

La ronde des chariots... de magasinage !

Cette première table ronde organisée en région parisienne par solutions Manutention a porté sur le thème des chariots de magasinage, chariots les plus vendus en France par rapport aux autres catégories de chariots de manutention. Vaste sujet, nous avons sélectionné une dizaine de questions auxquelles les constructeurs et distributeurs présents ont répondu avec enthousiasme. Toutes ces questions portaient uniquement sur le marché français. Christine Ponçin, journaliste du magazine, et moi avons recueilli leurs propos, je vous laisse en prendre connaissance !

REMERCIEMENTS : À Sophie Dominjon, PDG de **Dekra France**, société spécialisée dans la prévention des risques dans les secteurs de l'automobile, du transport et de l'industrie, pour nous avoir reçu au siège de Dekra à Bagneux (92). Aux entreprises qui ont répondu présentes et dont les représentants étaient Joël Lacoste, responsable produit chez **Aprolis**, Agnès Silhol, responsable développement France chez **Baoli**, Xavier Pithon, directeur de ventes France chez **Combilift**, Frédéric Gueguen, directeur d'**Experlift**, Christian Sauzin, directeur marketing chez **Fenwick-Linde**, Laurent Guignard, directeur de réseau France chez **Hangcha**, René-Christophe Gemain, délégué commercial manutention France et Dom-Tom chez **Hyundai**, Gary Griffin, président d'**IMH**, Hervé Reby, responsable marketing chez **Jungheinrich**, François Brouart, directeur marketing chez **Still**, Benoit Fouqué, directeur des ventes région chez **Toyota** (TMHF).

● Quels sont les différents chariots de magasinage ?

Dans cette famille de chariots nous trouvons les transpalettes, manuels, électriques << et semi électriques, c'est-à-dire dont seulement une des fonctions est électrique >> complète **L. Guignard (Hangcha)**, à conducteur porté ou accompagnant << avec petite levée ergonomique à 800 mm pour de meilleures conditions de travail lors de la mise en rayon, par exemple >> ajoute **R.C. Gemain (Hyundai)**. Puis il y a les préparateurs de commandes électriques à conducteur porté, au sol et à nacelle éleuable. Les gerbeurs électriques sont à conducteur accompagnant ou porté << debout ou assis >> précise **F. Gueguen (Experlift)**. << il y a également des versions mono poutre et double gerbeurs à levée initiale (pour lever 2 palettes à la fois) >> ajoute **C. Sauzin (Fenwick)**. Les chariots à mât rétractables, les chariots articulés, les chariots multidirectionnels et les chariots systèmes bidirectionnels et tridirectionnels complètent cette liste.

● À quels types d'applications correspond chaque chariot ?

<< Les transpalettes permettent le chargement, le déchargement et le transfert de charges >> résume **A. Silhol (Baoli)**. Le préparateur de commandes sert, de facto, à préparer des commandes. Le gerbeur permet le gerbage, le transfert de charges et le chargement/déchargement de charges. Le rétractable permet de faire du stockage << il peut être équipé de PPS (Pneus Pleins Souples) pour faire un peu de déchargement latéral sur les remorques >> précise **R.C. Gemain (Hyundai)**, ce à quoi ajoute **J. Lacoste (Aprolis)** << Les PPS sur un rétract lui permettent aussi d'évoluer en extérieur

lui offrant ainsi une totale souplesse d'utilisation >>. << La polyvalence peut aussi être une réponse de chaque constructeur à une problématique posée par son client. Par exemple, équiper un chariot à mât rétractable de PPS permet d'éviter d'acheter un chariot frontal car il répond ainsi à un besoin multiple. >> souligne **B. Fouqué (Toyota)**. << Cette polyvalence permet aussi de réduire les coûts en utilisant une seule machine pour plusieurs types d'applications >> poursuit **F. Gueguen (Experlift)**. Le chariot articulé << est par excellence le chariot polyvalent ! Il travaille aussi bien en intérieur qu'en extérieur, il permet de densifier le stockage dans l'entrepôt en faisant gagner en moyenne 30 % de capacité de stockage par rapport à l'utilisation d'un chariot rétractable. >> indique **G. Griffin (IMH)**. Le chariot multidirectionnel << est conçu pour le stockage ou le déplacement de charges longues. Il évolue également très bien dans les endroits restreints. >> expose **X. Pithon (Combilift)**. << Leur énergie est électrique ou thermique, avec bandage. Nous venons de sortir une version sur PPS afin de rendre le chariot encore plus polyvalent ce qui répond aux demandes des clients dont le souci est toujours de réduire les coûts >> complète **F. Gueguen (Experlift)**. Enfin, les chariots bidi et tridirectionnels sont spécialement conçus pour le stockage en allées étroites et à grande hauteur.

● Quels est le chariot de magasinage le plus demandé aujourd'hui ?

C'est le gerbeur ! << si on inclut le transpalette à petite levée que le Cisma intègre dans la famille des gerbeurs >> précise **C. Sauzin (Fenwick)**. << Et le transpalette >> ajoute **J. Lacoste (Aprolis)**. Quant au "pourquoi", on peut répondre que ces deux matériels sont polyvalents, qu'ils permettent le transfert et le stockage de charge et la mise en rayon.

● Quelle est aujourd'hui la hauteur de stockage maxi, et quelle est la capacité résiduelle que l'on peut lever à cette même hauteur ?

<< 13 mètres pour les chariots à mât rétractable >> répond **H. Reby (Jungheinrich)**. << Si on prend un rétract classique de 2 tonnes de capacité, à 11,20 m la capacité résiduelle sera de 800 Kg à CDG 600 mm. Et à partir de ces hauteurs, il faut être un très bon cariste pour gerber sans visibilité. En général, on installe des caméras pour ce type de stockage. >> complète **F. Gueguen (Experlift)**. << Pour les chariots tridirectionnels ce sera plutôt 17 mètres avec une capacité résiduelle entre 700 et 900 kg >> estime **J. Lacoste (Aprolis)**. Enfin, **G. Griffin (IMH)** précise que << Les chariots à mât articulé Bendi peuvent atteindre 12,5 m avec une capacité résiduelle de 900 kg. >>

● La conception des entrepôts d'aujourd'hui a-t-elle changée (volume, surface, hauteur de stockage...) et quelle a été votre réponse "machine" ?

<< On sait tous que la surface au sol coûte de plus en plus cher. Donc aujourd'hui, le logisticien veut stocker de plus en plus haut sur une surface plus réduite, donc il y a de l'optimisation avec du rayonnage grande hauteur. >> explique **F. Gueguen (Experlift)** << D'après ce que je constate, le marché du tridirectionnel à très grande hauteur se tient mais n'explose pas, pour le marché du rétractable, on ne vend pas plus de mâts à

12,50 m mais plutôt des mâts à 8/9 m, pourquoi, simplement parce que les logisticiens doivent avoir un retour sur investissement rapide, avec des solutions de stockage polyvalentes car ils savent qu'ils vont changer de clients et ils doivent donc pouvoir s'adapter rapidement aux besoins de leur nouveau client. >> remarque **C. Sauzin (Fenwick)**. << Ce qu'il faut prendre aussi en compte, c'est que les permis de construire pour des bâtiments de 16/17 mètres et plus, ne sont pas délivrés facilement. Je pense donc que nous irons plus vers la densification du stockage avec des hauteurs plus "raisonnables", ce qui est une solution moins coûteuse et plus respectueuse de l'environnement. >> précise **G. Griffin (IMH)** << Côté culturel, en France on est plutôt sur des hauteurs de bâtiment aux alentours des 10 - 11 mètres. Les opérationnels vont vers des allées de plus en plus étroites. Une allée d'1,80 m de large fait moins peur aux caristes que le stockage à très grandes hauteurs. Et ils ont aussi un impact sur les décisions. On sait monter à 15 m en tant que constructeur, on le fait en Angleterre et dans d'autres pays. >> détaille **X. Pithon (Combilift)**.

● **La batterie lithium trouve toute son utilité dans ce secteur précis (petite taille, charges partielles, sans entretien...). A-t-elle trouvé sa place et le prix des chariots équipés de ces batteries va-t-il baisser ?**

L'utilisation de la batterie lithium implique un changement des habitudes de travail pour les caristes de par la possibilité (et le besoin) de charger sa batterie dès que l'on fait une pause. Mais pas seulement, cela implique également de placer des chargeurs à plusieurs endroits de l'entrepôt pour faire ces charges partielles car, si il faut courir à l'autre bout de l'entrepôt à chaque fois qu'il faut recharger sa batterie, les caristes ne le feront plus ! En revanche, il n'y a plus besoin de matériel (transpalette, élingue, etc.) pour changer la batterie puisque qu'une batterie lithium ne se change pas, et les salles de charges ne sont plus utiles << La réglementation à ce sujet n'est pas encore claire. Autant le transport de ces matériels est claire, autant leur stockage et la réglementation concernant les 50 kW (réglementation imposant l'installation d'une salle de charge -et tout ce que cela implique- à partir de 50 kW, ndlr) existe toujours, donc il y a un groupe de travail qui est mis sur pieds au Cisma autour de ce point-là. Aujourd'hui, on peut imaginer que la DREAL (Directions Régionales de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement), ou autre, oblige à avoir toujours une salle de charge même pour les batteries lithium... >> précise **C. Sauzin (Fenwick)**.>>. << Pour être précis, la loi des 50 kW concerne les batteries plomb ou gel. Aujourd'hui il y a un peu un "no man's land" du point de vue réglementaire sur ce sujet qui fait que c'est souvent l'assureur qui va trancher si le client a besoin ou pas d'une salle de charge, en fonction de son interprétation des textes existants et des dispositions. Maintenant, dans la majeure partie des cas, les projets se font sans salle de charge. Pour moi la batterie lithium a bien démarré, avec une certaine limite comme son prix, par exemple. Mais je reste persuadé que le prix des composants de ces batteries va baisser. Il y a toutefois un bémol qui est la capacité pour les utilisateurs à fournir l'énergie nécessaire. C'est bien de recharger 100 kW en un temps très court, mais cela implique que le fournisseur d'électricité puisse répondre à cette sollicitation car on dimensionne une installation électrique autour d'un besoin global et non ponctuel. >> explique **F. Brouart (Still)**. << En tant que loueur, nous ne savons pas comment le client utilise ses batteries (une batterie plomb ouvert doit être bien entretenue - remise en eau, respect des temps de charge et de décharge, etc.- sinon elle perd en durée de vie,ndlr). La batterie lithium est une batterie "sans souci" pour l'utilisateur et pour nous ! >> souligne **J. Lacoste**

(Aprolis). << Le temps d'utilisation des chariots en France est relativement faible, il se situe entre 800 et 1 200 heures par an. Par exemple, nous avons des clients qui utilisent leur chariots 2/3 heures par jour, le lithium n'est pas forcément pertinent partout vu l'investissement qu'il représente. >> complète **C. Sauzin (Fenwick)**. << Je pense que la batterie lithium va plus se développer autour de machines d'ordre stratégiques et spécifiques. Par exemple un transpalette spécifique porte bobine dédié à travailler en 2/3 postes. Du fait du coût de développement de la machine ce surcoût du lithium n'impacte pas vraiment. >> estime **R.C. Gemain (Hyundai)**. << Personnellement je constate que les logisticiens qui utilisent les petites machines pour faire de la production à grande échelle vont passer sur de la batterie lithium pour avoir du "sans souci". Et les sociétés qui l'on déjà fait ne reviennent pas en arrière. Quand on parle batterie lithium il ne faut pas parler de prix. Mettre ce type de batterie dans un chariot c'est mettre 10 ans de consommation (à contrario des batteries plomb ouvert traditionnelles dont la durée est d'environ 5 ans, ndlr). Demain on va changer le chariot et garder la batterie ! Ce sera le modèle économique qui changera ! >> détaille **J. Lacoste (Aprolis)**. Ce que **C. Sauzin (Fenwick)** commente << Pour négliger cet aspect prix, on va passer sur des modèles où on va louer l'énergie. On va proposer au client de lui louer l'énergie pour tant d'utilisation et tant de consommation électrique par jour, avec un loyer mais la batterie ne lui appartiendra pas. Comme cela se passe aujourd'hui pour les constructeurs de voitures électriques ! Ainsi cela baissera le coût d'utilisation et on se rapprochera, en cas de forte utilisation, du plomb ouvert avec 2/3 changements de batteries >>. << Aujourd'hui nous proposons des transpalettes avec batterie lithium beaucoup moins chers que des transpalettes à batterie gel. >> rappelle **L. Guignard (Hangcha)**. << ce sont des transpalettes avec de petites capacités pour de l'appoint avec une utilisation de type économique. Ce produit trouve toute sa place auprès des transporteurs, notamment pour remplacer les transpalettes manuels. >> souligne **A. Silhol (Baoli)**. L'approche de Jungheinrich, qui construit ses batteries lithium, est différente. En effet, le constructeur préfère les engagements plus forts << si on est sur des machines qui travaillent sur 2/3 postes on est bien. Pratiquement tout le temps on fait une proposition en plomb, pour avoir une référence, et en lithium. Ensuite on fait des simulations de calculs énergétiques pour que le client puisse juger. Nous avons environ 95 % de notre gamme que l'on peut proposer avec de la batterie lithium. La tendance de fond est de plus en plus vers le lithium. De plus, il y aussi des machines avec chargeurs intégrés ce qui évite d'amener la machine jusqu'au chargeur. >> détaille **H. Reby (Jungheinrich)**. << Ce que je constate dans les faits c'est que les décideurs se rendent compte que les utilisateurs des chariots endommagent les batteries plomb en faisant des charges partielles ce qui réduit la durée de vie de celles-ci. >> explique **X. Pithon (Combilift)**. << À mon niveau, je pense que la batterie lithium n'est pas encore d'actualité pour les chariots gros tonnages, mais elle est très bien adaptée pour les petits matériels de magasinage. On m'a rapporté la mésaventure qui est arrivée à un client ayant remplacé l'ensemble de son parc en chariots électriques équipés de batteries lithium. Au moment où il a voulu charger ses chariots sur son site, il n'a pas réussi car son installation électrique était trop ancienne ! Cette technologie est super pour des logisticiens qui en ont besoin, mais la majeure partie des entreprises n'est pas équipée en terme d'énergie. Et si tout le monde se met à l'électrique, sans oublier l'automobile, comment faire face à une telle demande en électricité ? C'est aussi un problème ! Il faut quand même dire que les chargeurs ont évolués. >> rétorque **F. Gueguen (Experlift)**. << Je pense que c'est une technologie qui se démocratise... très vite ! Je vais mettre en route en mai 5 chariots articulés dotés de batteries lithium. La question s'est posée par rapport à la configuration du bâtiment, il aurait fallu 3 salles de charge. De plus, ce sont des chariots qui vont lever à 9,30 m avec un engagement de seulement 1 000 heures par an, donc pourquoi mettre du lithium, tout simplement parce que ce logisticien a 3 pics d'activité dans l'année qui durent 3/4

semaines chacun, il fallait donc une énergie disponible quasiment en 3/8, et là, les charges partielles sont idéales. C'est aussi là qu'intervient notre rôle de conseil ! Complète **G. Griffin (IMH)**. << Nous faisons des essais en termes de sécurité en lançant un chariot à pleine vitesse sur une batterie lithium, et elle ne bouge pas car elle est protégée ! Il y a des systèmes électroniques qui la protègent contre les surchauffes... Aujourd'hui on est sur une technologie qui est maîtrisée !>> indique **C. Sauzin (Fenwick)**. << Pour moi le lithium n'est pas une solution miracle, il faut tout simplement se faire conseiller et accompagner ! >> a conclu **F. Brouart (Still)**.

● **Comment est réparti le marché entre la vente, la location et l'occasion pour ce type de chariots ?**

F. Gueguen (Experlift) résume ainsi la tendance, avis partagé par tous les participants << Dans le magasinage tout ce qui est "petits prix" les gens veulent acheter. Pour les matériels plus évolués, ils préfèrent louer, en LLD (Location Longue Durée sur environ 5 ans) le matériel avec le service qui va avec. Je constate également que les clients nous demandent de plus en plus de location avec option d'achat. >> Bien entendu, le loueur qu'est Aprolis a la vocation de louer par définition, quant aux importateurs comme IMH, Hangcha, Combilift, ils ne font pas de location puisqu'ils vendent directement leurs produits à des distributeurs qui eux vont proposer différentes solutions financières aux clients. L'avantage d'un contrat de location LLD c'est aussi de permettre au client qui paye un loyer tous les mois d'avoir une certaine flexibilité comme, par exemple, lui changer de matériel si, au bout de 2 ans, ses besoins ont changé.

● **Quels sont les services que vous proposez pour ces machines ?**

Il y a deux types de contrats proposés, le simple contrat préventif et le contrat full services. Dans le premier il y a des visites de contrôle programmées. Dans le contrat full services on peut même incorporer les consommables (pneus, fourches, les VGP -Visites Générale Périodiques...). Mais là aussi les contrats peuvent-être flexibles. En période de crise, certains constructeurs ont proposé de baisser les prix des loyers lorsque les engagements des chariots étaient plus bas.

● **Quelles sont les principales évolutions apportées à ces chariots pour lutter contre les TMS ?**

Comme l'explique très clairement **J. Lacoste (Aprolis)** << il y a beaucoup de choses qui sont intégrées dans les chariots pour lutter contre les TMS, mais elles sont invisibles. Par exemple, notre préparateur de commandes a des suspensions intégrées qui permettent quand on passe sur un quai ou qu'il y a des différences de sols, d'absorber les chocs et les vibrations pour que l'utilisateur ne les ressente pas. >> Et tous les constructeurs rivalisent en solutions techniques pour limiter les vibrations, optimiser l'ergonomie et faire en sorte que les opérateurs adoptent une bonne posture sur leurs machines. Après, comme l'exprime **F. Gueguen (Experlift)**, et je partage complètement son opinion << il n'y a pas de mauvais ou de bons matériels, il y a seulement des bons

et des mauvais patrons ! Je pars du principe que si on est un bon employeur on doit respecter ses salariés et pour cela il faut leur donner les bons outils pour qu'ils puissent faire leur job ! >> Le seul point qui resterait encore à améliorer c'est le niveau sonore des machines selon **J. Lacoste (Aprolis)**.

● Du côté des chariots "agésés", quelles sont les différentes transformations que vous proposez, à quelles applications répondent ces chariots et comment les utilisateurs appréhendent-ils ce nouveau type de machines ?

Les chariots "agésés" sont des chariots classiques qui ont été modifiés pour fonctionner en partie ou totalement seuls, mais sans être des AGV (Automatic Guided Vehicle) qui eux sont conçus directement en tant que chariots automatiques. << Chez Jungheinrich, nous venons de lancer un préparateur de commandes à commande déportée avec aussi un mode de fonctionnement semi-automatique où on programme à l'avance la distance que va parcourir la machine, le tout avec des détecteurs d'obstacles (personne qui traverse, palette mal placée, etc.) qui stoppent la machine pour assurer la sécurité. >> commence **H. Reby**. << Chez Aprolis nous avons le préparateur de commandes Crown équipé du QuickPick Remote. Ce gant permet à l'opérateur de marcher à côté de sa machine qui va le suivre au fur et à mesure qu'il avance (voir la prise en main de ce chariot dans le N°18 du magazine, page 48). Ce matériel permet d'augmenter la production, de réduire la fatigue de l'opérateur et de le faire gagner en confort de travail. De plus, ce gant peut être adapté à un autre type de chariot. >> poursuit **J. Lacoste**. Du côté de chez Still, **F. Brouart** explique << Nous avons sorti il y a 2 ans un préparateur de commandes autonome iGo neo. Ce chariot est équipé d'un dispositif qui scrute l'opérateur pour le suivre et d'un dispositif qui permet de détecter les obstacles pour les éviter, et ceci sans aucune télécommande, le cariste ne se soucie plus de la machine qui vient se placer juste derrière lui pour qu'il dépose dessus son colis. >> Fenwick pour sa part a mis en place toute une ligne de chariots de magasinage dotés de géoguidage avec les chariots Fenwick Robotics comme le détaille **C. Sauzin** << C'est bien un chariot standard que nous proposons sur lequel nous avons installé un système de géoguidage. Ainsi on supprime complètement l'opérateur ce qui implique que ces chariots sont plutôt dédiés aux transferts de charges et au stockage. >> Chez Toyota les commandes se préparent "toutes seules" comme l'explique **B. Fouqué** << Notre système de conduite à distance offre au cariste la possibilité de faire avancer le chariot sans avoir à y monter. Il marche derrière celui-ci et il a toujours les mains libres pour son picking. Cette conduite à distance est activée via une bague sur un doigt et elle peut faire fonctionner d'autres types de chariots. >> Dans l'ensemble la réponse des caristes à ce nouveau type de machines est plutôt positive après un temps d'adaptation. Hormis le confort de travail que ces machines apportent, il ne faut pas oublier qu'il y a des caristes qui sont aussi payés au prorata de ce qu'ils préparent, donc augmenter leur productivité augmente également leurs revenus à la fin de la journée !

● Comment voyez-vous le magasinage de demain ?

Le tour de table pour répondre à cette dernière question a débuté par **C. Sauzin (Fenwick)** << Il y a une tendance à l'automatisation et à la robotisation. On va aller vers encore plus de confort, de sécurité, d'ergonomie, que ce soit réglementaire ou pas, on aura encore à faire des progrès. Et trouver aussi des systèmes pour gagner en

productivité en rendant le produit encore plus performant. Sans oublier l'énergie qui est un des points clé des demandes de nos clients soit comment adapter les nouveaux dispositifs. Je crois volontiers que le lithium va pénétrer notre marché de façon importante. >> **F. Brouart de chez Still** a poursuivi << Nous sommes dans une période intéressante car il y a pleins de nouvelles choses qui viennent nous sortir du marché traditionnel ou de la machine "de base". Et pour ma part, l'avenir est beaucoup dans le conseil et l'accompagnement par rapport à toute cette panoplie de technologies que nous mettons au service du client. Pouvoir trouver la bonne solution à chaque application. >> **R.C. Gemain (Hyundai)** a pour sa part répondu ceci << Ce marché va continuer à gagner en volume. Je fais partie d'un groupe coréen qui n'a pas la culture du magasinage à la base. Nous avons mis sur pieds il y a 2 ans un groupe de travail pour développer ce type de chariots. On va vers une approche plus qualitative et de conseil.>> << Chez Baoli c'est un peu différent car nous n'avons pas la volonté de travailler sur des produits sophistiqués. Nous proposons du matériel minimaliste qui répond à une clientèle à la recherche d'économies. Par conséquent, nous avons une gamme plus réduite qui satisfait pleinement la clientèle qu'elle touche. Un bon rapport qualité/prix et un retour sur investissement assez rapide ! >> se félicite **A. Silhol (Baoli)**. Pour **B. Fouqué** << Toyota est plutôt un producteur qu'un vendeur avec de bonnes machines zéro défaut. Notre ADN suédois hérité de BT nous permet de proposer des machines sûres et ergonomiques. La manutention chez Toyota c'est 40 % de l'activité totale du groupe, donc c'est moins minoritaire que ce que l'on pourrait penser. Il y aura toujours des besoins primaires à satisfaire dans la manutention car tout le monde n'ira pas vers de l'ultra sophistiqué, certains voudront simplement déplacer des palettes, et d'autres voudront des produits sûrs et efficaces ou des produits d'image et d'environnement. Donc il faut être capable de répondre à tout ce panel ! >> **Jungheinrich** nous a répondu << Je retiens beaucoup cette notion de conseil. Apporter une solution globale, c'est à dire produits et services associés. Un point fondamental c'est la gestion de l'énergie. Nous croyons plus que jamais au lithium et nous avons fait beaucoup d'investissements dans ce sens, pas seulement pour les batteries mais aussi pour les chargeurs. Et, peut-être, l'étape ultime avec zéro chariot, c'est à dire l'automatisation. Il faut être capable de tout proposer. >> << La sécurité des opérateurs est le premier des enjeux, ensuite le conseil pour pouvoir apporter différentes solutions. C'est aussi suivre la croissance des entreprises avec le gain d'espace. Dans les nouvelles technologies le lithium est un peu le nouveau porte drapeau dans la manutention. Demain, on sera sur d'autres approches pas forcément énergétiques. Enfin, nous faisons ce qu'il faut pour suivre l'évolution du marché avec une nouvelle usine que nous venons de terminer en Irlande et dont l'inauguration a eu lieu au mois d'avril. >> argumente **X. Pithon (Combilift)**. Pour **L. Guignard** << Hangcha a différentes activités. En Chine Hangcha est un important fabricant d'AGV. Une nouvelle usine vient d'ouvrir ce premier trimestre en Chine et une autre est prévue en 2021 pour la fabrication globale. Beaucoup de nouveautés arrivent. Le confort du cariste reste prioritaire, un bon siège peut changer beaucoup de choses sur une machine ! >> << Je pars du principe que tant qu'il y aura des camions sur les routes, il y aura des palettes à décharger et à stocker, donc le magasinage sera toujours là ! Chez nous nous faisons en sorte de proposer des machines polyvalentes qui peuvent remplir plusieurs rôles, au lieu d'avoir trois machines, essayer d'en avoir qu'une ! Nous avons dans la gamme Experlift tout un tas de produits qui vont du plus petit moins cher au plus cher et l'avantage c'est que nous la proposons en ligne en toute transparence pour le client, avec les prix affichés. De plus, ce dernier va avoir sous 1 heure une réponse à sa demande de devis via l'appel d'un commercial afin de lui fournir des conseils. Notre service après ventes est également très réactif. Nous tenons à rester dans le contact humain ! >> poursuit **F. Gueguen**. << Nous conseillons à nos clients de se concentrer sur leur métier et de nous laisser leur apporter

cette notion de conseil et de service. Je pense également que l'avenir et les performances du magasinage se feront sur les machines connectées. Cela veut dire que la machine sera capable de détecter ses consommations, de prévenir, à distance le loueur ou le constructeur qu'il va y avoir tel problème ou telle échéance sur telle machine. Tout ça ne fait que renforcer la notion de service. Enfin, une fois que le client à tous ces éléments, il est très demandeur d'avoir son espace client et de s'y connecter pour vérifier les horamètres, le nombre d'interventions, le nombre de pannes, les factures... C'est un moyen d'être complètement transparent avec le client. >> témoigne **J. Lacoste (Aprolis)**. Le mot de la fin est revenu à **G. Griffin, IMH** << Je pense que le modèle du magasinage va énormément évoluer dans les années à venir pour la simple et bonne raison que les modes de consommation changent (achats en ligne). Il y a la grande distribution alimentaire qui gère des produits frais qu'il va falloir livrer en quatrième vitesse, produits qu'il faudra bien livrer de quelque part et pas forcément de chez le producteur, cela pourra venir d'un entrepôt ou d'un magasin, qui vont, à mon avis se multiplier ; pas forcément dans les grandes agglomérations puisque le m² coûte cher, mais plutôt en périphérie. Par conséquent, je pense que c'est là-dessus qu'il va y avoir du travail à faire pour s'adapter en stockant moins mais plus à proximité du consommateur. >>● **C.P. et V.L.V.B.**