboration de plusieurs firmes – qui restent naturellement indépendantes et possèdent leur propre structure commerciale et financière – permet non seulement de réduire les frais fixes de fonctionnement de chacune mais aussi d'améliorer le service offert grâce à une informatique

CONSULTEZ LES PA 24/24H SUR [WWW.LDM-FR.COM](http://WWW.LDM-FR.COM)





A droite, derrière les vitres blindées, la nouvelle centrale d'appel qui fait office d'accueil clientèle.

de haut niveau. Inaccessible à un dépanneur seul, la mise en commun des véhicules et équipages de réserve disponibles en cas d'urgence prend tout son sens.

Cette nouvelle structure est actuellement composée de quatre sociétés, bruxelloises ou non : Da-Car, Dépannage R La France, Dépannage A6 et Dépannage Josse De Cooman, mais d'autres étudient une éventuelle association au groupe dans un avenir proche.

## LES AVANTAGES DU GROUPEMENT

Le regroupement des appels sur la centrale et les surfaces de stockage réservées sur le site du Rupel sont des exemples pour les entreprises qui souhaitent se consacrer davantage à leur clientèle. Pas de gestion de site classé grâce au site du Rupel qui répond aux exigences de l'IBGE (service environnement), ni de gestion des permanences téléphoniques ou des interventions effectuées par des personnels communs. Pourtant, les

difficultés pour harmoniser ces regroupements ont été nombreuses, notamment la facturation de ces différentes entités juridiques. C'est ici qu'intervient l'informatique développée par DA-CAR. Avec ce système, le patrouilleur n'a plus à gérer la facturation ou le bordereau de livraison : la facture est contrôlée, éditée et envoyée directement depuis la centrale d'appel. Les annotations et relevés d'informations sont retranscrits par les patrouilleurs via leur PDA embarqué. Plus de carnets qui s'empilent sur le tableau de bord en fonction du client ou de l'entreprise ! Une véritable réussite technique et sociale qui se développe au fil du temps et de la demande des clients.

## UNE INFORMATIQUE DE POINTE

Le système développé par DA-CAR sur une base WinDev n'est pas une série d'interfaces développées par des clients, mais un véritable



L'opérateur s'assure de la localisation des dépanneurs et du délai d'intervention qui ne doit pas dépasser 17mn.



Autre poste stratégique : la réception fourrière, mieux régulée depuis la nouvelle infrastructure.





Thierry, devant son plateau très discret, ne transporte que des voitures prestigieuses (Maybach, Bentley, etc...).



Face à Thierry, François Mistiaen, dirigeant de Dépannage A6.



Le service comptabilité assure la gestion de toutes les sociétés du réseau.

développement pour les clients. Le progiciel de DA-CAR assure la centralisation de l'ensemble des données, quel que soit l'origine de l'appel. Avec 66000 interventions en 2008, le système identifie, analyse et traite en direct avant le transfert à la gestion comptable. Ces données ont permis de mettre en évidence le nombre réel d'interventions en rapprochement avec la facturation. C'est ainsi que 55000 lignes de facturation se traduisent par 66000 dépannages (les relivraisons sont à l'origine de cette différence).

Un interfaçage sécurisé est utilisé pour la réception automatique des missions via e-mail (appels police) ou pour l'envoi de leur suivi - générateur de rapport (véhicules non enlevés dans les 48h, inventaire mensuel des véhicules dépannés et entreposés, nombre de restitutions, ...) et automatisation de l'envoi par e-mail.



Dans la salle serveur, de chaque côté, Daniel et Daniel ont développé le progiciel sur une base WinDev.



Le poste location de voiture, géré par Patrick, représente un chiffre d'affaires de plusieurs 100 K€ par an...





L'équipe de la centrale : des administratifs, des administrateurs et des dépanneurs.



La famille Agostini au grand complet.

## UNE SOLUTION MOBILE EN TEMPS RÉEL

La transmission en temps réel entre la Centrale et le dépanneur est la clé du succès. Muni du PDA endurci et d'une connexion GPRS, le dépanneur reçoit l'adressage des missions et renvoie le suivi des statuts (démarrage de la mission, arrivée sur place, motif, information sur le véhicule, destination du véhicule, ...). Cet outil renvoie également la position GPS des mobiles avec un affichage cartographié minute par minute. Les informations sont beaucoup plus claires pour le dépanneur que lors des échanges phoniques, ce qui est appréciable pour les intervenants comme pour les clients.

La transmission ne s'arrête pas là car elle peut, selon les exigences des clients (assistances notamment), instaurer un planificateur de tâches – système mis en place afin de prévenir cycliquement (par jour, par heure) les clients du travail effectué, sous forme de fichier (Excel ou autre standard). Enfin, l'interfaçage permet au client d'envoyer des demandes de missions sous

forme structurée, par e-mail, intégrées automatiquement dans le système informatique.

## QUI EST À L'ORIGINE D'UNE TELLE INDUSTRIE ?

Le nom d'Emilio Agostini ne vous dit peut-être pas grand-chose mais cet homme, né le 28/12/1952 en Italie, est arrivé à Bruxelles en 1961 avec ses cinq frères et sœur. Ses parents, d'origine modeste, travaillaient pour subvenir aux besoins de leur famille. Dès ses 14 ans, le père d'Emilio lui laisse le choix entre la mécanique et la carrosserie automobile. « *Qu'est-ce qui rapporte le mieux ?* » demande Emilio à son père. Celui-ci lui répond : « *La mécanique* » car son frère faisait déjà la carrosserie, se souvient Emilio.

Après un premier patron artisan, Emilio enchaîne les petits boulots, puis, à 23 ans, il décide de créer son affaire, au début des années 1980. Associé à un camarade dont il s'est séparé depuis (en 1994), Emilio démarre son activité avenue Jette, à

Bruxelles, dans un garage de 300 m<sup>2</sup>, avec deux pompes à essence et une dépanneuse Mercedes 608. Ce plateau permet au jeune Emilio de prendre goût au monde du dépannage qu'il ne connaît pas encore.

## UNE CONFIANCE AVEC LA POLICE LOCALE DÈS 1985

Les dépannages s'enchaînent et, rapidement, le plateau à rampe ne suffit plus. En 1988, Emilio Agostini achète son premier camion neuf : « une pelle » comme disent les bruxellois pour identifier un panier sur un châssis Iveco Daily. Le travail constant de l'époque permet au jeune chef d'entreprise d'acheter plusieurs camions de dépannage mais, cette même année, Emilio se trouve contraint de déménager précipitamment car le propriétaire de la station avenue de Jette a pour ambition de faire concurrence à son locataire en installant son fils dépanneur dans les lieux.

A Monlenbeek, en région bruxelloise, dans son nouveau local de 1000m<sup>2</sup> avec le pan-



Emilio sur sa Bol d'Or à une époque où le casque était facultatif (années 70).



Le MB 608 devant le garage avenue de Jette en 1980.



Chevrolet 1962 avec une 'flèche maison' fabriquée en 1986.



Plus de 2 000 voitures peuvent être stockées sur les trois niveaux de parking.



Une deuxième enceinte de verre abrite la centrale avec un accès biométrique (empreinte digitale).

Agostini projette d'installer une plate-forme d'appels, une grande surface de stockage et des agences satellites pour organiser les interventions...

Les ambitions de notre dépanneur chef d'entreprise prendront forme dix ans plus tard.

### LE TRANSFERT DÉFINITIF AU RUPEL, ENTRE 2002 ET 2004

« RupeL » est le nom de la rue, dans la zone industrielle de Bruxelles, à quelques minutes du centre-ville. Au bout de cette impasse : une gigantesque plate-forme sur trois niveaux... La surface de stockage atteint 27 000 m<sup>2</sup> pour 2000 voitures garées ! Un dépôt unique dans le monde du dépannage dont l'investissement de 5 millions d'euro a bien failli tout faire perdre à DA-CAR qui s'est trouvé fragilisé dans sa gestion. A tel point que l'entreprise a dû faire des économies sur des postes de charges qui lui

Le panier s'appelle ici 'une pelle', représenté en grande majorité dans le parc DA-CAR.

Michael, dans son camion grue fourrière, une activité qui représente un tiers du chiffre d'affaires.

neau Fiat – seul intérêt de ce nouvel emplacement – DA-CAR rencontre alors une concurrence de plus en plus affirmée. En 1991, Emilio se sépare du réseau Fiat puis déménage une seconde fois dans un plus grand dépôt (2500 m<sup>2</sup>) pour se concentrer sur le dépannage uniquement. Plus d'atelier mécanique ni d'atelier carrosserie : Emilio

Dans l'atelier, la VW Coccinelle du team DA-CAR fait partie du challenge entreprise.

La vente de pièces détachées aux locaux se fait aussi en container pour l'export.

A l'étage inférieur, chaque voiture est démontée par un spécialiste indépendant (Auto Sédat) avant d'être détruite.





L'absorbeur de choc une fois déplié est placé derrière pour protéger les intervenants lors d'un dépannage sur le Ring (Périphérique).

aura couteront cher quelques temps plus tard. Pire encore : le bras de fer engagé par DA-CAR avec le Ministère pour une évolution de tarifs a, lui aussi, pesé très lourd sur l'entreprise et son dirigeant... Sa détermination à faire augmenter les tarifs des enlèvements fourrière dans le cadre d'affaires judiciaires lui aura finalement coûté très cher.

## UNE ÉQUIPE TRÈS PRODUCTIVE

Avec trente véhicules chez DA-CAR, vingt-deux chez La France, quinze chez De Cooman et onze chez A6, les cinq mille interventions mensuelles sont réalisées à 98% en VL. Les personnels (105) sont rémunérés sur une base de 38h par semaine. Le planning pour un dépanneur est de 7 jours de travail consécutifs pour 7 jours de repos. Pendant ce repos, un autre dépanneur assure la même tranche horaire et ainsi de suite.



En hommage au camion Ward La France, l'entreprise Belge à été jusqu'à reproduire le drapeau français dans son logo.



Au milieu de la nuit la centrale d'appel reste toujours en activité.

Dans ces équipes, il y a trois groupes : le premier commence à 7h, le second à 8h et le troisième à 9h. Les nuits sont assurées par une poignée de dépanneurs, selon les influences du trafic et de la météo.

La gestion sociale est largement facilitée par l'informatique et les connexions via les PDA. Un *reporting* en temps réel permet au responsable de la centrale de planifier les dépanneurs présents ou non. Un système fluide et efficace qui, contre toute attente, a fait baisser le nombre de sinistres. Plus de repos et moins de stress ont permis aux dépanneurs de se concentrer sur leur travail et leurs clients – avec une moyenne de 1500 euros par mois de salaire net, selon leur expérience et/ou leur ancienneté.

Les véhicules sont en *leasing* pour la plupart et l'entretien est réalisé dans les réseaux Ivéco et

Mercedes. Si la marque italienne a longtemps représenté le parc de DA-CAR, Mercedes est de plus en plus présente dans le groupe bruxellois. Cette influence vient du service de transport de voiture de luxe dans des camions entièrement fermés. Leur client, le groupe D'Ieteren, importateur de voitures de luxe (Bentley, Maybach, Mercedes...) confie ses transferts à dépannage A6, imposant un transport sécurisé et anonyme dans des camions entièrement cloisonnés. Ce service est en plein développement et c'est ce qui a motivé la commande par A6 d'une semi-remorque, elle aussi fermée et exclusivement réservée à ces transports très spéciaux.

## UNE FAMILLE AGOSTINI ET DES AMIS PROCHES AUX COMMANDES

Bien que Nicole, son épouse, ait conservé son travail dans le médical, les frères et sœur d'Emilio font tous partie intégrante de l'entreprise. Une famille soudée, avec des proches collaborateurs qui ont toujours soutenu Emilio dans les moments difficiles. C'est aussi cela, la force de DA-CAR. Chacun occupe un poste important, que ce soit sur le terrain, à la comptabilité ou à la centrale d'appel – un proche est toujours présent pour assurer le relais du dirigeant. Pour conclure cette visite : nous avons apprécié cette volonté du travail bien fait et le souci permanent d'évoluer, cette obsession de se développer avec ses partenaires tout en conservant une grande humilité. DA-CAR est certainement LE modèle européen.



## DA-CAR

1 Rue du Rupel  
1000 Bruxelles - Belgique  
Tél. : +32 (0) 2 420 0202 Fax : +32 (0) 2 424 0199  
E-mail: info@da-car.com

**Horaires d'ouverture ateliers et bureaux :** 8H30 - 12H / 13H30 - 18H  
**Dépannage remorquage VL :** 24H/24H  
**Date de création de DA-CAR :** 1985  
**L'équipe du réseau DA-CAR :** 105 personnes  
**Nombre de sites :** 4 – **Nombre de dépanneuses :** 78  
**Rayon d'intervention :** Bruxelles + 100 kms autour sauf pour les transports où la distance est limitée  
**Superficie :** 27 000 M<sup>2</sup> – **Chiffres d'affaire 2008 :** 10,1 Millions d'Euros  
**Nombre d'interventions 2008 :** 66 000 en VL

## LISTE DES VEHICULES

### Réseau DA-CAR

DÉPANNEUSES	TYPE	MARQUE	MODÈLE	
TOYOTA	4X4	4X4 6433 - en VENTE	LANDCRUISER	
TOYOTA		4X4 6434 - en VENTE	LANDCRUISER	
TOYOTA		4X4 6597	LANDCRUISER	
IVECO	PANIER	panier JG 6636	Eurocargo 65C13	
IVECO		panier JG 6635	Eurocargo 65C14	
IVECO		panier JG 5607	DAILY 50C13	
IVECO		panier JG 5606	DAILY 50C13	
IVECO		panier JG 5605	DAILY 50C13	
IVECO		panier JG 5179	DAILY 50C13	
IVECO		panier JG 5597	DAILY 50C13	
IVECO		panier JG 5852	DAILY 50C13	
IVECO		panier JG 5865	DAILY 50C13	
IVECO		panier JG 6100	DAILY 50C13	
IVECO		panier JG 6102	DAILY 50C13	
IVECO		panier JG 5971	DAILY 50C13	
IVECO		panier JG 6101	DAILY 50C13	
IVECO		panier JG 5970	DAILY 50C13	
IVECO		panier JG 7910	DAILY 50C15	
IVECO		panier JG 7914	DAILY 50C15	
IVECO		PLATEAU	Double Cabine - JG 7026	120E18
IVECO			Double Cabine - JG 7027	120E18
IVECO			Double cabine-Falcom	130E25
IVECO			Double cabine-Falcom	130E25
MERCEDES		EUROCARGO - JG 7141	15.28 L	
RENAULT			KERAX	
MAN	Signalisation/sécurité	Absorbeur chocs + signalisation + utilitaire		
VW	Camions ctte utilitaire + Vh intervention	Pierrot	LT	
VW		Vh patrouille/ intervention	TOUAREG	
TOYOTA		double cabine / Hardtop	Hilux 4 X 4	
FIAT		utilitaire/ Vh intervention	Fiorino	

### Dépannage R. La France

DÉPANNEUSES	TYPE	MARQUE	MODÈLE
TOYOTA	4x4	4X4 3414 JIGE	LANDCRUISER
TOYOTA		4X4 JIGE	LANDCRUISER
TOYOTA		4X4 JIGE	LANDCRUISER
TOYOTA		double cabine / Hardtop	Hilux 4 X 4
MERCEDES	Panier	Double Cabine JIGE	SPRINTER
MERCEDES		Double Cab JIGE 4529	SPRINTER
IVECO	Plateau	Double Cab JIGE 7911	Daily 50C15
IVECO		JIGE 5969	Daily 50C13
IVECO		panier Falkom	DAILY 50C15
IVECO		Fourrière 7028 JIGE	120E18
IVECO		plat. doub. Cab. Falcom	130E25
IVECO		pl. grue doub. Cab. Falcom	130E2
IVECO			
MERCEDES		Pl. dble cab. JG 6879	1323L solmatique

### Dépannage Jos De Cooman

DÉPANNEUSES	TYPE	MARQUE	MODÈLE
TOYOTA	4X4	4X4	LANDCRUISER
MERCEDES		Jige	SPRINTER
MERCEDES		Jige 2000	609
MERCEDES		Jige 2000	609
IVECO		JIGE 7912	DAILY 50C15
IVECO		JIGE 7913	DAILY 50C15
IVECO		Fourrière JG 7025	120E18
MERCEDES	PLATEAU	Double Cabine Solmatic	1323L - JG 6880
MERCEDES		Plateau grue 6151	12.23
VOLVO	AUTRES	Camion Atelier	FL6

### Dépannage A6

DÉPANNEUSES	TYPE	MARQUE	MODÈLE
TOYOTA	4x4	4X4 JIGE	LANDCRUISER
TOYOTA		4X4 JIGE	LANDCRUISER
MERCEDES	Panier	Double Cabine JIGE	SPRINTER
MERCEDES		Double Cab JIGE	SPRINTER
IVECO		Double Cab JIGE	Daily 50C13
MERCEDES		Plateau bache	12,18
MERCEDES	Plateau	Plateau + grue 21T/M	19,24
MERCEDES		Plateau Double Cabine	SPRINTER
RENAULT		Plateau Double Etage	Porte 3
RENAULT		Plateau	MASCOTT
VOLVO		Plateau Double Etage	Porte 5

**Da-Car :**  
1 rue du Rupel  
1000 Bruxelles

**La France :**  
28-30 rue du Chimiste  
1070 Bruxelles  
(Anderlecht)

**De Cooman :**  
1249 chaussée de Haecht  
1130 Bruxelles (Evèr)

**A6 :** 1 Avenue Zaman  
1190 Bruxelles (Forest)

