

Traitement de chocs pour Toshiba

Le choc est l'ennemi numéro 1 du photocopieur lors de son transport ou de sa manutention. Pour prévenir les accidents, il est indispensable de sensibiliser les opérateurs sur la nécessité de manipuler ces "précieux colis" avec précaution de la sortie d'usine jusqu'à la livraison chez le distributeur. Toshiba a trouvé la méthode...

C'est en juillet 1990, que Toshiba Systèmes France a inauguré son tout nouveau site de fabrication de photocopieurs à Dieppe. Dans le même temps, était ouvert près de l'usine, un centre de distribution destiné à couvrir l'ensemble de la demande européenne à partir de la production française et des livraisons japonaises. L'année précédente, Toshiba avait créé un pôle logistique dont la direction avait été confiée à Jacques Rabatel. « Ici, nous mettons la satisfaction du client au premier rang de nos préoccupations » précise ce dernier « et nous devons faire face à des réclamations journalières de distributeurs qui s'étaient fait livrer des photocopieurs endommagés. Il nous fallait rapidement trouver une solution, et savoir qui étaient les responsables des mauvais traitements



Jérôme Czap de Tilt-Import et Jacques Rabatel, directeur logistique de Toshiba (à droite).

infligés aux photocopieurs. Nos caristes avaient-ils manipulé les colis sans précaution dans le centre de distribution ou lors du chargement ? Le chargement avait-il été mal arrivé dans le camion ? La conduite du camion était-elle trop brutale ? Le déchargement s'effectuait-il dans de bonnes conditions ? Il devenait indispensable de cerner à quel moment et pour quelles raisons la marchandise subissait de mauvais traitements, et y remédier ». Jacques Rabatel se souvient alors avoir vu des produits venus des États-Unis conditionnés dans des cartons équipés d'indicateurs de manutention. Il s'intéresse alors plus précisément à une documentation qu'il avait reçue quelques mois auparavant en provenance de Tilt-Import (distributeur exclusif de la marque sur toute l'Europe) et découvre toute une panoplie d'indicateurs de manutention susceptibles de répondre à son attente. Il contacte alors Jérôme Czap, directeur technique de la société.

Indicateur de manutention : mode d'emploi

Encore peu employé en France, l'indicateur de manutention a depuis longtemps conquis les entreprises américaines (Tilt-Import est un constructeur américain). Il séduit également les constructeurs allemands. Il existe plusieurs types d'indicateurs de manutention, dont certains très sophistiqués sont de véritables boîtes d'enregistrement. Celui choisi par Toshiba est le plus simple, il s'agit d'une étiquette autocollante, placée sur le colis et munie d'un petit indicateur qui vire au rouge dès que le choc subit par le colis atteint la limite fixée par l'utilisateur. « Mais attention » nous met en garde Jérôme Czap « cet indicateur ne doit pas être placé n'importe où et n'importe comment. Il est essentiel de réaliser des tests pour savoir où le positionner sur le colis et déterminer à partir de quel intensité de choc il doit se déclencher, en effet, le "Shockcatch" réagira diffé-

Droits de réserve

L'indicateur de manutention est un allié précieux pour émettre des droits de réserves en accord avec l'article 105 du code du commerce. En effet, cet article précise que: En cas d'avarie ou de manquant partiel, le destinataire est tenu, sous peine de perdre son droit à indemnisation, de formuler ses réserves... ces réserves doivent être formulées au moment même de la présentation de l'envoi... et être confirmées par lettre recommandée dans les trois jours ouvrables suivant la date de livraison.

Comment se mesure un choc ?

La sensibilité d'un indicateur s'exprime en G (Gravité). Le G correspond à une variation de vitesse sur un temps déterminé. Lors d'un choc, la variation de vitesse est très élevée et le temps très court. Ceci explique que la sensibilité des indicateurs affiche des 10, 25, 75 ou 100 G's.

L'offre Tilt-Import

Outre les divers types d'indicateur de manutention, la société propose des indicateurs de renversement, de température, d'humidité, des enregistreurs de chocs qui peuvent mémoriser jusqu'à 2 000 événements. Sans oublier le "Shocks witch" qui permet de contrôler comment sont manipulés les chariots élévateurs et peut contribuer à faire baisser sensiblement leur coût de maintenance.



L'usine Toshiba de Dieppe.

remment selon que son support absorbe ou résiste au choc. Sur un emballage de grande dimension, le centre d'un des panneaux absorbe mieux les chocs que la proximité d'un des angles. Il faut donc trouver l'emplacement idéal pour éviter les déclenchements intempestifs tout en conservant la sensibilité indispensable. C'est pour cette raison, qu'il est impensable de vouloir vendre ce type d'indicateur par correspondance, l'utilisateur serait forcément déçu ».

Un utilisateur enthousiaste

Chez Toshiba, le résultat ne s'est pas fait attendre. La pose des premiers indicateurs de chocs a été effectuée en avril 1992. Jacques Rabatel a mis

en place une procédure de contrôle, dans laquelle chacun des acteurs de la manipulation ou du transport vérifie lorsqu'il prend en charge les colis que les indicateurs n'ont pas été déclenchés.

Si l'un des indicateurs a viré au rouge, il émet des réserves, le colis est aussitôt mis de côté et remplacé par un autre. « La presque totalité des réclamations a disparu dès que les "Shockcatch" ont

été mis en place, simplement parce que chacun a pris conscience que l'indicateur permettait une traçabilité des colis et pouvait révéler à quel moment le colis avait subi le choc ».

Auparavant, les chocs résultaient souvent de causes faciles à deviner comme le mauvais arrimage du chargement; le déchargement par un homme seul d'un photocopieur de plus de 100 kg d'un

camion non munit de hayon ; ou d'une négligence des caristes. Aujourd'hui, Jacques Rabatel ne cache pas sa satisfaction « Entre Avril 1992 et Mars 1993, 25 540 indicateurs de manutention ont été posés sur des emballages de photocopieurs Toshiba. Les réclamations ont porté sur 41 unités. Après ouverture des colis, seulement 2 photocopieurs ont été estimés totalement hors d'usage ».

Évidemment, les indicateurs de manutention sont particulièrement adaptés à des produits aussi sensibles, lourds et coûteux que les photocopieurs, mais le résultat obtenu est tellement significatif, que bientôt, ils pourraient être appliqués lors du conditionnement des télécopieurs.

GAEL D'ARGENTRÉ