

### 'Plus fort qu'avant l' incendie'



• Le Directeur E.Hakbijl devant l'entreprise brûlée

**LELYSTAD - "Nous essayons de reprendre le travail le plus vite possible", raconte Ed Hakbijl, directeur. "Nous sommes entre-temps joignable par téléphone, nos fichiers, nos ordinateurs ainsi que tous les coordonnées sont également remis en service. Toutes les commandes seront livrés, il est clair que l'incendie a causé du retard, parce que tout le stock est perdu. Je ne prévois pas de retard pour les commandes qui sont convenus pour une livraison à long terme. Je peux assurer ceci formellement parce que nous n' avons perdu aucune données informatiques et factures. Ceci grâce à notre système informatique de sauvegarde qui enregistrant toutes les données chaque jour."**

Nos employés du bureau ont repris le travail dans notre showroom à l'autre côté de la rue, en face du bâtiment brûlé. Hakbijl a loué un bâtiment temporaire à Lelystad pour le stockage des premiers produits et à l'étranger nous avons également louer des bâtiments où les fournisseurs peuvent livrer leurs marchandises. Nous essayons de trouver temporairement un bâtiment supplémentaire dans notre région Flevoland. Selon nos prévisions nous estimons pouvoir livrer fin avril, début mai. "Cette intention est fondée sur notre logistique telle qu'elle était. Ceci veut dire que nous devons retrouver un entrepôt de 11.000 m<sup>2</sup> minimum. Il est très important que nous trouvons les meilleures solutions qui seront encore utiles dans les années à venir. Des consultants externes nous aidons avec ce projet".

#### **Clients et fournisseurs sont notre capitale**

Le Directeur Ed Hakbijl: "Pour moi c'est très clair que nos clients

ainsi que nos fournisseurs forment la capitale de notre entreprise. Puisque si nous aurions pas eu des clients nous ne pourrions rien livrer et si nous aurions pas nos fournisseurs nous ne pourrions pas livrer ce que nos clients demandent. Pour cette raison il est clair pour tout le monde qu'après cet incendie nous devons continuer nos travaux. Plus important encore, nous serons plus fort qu'avant l'incendie, parce que nous allons acquérir les produits les plus modernisés sur le domaine de logistique et automatiser. Le nouveau système logistique comprendra toutes les nouveautés et possibilités de l'an 2006 et sera donc mieux que le système qu'on avait. Les clients et fournisseurs en profiteront aussi."

Les fournisseurs ont même un avantage de cet incendie parce que Hakbijl veut livrer toutes les commandes qui ont été brûlée. "Ceci veut dire que tous les fournisseurs doivent reproduire tout notre stock", dit le directeur. "Dans quelques semaines une partie de notre assortiment sera livrable, quelques semaines plus tard encore une plus grande partie et ensuite tout le monde pourra de nouveau nous contacter pour notre assortiment complet, avec tout notre service habituel."

#### **Livrer**

Les fournisseurs ont même un avantage de cet incendie parce que Hakbijl veut livrer toutes les commandes qui ont été brûlée. "Ceci veut dire que tous les fournisseurs doivent reproduire tout notre stock", dit le directeur. "Dans quelques semaines une partie de notre assortiment sera livrable, quelques semaines plus tard encore une plus grande partie et ensuite tout le monde pourra de nouveau nous contacter pour notre assortiment complet, avec tout notre service habituel."

# Pas de données perdus grâce à notre bonne automatisation

**LELYSTAD - L' Opérateur de système, Monsieur Wil van Ree, est content que Hakbijl reprend ses affaires si vite, ce qui est possible grâce à la bonne automatisation et que les données ne sont pas perdus. "Nous avons par exemple tout notre correspondance ainsi que les factures de vente et import encore dans notre système. Ceci est possible puisque nous digitalisons et sauvegardons chaque jour une copie. Il n' y a pas de perte de données par l'incendie.**

"Nous suivons une procédure très stricte. Tout d'abord nous avons dû mettre en sécurité toutes les données du jour d'avant avant de pouvoir commencer" dit Monsieur Van Ree. "Maintenant nous voyons l'intérêt et l'importance de cette manœuvre. Nous avons pu sauvegarder tous les rendez-vous ainsi que les e-mails des fournisseurs et clients. De cette manière nous pouvons reprendre nos travaux habituels très rapidement. Nous pouvons également remettre les documents nécessaires auprès du groupe d'assurance qui s'occupent du règlement du sinistre. Je suis ravi de constater que toutes les affaires se passent dans les meilleurs conditions possibles."



• L' Opérateur de système Wil van Ree

## Continuer les affaires de la même façon

"Il est important de ne pas créer trop de retard et de continuer les affaires avec les clients de la même façon, puisque nous disposons encore de toutes les informations. Il n' y aura pas de malentendus avec le client, par exemple un escompte qu' il a reçu sur certains marchandises. " dit l'opérateur du système, qui est aussi responsable pour l' automatisation chez Hakbijl. "Je déteste les paperasseries inutiles, ce qu'on peut sauvegarder dans notre système, il faut le sauvegarder. Le travail devient efficace et tous les données sont visibles. Nos photos de notre entière collection sont également sauvegarder dans notre système. C'est fantastique que nous avons encore tout ces coordonnées. Imaginez-vous si nous avions perdu toutes les photos dans l'incendie. Maintenant c'est une question de le remettre sur tous les ordinateurs et tout le monde pourra s'en servir comme avant."

"J'espère de ne plus jamais revivre une chose pareille," explique Monsieur Van Ree à la fin d'une semaine agité. "Il y a tellement de choses à arranger. Vous ne vous imaginez pas combien c'est désagréable. Les assureurs devraient donner plus de renseignements sur ce type de catastrophe. Sécurité d'incendie était bien respecter dans notre entreprise, nous avons toujours pris cela au sérieux, les palettes par exemple se trouvaient à 10 mètres de la façade". Monsieur Van Ree trouve quand-même que la compagnie de téléphonie Néerlandaise (KPN) a pris trop de temps avant de réinstaller la ligne téléphonique afin que nous puissions être joignables de nouveau." KPN devrait être plus favorable vers des entreprises qui sont confronter avec une catastrophe pareille."

## Visite de nos agents et de nos représentants

Dans la première semaine après l'incendie pratiquement tous nos agents et représentants sont venus à Hakbijl Lelystad pour constater par eux-mêmes le drame qui est survenu. "Sinon ils ne peuvent pas expliquer aux clients ce qui est réellement arrivés", dit Ed Hakbijl. "Bien sûr nous avons informé tout le monde que nous ne sommes pas disparus, nous continuons notre travail comme d'habitude."



• Equipe de vente des pays Allemandes



## Des millions de produits de verre brûlés

Combien de produits dans l'entrepôt au Chroomstraat, sur la zone industrielle Oostervaart, étaient en stock n'est pas vraiment clair. "Je n'ai aucune idée de la quantité totale, mais je sais qu'on parle de millions de vases".

## Montrer de la sympathie

Une semaine après l'incendie nous avons reçu beaucoup de sympathie sous forme d'appels téléphoniques, cartes postales et fleurs. De la part de nos clients, fournisseurs, collègues, voisins etc... Le Directeur Monsieur Ed Hakbijl dit être très impressionné par ces gestes. Le Maire de Lelystad, Madame Margreet Horselenberg était présente durant l'incendie pour montrer sa sympathie et plus tard dans la semaine, quatre adjoints de la Mairie sont également venus pour s'informer de la situation. "On ne peut pas s'attendre à des miracles de la part de la Mairie, mais il est très important qu'il soit là pour nous".



• Notre équipe de vente

# Le frisson de Ed Hakbijl



• Chantier de démolition

**LELYSTAD - “Le plus important est qu’il n’y pas eu des accidents personnels. J’en suis malade rien que d’y penser.” explique Directeur Ed Hakbijl, pensant à l’incendie qui a mis son entreprise en cendres. Effroi est le premier mot qui réapparaît quand il a entendu que son bâtiment était en flammes. “ J’ai directement senti des frissons dans le dos. Nous avons très vite entendu qu’il n’y avait plus rien à faire. L’année dernière nous avons construit dans notre entrepôt un mur ignifuge de 100 mètres, mais celui-ci n’est pas résistant à une chaleur pareille.”**

L’incendie a eu lieu vendredi soir et samedi matin Hakbijl a déclenché un plan. Ce plan a comme intention de remettre l’entreprise le plus vite possible opérationnel. Ceci est déjà le cas partiellement. Les lignes téléphoniques remarquent ainsi que toute l’automatisation. Les bureaux de vente se trouvent actuellement à l’autre côté du bâtiment brûlé, dans le showroom. “Nous communiquons beaucoup avec nos employés, les clients et les fournisseurs. Par cette lettre mais aussi par les nouvelles qui se trouvent sur notre site. Les employés sont informés sur ce qu’il s’est passé et comment nous allons continuer notre travail ensemble. Ils ont pu nous poser des questions immédiatement. Ceci a eu un bon résultat. Il y a beaucoup de solidarité.”

## Expertise extérieur

Hakbijl a mis en marche une expertise extérieur, Troostwijk Expertises. “Ils nous aident entres autres avec le règlement sinistre et les compagnies d’ assurances, mais ils nous donnent également des conseils sur d’autres domaines,” dit Hakbijl. “Ceci est très important parce que je n’ai pas de connaissance de ces affaires. Ils nous ont également informer sur le comportement des clients et que ceci change tout le temps. D’abord ils nous montrent de la sympathie, après ils trouvent qu’il faut passer à l’ordre du jour et après il est possible qu’une période d’irritation apparaît. C’est important qu’ils nous ont informés sur ceci. Personnellement je n’y aurais jamais penser mais maintenant on sait à quoi s’attendre.”



“Je n’ai aucune idée comment on a pu prévenir cet incendie” dit le directeur Ed Hakbijl. “La cause n’est pas encore connu, mais il est impossible de mettre un chien de garde sur chaque coin de l’entreprise afin d’éviter un incendie volontaire. On ne sait pas non plus si l’installation électrique a bien fonctionné et il ne faut qu’une étincelle pour engendrer un grand feu.”

Hakbijl recherche en ce moment un bâtiment convenable pour remettre toutes les activités en opération. “De cette manière nous pouvons aussi remettre en opération notre logistique. En ce moment tout le monde aide là où il peut. Quelques employés vont à l’aéroport Schiphol pour aller chercher des échantillons. Un de nos chauffeurs est très adroit et nous aide avec le câblage et autres affaires. Il y a tellement de choses à faire et à régler. Heureusement tout le monde nous aide.”

Pour les dernières actualités, visitez notre site:  
[www.hakbijl.nl](http://www.hakbijl.nl)

## Colophon:

Cette édition est publiée par Hakbijl Glas.

Questions concernant les produits, des commandes et / ou des livraisons. Pour toutes ces questions vous pouvez composer le: **Hakbijl Glas +31 (0)320 23 71 71.**

Notre personnel des services de vente et administration répondront à toutes vos questions.