

# eureka

Numéro 13

Printemps  
2011

[www.eurekapub.fr](http://www.eurekapub.fr)

LE MAGAZINE DÉDIÉ AUX PROFESSIONNELS DE LA MANUTENTION

## Des changements ?

*La difficulté de trouver un financement pour investir*



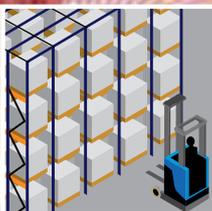
## Pièce montée

*Cat® Lift Trucks et Cat Logistics s'associent pour mieux prendre en charge les parcs de chariots élévateurs*



## Le bon article au bon endroit

*Quels sont les succès de la technologie du stockage et que nous réserve l'avenir ?*



## L'homme idéal

*Pour recruter un bon cariste, il faut examiner les compétences et la personnalité*



Consultez le nouveau  
site d'eureka :  
[www.eurekapub.fr](http://www.eurekapub.fr)

# eureka numéro 13

## Le magazine dédié aux professionnels de la manutention

**B**ienvenue dans le numéro de printemps 2011 d'eureka !

Il y a quelques signes de reprise économique, au moins dans certains pays, ce qui entraîne davantage de demande auprès des entrepôts et des opérateurs de logistique.

Gay Sutton, journaliste commerciale expérimentée, s'est informée pour savoir si les banques affectées par le resserrement du crédit prêtent de l'argent pour le développement des entreprises, et à quelles conditions. Son reportage commence en page 4.

Tout comme les armées ont besoin de ravitaillement, les parcs de chariots élévateurs continuent à fonctionner grâce à une chaîne logistique qui veille à ce que les bonnes pièces détachées soient disponibles. Cat® Lift Trucks et Cat Logistics travaillent ensemble pour que tout marche sur des roulettes. Vous en saurez davantage page 8.

La technologie a changé les entrepôts du tout au tout, mais quelles sont les idées qui ont vraiment apporté de la valeur et quels nouveaux développements vont influencer l'avenir ? Ruari McCallion vous l'explique en page 12.

Pour gérer un parc efficacement, il faut disposer des bonnes personnes aux bons endroits : la personne idéale doit avoir un bon comportement, ainsi que de bonnes compétences. Découvrez comment font les gros exploitants pour trouver « l'homme idéal », en page 14.

Dites-nous ce que vous pensez d'eureka Écrivez-nous sur notre site Web [www.eurekapub.fr](http://www.eurekapub.fr) ou envoyez-nous un mail directement à [comment@eurekapub.eu](mailto:comment@eurekapub.eu).



**Monica Escutia**  
Responsable de publication



La nouvelle rédactrice-en-chef d'eureka, **Monica Escutia**, a un diplôme en communications et journalisme. Elle est de nationalité espagnole et parle aussi couramment le néerlandais, l'anglais et l'italien. Après avoir déjà travaillé pour divers médias internationaux, elle a passé les six dernières années dans l'industrie de la manutention - pendant les quatre premières années, elle était représentante de ventes de pièces détachées pour plusieurs pays européens, avant de devenir coordinatrice en chef des communications de marketing Europe/Afrique/Moyen-Orient pour Cat Lift Trucks, à partir des Pays-Bas.

N'oubliez pas de visiter le site Web d'eureka [www.eurekapub.fr](http://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.



Numéro 13 - Printemps 2011  
**Responsable de la rédaction:**  
Monica Escutia  
**Conseiller de rédaction:**  
Ruari McCallion  
Gay Sutton  
Gian Schiava  
**Directeur artistique:**  
Paul Fretwell  
**Produit par:**  
gu9creative Royaume Uni  
**Imprimé/Distribué par:**  
BTB Mailflight, Royaume Uni  
**Publié par:**  
Cat Lift Trucks, Hefbrugweg 77,  
1332 AM Almere, Pays-Bas  
©2011, MCFE. Tous droits réservés. CATERPILLAR, CAT, 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.  
OFPC1377(05/11)gu9

### Prêts bancaires 4-7 Quel crédit lui accordez-vous ?

La réussite à long terme des entreprises dépend de leur capacité à investir et de la disponibilité des financements. Les banques rendent-elles leur argent disponible ou bien surveillent-elles leur bilan ? Gay Sutton enquête pour savoir s'il y a des changements depuis le resserrement du crédit.

### Fourniture de pièces détachées 8-11 Une machine bien huilée

La bonne gestion d'un parc dépend de l'efficacité de la maintenance et de la disponibilité des pièces détachées. eureka! examine la chaîne logistique proposée par Cat® Lift Trucks et Cat Logistics, qui ont uni leurs forces.

### Solutions de stockage 12-13 Le bon choix

La technologie a-t-elle vraiment changé le fonctionnement des entrepôts ? Quelles avancées technologiques ont réussi et à quelles tendances les gérants d'entrepôt doivent-ils s'intéresser à l'avenir ?

### Compétences 14-15 Trouver la personne idéale

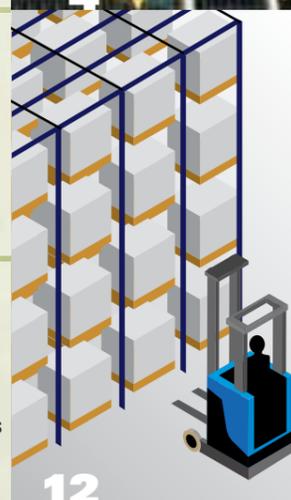
La gestion efficace d'un parc de chariots élévateurs ne repose pas seulement sur les compétences et l'expérience des caristes. De gros exploitants tels que Wal-Mart utilisent des tests psychométriques et d'autres outils pour trouver les bons caristes.



4



8



12



14

## Calendrier des événements

Date, Manifestation, Lieu, Site Web	Présentation
25-26 mai 2011 - <b>FOODTECH 2011</b> Rosmalen, Pays-Bas <a href="http://www.autotron.nl">www.autotron.nl</a>	Les 25 et 26 mai 2011, Autotron Rosmalen est le lieu où les fournisseurs et les clients de l'agroalimentaire se rencontrent, dans un environnement convivial, pour se connaître, prendre des nouvelles et, accessoirement, travailler ensemble !
07-10 juin 2011 - <b>S.I.L.</b> Barcelone, Espagne <a href="http://www.silbcn.com">www.silbcn.com</a>	Le Salon international de la logistique et de la manutention revient pour la 13e année consécutive, à Gran Via de Fira, Barcelone. C'est un salon qui, en raison de la participation du secteur, continue à battre des records, en progressant d'année en année et en devenant le plus grand salon en Espagne et dans le Sud de l'Europe, en tant que point de référence international, où tous les secteurs de la logistique sont représentés.
14-15 sept 2011 - <b>TRANSPORT &amp; LOGISTIK</b> Schweiz Berne, Suisse. <a href="http://www.easyfairs.com/schweiz">www.easyfairs.com/schweiz</a>	easyFairs veut répondre aux exigences d'un marché en évolution et les traiter comme de nouvelles opportunités. Ainsi, en 2011, ce salon sur la logistique se développe pour devenir TRANSPORT & LOGISTIK Schweiz, un salon à valeur ajoutée.
20-22 sept 2011 - <b>TRANSPORT &amp; LOGISTICS 2011</b> Anvers, Belgique <a href="http://www.antwerpexpo.be">www.antwerpexpo.be</a>	TRANSPORT & LOGISTICS 2011 est une plateforme professionnelle où les directeurs, les décideurs, les universitaires et les spécialistes du secteur des transports et de la distribution, de l'entreposage et de la manutention, de la communication de données et des logiciels, échangent leurs connaissances et expériences.

"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".

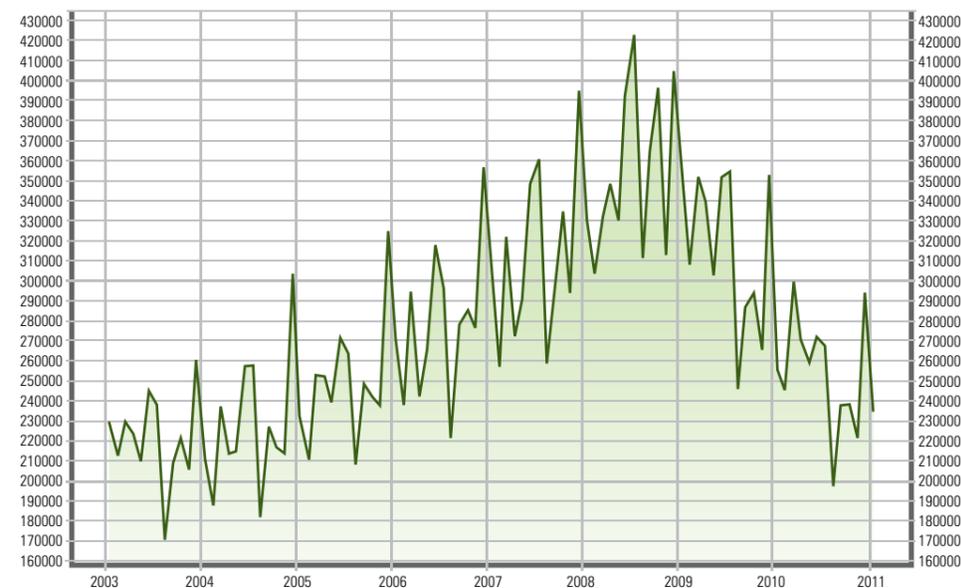


# Quel crédit lui accordez-vous ?



Avec la fin de la crise, la réussite à long terme ou l'échec de nombreuses entreprises dépendra de leur capacité à investir maintenant. Mais les banques en ont-elles fait assez pour libérer les prêts ?

**Gay Sutton** sépare la réalité du mythe.



1

— MIR. M. U2.B.A2. A. A. B. A. 2240. EUR. N (millions d'euros)

## 1. Financement des banques à l'intention des entreprises européennes

Grâce à : Banque centrale européenne. Ensemble de données provenant des statistiques de l'IFM (Institution Financière Monétaire) sur les taux d'intérêt.

2. Deutsche Bank, Francfort, Allemagne.

Il est intéressant de regarder un instant les événements dramatiques de la crise financière de 2008. L'ordre du monde, établi de longue date, était soudain renversé. Sur toute la planète, des banques se sont retrouvées démunies, plongeant le monde dans une récession qui a même ralenti la croissance effrénée de l'économie chinoise. Après des années de prêts à outrance, un grand nombre de grandes banques internationales ont dû être renflouées par leur État respectif et, à présent, ont été nationalisées en partie. Entre-temps, des banques comme Lehmann Brothers et les banques islandaises malchanceuses ont tout simplement fait faillite. Seules quelques-unes, plus conservatrices et prudentes, ont traversé la crise sans abandonner leur indépendance : elles ont été secouées, mais ne se sont pas effondrées.

Deux ans et demi plus tard, alors que l'économie de l'Europe tente de reprendre du poil de la bête, le système bancaire a subi d'importantes restructurations. De nombreux États ont lancé des initiatives pour libérer les prêts bancaires aux PME. Dans l'ensemble, les sociétés se sont concentrées sur le remboursement de leurs dettes et l'encaissement de leurs bénéfices. Mais, alors que l'économie commence à se redresser et que les sociétés cherchent à profiter de cette reprise, beaucoup signalent qu'elles ont des difficultés à trouver un financement auprès des

banques, en se plaignant d'exigences toujours plus fortes et de taux d'intérêt élevés.

**« Après des années de prêts à outrance, un grand nombre de grandes banques internationales ont dû être renflouées par leur État respectif et, à présent, ont été nationalisées en partie. »**

« Je crois que l'on peut parler de spirale de négativité, explique Nick Badman, président du Peter Cullum Centre for Entrepreneurship à Cass Business School : on voit de petites entreprises se réunir et dire qu'il est scandaleux que les banques ne prêtent pas d'argent. Je pense que cela peut en décourager certains de demander un prêt que, peut-être, ils auraient obtenu s'ils l'avaient demandé. » Alors, les banques disposent-elles de fonds et sont-elles prêtes à les investir une fois de plus ?

Ulrich Schürenkrämer, coresponsable des entreprises du marché intermédiaire chez Deutsche Bank Allemagne, a confirmé que, sur l'argent attribué aux prêts pour les Mittelstand (l'équivalent des PME), environ 16 milliards € n'ont pas été demandés. « Cela signifie que nous pouvons encore accorder quelque 16 milliards €. Nous sommes certainement ouverts aux propositions et nous disposons de suffisamment de fonds pour financer le redressement. »

Andy Grisdale, responsable de la stratégie →



2



→ à HSBC Commercial Banking Royaume-Uni, commente : « Nous avons été prêts à accueillir de nouveaux projets au cours des deux dernières années, comme en atteste notre bilan, qui a progressé de 4,2 % au cours des 12 derniers mois. À présent, nous assistons aussi à une accélération de la demande. »

Bien entendu, HSBC a maintenu sa liquidité et son capital tout au long de la crise, sans avoir besoin d'un renflouement de l'État. Pourtant, la banque NatWest RBS, bien que nationalisée en partie, semble également prête à accorder des prêts. « Nous avons prêté environ 30 milliards £ (34 milliards €) au cours des 12 derniers mois, selon Ibbetson. Cela représente environ 100 millions £ (113 millions €) par jour pour les PME. Nous voulons bien accorder des prêts, mais la demande est plus faible que ce que nous le voudrions. »

Si les fonds sont disponibles pour des prêts, pourquoi semble-t-il si difficile de les obtenir ? Les politiques de prêt ont-elles changé ?

« Nos directives de prêt n'ont pas changé matériellement au cours des deux dernières années, selon Andy Grisdale. Mais sommes-nous plus rigoureux ? Absolument. Il existe de nombreuses entreprises fragiles et les évaluations sont un peu plus difficiles à réaliser. Pour expliquer ceci dans une perspective de rendement ou de risque, avec les marges que nous obtenons des entreprises concernant le revenu correctif, nous ne pourrions pas supporter l'échec de plus d'une ou deux entreprises sur cent. C'est une position très différente par rapport à la participation, où

l'on peut probablement se permettre l'échec d'environ 20 % des entreprises. Ainsi, bien que nous ayons très envie de prêter de l'argent, les entreprises doivent démontrer leur capacité à rembourser cette dette. Il ne s'agit pas seulement d'avoir des garanties, il faut avoir la possibilité de rembourser. »

De plus, les banques sont obligées de réformer leurs opérations auprès des entreprises et de prouver leur capacité à faire des transactions en passant les stress tests exigés par le Comité européen des superviseurs bancaires. « Par certains aspects, les banques sont dans une situation plutôt schizophrène, explique Nick Badman. D'un côté, on les incite à reconstruire leur bilan comptable, ce qui signifie qu'elles doivent être prudentes en choisissant à qui elles prêtent après la période précédente de prêt tout à fait extravagante. D'un autre côté, les politiciens les surveillent de près, en leur demandant de prêter plus d'argent, notamment aux petites et moyennes entreprises. Il est très stressant de se retrouver entre les deux. »

**« Ainsi, bien que nous ayons très envie de prêter de l'argent, les entreprises doivent démontrer leur capacité à rembourser cette dette. Il ne s'agit pas seulement d'avoir des garanties, il faut avoir la possibilité de rembourser. »**

Le coût des prêts est l'autre gros problème, notamment en raison du fait que le taux d'intérêt de base est à son plus bas de

mémoire d'homme : les archives de la Banque d'Angleterre montrent que, jusqu'à la crise de 2008, le taux d'intérêt de base n'était descendu qu'à 2 %, et cela une seule fois au cours des 107 dernières années, mais il se situe maintenant à 0,5 % au Royaume-Uni. Du point de vue des banques, une partie importante du coût des prêts se calcule par rapport au risque lié aux prêts, ce qui est rigoureusement analysé : plus le risque est élevé, plus le taux d'intérêt est élevé.

« Nous avons un instrument commun, explique Schürenkrämer de la Deutsche Bank. Pour commencer, nous examinons l'entreprise selon divers critères concrets et théoriques, puis nous la notons. Nous avons besoin de vérifier que l'entreprise est en mesure de rembourser le financement que nous lui proposons, ce qui nécessite une analyse très individuelle. Ensuite, nous sommes capables de décider quel montant nous lui prêterons et sous quelles conditions. Nous essayons de travailler de manière tout à fait transparente. Nous donnons à nos clients une grille de taux, pour qu'ils puissent voir quel type de taux d'intérêt ils peuvent espérer selon leur degré de solvabilité. »

En conclusion, il y a de l'argent disponible dans les banques, qu'elles sont désireuses et capables de prêter. Mais le processus d'évaluation de risque est très rigoureux : les prêts ne sont autorisés que pour de bonnes perspectives commerciales, avec une preuve de retour sur investissement et un bilan qui atteste de la capacité à rembourser le prêt.

De plus, il est peu probable que les banques relâcheront leur stratégie de prêt dans le futur immédiat.

**« Mais le processus d'évaluation de risque est très rigoureux : les prêts ne sont autorisés que pour de bonnes perspectives commerciales, avec une preuve de retour sur investissement et un bilan qui atteste de la capacité à rembourser le prêt. »**

« Actuellement, il existe beaucoup d'insécurité dans le monde, avec les événements au Japon et dans le monde arabe. Quand on regarde la BBC ou CNBC, on peut voir que, par certains aspects, il y a beaucoup de problèmes, conclut Schürenkrämer. Mais, par d'autres aspects, il y a beaucoup de potentiel. La question la plus importante est de savoir si les entreprises sont capables de s'adapter à ces nouvelles situations et d'en profiter. De notre point de vue, si le dossier d'une entreprise se distingue et montre de bons retours sur investissement, nous pouvons la financer sans problème. » ■

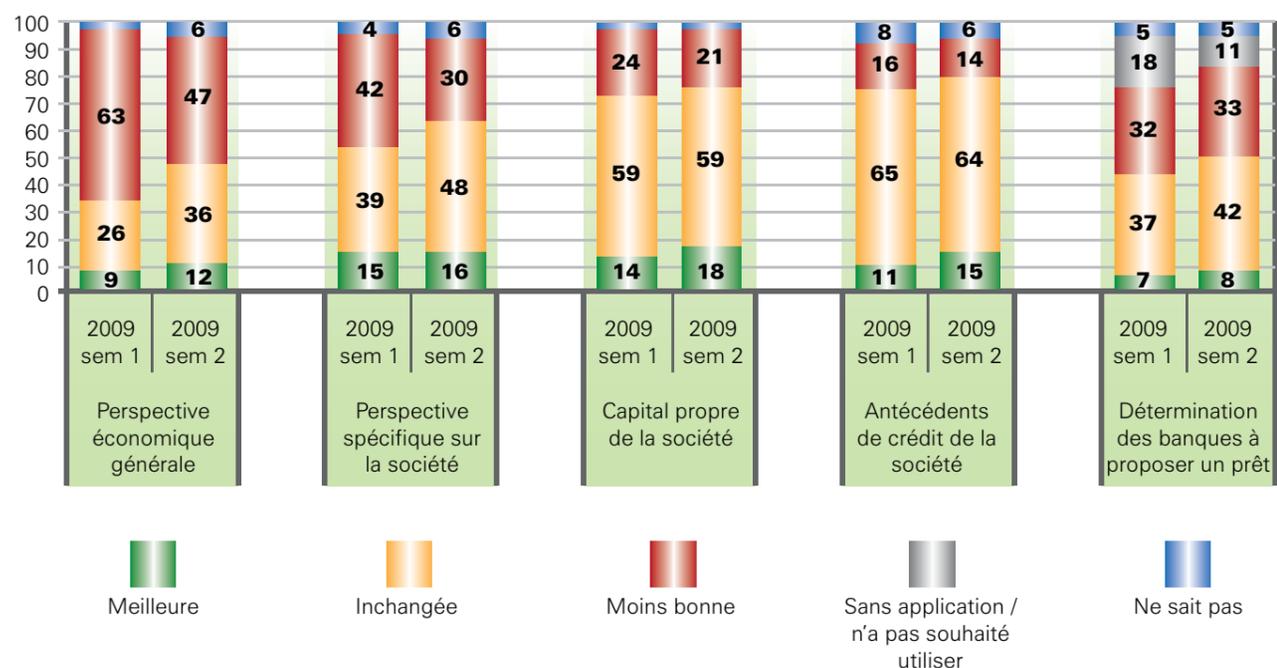
Article commentaires sont les bienvenus : [editor@eurekapub.eu](mailto:editor@eurekapub.eu)

3. Les banques sont incitées à reconstruire leur bilan comptable, tout en faisant l'objet de pressions politiques les incitant à prêter plus d'argent.



## Facteurs influençant l'accès aux finances pour les PME de la zone Euro.

Avec l'autorisation de : Banque centrale européenne, base : Toutes les PME



## Conseils pour obtenir un financement

Pour les petites entreprises, en particulier, une demande de financement peut s'avérer ardue. « La préparation est essentielle, selon Brian Capon, de la British Bankers Association. Elle démontre à la banque que vous connaissez bien votre entreprise, que vous connaissez bien la conjoncture actuelle et que vous contrôlez la situation. C'est ce que la banque souhaite entendre. Cela ne garantira pas que vous obtiendrez le financement mais, au moins, vous aurez fait de votre mieux. »

**Proposition structurée** - proposition bien argumentée, étayée par des études de marché et des preuves selon lesquelles tous les coûts et tous les facteurs ont été pris en compte.

**Remboursement** - preuves selon lesquelles l'entreprise générera suffisamment de revenus pour rembourser le prêt et répondre à d'autres engagements financiers. Alternative si le retour sur investissement ne se matérialise pas.

**Évaluation des risques** - éléments à examiner : type et taille de l'entreprise, concurrence directe, antécédents commerciaux, antécédents en matière de crédit, rapports tels que le niveau d'équipement de l'entreprise et périodicité d'inventaire.

**Sécurité** - la détermination à apporter des garanties démontre l'engagement envers la réussite de l'entreprise.



# Seconds rôles

Les chariots élévateurs sont de véritables bêtes de somme, endurants et fiables, mais même les meilleurs étalons doivent être bien traités. Cat® Lift Trucks s'est associé à Cat Logistics pour veiller à ce que ses matériels de manutention reçoivent un service de niveau international.

**Gian Schiava**

Cat Logistics prend en charge plus de 60 clients, dans le monde entier, provenant de diverses industries. Par ce matin de février étonnamment ensoleillé, nous nous dirigeons vers Puurs, petite ville située près d'Anvers, qui accueille l'un des réseaux d'entrepôts de la société en Belgique et livre des pièces détachées pour Cat Lift Trucks dans toute l'Europe, toute l'Afrique et tout le Moyen-Orient.

### Suivre le courant

Notre guide dans ces locaux de 30 000 m<sup>2</sup> est le responsable du bureau, Patrick Hoskens, l'une des 70 personnes employées sur le site. Il travaille en étroite collaboration avec Cat Lift Trucks, qui s'occupe de l'approvisionnement en pièces détachées ; les responsabilités de Cat Logistics couvrent l'entreposage et l'expédition. Chris Willemse, directeur de l'approvisionnement en pièces détachées chez Cat Lift Trucks, nous explique que les pièces qui arrivent à Puurs proviennent du monde entier. Environ 50 % viennent de la société elle-même, 25 % d'autres parties de l'Europe et le reste des États-Unis. Le principal objectif du service d'approvisionnement en pièces détachées est de garantir la meilleure disponibilité possible en pièces détachées.

## Fourniture de pièces détachées



Nous allons suivre la progression d'une pièce détachée spécifique pendant son séjour à Puurs. Les marchandises sont livrées dans les aires de chargement, où elles sont inspectées avant l'impression des documents de rangement, qui indiquent aux employés de l'entrepôt où chaque article doit être stocké.

**« Le principal objectif du service d'approvisionnement en pièces détachées est de garantir la meilleure disponibilité possible en pièces détachées. »**

En quittant la zone de déballage, les marchandises peuvent aller sur des rayonnages à plusieurs niveaux, des rayonnages en porte-à-faux (pour les longs objets comme les cylindres) ou sur des racks. Une petite partie du stockage en gros se fait au sol. Les articles les moins demandés sont stockés au fond, et les articles les plus demandés aussi près des préparateurs de commande que possible.

« L'efficacité est importante, mais nous aimons mettre la sécurité au même niveau. Nous sommes très fiers que cet entrepôt n'ait subi aucun accident depuis trois ans, » indique Patrick. Les employés de Cat Logistics suivent une formation spécifique et des vérifications

de sécurité sont effectuées quotidiennement. Le « défi de sécurité » annuel est un concours destiné à motiver les employés : il récompense le cariste qui, non seulement a les meilleures compétences, mais qui fait le moins d'erreurs. Les clients veulent leurs pièces rapidement mais, naturellement, en bon état !

Le parc de 24 matériels comprend des transpalettes électriques, des préparateurs de commande et des chariots élévateurs, chacun travaillant sur son propre secteur de racks. Patrick s'arrête devant un grand panneau, couvert de toutes sortes de graphiques, qui est selon lui le cœur de l'opération. Le « système de production Cat » est un système de gestion de qualité qui utilise beaucoup les aides visuelles. Ce panneau nous montre les quatre piliers de l'opération : personnes, qualité, vitesse et coût. Tous les piliers sont comparés au cercle Deming : préparer, faire, vérifier, agir. Chacun annonce des objectifs clairs. Tous ceux qui travaillent dans l'entrepôt peuvent voir ce qu'est la performance actuelle, s'il y a des problèmes et comment ils vont être résolus. La section « Personnes » porte sur la propreté et la sécurité du travail.

« Nous avons une petite réunion d'équipe devant ce panneau chaque jour, où nous →

1. Patrick Hoskens a des réunions quotidiennes avec son équipe pour décider des tâches à effectuer.
2. Le centre Cat Logistics de 30 000 m<sup>2</sup> basé à Puurs, qui emploie 70 personnes, fait partie d'un réseau d'entrepôts qui prennent en charge plus de 60 clients dans le monde entier.



ÉTAPE LIVRAISON ET STOCKAGE



1: Livraison

Les marchandises sont livrées dans les baies de chargement, puis inspectées avant l'impression des documents de rangement, qui indiquent aux employés de l'entrepôt où chaque article doit être stocké.

2: Stockage

Après leur déballage, les marchandises sont stockées sur des rayonnages à plusieurs niveaux, des rayonnages en porte-à-faux ou sur des palettes.

ÉTAPE PRÉPARATION DE COMMANDE



3: Préparation de commande

Les listes de commandes sont préparées au bureau, puis les employés sont déployés vers leur domaine de préparation.

ÉTAPE CONDITIONNEMENT ET EXPÉDITION



4: Expédition

Les étiquettes d'article sont lues et les articles sont rassemblés dans une ou plusieurs boîtes palettisées, prêtes à être expédiées.

Rayonnage tampon

Les articles sont placés sur des rayonnages tampon, où chaque étagère représente une commande différente.



3

→ décidons des tâches pour la journée, explique Patrick. Tout le monde sait exactement où nous en sommes et ce qui doit être fait. » Plus loin se trouve le panneau « Améliorations continues ». Le personnel a la possibilité d'y écrire des suggestions et des idées d'amélioration. Chaque idée doit mener à une décision ou à un plan d'action dans les 30 jours suivants.

Heure de départ

Nous continuons à suivre la progression, en passant du stockage à l'expédition. L'entrepôt Puurs possède deux flux de commandes principaux : les commandes de stock et les commandes d'urgence. Si nécessaire, les pièces peuvent être livrées avant 7h00, le lendemain, n'importe où en Europe. Les listes de préparation de commandes sont préparées dans le bureau, puis envoyées à l'entrepôt, où les membres du personnel sont déployés vers leur domaine de préparation de commande : ils peuvent y travailler sur plusieurs commandes en même temps, sans avoir à couvrir d'énormes distances. Une fois la préparation de commande terminée, les divers articles sont placés dans un rayonnage tampon. Chaque étagère représente une commande différente ; la liste de préparation de commande dicte le nombre d'éléments sur chaque étagère. De l'autre côté du rayonnage, une autre vérification est effectuée avant que les marchandises ne partent à l'emballage.

Les étiquettes sont lues par des lecteurs de codes-barres, puis la commande est préparée pour l'expédition : les différents paquets sont

rassemblés sur un ou plusieurs conteneurs palettisés. Les commandes à livrer dans des parties éloignées de l'Europe sont préparées, chargées et expédiées en premier. Il peut y avoir une vérification finale avant le chargement sur le camion : un conteneur plein peut être sélectionné au hasard, entièrement déballé et vérifié pour s'assurer qu'il n'y a pas d'erreur. Cela peut sembler excessif, mais cela reflète la volonté d'obtenir la meilleure qualité possible.

« Nous avons grandement profité de cette configuration avec Cat Lift Trucks, explique Rob de Greef, responsable des pièces chez Crepa, concessionnaire néerlandais. Nous avons fait en sorte que les pièces soient envoyées directement, du jour au lendemain, au camion du livreur, pour qu'elles arrivent avant 7h00. Le technicien de service vérifie la liste des commandes à la livraison, puis les envoie directement au client : inutile de se rendre dans l'un des locaux de Crepa. L'avantage, c'est que nous conservons peu de stock et que notre service client s'est amélioré. De plus, nous bénéficions directement de l'excellent niveau de stock de Cat Logistics, à 97 % ligne complète, première préparation. Cela signifie que 97 % des commandes sont en stock, dans la quantité commandée ». Notre progression nous a ramenés à notre point de départ : les aires de chargement, où Patrick nous accueille à nouveau.

Assistance en pièces détachées

En repartant de Puurs, nous nous arrêtons dans les locaux de Cat Lift Trucks à Almere,

pour en savoir plus sur l'assistance en pièces détachées fournie par Wesley Filby, représentant marketing des pièces détachées.

« Nous faisons tout notre possible pour que les chariots élévateurs fonctionnent parfaitement en Europe, en Afrique et au Moyen-Orient, remarque-t-il. Plus nous faisons notre travail correctement, moins les clients remarquent quoi que ce soit. Nous assistons nos concessionnaires à l'aide de formations et de conseils sur les niveaux de stock, les contrats de maintenance et la gestion des pièces détachées. Nous les aidons en expédiant les bonnes pièces au bon moment et au bon endroit. Le centre de Puurs joue un rôle vital, notamment quand un client a besoin d'une livraison sous 24 heures pour réparer ses chariots. Il se situe près de l'aéroport de Zaventem, ce qui est pratique pour les vols de fret qui arriveront le lendemain. La distribution directe est un excellent service pour les concessionnaires, car elle leur évite de stocker et, surtout, leur permet d'augmenter leur niveau de service client. Cette assistance ne se limite pas aux pièces « usuelles ». Nous pouvons fournir des pièces provenant de l'usine, par exemple des composants de mât, des parties de châssis et des tabliers de translation latérale. Les pièces restent disponibles 10 ans après le dernier chariot livré et, dans des cas exceptionnels, nous conservons l'outillage un peu plus longtemps. L'ensemble des pièces, services et efforts de garantie de Cat Lift Trucks sont collectés sur un programme d'aide à l'après-vente en ligne sur Internet. Les concessionnaires peuvent télécharger une

quantité incroyable d'informations, voire suivre des cours sur Internet.

« Nous faisons tout notre possible pour que les chariots élévateurs fonctionnent parfaitement en Europe, en Afrique et au Moyen-Orient, »

Travailler avec une société membre de la famille Cat permet de mieux mesurer l'importance de notre nom, ajoute-t-il. La marque Cat apparaît sur l'emballage, ce qui permet de la reconnaître en tant que pièce d'origine. Sélectionnées spécifiquement dès la conception d'un chariot, elles sont idéales pour que votre chariot continue à bien fonctionner. » Salvatore La Torre, directeur SAV chez le concessionnaire italien CGM, est d'accord. Il prévient que certaines sources de pièces détachées vendent des produits inférieurs.

« La marque Cat qui figure sur l'emballage rassure nos revendeurs aussi bien que nos clients, » dit-il.

En repartant d'Almere, je me suis aperçu que jamais auparavant je ne m'étais rendu compte de tout ce qu'il est nécessaire de faire pour assurer le bon fonctionnement des chariots élévateurs. J'espère que mon garagiste est aussi consciencieux que Cat. ■

Article commentaires sont les bienvenus: editor@eurekapub.eu

3. À partir de Puurs, si nécessaire, les pièces peuvent être livrées avant 7h00, le lendemain, n'importe où en Europe.

4. Le parc de 24 machines comprend des transpalettes électriques, des préparateurs de commande et des chariots élévateurs, chacun travaillant dans son propre domaine de palettiers.

5. Le code-barres d'un article est lu afin de préparer son expédition.



4



5

# Le bon choix

Il y a quelques années, des systèmes d'entrepôt pionniers et révolutionnaires, qui devaient modifier tout le secteur étaient régulièrement annoncés. Les entrepôts ont-ils vraiment changé ou bien les méthodes qui ont fait leurs preuves restent-elles les meilleures ?

Ruari McCallion

La préparation de commandes reste l'une des tâches les plus longues et les plus coûteuses dans les entrepôts. Il est relativement facile de déplacer de grosses charges sur des centaines de kilomètres : il suffit d'un gros camion, d'une carte et de quelques routes dignes de ce nom. Mais l'entrepôt est l'endroit où les charges sont séparées en plusieurs lots et où la commande finale sera sélectionnée, agrégée, emballée et livrée à temps et en totalité... ou non, si les systèmes ne sont pas à la hauteur.

Diverses solutions ont été proposées pour rendre le stockage, la préparation de commandes et le conditionnement plus faciles, fiables et efficaces. Le plus grand progrès a sans doute été l'introduction des codes-barres, qui ont permis une méthodologie fiable et traçable, liée à des systèmes de gestion électronique. Alors, même si les codes-barres sont bien, le RFID ne serait-il pas encore mieux ? Dans certains cas, oui, mais, au début, leur masse était gênante. Le signal étant perturbé par tout métal qui se trouve à proximité, ce système peut être décrit comme utile dans certaines circonstances, mais ce n'est pas une panacée. Ces puces deviennent plus acceptées et leur utilisation se répand au fur et à mesure de la réduction de leur taille. Elles deviennent plus robustes et sont moins perturbées par une boîte de conserve de lentilles avoisinante. Le « bokode », qui représente une alternative, décrit dans le numéro 11 d'eureka!, a suscité l'intérêt, notamment en raison de sa capacité de stockage d'informations. Mais nous n'en sommes qu'aux prémices : rien d'indique qu'il sera largement adopté. Le code-barres reste une technologie fiable pour les systèmes de gestion des entrepôts.

## Hauteurs et véhicules automatiques

Les contraintes écrasantes, forçant les entreprises à obtenir le meilleur retour sur investissement possible, nécessitent une

utilisation optimale de l'espace disponible, des allées étroites et des rayonnages élevés, ce qui présente de nouveaux problèmes, notamment celui de l'accessibilité. Le personnel qui travaille dans des situations de stockage à haut niveau ne doit pas avoir le vertige et posséder un véhicule stable : plus les rayonnages sont élevés, plus il y a des risques de balancement.

### Le code-barres reste une technologie fiable pour les systèmes de gestion des entrepôts.

Cat Lift Trucks a été reconnu pour ses efforts lors de la cérémonie britannique Fork Lift Trucks Awards for Excellence, en février 2011. La société a reçu le prix convoité d'ergonomie « Archie » pour son système ASC (contrôle actif du balancement) pour les préparations de commandes en hauteur. L'ASC n'est pas un simple système mécanique. Il comprend des capteurs de pression hydraulique et un logiciel conçu spécifiquement pour calculer et appliquer le contre-mouvement nécessaire afin de limiter les balancements. Il élimine la sensation désagréable de tangage excessif chaque fois que le véhicule freine ou accélère. L'ASC prétend diminuer les retards de moitié et, ainsi, augmenter la productivité de 6 % par an dans les utilisations ordinaires. De plus, l'utilisateur se sent plus à l'aise sur son lieu de travail.

La génération actuelle d'innovation comprend aussi des véhicules guidés automatisés (VGA), autrement dit des robots spécialisés. Paul Fox, directeur national des ventes chez Impact Handling, concessionnaire de Cat Lift Trucks au Royaume-Uni, a remarqué l'intérêt porté à cette technologie.

« Il me semble que l'un des principaux domaines de croissance future sera le domaine des VGA, » explique-t-il. Comme tous les systèmes automatisés, les VGA n'ont pas besoin de faire de pause et ni de prendre des vacances, mais les employés doivent

s'accommoder d'une variation dans leurs tâches habituelles. Les humains s'adaptent. Ils peuvent apprendre de nouvelles compétences rapidement et trouver des idées eux-mêmes. L'automatisation peut être très efficace pour les opérations répétitives de grande ampleur. Ces arguments sont courants pour presque tous les types d'automatisation, notamment les carrousels, les monte-charge verticaux et les systèmes pour petites charges, qui améliorent l'accès et accélèrent le processus.

### L'embaras du choix

Pour ce qui est de l'agencement physique des rayonnages, les permutations sont essentiellement au nombre de six. Les palettiers ou racks ajustables standard représentent le système le plus simple, en attribuant une position définie à chaque palette. Les palettiers à double profondeur augmentent la densité du stockage, mais seule la moitié du nombre total de palettes est accessible à un moment donné. Ceci fonctionne bien pour les systèmes kanban, lorsque de grandes quantités de gammes de produits sont conservées en magasin et lorsque les marchandises partent assez rapidement. Les palettes sont rangées le long de poutres longitudinales, dans des systèmes de palettiers ouverts sur une face, qui se passent d'allées ordinaires, mais limitent l'accès aux unités les plus proches. Les systèmes à stockage gravitaire stockent plusieurs palettes entassées sur des rouleaux inclinés, chargées par l'arrière. Les unités situées en arrière glissent automatiquement vers l'avant lorsque les palettes situées devant sont retirées. C'est une solution relativement simple qui assure une rotation de stock FIFO (premier arrivé, premier sorti). Les palettiers à gravité inversée utilisent également la gravité, mais le chargement et le déchargement se font par l'avant. Ce système ne convient pas lorsque la rotation du stock est vitale. Enfin, les palettiers mobiles utilisent des rails électriques. Les rayonnages sont déplacés pour permettre l'accès aux étagères souhaitées. Ils permettent d'optimiser la densité mais limitent l'accès.

### Les allées étroites et les rayonnages élevés présentent de nouveaux problèmes, notamment celui de l'accessibilité.

Il faut garder un facteur à l'esprit : le matériel de fabrication des rayonnages. Actuellement, presque tous les rayonnages de vos entrepôts sont en acier ; quand l'acier entre en contact avec un chariot élévateur, quelque chose va s'abîmer. Soit le rayonnage sera plié et devra être remplacé, pour un coût important et encore plus d'inconfort, soit le chariot élévateur sera inutilisable quelque temps, pendant sa réparation.

### Une meilleure protection

« Une autre possibilité intéressante est la protection des rayonnages et les barrières de protection fabriquées en polycarbonate

super-résistant, explique Paul Fox. C'est une solution identifiée par des clients comme étant une énorme source de dépenses en raison des dommages infligés aux rayonnages et aux chariots élévateurs eux-mêmes. Nous sommes en contact avec le plus grand fabricant mondial de ce type de produit afin de servir notre clientèle, en augmentant la sécurité et en réduisant les coûts liés aux dommages. Le produit en polycarbonate est plus costaud que l'acier et ne plie pas : en quelque sorte, les chariots "rebondissent", mais en toute sécurité. » Avec tous ces choix, quelle est la bonne solution ?

### « Une autre possibilité intéressante est [...] le polycarbonate super-résistant »

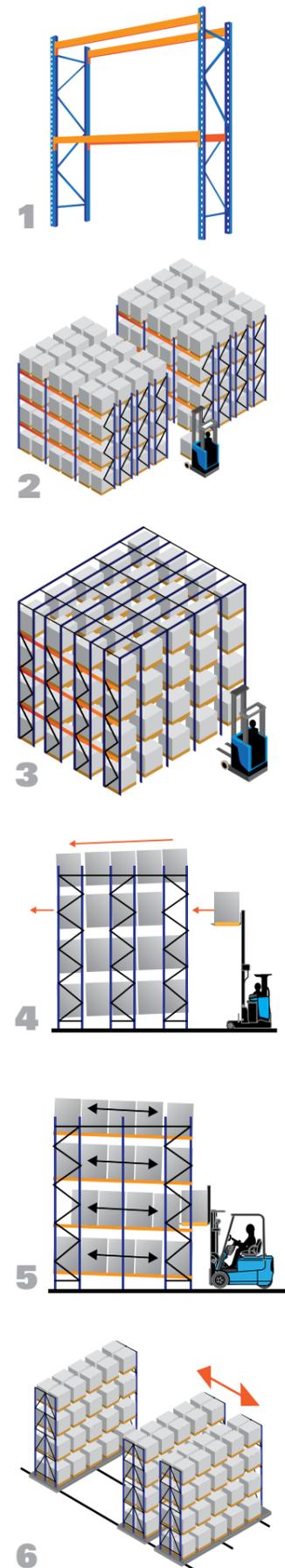
### Ne pas se tromper, dès le départ

« Un entrepôt entièrement automatisé fonctionnera extrêmement bien si tous les produits ont des dimensions et poids similaires et si les produits doivent être fabriqués à long terme, explique Martijn Ligtoet, consultant en entrepôt auprès de Crepa BV, concessionnaire néerlandais de Cat Lift Trucks. Un entrepôt intégré, entièrement automatisé, est rapide, très fiable et permet de gagner beaucoup de temps de flux de manutention – mais aucune situation ne ressemble exactement à une autre. Crepa aux Pays-Bas, Aprolis en France, Bergé Manutención en Espagne, et Compagnia Generale Macchine S.p.A, en Italie, effectuent tous une étude de site pour aider les clients à trouver la solution optimale. Elle permet de comparer les opérations manuelles et automatisées à la densité du stockage afin d'obtenir la meilleure utilisation possible de l'espace, et du personnel, ainsi que le bon assortiment de chariots afin de rendre l'opération plus efficace.

### « Un entrepôt entièrement automatisé fonctionnera extrêmement bien si tous les produits ont des dimensions et poids similaires »

L'étude de site examine la totalité des coûts et l'agencement de la logistique. Certains revendeurs utilisent aussi un logiciel de simulation, ce qui leur permet de montrer au client une présentation visuelle sur la façon d'améliorer les choses, en incluant des calculs financiers sur la globalité de l'opération. ■

Article commentaires sont les bienvenus:  
Ruari@eurekapub.eu



Les 6 principaux types de rayonnage

1. Palettiers standards
2. Palettiers à double profondeur
3. Rayonnages à accumulation
4. Systèmes de stockage gravitaire
5. Palettiers à gravité inversée
6. Palettiers mobiles

# Trouver la personne idéale

Les caristes ayant entre leurs mains de grandes responsabilités, un bon recrutement peut éviter de nombreux problèmes et augmenter la productivité.

**Gay Sutton** nous explique comment veiller au bon processus de sélection.

Asda, l'une des plus grosses chaînes de supermarchés britanniques, qui appartient au puissant empire Walmart, possède 386 magasins et 25 centres de distribution dans tout le Royaume-Uni, et emploie 175 000 personnes dans tout le pays, dont 350 caristes. Pendant plus de 50 ans, Asda a affiné ses méthodes de recrutement et, dans un secteur où une grande partie du travail se fait en contact avec la clientèle, il est logique de choisir les nouveaux employés en fonction de leur esprit d'équipe et de leur capacité à servir les clients. Cependant, il est intéressant de noter que la société a également mis au point une méthode de sélection de ses caristes basée sur le caractère.

« Lors de notre processus de recrutement, qui est très rigoureux, nous examinons d'abord l'attitude, explique le porte-parole d'Asda. Pendant l'entretien, nous étudions le type de personne que nous avons en face de nous, ce qui la motive, ses attitudes et ses points forts, et si elle possède l'esprit d'équipe que nous recherchons. Si un candidat conduit des chariots élévateurs depuis 20 ans, c'est fantastique, mais nous pouvons toujours former les personnes qui n'ont pas une telle expérience. Ce que nous recherchons surtout, c'est une bonne attitude, une volonté de faire partie d'une équipe et de faire du bon travail jour après jour. »

Pour Asda, comme pour toutes les entreprises qui utilisent des chariots élévateurs, le cariste a un certain niveau de responsabilité et de pouvoir. Non seulement le cariste doit manipuler et transporter la force vitale de l'entreprise (les produits et le stock) de manière rapide, efficace et sûre, mais il a entre les mains une arme onéreuse, qui peut fortement abîmer les ressources de l'entreprise, son personnel et ses biens. Une bonne politique de recrutement

des caristes est donc un élément essentiel d'une bonne performance commerciale.

« Les crâneurs n'ont rien à faire au volant d'un chariot élévateur, explique David Ellison, chef de la direction de FLTA. Entre de mauvaises mains, un chariot élévateur devient une arme mortelle. Il faut s'assurer qu'un cariste va utiliser son chariot élévateur de la façon dont on le lui a enseigné... en permanence. »

Un bon cariste, selon Aprolis, concessionnaire français de Cat® Lift Trucks, travaille rapidement, calmement et précisément, avec une bonne motivation. Par conséquent, la plupart des experts conviennent que les qualités les plus importantes chez un cariste sont la capacité à comprendre à quel point un chariot élévateur peut être dangereux, ainsi que l'assurance et l'endurance nécessaires pour le faire fonctionner en conséquence. La maturité joue un rôle important. « Les personnalités mûres auront une conduite moins enthousiaste et seront plus conscientes des conséquences de leurs actions, explique Simon Docherty, directeur du développement technique et du respect des normes à RTITB.

**« Les crâneurs n'ont rien à faire au volant d'un chariot élévateur, »**

La capacité à se concentrer pendant de longues périodes est également essentielle, notamment parce que certains services peuvent durer de huit à dix heures et les tâches peuvent être répétitives. « Il est inévitable que, à la fin d'une longue journée de travail, la concentration baisse. C'est pourquoi il est important de choisir des personnes consciencieuses, qui connaîtront les risques liés à leurs actions et, automatiquement, ralentiront leur rythme en fin de journée, » poursuit Simon Docherty.

Si le cariste ne dispose pas de ces qualités, ce manque sera repéré pendant la formation ou pendant les premiers mois de son emploi, mais cela sera trop tard. Les mauvais candidats doivent être identifiés et éliminés. Les spécialistes du recrutement, qui disposent de nombreux outils pour évaluer la personnalité, ne doivent pas être réservés aux grosses sociétés. « Les petites entreprises qui ne disposent pas de recruteurs devraient envisager d'externaliser cette tâche, qui est très importante, » selon David Ellison.

Une analyse de personnalité à l'aide de tests psychométriques est l'une des solutions évidentes. Le sérieux, selon le Dr Mark Parkinson, psychologue d'entreprise de la British Psychosocial Society, est l'élément le plus visible de la performance sur le lieu de travail. Cependant, il fait remarquer qu'un cariste devrait aussi faire preuve d'un certain niveau de ce qu'il appelle « névrose » : le désir que les choses soient faites et qu'elles soient bien faites. « Nous ne voulons pas d'une personne si détendue qu'elle se fiche que le travail soit fait ou non, explique-t-il. Mais nous avons une autre évaluation très utile, appelée test de jugement en contexte, où les candidats sont mis dans diverses situations réelles et où on leur demande d'indiquer leur réaction la plus probable parmi plusieurs options. »

**« Il est inévitable que, à la fin d'une longue journée de travail, la concentration baisse. »**

Au niveau pratique, un bon cariste doit posséder une bonne orientation spatiale, essentielle pour manœuvrer des chariots dans des espaces étroits entre les rayonnages, placer des charges avec précision, s'approcher de véhicules et de rayonnages à la vitesse correcte et évaluer les mouvements des piétons et des véhicules situés dans la zone de travail.

La perception de la profondeur peut être mesurée par un opticien dans le cadre d'une visite médicale, ainsi que de tests de vue et d'ouïe, fortement recommandés. Un autre outil pratique est l'évaluation de l'adaptabilité à la formation. Effectuée sous la surveillance d'un instructeur qualifié ou d'un spécialiste, elle consiste à observer le candidat quand il s'acquitte d'une manœuvre très simple : conduire autour d'un obstacle avec un chargement factice et le placer à un endroit indiqué à l'avance. « L'expert pourra rapidement vérifier que la personne a de bonnes compétences motrices : si elle appuie doucement sur l'accélérateur ou fait des à-coups, si elle adopte un bon rythme et un bon angle d'approche, selon Simon Docherty. Nous ne cherchons pas la perfection, parce que ce ne sont pas des caristes parfaitement formés. Nous voulons savoir si elle a des compétences de jugement rudimentaire qui lui permettront de progresser en tant qu'opérateur de chariot élévateur. »

Pour David Ellison, consacrer de l'argent à former une mauvaise personne est tout

simplement du gaspillage. « Faire rentrer un carré dans un trou rond ? Peut-être qu'il vaudrait mieux dire : pouvez-vous faire rentrer les fourches dans la palette à chaque tentative ? Si la réponse est oui, alors vous avez un bon cariste. Pour trouver la bonne personne, un peu de formation de qualité fait des merveilles. »

**« Nous ne cherchons pas la perfection, parce que ce ne sont pas des caristes parfaitement formés. Nous voulons savoir si elle a des compétences de jugement rudimentaire qui lui permettront de progresser en tant qu'opérateur de chariot élévateur. »**

Bien sûr, la formation joue un rôle crucial, car elle renforce toute aptitude naturelle pour une tâche. Pete Kerfoot, de Mentor Training, la plus grosse organisation britannique de formation à la conduite des chariots élévateurs, sait qu'un cariste bien formé peut considérablement améliorer l'efficacité et la rentabilité. Cependant, un rythme légèrement plus soutenu peut être contreproductif. « Il est intéressant de noter que le chargement d'un véhicule peut sembler légèrement plus long s'il est fait correctement, explique-t-il, mais quand le travail est bien fait dès la première fois, on y gagne en efficacité. Par ailleurs, les chargements correctement placés occupent moins de place, ce qui augmente la productivité. Qui plus est, le chariot, le chargement et le cariste ne courent aucun risque, ce qui permet d'éviter des coûts supplémentaires et du temps perdu. »

Il a également observé des exemples de mauvais caristes. Souvent, le comportement et les compétences acquises lors des formations sont abandonnés sur le lieu de travail. « Nous avons parfois été invités à contrôler le niveau de conduite sur les sites où ont eu lieu des incidents, poursuit-il. Quand nous entrons dans le bâtiment, nous voyons que les caristes se trompent sur toute la ligne et ignorent totalement ce qu'ils ont appris pendant les formations. Mais, dès qu'ils s'aperçoivent que nous sommes là, ils ralentissent et suivent les instructions à la lettre. Le seul problème, c'est que, dès que nous avons tourné le dos, ils reprennent leurs mauvaises habitudes. »

**« ...quand le travail est bien fait dès la première fois, on y gagne en efficacité. Par ailleurs, les chargements correctement placés occupent moins de place, ce qui augmente la productivité. »**

Bien sûr, une partie de la solution consiste à imposer une surveillance stricte et des formations de révision. « Je ne pense pas avoir déjà vu un cariste parfait, admet Simon Docherty. Mais, en effectuant un bon recrutement, on peut se rapprocher de cet idéal. » ■

Article commentaires sont les bienvenus : [editor@eurekapub.eu](mailto:editor@eurekapub.eu)

1. Pour la bonne personne, une formation de qualité fait des merveilles.



1



2

2. La capacité à se concentrer pendant de longues périodes est également essentielle, notamment parce que certains services peuvent durer de huit à dix heures et les tâches peuvent être répétitives.

3. Un cariste doit posséder une bonne orientation spatiale, essentielle pour manœuvrer des chariots, placer des charges avec précision, s'approcher de véhicules et de rayonnages à la vitesse correcte et évaluer les mouvements des piétons et des véhicules.



3



# OPTIMISER VOS COÛTS EST VOTRE PRINCIPAL OBJECTIF ?

Conseil



Gamme complète  
de matériels



Expertise  
Service



## ...CA TOMBE BIEN, C'EST NOTRE METIER !

**Aprolis**   
LOUEUR DE MANUTENTION

Une équipe d'experts Aprolis est dédiée à l'audit de parc pour vous conseiller sur l'optimisation de votre flotte et de vos coûts grâce à une gamme complète de matériels performants, un éventail de solutions de location sur mesure et un esp@ce-client pour vous aider à piloter vos coûts. Avec les chariots élévateurs Cat et les 500 techniciens Aprolis en France, votre investissement est entre de bonnes mains.

Pour plus d'information, contactez-nous : [information@aprolis.com](mailto:information@aprolis.com)  
**0 826 106 126\*(0.15 € la mn)**

Ou connectez-vous sur : [www.aprolis.com](http://www.aprolis.com)