

## MAINTENANCE CONDITIONNELLE l'avenir pour les entrepôts logistiques ?

Par le Professeur Robert Boute de la Vlerick Business School

C'est une tendance manifeste : de plus en plus d'acteurs du marché des chariots élévateurs ne vendent pas seulement des capital goods – les grandes machines –, mais offrent également une kyrielle de services après-vente. Ils répondent ainsi à une demande croissante. Les nouvelles techniques, en effet, ne cessent de s'affiner et les utilisateurs doivent disposer d'un savoir-faire spécifique pour utiliser les chariots de manière optimale et prolonger ainsi leur durée de vie.

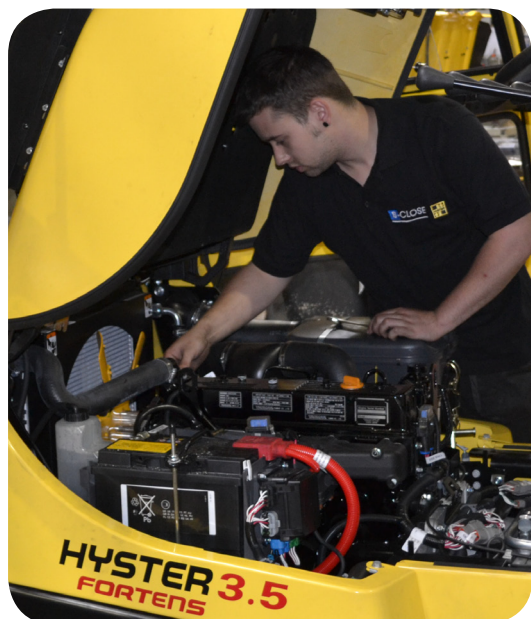
### Power by the hour

Ce glissement de la vente de produits à la vente de solutions offre bon nombre d'avantages pour le client. La responsabilité se déplace vers le fabricant d'équipements d'origine (OEM) ou le distributeur, qui prend à sa charge la maintenance de la machine à long terme. Les clients n'ont plus le sentiment d'acheter une machine dans une pochette surprise. Leurs souhaits et ceux du distributeur sont mis en concordance : ils veulent tous deux que leur produit tienne le plus longtemps possible. Et cela ne devrait pas revenir plus cher en termes de prix de revient. C'est donc une situation win-win.



Prof. R Boute

Les services après-vente varient de l'offre de pièces de rechange à des contrats de maintenance périodiques. Mais parfois, cela va plus loin, y compris jusqu'à des contrats basés sur les résultats, tels qu'en offre Rolls Royce. L'entreprise utilise par exemple le principe du contrat horaire (power by the hour). Rolls Royce ne vend donc pas des moteurs d'avion, mais facture plutôt le nombre d'heures d'utilisation des moteurs. On retrouve des contrats de leasing similaires sur le marché des chariots élévateurs.



### *Maintenance sous toutes ses formes*

Les services après-vente signifient un flux constant de revenus pour les producteurs, y compris dans les périodes de basse conjoncture. Pour garantir votre rentabilité en tant qu'entreprise, il faut instaurer de tels services de manière efficace. Les services après-vente sont en effet source d'une grande complexité. La question clé est donc la suivante : de quelle manière allez-vous organiser l'entretien ? On en distingue généralement trois types : la maintenance corrective, la maintenance préventive et la maintenance conditionnelle. Ces trois formes peuvent à leur tour être mises en œuvre de trois manières : en régie, à la demande ou dans le cadre d'un contrat all-in. C'est cette dernière qui offre le plus de tranquillité à l'utilisateur.

Dans le cas de **la maintenance corrective**, la machine est réparée au moment où elle tombe en panne. L'inconvénient, c'est que cela doit se faire le plus rapidement possible, parce que le temps d'arrêt de la machine a un coût important. Et un degré de réactivité élevé a également un coût élevé.

**La maintenance préventive**, au contraire, permet d'éviter que la machine ne tombe en panne. Il convient alors de trouver le juste équilibre : il ne faut pas réaliser un entretien préventif trop souvent, car cela revient trop cher ; mais vous ne pouvez pas non plus en faire trop peu, auquel cas la raison d'être de la maintenance préventive disparaît. La troisième forme d'entretien, et la plus efficace, est la **maintenance conditionnelle**. Ici, l'état d'une machine est surveillé en permanence. Il est possible d'intervenir dès que des signaux négatifs sont émis. La crainte de la panne s'en trouve ainsi réduite. Ce type de maintenance est bien plus complexe : la difficulté réside dans le nombre de composantes à prendre en compte. Les big data et les algorithmes offrent certes une solution, mais ils ne sont pas les seuls à entrer en ligne de compte. Vous avez besoin de personnel qualifié pour établir et traiter des modèles d'analyse, et cette demande ne cesse de croître. Pour mettre en œuvre des big data, il faut que le coût du temps d'arrêt machine soit suffisamment élevé, et il faut une certaine forme d'économie d'échelle.

Le glissement vers les services après-vente a déjà commencé depuis un certain temps. On y observe à présent une tendance d'évolution vers la maintenance conditionnelle : les entreprises profitent de plus en plus des avantages offerts par ces fameuses big data. On n'en a (heureusement) pas encore vu la fin.



## THÉORIE VERSUS PRATIQUE

La pratique est souvent à mille lieues de la théorie, aussi a-t-elle été testée chez un distributeur représentatif de chariots de manutention. B-CLOSE est le distributeur national de matériel d'entrepôts Hyster ainsi que de chariots élévateurs Hyster et Utelev sur le marché belge.

« Chez B-CLOSE également, nous observons une demande croissante de services après-vente très variés. Outre l'offre de pièces de rechange, nous avons également ajouté des contrats de maintenance à notre catalogue, » explique Kurt Boudt, Marketing Manager chez B-CLOSE. « Cette augmentation se remarque surtout chez l'utilisateur final. 75 % d'entre eux concluent actuellement un contrat full service ou de maintenance préventive. »

Ces dix dernières années, B-CLOSE a sensiblement élargi ses types de maintenance. Outre le leasing, elle offre également diverses formes de contrats de maintenance. Chez B-CLOSE, les clients peuvent par exemple conclure un contrat de maintenance corrective, périodique ou full service (maintenance conditionnelle). Pour les grandes flottes de machines, l'entreprise travaille également avec des contrats horaires (power by the hour).

Par ailleurs, B-CLOSE dispose d'une équipe spécialisée qui se consacre spécifiquement à l'analyse de big data et à l'étude des différents algorithmes. L'apport et le savoir-faire humains sont indispensables. L'équipe prend des décisions sur ce qui est nécessaire, dispense des conseils en termes de technique et de remplacement, et passe des conventions spécifiques avec l'utilisateur final.

Une maintenance conditionnelle pour votre logistique ?  
Contactez B-CLOSE et informez-vous sans engagement. (Voir [www.b-close.be](http://www.b-close.be))