



GUIDE

# 10 conseils pratiques pour l'entrepôt de demain

Avant de choisir votre fournisseur d'équipements de magasinage, vous devez absolument lui poser dix questions incontournables.

Votre activité intralogistique ne cesse d'évoluer, et cette évolution ouvre la voie à de belles opportunités. Voici les dix questions cruciales à poser à votre fournisseur d'équipements de magasinage lors de la configuration ou de la renégociation de votre parc, dans le but de vous assurer une certaine souplesse pour votre entrepôt en pleine mutation.

## 1. LA CONCESSION APPARTIEN-ELLE AU CONSTRUCTEUR OU EST-ELLE INDÉPENDANTE ?

Pour les concessions qui appartiennent à un constructeur, la priorité est généralement de vendre des chariots et de faire en sorte que les usines tournent. *A contrario*, un concessionnaire indépendant a la volonté de bâtir une relation d'affaires sur le long terme et de donner la priorité aux besoins du client. Animé d'un état d'esprit différent, il s'attache à trouver les solutions adaptées à l'application spécifique et ne cherche pas à vous vendre n'importe quel produit répondant à des objectifs fixés par l'usine. La question va bien au-delà de l'équipement en lui-même. Il s'agit de fournir une solution qui vient en soutien de votre activité et qui offre une certaine adaptabilité lors des périodes de changement. Cette solution ne se limite pas forcément aux chariots élévateurs et aux équipements de magasinage : elle peut inclure des autolaveuses ou des plates-formes d'accès par exemple, le tout sous un seul contrat. Le fait de centraliser tous vos contrats à un seul endroit, le concessionnaire étant votre interlocuteur unique, facilite leur gestion.

## 2. ÊTES-VOUS EN MESURE DE PROPOSER DES OPTIONS PERSONNALISÉES, ADAPTÉES À MON ACTIVITÉ ?

Votre site présente des contraintes de manutention spécifiques : assurez-vous que les équipements du fournisseur sont personnalisables et que les solutions qu'il propose répondent à vos exigences. Vous avez peut-être besoin d'options spécialement étudiées, de plusieurs cabines différentes, d'une plate-forme opérateur ou bien de systèmes d'aide à la conduite qui facilitent la vie de vos opérateurs. Ou d'un seul chariot robotisé, voire d'un parc entier, à mettre rapidement en service sans trop perturber votre activité. Ou encore d'équipements polyvalents capables de remplir plusieurs fonctions dans votre entrepôt. Au-delà de ça, il peut être bon de savoir simplement si ce fournisseur connaît suffisamment bien votre activité pour pouvoir fournir le mix produits et le nombre de chariots qu'il vous faut.



## 3. VOS ÉQUIPEMENTS DE MANUTENTION RÉPONDENT-ILS AUX BESOINS DE MES OPÉRATEURS ?

La satisfaction des opérateurs, la fidélisation du personnel ou les pénuries de main-d'œuvre vous posent des problèmes ? Intéressez-vous à la conception des équipements de manutention proposés. En effet, la conception d'un chariot de magasinage peut avoir une incidence sur la productivité. Un opérateur qui se sent à l'aise et possède l'équipement approprié pour accomplir sa journée de travail sera probablement davantage motivé et productif.

Sur un chariot ergonomique et doté de commandes intuitives, il se sentira en sécurité, soutenu et motivé pour exécuter ses tâches au quotidien. Cela peut également contribuer à fidéliser le personnel en cas de fort turnover des employés. Par ailleurs, les commandes intuitives et standardisées permettent aux opérateurs de se familiariser facilement avec les chariots et de passer aisément d'un modèle à l'autre le cas échéant.

#### 4. PROPOSEZ-VOUS DES ÉQUIPEMENTS POLYVALENTS CAPABLES DE REMPLIR PLUSIEURS FONCTIONS ?

Si vous recherchez un transpalette et un chariot préparateur de commandes, par exemple, avez-vous envisagé le fait qu'un seul chariot pouvait assumer les deux fonctions ? Le recours à un équipement polyvalent peut contribuer à réduire la taille potentielle de votre parc. Un concessionnaire indépendant donne la priorité à vos exigences et non à celles du constructeur : plutôt que de vous vendre un maximum de chariots, il vous aidera à trouver les meilleures solutions pour votre entrepôt. Et parfois, cela pourra se traduire par la fourniture d'un seul chariot qui remplira deux fonctions – voire plus – différentes.

Pour le déplacement des marchandises entre l'intérieur et l'extérieur, avez-vous besoin d'un équipement spécifique pour chacune de ces zones, ou existe-t-il une solution adaptée à la fois aux applications intérieures et extérieures ? La nécessité de disposer d'un équipement polyvalent peut aussi être dictée par les changements de personnel ou les fluctuations de la demande.

#### 5. QUEL EST LE NIVEAU DE SERVICE PROPOSÉ SUR LA DURÉE DE VIE DU CHARIOT ?

Pour que le fonctionnement de votre activité soit toujours optimal, il vous faut des équipements de manutention fiables, qui opèrent sans relâche, heure après heure, jour après jour. Lorsque vous travaillez avec un fournisseur d'équipement indépendant, vous pouvez bénéficier de l'assistance d'un technicien qualifié, qui se trouve souvent dans la même ville, ce qui limitera les temps d'immobilisation et facilitera la planification de la maintenance selon vos impératifs. Et pour une flexibilité optimale, cherchez à savoir si le concessionnaire est vraiment réactif et s'il peut assurer ses prestations et ses interventions de maintenance 24 h/24 et 7 j/7.

#### 6. QUELLES OPTIONS POUVEZ-VOUS ME PROPOSER EN APRÈS-VENTE ?

Quels que soient les équipements de manutention que vous achetez ou louez, l'après-vente ne doit jamais passer au second plan. Et pourtant, chez certains constructeurs, c'est parfois le cas. La fourniture de pièces détachées pour la maintenance régulière et les interventions peut s'avérer cruciale pour que votre activité ne connaisse pas d'arrêt. De plus, vous aurez peut-être besoin d'options spécialement étudiées en fonction de votre parc de chariots. Ou encore d'options d'aide à la conduite pour contribuer à la sécurité de vos opérateurs ou des autres personnes présentes sur le site. Qu'il s'agisse d'une cabine spécifique, d'un modèle différent de siège, d'une plateforme permettant de travailler en mode conducteur porté ou même d'un support pour iPad ou d'un porte-bouteille de la bonne taille, des équipements ergonomiques peuvent faire toute la différence pour vos opérateurs et avoir une incidence positive sur la productivité.

#### 7. DE QUELLE MANIÈRE POUVEZ-VOUS M'AIDER LORS DES PICS SAISONNIERS OU EN CAS DE PICS D'ACTIVITÉ ?

Un concessionnaire indépendant est en mesure de proposer des parcs de location courte durée pour vous permettre de faire face aux pics d'activité. Cela signifie que grâce à sa souplesse, la concession est là pour vous en cas d'immobilisation imprévue d'un chariot ou en cas de pic d'activité, prévisible ou non. Une situation qui peut être due à une pénurie de personnel, à la perte d'un contrat ou à une augmentation soudaine de la demande sur un marché en pleine mutation, ou encore à des pics d'activité saisonniers habituels.



## 8. VOS CONTRATS SONT-ILS SOUPLES ?

Une fois que l'entreprise est liée par un contrat, il peut s'avérer difficile d'apporter les changements éventuellement nécessaires aux équipements, et ces contrats sont parfois mis en place pour 10 ans. En ces temps incertains, de nombreuses entreprises recherchent des contrats de plus courte durée, ou alors des contrats souples qui permettent de changer de chariot avec un préavis plus court. Évidemment, tout dépend de la politique de chaque entreprise. Cependant, un concessionnaire indépendant implanté localement peut proposer un contrat offrant davantage de souplesse.

Et même s'il n'est pas en mesure de le proposer, le fait de poser la question mettra l'accent sur l'incertitude qui plane sur l'avenir de votre activité et lui permettra d'étudier la solution de manutention la mieux adaptée à vos besoins. Par ailleurs, il vous proposera peut-être un logiciel de simulation d'entrepôt vous permettant de mieux prévoir l'inconnu et de visualiser les scénarios possibles pour votre entrepôt en pleine mutation.

Et enfin, n'oubliez pas de lire les clauses en petits caractères !

## 9. CONNAISSEZ-VOUS BIEN LE MARCHÉ SUR LEQUEL MON ENTREPRISE EST IMPLANTÉE ?

Un concessionnaire indépendant implanté à proximité de votre entreprise est bien placé pour comprendre les tenants et les aboutissants de votre marché local, vos problématiques, vos clients et les tendances de votre marché au niveau local. Et il n'est pas contraint de vous vendre uniquement des équipements imposés ou fournis par le constructeur. Si vous avez déjà un fournisseur local attiré pour les rayonnages ou d'autres produits connexes, par exemple, il y a de grandes chances pour qu'il le connaisse. Cela signifie qu'il est peut-être capable de fournir ces produits dans le cadre de son offre globale pour compléter vos équipements de manutention. Il se positionne en tant que fournisseur unique pour toutes vos solutions de magasinage, avec un seul interlocuteur pour s'occuper de tout.

Qui dit fournisseur indépendant implanté près de votre entreprise dit également techniciens de proximité et commerciaux présents sur votre secteur géographique, qui comprennent tous parfaitement vos besoins.

## 10. DE QUELLE MANIÈRE ACCOMPAGNEREZ-VOUS LE DÉVELOPPEMENT ET L'ÉVOLUTION DE MON ENTREPRISE ?

Un concessionnaire indépendant vous conseille et vous propose avec impartialité des solutions qui vont bien au-delà des chariots élévateurs électriques, des transpalettes, des chariots tridirectionnels, des chariots préparateurs de commandes et des chariots à mât rétractable. Il comprend les enjeux et les évolutions auxquels votre entreprise est susceptible d'être confrontée et vous propose les solutions les mieux adaptées à vos besoins. Un concessionnaire indépendant sait également adopter une approche souple pour vous aider à changer les équipements de votre site au fur et à mesure de l'évolution de vos besoins. Il a souvent une plus grande maîtrise des coûts qu'un fournisseur qui appartient à un constructeur et dispose d'un cadre solide.

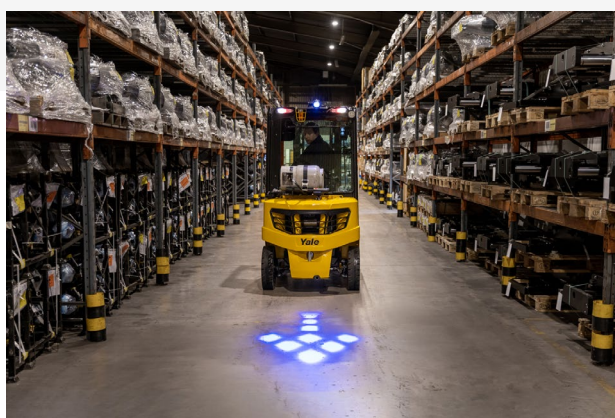




## VOTRE AIDE-MÉMOIRE RAPIDE

---

- 1. La concession appartient-elle au constructeur ou est-elle indépendante ?
- 2. Êtes-vous en mesure de proposer des options personnalisées, adaptées à mon activité ?
- 3. Vos équipements de manutention répondent-ils aux besoins de mes opérateurs ?
- 4. Proposez-vous des équipements polyvalents capables de remplir plusieurs fonctions ?
- 5. Quel est le niveau de service proposé sur la durée de vie du chariot ?
- 6. Quelles options pouvez-vous me proposer en après-vente ?
- 7. De quelle manière pouvez-vous m'aider lors des pics saisonniers ou en cas de pics d'activité ?
- 8. Vos contrats sont-ils souples ?
- 9. Connaissez-vous bien le marché sur lequel mon entreprise est implantée afin de comprendre mes besoins ?
- 10. De quelle manière accompagnerez-vous le développement et l'évolution de mon entreprise ?



Pour en savoir plus sur les solutions complètes de magasinage Yale, rendez-vous sur

 [www.yale.com](http://www.yale.com)