

Olivier Martin, directeur F.J.C Metubel:

« La sécurité comme vecteur d'organisation »

■ Frédéric Willems – frederic.willems@transportmedia.be



Olivier Martin (Metubel), Willy Liégeois et Guy Dupont (MTI) entourent un des nouveaux Fuso Canter mis en service chez Metubel (de gauche à droite)

Metubel est spécialisée dans les raccordements (gaz, électricité, télédistribution) pour les particuliers, les entreprises et les gestionnaires de réseaux. Avec plus de 500 opérations par mois, l'entreprise de Strépy-Braquegnies est un partenaire privilégié d'ORES, gestionnaire du réseau gazier wallon. Pour faire face une forte croissance ces dernières années (récompensée par différentes « Gazelles » du magazine Trends-Tendances), elle se repose sur une organisation sans cesse affinée, où la logistique et la gestion du parc automobile occupent une place importante.

« Nous sommes d'anciens tuyauteurs reconvertis dans les raccordements, de gaz tout d'abord et d'électricité et de télédistribution ensuite », débute le directeur Olivier Martin. « Nous représentons le pôle industriel du groupe SGI, spécialisé également dans la fumisterie (briques réfractaires pour fours et cheminées) et dans les opérations immobilières. Notre président n'est autre que Do-

« POUR RESTER À LA POINTE DANS NOTRE SECTEUR ET ANTICIPER LES ATTENTES DE NOS CLIENTS, NOUS CONFRONTONS LES BONNES PRATIQUES OBSERVÉES DANS D'AUTRES ENTREPRISES À NOTRE PROPRE ORGANISATION. »

minique Leone, bien connu pour ces compétences d'entrepreneur et comme patron du RAEC Mons, le club de notre région. Nous sommes implantés dans le zoning de Strépy-Braquegnies depuis 2001, en raison de sa localisation très intéressante, entre l'autoroute vers Paris et Bruxelles et la voie d'eau toute proche. Le zoning a d'ailleurs connu ces dernières années un important développement en raison de ses possibilités multimodales. »

« Notre client principal, chargé de l'exploitation des réseaux de distribution de gaz naturel et d'électricité par environ 200 communes wallonnes, y est également installé, ce qui accentue encore les synergies entre nos deux structures. Actuellement, nous couvrons différentes zones géographiques sur les provinces du Hainaut, de Namur et du Brabant Wallon, tant au niveau des branchements (plus de 500 opérations par mois) que des services de dépannage et de réparation pour les fuites de gaz et les défauts électriques. Pour ces services d'urgence, nous devons être à même de nous rendre sur place dans les 60 minutes, à toute heure et tous les jours de l'année, ce qui est très exigeant au niveau de l'organisation à mettre en place. »

LA SÉCURITÉ DANS LES GÈNES

F.J.C. Metubel base son organisation rigoureuse sur deux piliers fondamentaux, la sécurité et la réactivité. « La sécurité est primordiale pour nos clients et nos collaborateurs, et est également un

vecteur d'organisation important. Nous sommes en effet certifiés VCA 2 étoiles depuis une dizaine d'années, et c'est une certification qui n'est pas uniquement administrative, elle a des implications à tous les niveaux de notre structure, et nous permet d'améliorer jour après jour la qualité de nos prestations », poursuit Olivier Martin. « La formation continue occupe à cet effet une place de choix. Certaines formations sont dispensées directement par notre client ou par des organismes spécialisés comme Technifutur, et d'autres sont développées sur mesure, comme les bonnes pratiques de manutention. Nous examinons actuellement la possibilité de donner une formation en éco conduite à nos chauffeurs, afin de réduire l'impact de la hausse des prix des carburants. »

Pour mener à bien ces 500 raccordements (neufs ou renouvellement de raccordements de plus de 30 ans) mensuels, qui représentent en fait 1.500 opérations (une première équipe prépare le terrain, la seconde effectue le branchement en tant que tel et une troisième réfectionne le chantier pour lui rendre son aspect originel.), Metubel peut compter sur plus de 110 collaborateurs (ouvriers et employés en charge de la planification ou du suivi des chantiers. La société utilise une trentaine de véhicules (utilitaires légers et lourds et engin de chantier), dont 13 Fuso Canter. « L'aspect relationnel a joué un rôle important dans notre choix. Nous étions en effet très satisfait de notre concessionnaire poids lourds en terme de service et de réactivité, et nous nous sommes donc tout na-



« Nous effectuons, 500 raccordements mensuels, qui représentent en fait 1.500 opérations. »

tuellement tourné vers lui pour nos véhicules légers également. MTI nous a convaincu que ces véhicules correspondaient à nos attentes, ce qui s'est vérifié sur le terrain au fil des ans. Nos premiers Canter ont ainsi été mis en service en 2006, et notre flotte ne cesse de s'accroître depuis lors : ce sont de véritables petits camions, durs à la tâche, bien à leur place dans notre organisation. »

ENTRETIENS PRÉVENTIFS

« Nous disposons de deux types de véhicules utilitaires légers (entre 3,5 et 7,5 tonnes) : des plateaux avec compresseur pour le transport de petits engins de terrassement, et des camions ateliers complètement équipés par un spécialiste local (établi, compresseur, groupe électrogène, outillage...) pour nos équipes de raccordement. Comme les véhicules les plus légers présentaient des surcharges fréquentes, nous en avons remplacés un certain nombre par des versions 6,5 et 7,5 tonnes, en donnant une formation au permis C à quatre de nos collaborateurs. » La disponibilité des véhicules est primordiale pour l'organisation de Metubel. « Si une équipe est incapable de démarrer le matin en raison d'un problème mécanique, c'est tout notre planning qui est bouleversé », détaille le directeur. « Pour éviter les problèmes, nous opérons des contrôles préventifs réguliers. Le fait de travailler avec une seule marque pour nos véhicules d'intervention est un atout. Nos mécaniciens connaissent en effet parfaitement nos véhicules, et nous pouvons constituer facilement un stock pour les pièces d'usure les plus classiques. C'est également un avantage pour nos équipes, qui peuvent utiliser indifféremment l'ensemble de nos véhicules, sans problème d'adaptation. » Metubel est actuellement en discussion avec un fabricant de pneumatiques, pour finaliser un contrat de fourniture globale. « Nous avons déjà appliqué cette formule avec succès à nos compresseurs, et sommes dès lors convaincus du bien-fondé de cette type d'opération. »

Les véhicules sont financés par des opérations bancaires, le poids du groupe SGI permettant à Metubel de négocier des taux avantageux, et amortis en quatre ans pour les utilitaires légers et en cinq ans pour les poids lourds et les engins de chantier. « Une fois amortis, nos véhicules ont encore une grande valeur pour nous. Ils continuent dès lors à bénéficier des mêmes soins que les véhicules les plus récents, pour que nous puissions les utiliser entre 7

et 8 ans. A la fin de leur utilisation, ils auront parcouru près de 240.000 kilomètres. Grâce à ce traitement préventif, nos statistiques d'utilisation sont très bonnes. Pour les premiers mois de cette année, les véhicules ont été utilisés 85% des jours ouvrables contre seulement 5% de maintenance. Les véhicules sont restés 10% du temps au dépôt, mais ce chiffre doit être tempéré par les mauvaises conditions climatiques des premières semaines de l'année, qui ont considérablement compliqués notre travail. »

AMÉLIORATION CONTINUE

En 2010, tous les véhicules ont été équipés d'un boîtier embarqué Masternaut permettant non seulement la planification des tournées, la géolocalisation et le guidage via GPS mais aussi le transfert de messages textuels entre les bureaux de Metubel et les équipes sur le terrain. « Cette implémentation s'est faite en totale collaboration avec nos équipes, et ne constitue en aucun cas un contrôle aveugle. C'était un passage obligé vers une meilleure utilisation de nos ressources hu-

maines et matérielles, et les premiers résultats sont d'ailleurs positifs. Nous pouvons grâce à ce système envoyer l'équipe la plus proche en cas de fuite, et éviter d'importants problèmes. Je peux même suivre nos différentes équipes via une application sur mon Smartphone. » Chaque chantier fait l'objet d'un archivage photographique : situation initiale, raccordement et chantier finalisé. « Ces archives sont utilisées en cas d'intervention ultérieure sur un chantier, mais aussi pour éviter les contestations avec les riverains. Nous remettons les voiries dans leur état initial... et pouvons le prouver ! »

« Notre logistique interne a également été complètement repensée pour nous permettre de faire face à notre croissance. Grâce à notre logiciel ERP, toutes les pièces et matériaux sont identifiés par un code-barres, et peuvent être suivis très aisément. Dans notre stock, nous avons mesuré les déplacements effectués par nos magasiniers pour préparer les commandes de nos équipes d'intervention, et avons ensuite disposés les pièces en fonction de ces observations. Les pièces les plus courantes sont ainsi les plus facilement accessibles. » Pour améliorer le retour des véhicules au dépôt chaque fin de journée, Metubel a également repensé le terrain autour de son entrepôt. « Six ou sept véhicules peuvent se croiser dans problème entre les stocks de matériaux et notre propre parc à conteneurs », conclut Olivier Martin. « Pour rester à la pointe dans notre secteur et anticiper les attentes de nos clients, nous confrontons les bonnes pratiques observées dans d'autres entreprises à notre propre organisation, et sommes ainsi toujours en mouvement. C'est une des forces des entreprises du groupe SGI, et un défi passionnant à mettre en place au quotidien ! »



« Nous sommes d'anciens tuyauteurs reconvertis dans les raccordements d'énergies pour les particuliers, les entreprises et les gestionnaires de réseaux publics. »