



Les utilisateurs exigent davantage



Les utilisateurs de chariots élévateurs attendent toujours plus de leurs matériels et de leurs fournisseurs, selon une étude récente menée auprès des directeurs de parc européens.



Guy Washer de Redshift Research (la société qui a effectué l'enquête), expose les tendances principales.

Une étude menée auprès de 1 400 utilisateurs de chariots élévateurs, dans cinq pays européens différents, a révélé que le marché devient toujours plus exigeant.

Cette tendance semble donner du poids à l'argument selon lequel le marché de la manutention suit les mêmes évolutions que celui du secteur automobile. Nous ne nous attendons certainement pas à ce que nos voitures tombent en panne, nous avons donc tendance à prendre nos décisions d'achat d'après d'autres critères tels que l'image, la marque, la performance, le coût, la sécurité, les services de réparation et les options.

Naturellement, tous ces critères d'achat de chariots élévateurs n'ont pas le même niveau d'importance. Par exemple, l'image d'un véhicule est probablement beaucoup moins importante pour les utilisateurs de chariots élévateurs que pour les acheteurs de voitures. Cependant, outre une importance croissante accordée aux niveaux de service, il est tout à fait démontré que les gens sont de plus en plus préoccupés par la sécurité et l'environnement.

Entre ces deux domaines, la sécurité est le critère le plus cité, car les utilisateurs sont particulièrement vigilants concernant des facteurs tels que la visibilité du cariste, les niveaux de bruit et la stabilité. Cependant, la performance environnementale prend régulièrement de l'importance, notamment auprès des grosses sociétés.

Messages brouillés

Alors que l'importance des questions environnementales semble croissante, il existe des contradictions entre ce que les gens disent et ce qu'ils semblent faire.

Par exemple, bien que la performance environnementale soit l'un des dix sujets cités comme étant les plus importants, lorsque

les gens envisagent l'achat d'un chariot (36 % ont dit dans l'étude que cela était d'une importance primordiale), ils sont en fait visiblement moins préoccupés par le coût d'exploitation ou les coûts de cycle de vie du chariot (seuls 21 % ont dit que cela était d'une importance primordiale).

Plus inquiétant, peut-être, des études précédentes ont montré que moins de 20 % des utilisateurs surveillent réellement les coûts énergétiques associés à l'utilisation de leurs chariots.

Il est difficile de voir comment les gens peuvent être réellement préoccupés par l'environnement ou, en tout cas, inclure les chariots élévateurs dans le calcul de l'empreinte carbone de leur entreprise, s'ils n'ont aucune idée de la quantité d'énergie qu'ils utilisent vraiment.

S'agissant de l'avenir, il est difficile de prédire si les tendances observées dans le secteur automobile risquent de se répéter dans le marché de la manutention. Si c'est le cas, il semble très probable que les utilisateurs de chariots vont devenir plus conscients des coûts énergétiques et, potentiellement, chercher des chariots moins chers à utiliser.

À titre de comparaison, le marché des voitures de base (c'est-à-dire celui des véhicules très économiques en carburant tels que la Fiat Panda, la Ford Ka ou la Citroën C1) a augmenté de plus de 10 % à travers l'Europe de l'Ouest en 2008, par rapport à une chute de plus de 6 % pour tous les autres véhicules. Il se

peut que les gens achètent ces voitures parce qu'ils se soucient de l'environnement, mais il semble fortement que leur motivation réelle soit d'ordre financier (et si c'est écologique, alors tant mieux...).

Si cette tendance se retrouve sur le marché du chariot élévateur, la consommation d'énergie va devenir cruciale et la demande de chariots économes en énergie va sans doute augmenter. Cependant, pour cela, les acheteurs de chariots doivent changer la façon dont ils pensent et agissent.

L'importance du prix

Actuellement, le prix reste le facteur le plus important (d'une importance cruciale pour 45 % des personnes interrogées) par rapport au coût des pièces détachées (38 %), au coût des réparations (37 %) et au coût d'exploitation (30 %). Ceci peut être attribué en partie au niveau de location-vente actuel, mais il est également évident que les utilisateurs de chariots ne savent pas trouver le type d'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions d'achat plus efficaces, d'après les coûts d'exploitation ou de cycle de vie, plutôt que d'après le prix d'achat.

Bien que cela ne pose pas forcément de problème, avec les coûts croissants de l'énergie et des contrats d'achat de plus en plus complexes, une meilleure connaissance des coûts d'exploitation et des modèles aiderait les utilisateurs à prendre leurs décisions en connaissance de cause – décisions qui seraient aussi bonnes pour eux que pour l'environnement. ■

L'étude mentionnée dans cet article s'appuyait sur 1 400 entretiens auprès des responsables de manutention dans des entreprises de fabrication et de distribution. Elle portait sur des entreprises situées en Allemagne, en France, au Royaume-Uni, en Italie et en Espagne et était parrainée par divers fabricants de chariots élévateurs, y compris Cat Lift Trucks.

Pour en savoir plus, envoyez un mail à: guywasher@redshiftresearch.co.uk

Agenda

Date, événement, lieu, site Internet	Présentation
20-24 avril Hannover Messe Hanovre, Allemagne www.hannovermesse.de	Énorme exposition qui porte sur des domaines tels que l'automatisation de la production, l'automatisation industrielle, l'automatisation d'établissement industriel, les robots industriels et l'efficacité énergétique.
21-24 avril TransRussia Moscou, Russie www.transrussia.ru	14e exposition et conférence internationales annuelles sur les transports et la logistique, avec plus de 500 exposants, sur 13 000 m2 d'espace d'exposition.
7-10 mai Transport and Logistics 2009 Riga, Lettonie www.bt.lv/bt1/translog	Conférence et exposition internationales sur les technologies liées au transport, à la logistique et aux communications.
12-15 mai Transport Logistic Munich, Allemagne www.transportlogistic.de	12e exposition internationale de logistique, de télématique et de transport avec plus de 1 600 exposants provenant de 53 pays.
13-17 mai Packaging Depot Chisinau, Moldavie www.packaging-depot.moldexpo.md	Salon sur l'équipement et les matériaux de conditionnement, également sur les technologies d'impression, de marquage et d'étiquetage
14-17 mai Iskon 2009 Konya, Turquie www.tuyap.com.tr	Quatrième édition de ce salon de la logistique, qui porte sur les produits et services de manutention, de stockage et de distribution de matières.
26-27 mai Platform Logistique Lyon, France www.top-transport.net	Exposition destinée aux directeurs d'entrepôt et de logistique, sur les infrastructures de logistique ainsi que sur l'équipement, les services, les technologies et les systèmes informatiques liés à l'entreposage.