



## *Mise en place d'un programme SHOCKWATCH*



### Sommaire :

- Sélection du SHOCKWATCH
- Positionnement du SHOCKWATCH
- Le sticker : information et sécurité
- Les options du programme SHOCKWATCH
- La lettre d'accompagnement

Le processus de mise en place d'un programme SHOCKWATCH se décompose en 5 étapes :

- 1 - La sélection du SHOCKWATCH approprié au colis
- 2 - Le positionnement du SHOCKWATCH sur le colis
- 3 - Le « sticker » : information et sécurité
- 4 - Les options du programme SHOCKWATCH
- 5 - La lettre d'accompagnement



## **ETAPE 1 : La sélection du SHOCKWATCH**

Il existe 5 référence de SHOCKWATCH



- L65 Jaune (25G)
- L55 Violet (37,5G)
- L47 Rouge (50G)
- L35 Orange (75G)
- L30 Vert (100G)

La sélection de la référence appropriée à votre colis se fait par rapport à son poids et son volume.

Pour faciliter la sélection du SHOCKWATCH approprié nous avons élaboré, en conformité avec les normes ASTM et AFNOR en vigueur concernant la résistance des emballages, un tableau de sélection en fonction du Poids et du Volume de votre colis.

(Voir le tableau ci-contre).



<b>M3</b> <b>Kg</b>	<b>0,001</b> / <b>0,030</b>	<b>0,031</b> / <b>0,135</b>	<b>0,136</b> / <b>0,400</b>	<b>0,401</b> / <b>1,350</b>	<b>1,350</b> / <b>...</b>
<b>0,01 - 4</b>	<b>VERT</b>	<b>VERT</b>	<b>ORANGE</b>	<b>ORANGE</b>	<b>ROUGE</b>
<b>5 - 11</b>	<b>VERT</b>	<b>ORANGE</b>	<b>ORANGE</b>	<b>ROUGE</b>	<b>ROUGE</b>
<b>12 - 22</b>	<b>ORANGE</b>	<b>ORANGE</b>	<b>ROUGE</b>	<b>ROUGE</b>	<b>VIOLET</b>
<b>23 - 45</b>	<b>ORANGE</b>	<b>ROUGE</b>	<b>ROUGE</b>	<b>VIOLET</b>	<b>VIOLET</b>
<b>46 - 112</b>	<b>ROUGE</b>	<b>ROUGE</b>	<b>VIOLET</b>	<b>VIOLET</b>	<b>JAUNE</b>
<b>113 - 450</b>	<b>ROUGE</b>	<b>VIOLET</b>	<b>VIOLET</b>	<b>JAUNE</b>	<b>JAUNE</b>
<b>451 +</b>	<b>.....</b>	<b>VIOLET</b>	<b>JAUNE</b>	<b>JAUNE</b>	<b>MAG 2000</b>

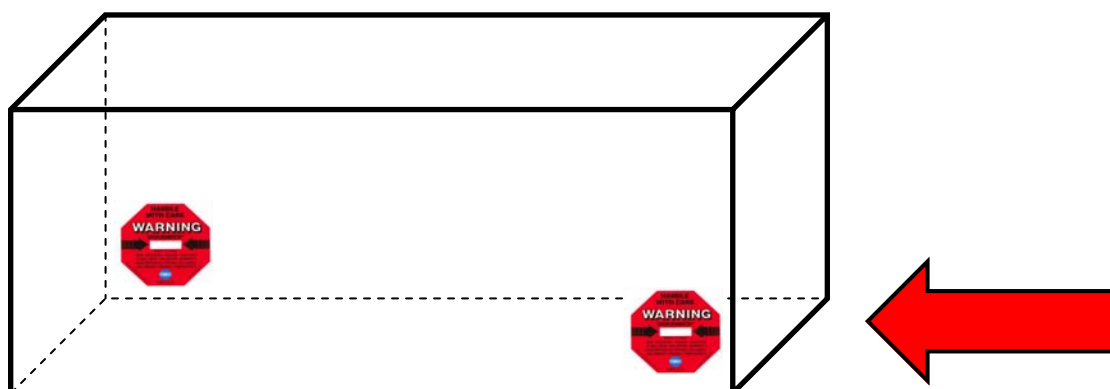
### Hauteur de chute nécessaire au déclenchement du SHOCKWATCH :

	<b>Jaune L65</b> 25 G à 50ms	<b>Violet L55</b> 37,5G à 50ms	<b>Rouge L47</b> 50G à 50ms	<b>Orange L35</b> 75 G à 50ms	<b>Vert L30</b> 100 G à 50ms
<b>Inférieur à 45 Kg</b>	<b>.....</b>	<b>30 à 48 cm</b>	<b>30 à 60 cm</b>	<b>60 à 91 cm</b>	<b>91 cm et +</b>
<b>Supérieur à 45 Kg</b>	<b>15 à 30 cm</b>	<b>20 à 40 cm</b>	<b>30 à 48 cm</b>	<b>.....</b>	<b>.....</b>

## ETAPE 2 : Le positionnement du SHOCKWATCH

Pour une totale fiabilité de déclenchement, le SHOCKWATCH doit être positionné sur une des parties les plus rigides de votre emballage.

Comme il est indiqué sur le croquis ci-dessous, nous préconisons de **coller le SHOCKWATCH dans un angle inférieur du colis, sur une partie bien rigide.**



**Explication** : si le SHOCKWATCH est collé sur une partie souple du colis (par exemple au centre d'un gros emballage en carton), il se déclenchera plus tardivement puisque la partie souple de l'emballage va amortir une grosse partie du choc. Cela ne sera pas le cas sur une partie rigide.

De même, si on le positionne sur une partie souple, il se déclenchera suite à des chocs de surface non significatifs, la partie souple de l'emballage créant un effet « peau de tambour ou membrane ».

Placé sur une partie rigide de l'emballage, le déclenchement de l'indicateur nous permettra de savoir avec certitude que le colis a subi une accélération dans sa globalité (hauteur de chute, glissement sur le sol avec choc à l'avant du camion lors d'un freinage brutal, etc...).

Nous préconisons donc un positionnement sur l'angle inférieur du colis.

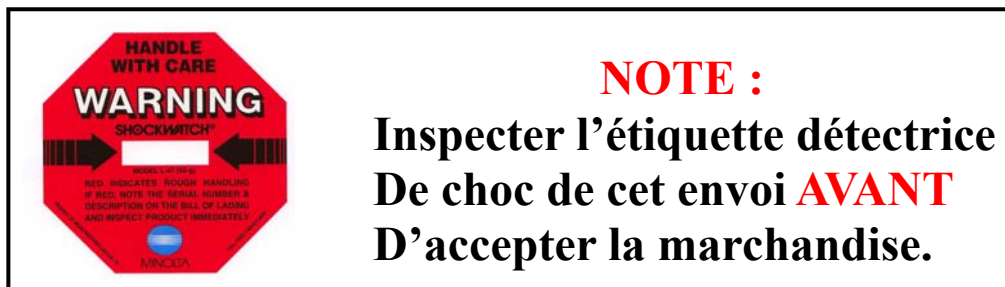
Si le colis est long, nous préconisons le positionnement de deux indicateurs, un à chaque extrémité sur deux faces opposées.





## **ETAPE 3 : Le sticker, Information et Sécurité**

Vous trouverez avec les SHOCKWATCH des petits stickers autocollants.



Comme il est indiqué sur le croquis ci-dessus, ces stickers sont à coller sur le Bon de Livraison. Ces stickers servent à informer le destinataire que son colis est équipé d'un indicateur de maintenance SHOCKWATCH et qu'il doit vérifier à la réception si cet indicateur est déclenché ou non.

### **Remarques générales sur un programme qualité transport Shockwatch:**

Tous nos clients ont obtenu des résultats de réduction de casse importante (De 50 à 80%) grâce à la mise en place d'un **programme global d'amélioration de la qualité du transport**.

Les indicateurs sont un point de départ qui permettent :

1 - De **dissuader les manutentionnaires de manipuler brutalement** les colis. Quelque soit la nature de l'indicateur (choc ou renversement) , le message est simple, efficace et avant tout dissuasif: « Si vous déclenchez cet indicateur, nous le saurons à l'arrivée chez le destinataire ». Cela modifie et améliore considérablement leur façon de manipuler les colis.

2 - **D'apprendre à vos destinataires à changer leurs habitudes lors de la réception** : La vérification de l'indicateur n'est qu'un point de départ (et aussi un prétexte) pour leur apprendre et leur expliquer comment émettre des réserves dans de bonnes conditions : Ces réserves doivent être émises sur un bordereau de façon manuscrite pour qu'elles soient recevables comme cela est spécifié par la loi (art L133-3 du code de commerce). Il faut ensuite étendre cette vérification de l'indicateur à un contrôle visuel de la totalité de l'emballage (pas de trous, pas d'enfoncement du carton, etc...), et enfin confirmer ces réserves par lettre recommandée auprès du transporteur, etc...

Il faut garder l'emballage d'origine pour une éventuelle expertise.

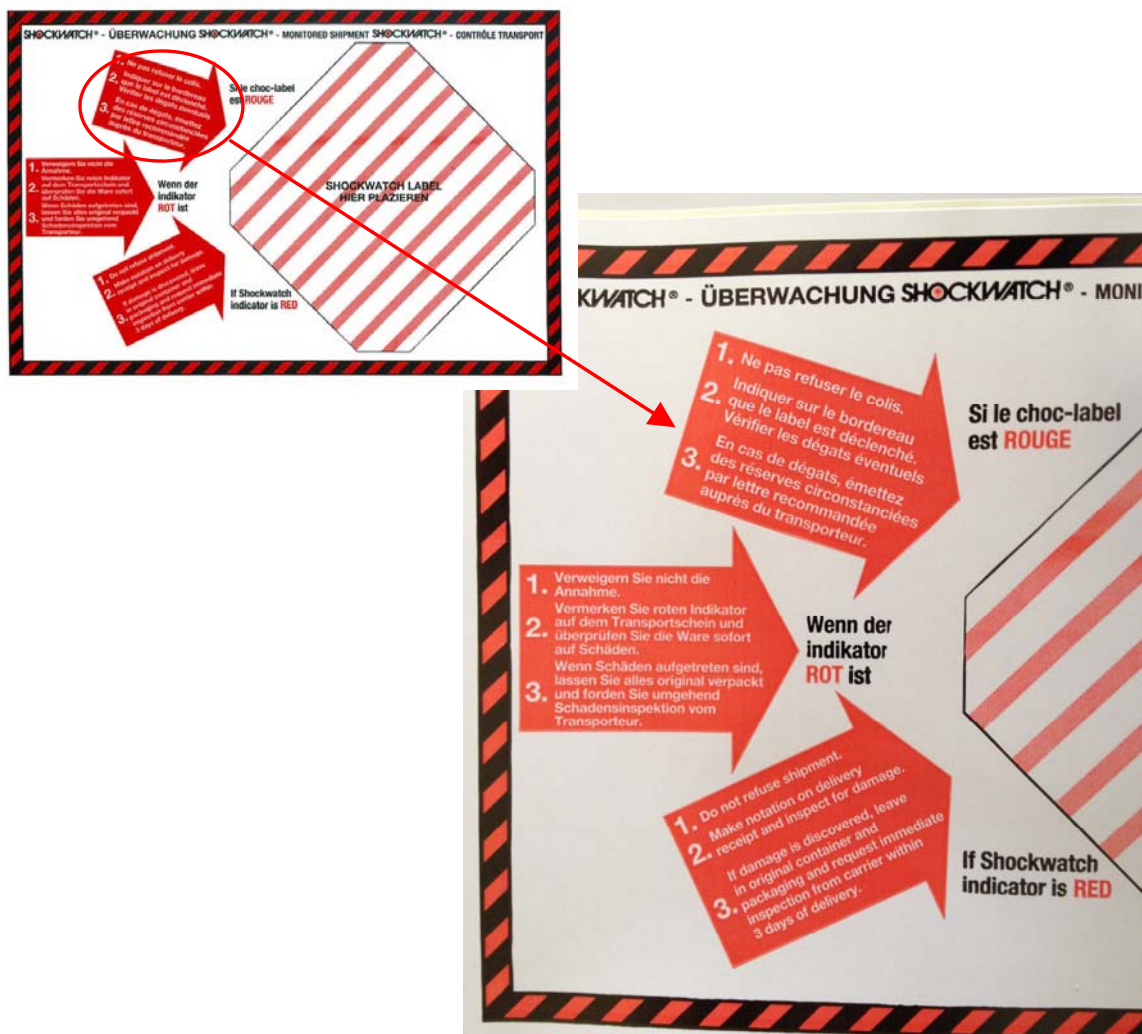
Au besoin, donner à votre client un numéro de « Hot Line » téléphonique de votre société pour expliquer comment gérer les réclamations et éventuellement le sinistre.

3 - D'utiliser la mise en place de ce programme global d'amélioration de la qualité du transport comme un **outil marketing** qui démontre que la **satisfaction de vos clients** est au centre de vos préoccupations et que votre contrôle qualité ne s'arrête pas à la sortie de votre usine.

4 – **D'économiser de l'argent** en réduisant la casse.

## ETAPE 4 : Les options du programme SHOCKWATCH

### 1. L'étiquette de positionnement :



L'étiquette de positionnement permet de mettre en valeur le SHOCKWATCH de manière à ce qu'il attire l'attention et qu'il dissuade les transporteurs de manipuler brutalement vos colis.

De plus, il informe les destinataires sur la procédure à suivre en cas de déclenchement de l'indicateur selon l'article du code de commerce (article L133-3).

Le strict respect de cette procédure (l'émission de réserves manuscrites et circonstanciées sur le bordereau, confirmées par lettre recommandée auprès du transporteur dans les 72 heures suivant la réception du colis) vous permet d'obtenir le remboursement total ou partiel selon l'assurance que vous avez contractée.



## 2. L'étiquette FLUO :



L'étiquette FLUO se colle sur les faces visibles du colis, à côté du Bon de Livraison et attire l'attention grâce à sa couleur vive.

Elle a un gros effet dissuasif puisqu'elle informe les gens qui vont manipuler le colis que ce dernier est équipé d'indicateurs de manutention et/ou de renversement. Par conséquent, sachant qu'ils sont surveillés par ces indicateurs, les manutentionnaires de la chaîne de transport seront beaucoup plus précautionneux et attentifs lors de la manipulation de vos colis.

## ETAPE 5 : La lettre d'accompagnement

Nous vous conseillons, lors de la mise en place d'un programme qualité transport SHOCKWATCH, et ceci pour bien informer vos clients et interlocuteurs de la chaîne de transport, d'envoyer à ces différentes personnes une lettre accompagnant les premières expéditions équipées d'indicateurs de choc afin de les sensibiliser à votre démarche.

Pour cela, vous trouverez, ci-joint à ce dossier, une lettre d'accompagnement mise en place par un de nos client (St Gobain ou Meubles Grange).

N'hésitez pas à vous en inspirer...



# Le contrôle du transport... ... La réduction des sinistres.



**TILT-IMPORT**

6, route du Breuil  
B.P.9  
78550BAZAINVILLE

Téléphone : 01.34.87.75.89  
Télécopie : 01.34.87.60.21  
[www.tilt-import.eu](http://www.tilt-import.eu)

## ATTENTION ATTENTION ATTENTION

### **A L'ATTENTION DU RESPONSABLE DES ACHATS**

**Pour information : LES RESPONSABLES RECEPTION**

Dans le but d'encore mieux vous servir, et surtout d'éviter les problèmes de casses ou de griffes dus aux transports maritimes, terrestres ou aériens, nous avons décidé de prendre un certain nombre de mesures. En effet, nous nous sommes aperçus que nos produits de qualité supérieure subissaient un traitement quelque fois très brutal et inapproprié lors des transports, et que cela avait toujours des conséquences désagréables chez nos clients.

Ainsi, vous recevrez très prochainement un document intitulé « mode opératoire de réception des commandes acryliques » rassemblant un ensemble de procédures que nous vous demanderons de nous renvoyer signé, avec le nom de votre entreprise.

Dans ce document, nous vous demandons de nous aider en respectant certaines étapes dans la réception de la marchandise, et de vérifier notamment sur les caisses les « témoins de choc » appelés « shockwatch », ainsi que les « témoins de verticalité » appelés « tiltwatch ».

Ces détecteurs ont la particularité de changer de couleur lorsqu'un choc a été subi par la caisse ou quand une caisse a été couchée.

Des autocollants de couleur voyante rappelant cette procédure seront apposés sur les accusés de réception de nos commandes, ainsi que sur nos caisses.

Vos services réception doivent impérativement être informés et impliqués par cette procédure.

D'autre part, les indications « fragile », « haut », « bas » seront clairement identifiées sur nos caisses.

Nous profitons de ce courrier concernant les réceptions de verre pour vous rappeler les précautions indispensables lors de la manipulation des caisses et des feuilles de verre. De plus, nous vous rappelons qu'il est nécessaire et obligatoire de porter protections type casque, lunettes, et vêtements de protection (en cuir, ou matière similaire).

**1) BUT :**

Cette procédure générale a pour but d'expliquer la marche à suivre à la réception des commandes acryliques.

**2) PRODUITS CONCERNES :**

Tous les vitrages acryliques livrés en caisses.

**3) PERSONNES CONCERNEES :**

SGPI : Service commercial ; Service expédition ; Service fabrication.  
Transporteur terrestre, maritime ou aérien.

Client : Service achat ; Service réception ; Service fabrication

**4) DEFINITION :**

Le « SHOCKWATCH » est un indicateur de choc simple et efficace.  
La partie ampoule centrale vire du blanc au rouge lorsque la manutention de la caisse a été trop brutale.

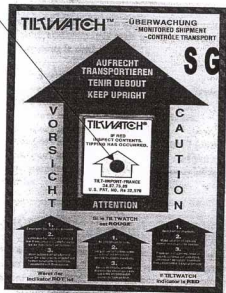


Tampon SGPI apposé sur l'étiquette et sur la caisse afin d'éviter tout remplacement d'indicateur déclenché par un tiers.

RESPONSABLE FABRICATION

RESPONSABLE QUALITE

Le « TILTWATCH » est un indicateur de renversement.  
La pastille dans la flèche vire au rouge lorsque la caisse subit pendant le transport des positions non-désirées.



Tampon SGPI apposé sur l'étiquette et sur la caisse afin d'éviter tout remplacement d'indicateur déclenché par un tiers.

## 5) RECEPTION :

5.1) Vérifier la couleur des détecteurs.

Shockwatch ( rouge = déclenché )

Tiltwatch ( rouge = déclenché )

RESPONSABLE FABRICATION	RESPONSABLE QUALITE

- 5.2 ) Indiquer sur le bordereau ou sur les documents qui accompagnent la commande, le fait que les indicateurs soient déclenchés. Préciser le cas échéant les dégâts apparents, émettre les réserves qui s'imposent, référence de la caisse, date, signature. Faire constater au transporteur que l'indicateur est déclenché. Un document sans réserves nous assure que la livraison est arrivée en parfait état.
- 5.3 ) Ne pas refuser les caisses : un indicateur déclenché ne signifie pas que les vitrages sont endommagés mais que la caisse a été manipulée de façon plus brutale que nous le souhaitions.
- 5.4 ) Vérifier les vitrages :  
 Pour conserver votre recours, vous devez confirmer par lettre recommandée dans le strict respect des délais suivant :  
 Transport intérieur en France : 3 jours.  
 Transport international par route : 7 jours.  
 Transport international par bateau : 7 jours.  
 Transport international par avion : 14 jours.  
 Contacter immédiatement le service commercial de S.G.P.I.  
 Conserver les verres ainsi que les caisses dans l'attente d'instructions de SGPI.

## 6 ) ACCEPTATION :

S.G.P.I. a développé une procédure de contrôle qualité afin de protéger ses clients. Les indicateurs Shockwatch et Tiltwatch sont les témoins de notre engagement à la qualité, votre collaboration est appréciée.

C'est la raison pour laquelle nous vous saurions gré de bien vouloir signer cette procédure avec le tampon de votre société apposé.

La signature de ce document implique que les personnes responsables de la réception chez vous soient directement informées et impliquées par cette procédure.

Après signature, un exemplaire reste chez vous et l'autre doit nous être retourné rapidement. L'utilisation de ces indicateurs ne sera effective que lorsque nous aurons reçu ce document.

Tampon société

Signature client

RESPONSABLE FABRICATION .	RESPONSABLE QUALITE
