

eureka

Numéro 25

Automne
2015

www.eurekapub.fr

LE MAGAZINE DÉDIÉ AUX PROFESSIONNELS DE LA MANUTENTION

Expérience utilisateur

Pourquoi les ingénieurs concepteurs se concentrent-ils sur le ressenti des utilisateurs ?



Un bel exemple

Un lauréat du prix Safe Site expose ses idées sur les changements pratiques et culturels



Prévenir ou guérir

Planifier pour protéger ses investissements, maximiser le temps de disponibilité et réduire les coûts



eureka

numéro

25

Le magazine dédié aux professionnels de la manutention

Bienvenue dans ce nouveau numéro d'eureka, plein d'idées et de conseils pour rendre votre entreprise plus rentable.

Nous commençons par un article sur « l'expérience utilisateur » - une approche qui révolutionne la façon dont les produits, services et systèmes sont conçus. **Mark Nicholson** explore cette science, son application pratique et les preuves de son effet positif sur l'innovation et la compétitivité. Que vous soyez vendeur ou acheteur, vous ne pouvez pas vous permettre d'ignorer le ressenti de l'utilisateur.

Une bonne attention portée à la sécurité sur site stimule la productivité, non seulement en évitant les accidents de chariot élévateur et les retards associés, mais aussi grâce au développement d'une culture dans laquelle tout le monde se préoccupe vraiment de la sécurité et de l'efficacité du travail. G's Fresh Beetroot, qui a remporté un prix prestigieux pour la mise en place de mesures de sécurité, livre les secrets de son succès à **Mark Nicholson**.

La maintenance préventive planifiée est un autre facteur essentiel de la maximisation du profit. **Gian Schiava** examine les nombreuses façons dont les entreprises peuvent protéger le parc de leurs chariots élévateurs et chariots de magasinage, afin d'optimiser son utilisation et son efficacité. Des temps de disponibilité maximum et des coûts réduits sont des objectifs difficiles à concilier, notamment en raison des nombreuses tâches du responsable d'entrepôt, mais une aide professionnelle peut les y aider.

Nous concluons par un article sur la sécurité de **Ruari McCallion** et les économies réalisables en évitant les accidents de chariots élévateurs. Certaines entreprises considèrent que les coûts liés aux accidents sont inévitables. Pourtant, avec la collecte soignée des informations sur les incidents, ainsi qu'une analyse afin d'en comprendre la cause, on peut réduire ces accidents. Pour cela, une approche différente est nécessaire de la part des responsables et des caristes - y compris en mettant fin à la « culture du reproche ».

Dites-nous ce que vous pensez d'eureka, et envoyez vos idées de futures rubriques, en écrivant à comment@eurekapub.eu ou sur notre site www.eurekapub.eu.



Monica Escutia
Responsable de publication

Numéro 25 - Automne 2015

Responsable de la rédaction:

Monica Escutia

Rédactrice associée :

Virpi Tynkkynen

Conseiller de rédaction:

Mark Nicholson, Gian Schiava,

Ruari McCallion

Directeur artistique:

Dave Hobbs

Produit par:

gu9creative Royaume Uni

Imprimé/Distribué par:

BTB Mailflight, Royaume Uni

Publié par:

Cat Lift Trucks, Hefbrugweg 77,

1332 AM Almere, Pays-Bas

©2015, MCFE. Tous droits réservés. CAT,

CATERPILLAR, leurs logos respectifs, « Caterpillar

Yellow » et « Power Edge » ainsi que les filiales et

identités de produit mentionnés dans ce document

sont des marques commerciales de Caterpillar qui ne

peuvent pas être utilisés sans autorisation. Tous les

documents sont soumis à des droits d'auteur stricts et

tous les droits sont réservés. Aucune partie de cette

publication ne pourra être reproduite, en tout ou partie,

sans la permission écrite préalable du détenteur des

droits d'auteur. Les opinions exprimées dans eureka ne

sont pas nécessairement celles de

Cat Lift Trucks (MCFE B.V.) ou de ses

concessionnaires. Cat Lift Trucks (MCFE B.V.)

n'accepte aucune responsabilité pour les opinions ou

informations exprimées dans les articles ou publicités.

OFPC1603(09/15)gu9



La rédactrice-en-chef d'eureka, **Monica Escutia**, est diplômée en communication et journalisme. De langue maternelle espagnole, elle parle couramment le néerlandais, l'anglais et l'italien. Après avoir travaillé pour divers médias internationaux, elle a passé les 13 dernières années dans l'industrie de la manutention - pendant les quatre premières années, en tant que responsable commerciale des pièces détachées pour plusieurs pays européens, avant de devenir responsable Communication-Marketing EMEA pour Cat Lift Trucks, basé aux Pays-Bas.

N'oubliez pas de visiter le site Web d'eureka www.eurekapub.fr où vous pourrez accéder aux archives d'articles et de reportages très utiles. Vous pouvez y déposer vos commentaires et suggestions sur le magazine, ainsi que les sujets que vous aimeriez y voir traiter.



Visitez eureka en ligne !



4-7

Expérience utilisateur
Que ressentez-vous ?

Les études réalisées sur l'expérience utilisateur - le ressenti face à un produit, un service ou un système - remet en cause les attitudes traditionnelles de la conception. Mark Nicholson découvre que l'approche axée sur l'utilisateur est essentielle à une innovation radicale et devient un atout compétitif durable, comme le montrent les réussites récentes de certains produits.



8-10

Étude de cas sur la sécurité
La culture de la sécurité

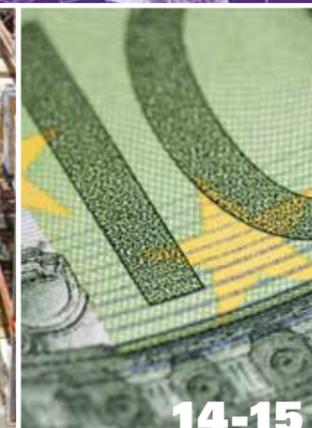
Les efforts primés par l'industrie de G's Fresh Beetroot afin d'améliorer la sécurité sur leur site s'avèrent être un bel exemple. Dans l'article de Mark Nicholson, cette entreprise communique ses idées, qui ont été mises en pratique par des modifications de conception du site et par de nouveaux systèmes et équipements de sécurité, des nouvelles procédures et - surtout - des changements d'attitude envers la sécurité.



11-13

Maintenance du parc
Mieux vaut prévenir que guérir

L'équipement de manutention étant un investissement important, il paraît sensé de maintenir son efficacité et de maximiser son espérance de vie. Gian Schiava examine les problèmes principaux, les mesures que les responsables devraient prendre, les difficultés qu'ils doivent affronter et l'intérêt de confier la maintenance à des spécialistes externes.



14-15

Pertes liées aux accidents
Moins de chocs, plus de sous

Le coût des accidents de chariot élévateur, qui va bien au-delà des dommages physiques, est un gaspillage de ressources qui doit être appréhendé plus clairement. Ruari McCallion suggère des approches pour identifier et résoudre les causes principales, grâce à la collecte et à l'analyse de données. Il souligne la nécessité d'un changement culturel à tous les niveaux.

“C'est à Archimède que l'on doit la découverte du principe du levier et la célèbre phrase affirmant qu'avec un point d'appui il pouvait soulever le monde. Ce magazine doit son nom à sa fameuse exclamation “eurêka !”, qui signifie “j'ai trouvé”.



Calendrier des événements

Date, Manifestation, Lieu, Site Web

Présentation

10 - 13 novembre 2015

LOGISTICA 2015

Jaarbeurs Utrecht, Pays-Bas

www.logistica-online.nl

Logistica, le salon de la logistique et de la manutention le plus important du Benelux, se tiendra du 10 au 13 novembre 2015. *Logistica* est un salon innovant, exhaustif, très dynamique, qui lance les tendances et couvre l'ensemble du secteur. Non seulement *Logistica* promet d'être un salon très animé, mais les exposants y présenteront beaucoup de nouveautés. Attendez-vous à être surpris par le nombre de solutions conçues pour diminuer les coûts, pour utiliser l'espace aussi efficacement que possible et améliorer l'ergonomie sur le lieu de travail. Si vous êtes un professionnel de ce secteur qui recherche des solutions logistiques, ne manquez pas ce salon. Il vous permettra de connaître les dernières innovations en une seule journée.

25 - 27 janvier 2016

CHAÎNE DU FROID ET LOGISTIQUE DE LA TEMPERATURE

DIRIGÉE, EUROPE

Francfort, Allemagne

www.coolchaineurope.com

Après le succès du sommet de 2015, la 15^e édition européenne annuelle du *Temperature Controlled Logistics Summit* revient à Francfort du 25 au 27 janvier 2016. Avec plus de 500 participants, il s'agit du rassemblement le plus important et le plus ancien d'Europe pour les professionnels de la logistique de la biologie, de la supply chain et de l'assurance qualité, qui rassemblera toutes les personnes intéressées par la logistique de la température dirigée.

8 - 10 mars 2016

LogiMAT 2016

Nouveau centre de salons professionnels

de Stuttgart, Allemagne

www.logimat-messe.de

LogiMAT, salon international de la distribution, de la manutention et du flux d'information, définit de nouvelles normes, en tant que plus grande exposition annuelle en Europe sur l'intralogistique. Du 8 au 10 mars 2016, des exposants et décideurs internationaux de l'industrie, du commerce et du secteur des services se réuniront dans le nouveau centre de salons professionnels de l'aéroport de Stuttgart afin de trouver de nouveaux partenaires commerciaux. Il portera notamment sur des produits, solutions et systèmes innovants en matière de choix de matériels, d'entreposage, de production et de logistique de distribution.

Profiter de l'expérience utilisateur

Que ressentez-vous ?

Quand vous concevez les produits ou services de votre entreprise, quelle attention accordez-vous à l'avis des personnes qui les utiliseront ?

Mark Nicholson enquête sur la science de « l'expérience utilisateur », qui tient compte des remarques usuelles pour la conception de leur produits et augmente la compétitivité de ceux qui l'adoptent.

« Pour rendre le R&D plus efficace, l'optimisation de l'expérience utilisateur remet vraiment en cause la façon de réfléchir et de travailler et, grâce à elle, peut donner au fabricant une longueur d'avance à ses produits et services. »

La définition la plus simple de l'expérience utilisateur est sans doute « ce que ressent un utilisateur en utilisant un produit, un service ou un système ». Les chercheurs du FIMECC (Finnish Metals and Engineering Competence Cluster) sont à l'avant-garde dans ce domaine. Partiellement financé par l'État finlandais, l'un des programmes de recherche du FIMECC porte sur l'expérience utilisateur et l'aptitude à l'utilisation de systèmes complexes (UXUS). Le but est de rendre les entreprises finlandaises plus compétitives par la transformation radicale de leurs pratiques.

L'UXUS, qui rassemble des experts provenant de diverses disciplines, telles que la psychologie, l'interaction humain-ordinateur, l'économie et la conception, nécessite la coopération entre les entreprises participantes et le monde académique. Maaria Nuutinen, directrice de recherche au VTT Technical Research Centre de Finlande, dirige aussi ce programme. Maaria, qui a un PhD en psychologie, est convaincue de l'intérêt de considérer les produits et les processus d'un point de vue psychologique.

« En général, nous plaçons trop de confiance dans la logique et les nombres - et pas assez en nos émotions, sentiments, intuitions et compréhension empathique des êtres humains dans le monde professionnel. La conception et la réflexion motivées par l'expérience utilisateur sont des façons d'explorer ce potentiel inutilisé et de le transformer en innovation et renouvellement - et donc en compétitivité. »

Une nouvelle façon de réfléchir et de travailler

Au cœur de l'approche « expérience utilisateur » se trouve la volonté de bénéficier de l'opinion et de la participation des utilisateurs à tous les stades de la recherche et du développement des produits et services. Si l'opinion du client est importante, il faut se rappeler que ce n'est pas toujours le client ou l'acheteur qui utilise le produit ou le service. Il est essentiel pour le fabricant de savoir ce que ressent l'utilisateur.

« Pour rendre la R&D plus efficace, l'optimisation de l'expérience utilisateur doit vraiment remettre en cause la façon de réfléchir et de travailler. Ainsi, le fabricant pourra donner une longueur d'avance à ses produits et services », explique Maaria.

« Cette collaboration étroite entre les partenaires de l'UXUS a donné de nouvelles intuitions aux fabricants et aux organisations de recherche. J'aime à penser que nous avons appris ensemble, en élaborant de nouvelles façons d'étudier et en expliquant l'expérience utilisateur auprès des entreprises participantes et lors de discussions avec des concessionnaires et des clients pour les convaincre de ses avantages et de sa valeur commerciale ».

Succès à tous les niveaux

« Après avoir créé un produit ou un service qui améliore l'expérience utilisateur, les entreprises doivent veiller à ce que les utilisateurs comprennent en quoi ils sont avantageux pour eux. « J'inciterais les acheteurs à étudier le produit ou le service en profondeur et à se mettre à la place de l'utilisateur quand ils l'évaluent », poursuit Maaria.

« En effet, ils doivent savoir que, s'il rend l'utilisateur plus heureux, sa motivation sera augmentée, ce qui améliorera l'efficacité et la qualité. Avoir affaire à une entreprise qui donne priorité à l'expérience utilisateur donne à l'acheteur l'assurance que ses intérêts, ceux de son entreprise, de ses employés et de ses clients, sont au centre des préoccupations de ce fournisseur. Cela donne aussi un message positif aux employés en place et potentiels, que l'entreprise se soucie d'eux et qu'elle est tournée vers l'avenir. »

Pour Maaria Nuutinen et ses partenaires de recherche, il est clair que l'expérience utilisateur et l'expérience client ont une grande importance et décideront du futur succès de l'entreprise. « Ce sont des facteurs essentiels de différenciation, d'innovation, de renouvellement et de réactivité – et donne un avantage compétitif durable, » conclut-elle. →



Allez sur :
FIMECC

« Concept d'expérience clients » chez Cat® Lift Trucks

L'usine de Cat Lift Trucks située à Järvenpää, en Finlande, participe au programme UXUS depuis trois ans maintenant. Ses équipes étaient pourtant déjà pionnières en conception axée sur l'humain et sur l'utilisation de méthodes innovantes pour comprendre et mesurer l'expérience utilisateur.

Kero Uusitalo, directeur de la conception, explique : « L'expérience utilisateur est notre objectif stratégique principal en R&D. Nous l'intégrons à tous les engins que nous concevons. Ainsi, quand un client ou un cariste essaie notre chariot pour la première fois, il est surpris par le plaisir de le conduire et de le manier. Bien sûr, il faut que toutes les personnes concernées par le projet de conception comprennent à quel point cette approche est vitale pour nous. Nous ne concevons pas seulement des chariots élévateurs, nous concevons des expériences. »

Cette philosophie se retrouve chez tout le personnel de Järvenpää, où l'équipe marketing et communication, ainsi que l'équipe R&D sont très actives dans le programme UXUS. Son effet sur la réussite de l'entreprise est évident, selon Kero Uusitalo, qui ajoute que les utilisateurs ayant testé les derniers modèles prétendent que ce sont les meilleurs du marché. Pour preuve, la sortie de son nouveau chariot électrique 80 volts fait l'objet d'une énorme demande, à laquelle l'entreprise s'efforce de faire face !

Comment Cat Lift Trucks réunit-elle les informations sur l'expérience utilisateur ? Kero explique : « Nous travaillons en amont avec les caristes de divers segments de marché clients, afin de couvrir de nombreuses applications différentes. Nous faisons participer ceux de nos clients qui utilisent beaucoup les chariots. Au total, 50 à 100 conducteurs participent au processus. Nous nous déplaçons sur sites pour observer ce qui se passe dans le quotidien des caristes, puis nous les interrogeons sur leurs besoins et leurs souhaits. De plus, nous les faisons venir sur notre site pour tester des prototypes. Et pour obtenir d'autres perspectives utiles, nous demandons aussi à notre personnel R&D, nos propres conducteurs professionnels et un groupe de conducteurs inexpérimentés de tester les chariots et de faire des commentaires. »

Il ajoute : « Nos ingénieurs tissent des relations de confiance et d'égalité avec les conducteurs, ce qui leur permet de donner des opinions franches et de décrire leurs impressions. Les vidéos filmées pendant les tests sont également un outil important. Souvent, on peut voir si un cariste aime quelque chose ou non à l'expression de son visage. »



1

Red Dot Design Award

L'excellente expérience utilisateur et la conception intelligente ont été les principaux atouts cités par les juges, cette année, quand ils ont décerné à Cat Lift Trucks le prestigieux Red Dot Design Award pour le chariot élévateur électrique Cat EP25-35(C)N 80 volts.

Une étude approfondie de l'expérience utilisateur a été le point de départ de la conception de ce produit, qui a abouti à plusieurs innovations importantes. Il s'agit notamment du système de conduite réactive, qui réagit aux mouvements du conducteur, pour veiller à ce que le « démarrage », la conduite et la manipulation des charges soient toujours sûrs et sans à-coups. Ce système semble « savoir » comment le cariste veut que le chariot se comporte à tout moment.

Kero Uusitalo, directeur de la conception, explique : « Différencier nos produits de ceux de la concurrence nécessite un développement constant. Comme ce chariot le démontre, en nous concentrant sur l'amélioration de l'expérience utilisateur, nous parvenons à réaliser de grands progrès dans tous les domaines. » ■

Article et commentaires sont les bienvenus : editor@eurekapub.eu



3

« J'inciterais les acheteurs à étudier le produit ou le service en profondeur et à se mettre à la place de l'utilisateur quand ils l'évaluent. »

1. Les caristes sont incités à donner leur avis et à décrire leurs impressions en toute franchise.
2. Chariot élévateur Cat NR-N2. « Il me va comme un gant » est le sentiment exprimé par un cariste qui le conduisait pour la première fois.
3. Le jury du Red Dot Design Award a récompensé le chariot élévateur électrique Cat EP25-35(C)N 80 volts pour son excellente expérience utilisateur. Ce chariot semble « savoir » comment son conducteur veut qu'il se comporte à tout moment.

Focus sur un chariot élévateur

Le chariot élévateur NR-N2 est un bon exemple de la façon dont le processus de l'expérience client peut profiter aux matériels Cat. L'option de cabine de stockage réfrigérée et un mât de 13 mètres ont été ajoutés récemment, mais Kero Uusitalo, directeur de la conception, a particulièrement apprécié le superbe réglage de son système ASC (contrôle anti-balancement).

« Quand nous avons installé le nouvel ASC au chariot élévateur d'un client pour la première fois, la réaction a été enthousiasmante. Le cariste était très impressionné de découvrir que nous avions rendu la manutention en hauteur encore plus confortable et facile à contrôler. Le client, qui pratiquait l'expérience utilisateur depuis longtemps et avait déjà préféré nos chariots élévateurs à ceux de grands concurrents, a ajouté que, s'il en avait la possibilité, il prendrait sans aucun doute les chariots équipés de ce nouveau système. »

En réfléchissant à cette réponse, Kero poursuit : « Ce sont les moments où vous savez que votre travail a porté ses fruits. Les nombreuses heures passées sur un site d'essai avec l'informaticien, pour faire des réglages afin d'obtenir la sensation voulue par les caristes, en valaient vraiment la peine. J'ai récemment vécu une expérience tout aussi agréable quand un cariste qui utilisait notre chariot élévateur pour la première fois s'est exclamé « Il me va comme un gant. »



2



Visitez le centre de recherche technique VTT

La culture de la sécurité

Quel que soit le niveau de sécurité atteint par une entreprise utilisatrice de chariots élévateurs, les améliorations sont toujours possibles. Dans cette optique, eureka souhaite que de bonnes idées soient partagées entre utilisateurs à travers les études de cas.

Mark Nicholson a enquêté dans une entreprise dont les efforts pour améliorer la sécurité sur site lui ont valu une belle récompense.

En 2015, G's Fresh Beetroot, entreprise basée dans le comté anglais du Cambridgeshire, a reçu le prix de la sécurité sur site lors de la prestigieuse cérémonie FLTA Annual Awards For Excellence. Ce prix est décerné par la FLTA (association des chariots élévateurs) pour récompenser les efforts des équipes qui étudient soigneusement leur site, examinent comment les chariots élévateurs y sont utilisés, identifient les points faibles, prennent des mesures correctives et qui, grâce à cela, obtiennent des améliorations de leurs chiffres sur la sécurité.

Pour G's, le projet d'amélioration de la sécurité a commencé - comme devrait le faire tout projet de ce type - par une analyse minutieuse des risques. Wayne Marshall, responsable de la distribution et de l'entrepôt, dont le rôle à ce moment-là comprenait celui de responsable des expéditions, explique : « Notre but était de protéger le personnel à pied et nos caristes en mettant en place de nouvelles mesures de contrôle et en encourageant une culture de la sécurité relative aux chariots élévateurs du site ».

Il poursuit : « Éviter les collisions entre chariots et piétons était particulièrement important. Cependant, en raison de l'agencement et de notre activité, il n'était pas toujours pratique d'installer des barrières physiques pour les séparer. Dans certains cas, les barrières auraient simplement réduit l'espace de travail, ce qui aurait pu mener à d'autres problèmes de sécurité. Nous avons donc exploré le marché de la sécurité et échangé avec des fournisseurs et autres professionnels, afin de trouver des alternatives. Au fur et à mesure du déroulement de notre projet, nous avons entrepris de nouvelles évaluations de risques et avons trouvé diverses solutions qui, prises ensemble, ont résolu efficacement le problème de la sécurité des piétons, et même d'autres problèmes ».

Séparer les piétons des chariots élévateurs

Le premier système conçu pour avertir les piétons de l'approche de chariots est un système lumineux, un spot bleu installé sur chaque chariot, qui éclaire le sol sur plusieurs mètres devant le chariot dans la direction de son déplacement. Ensuite, des voyants clignotants servent à alerter les employés de la présence de chariots élévateurs dans une zone. Dans les allées, coins et angles morts potentiellement dangereux, utilisés à la fois par les piétons et les chariots, des systèmes de feux de circulation ont été installés dans deux directions. Un cariste peut déclencher un feu rouge pour arrêter les piétons jusqu'à ce que la zone soit dégagée et, de la même façon, un piéton qui a besoin d'accéder à une zone peut déclencher un feu rouge pour arrêter les chariots.

Aux endroits où des barrières pour protéger les piétons sont nécessaires, l'entreprise a choisi des produits A-Safe. Le nombre de rétroviseurs sur le site a été augmenté, afin d'aider les caristes et les piétons à voir au-delà des angles et des obstacles. En même temps, des panneaux supplémentaires ont été ajoutés pour signaler les zones dangereuses et rappeler les instructions de sécurité.

Parfois, la réponse à un problème de sécurité se trouve dans une pratique très simple plutôt que dans une technologie compliquée. Quand des piétons ont besoin d'entrer dans une allée d'entrepôt pour inspecter des produits, ils placent maintenant des panneaux amovibles au bout du rayonnage, afin d'avertir les caristes qu'ils ne doivent pas y entrer. Et si un cariste doit y entrer d'urgence, il doit descendre du chariot pour demander au piéton de se tenir à un endroit sûr jusqu'à ce que le chariot soit passé.

« Les incidents liés à des chariots élévateurs peuvent maintenant être consignés rapidement, facilement et efficacement par smartphone et tablette, afin de nous donner des informations cruciales pour de futures améliorations. »



Fork Lift Truck Association

Awards for Excellence

Formation, comportement et comptes-rendus

La formation est essentielle pour la sécurité du site, G's a décidé d'investir dans une formation agréée de deux semaines pour le responsable des expéditions afin qu'il obtienne une qualification d'instructeur. Cela a augmenté le niveau de surveillance du site et lui a permis de tester et former son équipe de 12 personnes. Il peut maintenant remettre en cause toute activité risquée et former à nouveau les caristes immédiatement, si nécessaire, afin de toujours respecter des niveaux de sécurité stricts.

G's insiste pour que les chauffeurs qui livrent sur le site suivent aussi ces règles de sécurité. À l'arrivée, les chauffeurs doivent s'identifier en utilisant un système d'écran tactile qui transmet les informations à une tablette placée sur le chariot élévateur concerné. Les caristes sont informés du type de marchandises livrées et de leur dangerosité. Ils peuvent donc prendre les mesures nécessaires, y compris surveiller l'entrée des véhicules. Affiché en quatre langues, le programme d'identification, écrit spécialement pour G's, comprend les règles du site, que les chauffeurs doivent accepter avant d'entrer.

L'entreprise a adopté un programme de sécurité du comportement dans lequel les caristes sont encouragés à avoir des « conversations sur la sécurité » avec leurs collègues et à les étayer par des documents. Elles peuvent résulter, par exemple, d'une observation d'une situation dangereuse ou d'une pratique particulièrement bonne. Les caristes qui obtiennent des scores élevés dans ces conversations et prennent les meilleures mesures correctives sont récompensés par des prix trimestriels.

« Pour soutenir tous ces développements, nous avons créé un système de gestion de la santé et de la sécurité hébergé sur Internet, explique Wayne Marshall. Les incidents liés à des chariots élévateurs peuvent maintenant être consignés rapidement, facilement et efficacement par smartphone et tablette, cela nous donne des informations vitales sur lesquelles nous basons de futures améliorations. De plus, il existe un nouveau système d'inspection des chariots avant utilisation, qui permet aux caristes de signaler les problèmes par la simple remise d'un document au bureau, afin que le technicien soit rapidement informé. »

Il conclut : « Avec les programmes de formation et de comportement relatifs à la sécurité, ces mesures ont joué un rôle important dans la modification de notre culture et ont généré une attitude positive envers la sécurité du travail. » →



Allez sur : www.gs-fresh.com



1. Système d'avertissement à spot bleu.
2. Une solution simple : quand ce panneau est en place, les chariots élévateurs ne doivent pas entrer dans l'allée.
3. Feux rouge et vert - activés par le cariste ou le piéton - et rétroviseur panoramique.
4. Barrière piéton A-Safe.
5. Identification du cariste sur écran tactile.



DEMANDER DES CONSEILS PROFESSIONNELS

Comme G's l'a découvert, les fournisseurs et d'autres professionnels peuvent être d'excellentes sources d'informations, d'idées et de conseils sur la sécurité. **John Speck, responsable santé et sécurité chez Impact Handling**, distributeur de chariots élévateurs Cat® pour le Royaume-Uni et l'Irlande, propose les dix recommandations suivantes comme point de départ.

-  **1** Veillez à ce que tous les niveaux de personnel reçoivent une formation sur la santé et la sécurité, à mettre à jour régulièrement. C'est la règle la plus importante de toutes.
-  **2** Inscrivez-vous auprès de Health and Safety Executive (ou l'agence gouvernementale équivalente dans votre pays) afin de recevoir des bulletins réguliers sur la législation et les poursuites judiciaires - et demandez-vous si vous êtes en conformité.
-  **3** Rendez vos évaluations de risques, comptes-rendus de méthode et guides de sécurité faciles à lire et à comprendre. Révisez-les tous les ans et après chaque incident.
-  **4** Renforcez les évaluations de risques en organisant des conversations pratiques et des formations à chaque occasion - et insistez pour que les employés se sentent responsables de leur formation en tenant leur dossier à jour, en reconnaissant avoir pris connaissance des documents et en demandant de l'aide.
-  **5** Surveillez le personnel pour vérifier qu'ils suivent les pratiques et les politiques de l'entreprise en matière de sécurité au travail, pour favoriser une culture dans laquelle la sécurité est prioritaire.
-  **6** Permettez aux employés de poser des questions et d'exprimer leurs inquiétudes facilement, puis faites un suivi et donnez-leur le résultat. Cela renforcera l'idée que la santé et la sécurité sont l'affaire de tous et que l'opinion de tous compte.
-  **7** Organisez régulièrement des réunions avec les employés et demandez-leur des opinions et des idées. Les meilleures solutions aux problèmes de santé et de sécurité viennent souvent des employés eux-mêmes.
-  **8** Soyez prêt à discipliner les employés dont la négligence ou l'ignorance des pratiques de sécurité au travail peut causer des accidents. Il n'y a aucun intérêt à avoir des règles de santé et de sécurité si elles ne sont pas appliquées.
-  **9** Utilisez les services d'un bon consultant. Le coordinateur de santé et de sécurité que vous aurez désigné bénéficiera du savoir-faire supplémentaire d'un expert qui viendra le conseiller chaque fois que cela sera nécessaire.
-  **10** Inscrivez-vous à la norme OHSAS 18001:2007, norme du secteur en matière de santé et sécurité (que G's a acquise), ou l'équivalent dans votre pays. Elle vous aidera à définir des objectifs, tout en montrant à votre personnel et à vos clients que vous prenez la sécurité au sérieux.

Avez-vous de bonnes idées sur la sécurité à communiquer ?

Nous sommes conscients que de grands exemples de santé et de sécurité se trouvent dans l'ensemble de l'Europe et nous aimerions les inclure dans **eureka** sous forme d'études de cas. Aimerez-vous que votre entreprise figure dans ce magazine ? Si la réponse est oui, écrivez à comment@eurekapub.eu et nous vous contacterons pour vous demander des informations. ■

Article et commentaires sont les bienvenus : editor@eurekapub.eu



Allez sur :
impact-handling.com

Mieux vaut prévenir que guérir

Les chariots élévateurs représentent un investissement important, même s'ils sont loués en courte ou longue durée avec la maintenance comprise. Les économies européennes montrent des signes de reprise, il est donc prudent de surveiller de près les résultats afin de soutenir cette croissance fragile.

Gian Schiava examine comment les gestionnaires de parc peuvent utiliser la planification et la prévention pour réduire les coûts.

Il existe un nombre incroyable de mesures qui peuvent être prises pour améliorer l'efficacité d'un parc de chariots élévateurs. Les objectifs principaux sont souvent de maximiser le temps de disponibilité et de réduire les coûts - d'où un jonglage permanent entre ces éléments contradictoires.

Par souci de clarté, nous avons distingué les mesures prises par l'entreprise elle-même, et celles prises par le prestataire de service en gestion de parc, qui est souvent le fournisseur de chariots élévateurs. →



Faites-le vous-même

Commençons par examiner ce qu'un gestionnaire d'entrepôt moyen (ou le responsable du parc de véhicules) peut faire par lui-même. Comme la plupart des contrats de location couvrent la maintenance, nous nous intéressons ici aux entreprises qui, au moins partiellement, sont propriétaires de leurs chariots élévateurs ou les achètent à la fin de la période de leasing. Les gestionnaires doivent veiller à protéger les marchandises, mais sont également responsables de l'activité de l'ensemble de l'entrepôt.

En plus d'être gestionnaires de parc, ils sont aussi DRH, formateurs, concepteurs de flux d'entrepôt, spécialistes du stockage, responsables des communications pour les problèmes d'informatique, pour ne citer que quelques-uns de leurs rôles. En fin de compte, ils sont responsables de la performance de l'entrepôt et du contrôle du budget - sans parler des innombrables rapports à la haute direction et des réunions interminables. Cela laisse peu de temps pour gérer le parc de chariots élévateurs, mais voici quelques pistes :

Conditions du lieu de travail

Naturellement, l'entrepôt ou les locaux où les chariots opèrent doivent être rangés et en bon état. En effet, un sol en mauvais état est l'une des principales causes de dépenses liées à des dégâts qui auraient pu être évités. Le passage d'un chariot sur un morceau de bois, un emballage en plastique, de la ficelle ou des attaches peuvent endommager un radiateur ou un essieu et, si ces éléments entrent dans le compartiment moteur, peuvent détruire le système de refroidissement, voire provoquer une panne ou un incendie.



Formation des caristes

Les caristes doivent évidemment être formés régulièrement. Il est important de leur enseigner que la vitesse n'est pas égale à la productivité. Les caristes doivent savoir faire les inspections avant l'utilisation d'un chariot, connaître les techniques de manœuvres des charges, le remplissage du carburant, la recharge des batteries et bien d'autres choses encore. Et il ne faut certainement pas se limiter aux formations initiales : de temps en temps, les caristes doivent refaire ces formations pour qu'elles restent fraîches dans leur esprit. C'est ainsi que l'on peut limiter les accidents et les dégâts.

Procédures de sécurité et surveillance

eureka s'est toujours fait l'écho des pratiques de sécurité au travail. Nous avons publié de nombreux articles pour montrer que la mise en place des bonnes procédures, non seulement protège les personnes et les marchandises, mais réduit les dommages. Des dispositifs de sécurité tangibles, tels que des systèmes de réduction de la vitesse, des panneaux d'avertissement et des signaux, peuvent aussi être utilisés.

Une bonne analyse donne aux gestionnaires de parc des données utilisables pour optimiser la gestion de leur flotte.

Inspections régulières

Tous les véhicules vieillissent, c'est aussi le cas des chariots élévateurs. Pour éviter des réparations onéreuses et des dommages sur les chargements, il est important d'effectuer des inspections avant le début de chaque journée ou de chaque prise de poste. Les zones qui nécessitent le plus d'attention sont les fourches, les mâts, les chaînes et les vérins d'inclinaison. Les fournisseurs de chariots élévateurs peuvent fournir des listes de vérification complètes.

Gestion des batteries

Aujourd'hui, la plupart des chariots élévateurs d'un parc fonctionnent avec une batterie. Si le parc est assez volumineux, une salle de charge des batteries séparée est nécessaire. Dans des numéros précédents d'eureka, nous avons expliqué comment ces salles « d'allaitement » doivent être équipées et en quoi une gestion correcte des batteries pouvait prolonger leur durée.



Maintenance en interne (et disponibilité des pièces)

Les grandes entreprises, qui comptent souvent de nombreux véhicules (et pas seulement des chariots de manutention), peuvent décider d'employer des techniciens pour réaliser la maintenance régulière. L'un des avantages de cette pratique est que ces techniciens connaissent parfaitement les matériels et participent aux décisions de remplacement, évitant ainsi des situations où les coûts de réparation deviennent prohibitifs. La principale difficulté consiste à maintenir un stock suffisant de pièces détachées et à contrôler ces coûts, tout en gardant à l'esprit que les livraisons en urgences seront facturées avec supplément.

La majorité de ces actions ne sont généralement pas effectuées en tant qu'activité de gestion ou de maintenance de parc globale. Bien sûr, elles visent toutes à réduire une partie des coûts de maintenance imprévus. Certaines entreprises excellent même dans la résolution des imprévus – quitte à maintenir le temps de disponibilité à n'importe quel coût. Mais n'avons-nous pas précisé que les gestionnaires d'entrepôt ou de parc avaient besoin à la fois d'augmenter la disponibilité et de réduire les coûts ? Sans approche et point de vue d'ensemble, il est presque impossible d'imaginer à l'avance ce que seront les coûts d'un parc - or, c'est ce que voudrait savoir chaque gestionnaire.

Tous les véhicules vieillissent, c'est aussi le cas des chariots élévateurs. Pour éviter les réparations onéreuses et les charges endommagées, il est important d'effectuer des inspections avant le début de chaque journée ou de chaque prise de poste.

1. Les sols en mauvais état sont une source importante de dommages pour les chariots élévateurs.
2. Les batteries bien entretenues durent plus longtemps.
3. De bonnes données, analysées correctement, sont essentielles à une utilisation efficace du parc.

Qu'apportent les professionnels dans ce domaine ?

Nous avons vu ce que les entreprises peuvent faire par elles-mêmes pour limiter les coûts - ce qui est déjà beaucoup ! Notre liste n'est aucunement exhaustive, et il y existe de nombreuses solutions. Cependant, il est toujours difficile de remplacer ce qu'un fournisseur professionnel de chariots élévateurs peut apporter dans ce domaine. Étudions quelques exemples.

Maintenance préventive

Le gestionnaire d'entrepôt bénéficiera d'un plan personnalisé de maintenance programmée sur site, y compris le contrôle des niveaux et des lubrifiants, ainsi que des inspections régulières des équipements - le tout à un coût prédéterminé. Les opérations sont évaluées en amont et les fournisseurs tiennent compte du nombre d'heures de fonctionnement des chariots, des types d'environnement où ils opèrent et de toute une série d'autres facteurs.

Maintenance totale avec réparation

La maintenance préventive peut être encore plus développée pour devenir un plan complet d'assistance à la maintenance et aux réparations. Dans la plupart des cas, cela signifie que toutes les réparations désignées et les pièces de rechange sont couvertes par un contrat fixe mensuel, ce qui soulage les gestionnaires de parc et leur évitent de partir à la chasse aux données pour rédiger leurs rapports mensuels.

Collecte et analyse des données

Des logiciels modernes sont souvent utilisés pour savoir ce qui se passe, comme l'enregistrement des données relatives au déplacement des chariots, au temps de recharge des batteries, au remplissage du carburant, et bien plus. Une analyse correcte donne aux gestionnaires de parc des données utilisables pour améliorer l'utilisation du parc.



Analyse de parc : conserver, retirer, remplacer ou déplacer

La solution idéale consiste probablement à intégrer la maintenance préventive à un processus complet de financement et de gestion de parc. Les gestionnaires de parc reçoivent des rapports mensuels sur les coûts de maintenance et de réparation, des conseils de volume et de composition de parc, ainsi que des informations sur les questions de sécurité et de dommages. Si nécessaire, une formation est dispensée afin d'améliorer le comportement des caristes.

En pratique, en externalisant la gestion de parc, les gestionnaires d'entrepôt peuvent obtenir un meilleur contrôle des coûts, tout en libérant leur temps pour d'autres tâches de gestion. Ainsi, l'équilibre des coûts et des temps de disponibilité ne semble plus irréaliste. ■

Article et commentaires sont les bienvenus : editor@eurekapub.eu

Limiter les pertes dues aux accidents

Moins d'accidents, meilleur retour sur investissement

Les pertes financières dues aux collisions, chocs, marchandises endommagées, blessures et arrêts de travail sont acceptées comme faisant partie d'une activité normale – pourtant elles ne le devraient pas.

Ruari McCallion a abordé ces problèmes et leurs solutions avec **Martin Barrett**, du cabinet de conseil **Suiko**.

Les accidents arrivent, et chacun d'eux coûte de l'argent, mais savoir exactement ce qui s'est passé peut s'avérer difficile. Habituellement, les dommages ne sont pas signalés, ils sont « découverts ». Et remonter jusqu'aux causes peut nécessiter un changement de culture important, selon **Martin Barrett**, directeur du cabinet de conseil **Suiko**.

Mesurer les faits

« Si une entreprise veut comprendre comment ces incidents se produisent, elle doit résoudre les obstacles culturels qui empêchent leur signalement, » explique **Martin Barrett**. Courir le risque d'un blâme écrit n'encourage pas vraiment à signaler rapidement les incidents, ni même à les déclarer. Le changement de culture commence par le fait de reconnaître que les dommages qui ont lieu dans l'entrepôt sont aussi graves qu'ailleurs. L'arbre des causes (RCA) ou tout autre outil similaire est toujours déployé en cas de problème dans la zone de production. Pourquoi pas dans l'entrepôt ? Un accident de chariot élévateur ne se produit pas nécessairement par la faute du cariste.

« Les opérateurs d'entrepôt doivent se poser des questions pour vérifier si la zone est sûre », souligne **Martin Barrett**. « L'éclairage est-il suffisant ? Le virage n'est-il pas trop serré ? Ils doivent mettre en place une procédure pour signaler "les accidents et les incidents" ».

Partout dans l'entreprise, tous les événements, mêmes mineurs comme le fait de trébucher sur un câble, devraient être notés et traités. « Il faut connaître les faits afin de pouvoir modifier les comportements. Les incidents, y compris ceux évités de peu, doivent être consignés dans la pyramide de sécurité ».

Passer de la théorie à la pratique

La procédure doit être crédible pour encourager ceux qui, en fin de compte, vont l'utiliser – les caristes et tout le personnel – et l'adopter. Il est donc essentiel qu'elle reçoive l'approbation et l'engagement de la haute direction.

« Ce processus nécessite de savoir quoi mesurer, pourquoi et comment. La direction doit passer de la théorie à la



1. **Martin Barrett**, directeur du cabinet de conseil **Suiko**.



« Il ne s'agit pas seulement du nombre d'incidents, il s'agit de valeur. »

pratique, » poursuit **Martin Barrett**. Il conseille à la direction de montrer qu'elle enquête sur les incidents, mais sans blâmer qui que ce soit. « Même si vous ne trouvez pas ce qui a causé les dommages, montrez que vous cherchez des occasions d'améliorer les choses, pas de réprimander ».

Il y aura toujours des erreurs humaines mais, quand le personnel verra que l'arbre des causes (RCA) a été employé, que le directeur s'occupe de la sécurité et de l'environnement de travail, et que les accidents sont gérés différemment, cela créera une culture plus positive. Il sera alors probable que les incidents soient signalés « en temps réel » au lieu d'être « découverts » plus tard.

Analyse des objectifs

« Si un cariste a besoin de trois ou quatre formations, vous pouvez en conclure qu'il n'est pas très bon, mais le fait de proposer cette formation avec un système d'objectifs démontrables aura un impact », ajoute **Martin Barrett**.

« Analysez tout : maintenance, éclairage, surface au sol, agencement au sol. La plupart des entreprises utilisent le système 5S dans la zone de production, mais il faudrait aussi l'utiliser dans l'entrepôt. » L'objectif de la collecte de données à long terme est la prévention. Toute « culture d'acceptation » des accidents doit être remise en question et surmontée ».

« Si un employé est impliqué dans un accident qui aboutit à une blessure et à un arrêt maladie, les gens le voient - ils comprennent que ces choses ont une valeur et un coût, poursuit **Martin Barrett**. Faites comprendre au personnel que si une palette de marchandises a été endommagée, ou si un chariot élévateur ou un état a été abîmé et doit être remplacé, cela entraîne un coût. Il ne s'agit pas seulement du nombre d'incidents, il s'agit de valeur ».

Les incidents doivent être classés par type, analysés pour découvrir leur cause et être associés à une valeur monétaire. Les données sur les incidents doivent être rendues publiques, ainsi que les mesures correctives. Les dommages causés aux chariots doivent être consignés dans les statistiques de sécurité, ainsi que dans les statistiques de réparation et de maintenance, pour créer un autre niveau de crédibilité. S'il n'y a pas eu de rapport d'incident pendant quelques jours, les

Conseils pour réduire les coûts liés aux accidents

Éliminer la « culture du reproche »

– invitez les employés à signaler les incidents en éliminant la peur

Mesurer et surveiller

– si vous ne savez pas ce qui se passe, vous ne pourrez rien résoudre

Consigner les incidents en temps réel

– plus le problème est identifié en amont, moins sa solution sera coûteuse

Chiffrer le problème

– démontrer le coût des dommages, réparations, expéditions manquées et maintenance non programmée

Publier le problème

– consigner tous les incidents et publier des graphiques de performance

Publier les solutions

– montrer que le problème est en cours de résolution

cadres doivent aller dans l'entrepôt et vérifier que la situation correspond aux déclarations et à ce qu'elle devrait être.

La valeur monétaire ne se limite pas au coût des réparations : la valeur globale pour l'entreprise doit être quantifiée. Quel est le coût du retard des commandes, et quel est son impact sur les primes d'assurance, voire sur les coûts de leasing de parc ? Une meilleure participation permettra d'améliorer les résultats.

Veillez sur vos collègues

« Créez des niveaux de responsabilité pour les caristes, continue **Martin Barrett**. Faites faire des inspections officielles lors du changement de cariste, comme pour un véhicule de location. Vérifiez l'état du véhicule et recommencez l'opération à la fin du service. » L'accumulation des données, recueillies correctement, mènera à une meilleure prise de décisions, donnera un meilleur moral et donc, une plus grande productivité.

Les petits changements peuvent avoir de grands impacts. **Martin Barrett** m'a relaté l'histoire d'une entreprise qui avait noté qu'une zone précise de l'entrepôt semblait avoir un nombre élevé d'incidents et de dégâts. Par le passé, la direction aurait automatiquement supposé que la faute en revenait aux caristes. Cependant, une analyse objective a permis de trouver une autre raison : c'est l'agencement qui posait problème – la zone était trop étroite pour permettre un fonctionnement sûr. Après un élargissement de l'allée et du virage, le taux d'accident a considérablement diminué. Solution assez bon marché, qui a permis d'obtenir un résultat rapide et de faire des économies sur les réparations, les dommages de stock et la maintenance des véhicules.

Les occasions de réduire les dépenses superflues ne sont ignorées que par les entreprises qui ont de l'argent à gaspiller, et elles ne sont pas nombreuses de nos jours ! ■

Article et commentaires sont les bienvenus : editor@eurekapub.eu



Allez sur : www.suiko.co.uk



**FIABILITÉ
MATÉRIEL
EXPERTISE
SERVICE**



**“ Je suis là pour que vous
n'ayez jamais à m'appeler ”**

**Des matériels de qualité et un service performant
sont les éléments-clés d'une manutention efficace.**

Contactez-nous au **0 826 106 126***
Ou connectez-vous sur : **www.chariot-eleveur-cat.com**

Aprolis 
LOUEUR DE MANUTENTION

(05/14) * 0,15 € la minute.
©2015, MCFE. All rights reserved. CAT, CATERPILLAR, leurs logos respectifs, «Caterpillar Yellow»
et «Power Edge» ainsi que les filiales et identités de produit mentionnés dans ce document sont des
marques commerciales de Caterpillar qui ne peuvent pas être utilisés sans autorisation.

