

HINO Cares

Publication 023

Marque internationale pour tous les clients

Des activités de prise en charge
de nos clients partout dans le monde.

- Concours de compétences Hino 2014 en Amérique latine – reportage depuis la Colombie
- Le dépôt des pièces au Moyen-Orient d'Hino Motors ouvre à Dubaï

À lire également dans cette publication :

Témoignages de propriétaires de
Singapour, d'Égypte, d'Israël et du Yémen

Mr. Lim Chai Kiui de Kim Soon Lee Pte. Ltd. Article à la page 2.



Hino

Témoignages de propriétaires 1.

« Je pense que les camions Hino sont de meilleure qualité. »



M. Joseph Lim Gim Yaw
Directeur général

« Nous avons acheté notre premier camion Hino vers 1991. Étant donné que Hino est une marque du groupe Toyota, nous nous sommes dit que les produits devaient être d'aussi bonne qualité que ceux de Toyota. Avant cela, nous utilisions plusieurs camions différents fabriqués au Japon, mais je pense que les camions Hino sont meilleurs. Je pense que les camions Hino seront encore plus utilisés si leurs prix actuels diminuent. Les camions que nous achetons sont fournis avec une garantie ; nous nous adressons donc à notre concessionnaire Hino pour un entretien régulier, qu'il faut effectuer après 1 000 km, 5 000 km et 10 000 km. Nous souhaitons aussi que nos mécaniciens approfondissent leurs connaissances quant aux camions Hino. Les camions Hino sont durables, mais nous faisons en sorte de prolonger leur durée de service aussi longtemps que possible. »

Les camions Hino de l'entreprise en train d'être utilisés sur le site qui accueillera la course de F1.



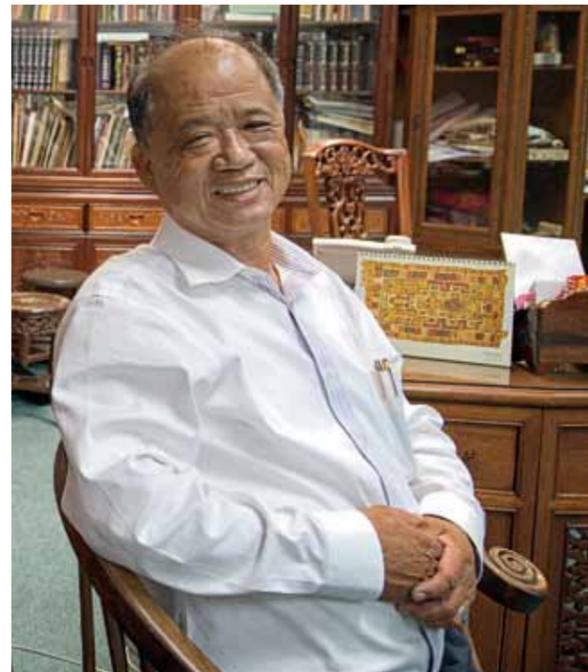
Singapour

Kim Soon Lee PTE LTD.

M. Lim Chai Kiui

Président

« En accord avec notre devise, « Des services de déplacement et de transport tout-en-un », nous fournissons un large éventail de services relatifs au transport pour répondre aux besoins de tous nos clients. Nous avons créé notre entreprise en 1967, avec seulement une unité de camions d'1,5 tonne. Nous avons embauché des chauffeurs, mais il a parfois fallu que je conduise moi-même pour maintenir cette toute jeune entreprise à flot. Je me suis également occupé de toutes les autres tâches incluant le service clientèle et la comptabilité. Même si je ne suis pas mécanicien, j'ai appris au fil des années à déterminer l'état d'un camion seulement grâce au son qu'il produit. Je peux encore le faire aujourd'hui. Quarante-six ans après le lancement de notre entreprise, nous possédons un parc de 260 camions. Nous avons trois centres à Singapour et avons embauché plus de 220 personnes. Nous comptons parmi nos clients plusieurs entreprises de construction, ici et à l'étranger. Nous transportons des marchandises acheminées par voies terrestre et aérienne, et nous effectuons également de petits trajets entre divers entrepôts et usines. L'étendue de nos opérations ne se limite pas au transport de marchandises ; elle comprend aussi des services destinés à des besoins logistiques incluant l'export, l'import, le désassemblage, l'installation, l'emballage et le stockage. »



L'entreprise ne se contente pas de transporter des marchandises : elle s'occupe aussi de nécessités logistiques incluant l'export, l'import, le désassemblage, l'installation, l'emballage et le stockage.



Les modèles plus anciens de camions Hino fonctionnent encore très bien.

La devise de Kim Soon Lee PTE LTD est « Des services de déplacement et de transport tout-en-un ».

Hino

Témoignages de propriétaires 2.

En quatre ans, nous n'avons pas eu besoin d'une seule réparation pour nos camions Hino.

Égypte

Egyptian International Co.
Pour l'industrie alimentaire (AMERICANA)

M. Amr Kandil
Directeur général

« Notre entreprise transporte toutes les marchandises nécessaires dans toute l'Égypte pour des restaurants comme Pizza Hut, KFC, TGI Friday's et Hardee's. Nous utilisons actuellement sept camions Hino, dont quatre sont des camions réfrigérés et trois servent à transporter des marchandises sèches. Nous utilisons des camions Hino depuis quatre ans maintenant, mais nous connaissions la marque Hino depuis plus longtemps, car il s'agit d'une marque célèbre et appréciée en Égypte. À cette époque nous avions besoin de nouveaux camions et il s'est trouvé que notre concessionnaire Hino faisait une promotion. Comme le prix était très avantageux, nous avons acheté deux camions. Nous n'avons jamais été déçus par ces camions et nous les considérons comme d'excellents produits. Convaincus de leur fiabilité, nous en avons acheté d'autres. Nous utilisons aussi des camions d'autres marques qui ont nécessité plusieurs réparations, mais aucun camion Hino acheté la même année n'a pour l'instant eu besoin d'être réparé.



Ils durent très longtemps. Hino possède des centres de service au Caire et à Alexandrie et, ce qui pour nous est très pratique, l'un d'eux se situe à environ 15 minutes d'ici. Nous y amenons régulièrement nos camions pour l'entretien, afin de les garder en bon état de fonctionnement, et nous faisons confiance à l'équipe du centre de services. Chaque membre de l'équipe est très professionnel et notre équipe de fonctionnement est aussi extrêmement satisfaite de son expérience avec le centre de services. L'équipe technique excelle dans son travail, qu'elle effectue rapidement. C'est un point important car nous voulons minimiser les temps d'arrêts autant que possible. Grâce au centre de services, nous n'avons eu aucun souci avec les camions ou leurs moteurs. Au cours des quatre dernières années, nos camions Hino ont fourni un excellent rendement énergétique et nous les utilisons pour transporter des marchandises dans toute l'Égypte. »



L'entreprise se sert de sept camions Hino pour transporter des marchandises destinées aux restaurants dans toute l'Égypte.

Le centre de distribution AMERICANA couvre toute l'Égypte.



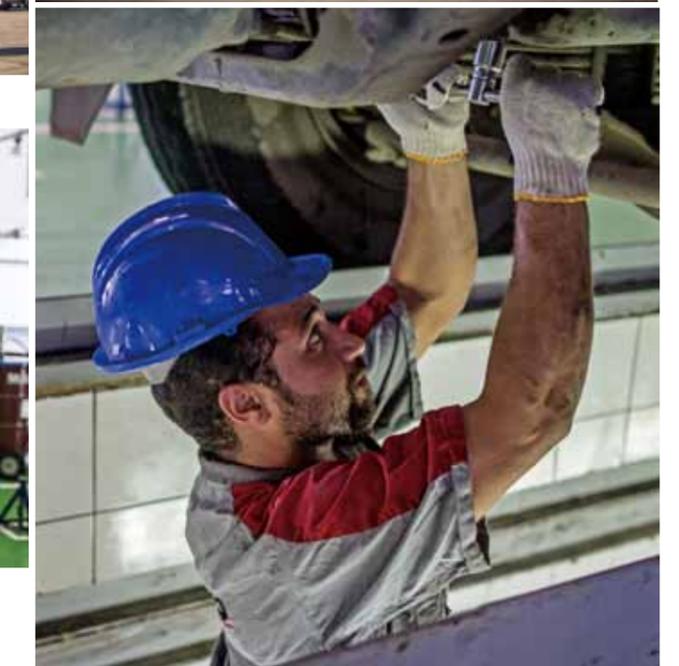
Le centre de distribution dispose d'un entrepôt réfrigérant d'une capacité de 18 000 tonnes et d'un entrepôt de 7 000 m2 pour les marchandises sèches.



Le centre de services Hino se situe à seulement 15 minutes d'AMERICANA.



Les membres de l'équipe d'AMERICANA font confiance à l'équipe du centre de services Hino.



Les camions Hino répondent parfaitement à nos besoins.

Israël

Match Retail

M. Zafrir Ronen

Chef des opérations



« Match Retail est la seule entreprise en Israël responsable de la distribution des produits de la marque H&M (Hennes & Mauritz AB). Lorsque nous avons ouvert notre premier centre logistique en 2010, nous recherchions un petit camion fiable et adapté à un environnement urbain pour le transport des produits. En 2010, Hino venait de lancer son premier camion en Israël et notre premier camion fut donc un modèle de la série HINO300. À cette époque, il n'y avait que trois magasins H&M. Deux ans plus tard, en 2012, le nombre de boutiques est passé à 11, et comme nous savions d'expérience que les camions Hino sont d'excellente qualité, nous avons étendu notre parc à sept camions. Ces camions répondent parfaitement à nos besoins.

Ils ne cassent pas facilement et sont extrêmement fiables. Comme ils permettent une très bonne économie de carburant, nous avons pu réduire nos coûts et augmenter notre rentabilité. Par ailleurs, Union Motors, notre concessionnaire Hino, bénéficie d'une très bonne équipe et est considérée comme une marque fiable sur le marché des véhicules commerciaux. Leur service est excellent et ils travaillent vite. Si nous avons une question ou le moindre problème par rapport à nos camions, nous sommes parfaitement pris en charge. Ils offrent aussi un service d'assistance routière disponible 24 heures sur 24, nous pouvons donc utiliser nos camions à n'importe quel moment en toute tranquillité. C'est aussi parce que les services d'Union Motors sont très satisfaisants que nous avons décidé d'acheter plus de camions Hino. »



Match Retail est la seule compagnie distribuant des produits H&M en Israël.

M. Aleksander Vilkin

Livreur

« Je conduis des camions Hino depuis 2010 et leur nouveau modèle depuis 2012. La cabine du nouveau modèle est plus spacieuse et les sièges sont plus confortables. Les camions sont très mobiles et par conséquent, faciles à conduire même sur des routes urbaines étroites. Je me souviens qu'un jour où je conduisais un nouveau camion Hino, j'ai vu une personne sur une moto me faire signe de m'arrêter. Pensant qu'il s'agissait peut-être d'un policier, je me suis garé. En fait, ce n'était pas un policier, mais un homme qui avait conduit des camions Hino au Japon, dix ans auparavant. Il voulait me dire qu'il était très content de voir qu'Hino avait enfin commercialisé des camions en Israël, et il était très enthousiaste de pouvoir me raconter son histoire. Ce fut une rencontre très réconfortante pour moi. »



Le centre de distribution Match Retail.

« Les camions Hino sont tout simplement d'excellents produits. »

Yémen

Société pétrolière du Yémen

M. Abdullah al Masibi

Directeur commercial

« Nous sommes responsables de la commercialisation et de la distribution de produits pétroliers dans diverses régions sous l'agence administrative gérant les ressources de minéraux et d'huile du Yémen. Nous possédons 13 centres et neuf installations pétrolières, et gérons également des usines du gouvernorat sur plusieurs sites, y compris Sana'a. Nous avons acheté 10 camions de la série HINO500 il y a deux ans et depuis, nous en avons ajouté huit pour nos activités dans la capitale. Les camions Hino sont simplement d'excellents produits. Nous apprécions la simplicité de leur système électrique. Ils disposent de zones de rangement pour des objets dont les conducteurs ont besoin et les cabines sont confortables.



De plus, nous avons une excellente relation avec le concessionnaire Toyota qui nous a vendu nos camions Hino. Tout est de qualité, qu'il s'agisse de la communication, des entretiens ou du service après-vente. Pour nous, la relation avec notre concessionnaire est ce qui compte le plus. À ce jour, nous n'avons eu aucun problème, que ce soit avec nos camions ou leurs services. Nos conducteurs sont aussi très heureux et ils ne se sont jamais plaints des camions Hino. Je suis ravi à l'idée d'une relation de longue durée et de qualité avec Hino. Bien qu'il soit inutile de le préciser, nous prévoyons d'acheter davantage de camions Hino. »



Ces camions de la série HINO500 ont été conçus pour le transport pétrolier.

M. Salah Hotam

Livreur

« Notre équipe s'occupe des zones urbaines de Sana'a et nous conduisons environ 80 000 km par an. Hino est un nom célèbre au Yémen depuis maintenant 40 ans. Nous connaissons les camions Hino depuis les années 70 et je pense que ce sont de très bons camions, sous tous les aspects. Ils sont agréables à conduire et même le tissu des sièges est parfait. »



Les camions transportent des produits sur une large zone de la capitale.



Les chauffeurs de l'entreprise conduisent environ 80 000 km par an.



Le centre-ville de Sana'a.

Hino organise le deuxième Concours de compétences de service en Amérique Latine.

Le 1er février 2014, le deuxième Concours de compétences de service d'Amérique Latine s'est tenu à la filiale Praco Didacol's Calle 80 en Colombie. Le Concours de compétences est un événement durant lequel les techniciens travaillant à l'avant-garde des opérations de service Hino se mesurent les uns aux autres pour évaluer les compétences et les connaissances qu'ils ont affûtées au fil des ans. Nos lecteurs se rappellent peut-être des concours de compétences que nous avons organisés dans divers pays et régions du monde entier, et dont nous avons donné des comptes-rendus dans les précédentes publications d'Hino Cares.



 L'Équateur (Maquinarias y Vehiculos S.A.) a gagné le premier prix.

Hino a toujours eu pour objectif d'être une marque répondant aux attentes de ses clients en fournissant des produits et des services qui contribuent aux entreprises de ces mêmes clients. C'est l'une des raisons principales pour lesquelles Hino, qui s'efforce de développer des produits encore plus attractifs conformes à ses propres normes de qualité, met tout en œuvre pour améliorer le niveau de satisfaction de ses clients sous le slogan « Hino s'occupe de tout ». Le Concours de compétences fait partie de cet effort et sert à élever les compétences techniques et la motivation des techniciens Hino de sorte qu'ils soient totalement préparés à fournir un service de qualité à nos clients.

Lors de l'ouverture du concours, M. Yuichi Sato, Directeur général du bureau Hino d'Amérique Latine, a déclaré ceci vis-à-vis du concours, lorsqu'il a résumé le sens de ces événements :

« Hino organise des concours de compétences dans le monde

Deux valeurs que Hino voudrait offrir à ses clients grâce aux Concours de compétences

100 % de temps de service

Des véhicules équipés au mieux qui répondent aux besoins des entreprises de nos clients

Maintenir l'état du véhicule



Minimiser le coût de durée de service du véhicule

Frais d'amortissement
• Coûts du véhicule (prix d'achat - valeur de revente)
• Coûts de fixation de carrosserie
• Taux d'intérêts, etc.

Frais d'exploitation
• Coûts de carburant
• Coûts d'entretien
• Assurance
• Formation du conducteur, etc.

Concours de compétences Hino dans le monde



Algérie, Arabie saoudite, Australie, Bahreïn, Bolivie, Canada, Chine, Colombie, Costa Rica, Guatemala, Indonésie, Japon, Jordanie, Liban, Malaisie, Mexique, Nicaragua, Oman, Panama, Paraguay, Pérou, Qatar, Salvador, Thaïlande, Émirats arabes unis, Équateur, États-Unis, Vietnam, Yémen.

entier ; au Japon, en Asie, en Amérique du Nord, en Océanie, au Moyen-Orient, en Afrique et en Amérique Latine. Chaque année, nous organisons ces concours dans davantage de pays, et nous avons programmé de tels événements dans de nombreux pays cette année.

Quel est le rôle de ces concours de compétences par rapport aux efforts de prise en charge complète faits par Hino ? Leur objectif est d'améliorer les compétences techniques des techniciens Hino du monde entier.

Je pense que notre capacité à améliorer nos compétences ne connaît aucune limite. Nos techniciens doivent constamment les aiguiser et doivent les maintenir à un niveau élevé dans tous les centres de service Hino du monde.

Pour garantir cet objectif, nos techniciens doivent tous s'employer à élever leurs compétences techniques au niveau supérieur. Les techniciens participant aujourd'hui au concours représentent d'autres techniciens travaillant chez les concessionnaires

de divers pays. Nous espérons que vous prendrez l'initiative de garantir que ces compétences élevées seront implantées sur vos lieux de travail respectifs.

Nous sommes convaincus que vous avez tout mis en œuvre pour affûter vos compétences techniques avant ce concours. En tant que techniciens travaillant sur place, en poursuivant ces efforts, vous améliorerez à la fois vos compétences et vos connaissances, ce qui constitue la base des opérations de prise en charge complète d'Hino. Ceci permet ensuite de renforcer les entreprises de nos clients, et enfin de construire une relation de confiance solide entre Hino et nos clients.

Vous tous présents aujourd'hui, vous qui rencontrez quotidiennement nos clients, êtes les acteurs clés de nos opérations de prise en charge complète. Profitons tous du sentiment gratifiant découlant de la confiance que nous portent nos clients. Et devenons, tous ensemble, le moteur des opérations de prise en charge totale d'Hino ! »

Les participants de ce Concours de compétences, le deuxième



Les techniciens sont extrêmement attentifs pendant le briefing du concours.



Vingt-deux techniciens de 11 concessions venant de dix pays ont participé.



Mexique



Paraguay



Panama



Le Guatemala est arrivé troisième.



Le Pérou s'est classé deuxième.



Colombie



Salvador



Costa Rica



Équateur (Teojama Comercial S.A.)



Bolivie

Les participants ont concouru dans quatre tâches pratiques, tous déterminés à faire de leur mieux.

en Amérique Latine, étaient répartis en 11 équipes de deux techniciens venant de dix pays différents : Mexique, Guatemala, Salvador, Costa Rica, Panama, Colombie, le groupe Ecuador Mavesa, le groupe Ecuador Teojama, Pérou, Bolivie et Paraguay. Les 22 techniciens qui ont participé avaient tous gagné les concours préliminaires tenus dans leurs pays respectifs.

Les équipes de chaque concession, incluant les directeurs de services et de magasin, ainsi que M. Matsumoto, troisième secrétaire de l'ambassade japonaise en Colombie, se sont rendus à cet événement, en plus de nombreux clients Hino. Avec une assistance comptant 117 personnes, le concours est devenu un événement très vivant.

Le concours comportait une partie écrite et quatre types de tâches pratiques. L'examen écrit, conçu pour évaluer les connaissances de bases relatives à l'entretien, consistait en 50 questions extraites d'un ensemble de questions comprises dans le programme du module d'entraînement. Les tâches pratiques consistaient en un contrôle de véhicule, un diagnostic de panne de véhicule, une révision à l'unité et des mesures de pièces.

La Colombie a bénéficié d'un très beau temps le jour du Concours de compétences.

Les techniciens participant qui se sont attelés à ces tâches étaient tous déterminés à utiliser au mieux les compétences acquises au fil des ans. Les clients et l'équipe Hino les ont encouragés avec enthousiasme pendant qu'ils travaillaient, créant ainsi une atmosphère très excitante tout au long de l'événement.

L'équipe gagnante, en se basant sur le score total de toutes les tâches, se composait de Messieurs Wilson Montero et Wilmer Sanchez, de Maquinarias y Vehiculos S.A., Équateur. L'équipe composée de Messieurs Isaac Ramos et Jack Vasquez de Toyota del Peru S.A. est arrivée deuxième, tandis que l'équipe de Messieurs Jose Rodriguez et Erick Ramirez, de Motores Hino de Guatemala S.A., s'est classée troisième. Et bien qu'ils ne soient pas arrivés sur le podium, les autres techniciens ont eux aussi impressionné la foule grâce à leur talent remarquable, ce qui n'est pas surprenant, sachant que chacun d'eux représentait son pays respectif.

Comme M. Sato l'a expliqué ci-dessus, ce Concours de compétences a indubitablement constitué une opportunité importante de booster la motivation des concessions participantes, en particulier parmi les équipes de services qui sont en première ligne de nos opérations de prise en charge complète.

Les problèmes et les défis relatifs aux compétences qui sont devenus évidents dans ce concours seront incorporés dans de futurs supports de formation pour améliorer les compétences techniques de l'ensemble de nos techniciens.

La formation des techniciens se fait étape par étape, mais l'accumulation de toutes ces petites étapes finira par ajouter une grande valeur à la marque Hino, réaffirmant sa position de marque de confiance auprès des consommateurs.



L'équipe de l'Équateur est arrivée première, d'après le score total pour tous les critères d'évaluation.



Photo de groupe de tous les techniciens ayant participé, dont les visages souriants reflètent le sentiment de réussite.

Le service en première ligne de **Hino**
Cérémonie d'ouverture pour le dépôt de pièces du Moyen-Orient d'Hino.



Beaucoup d'invités ont assisté à la cérémonie d'ouverture du dépôt de pièces du Moyen-Orient.

Le 18 novembre 2013, la cérémonie d'ouverture du dépôt de pièces d'Hino au Moyen-Orient s'est tenue au Dubai World Central de Dubaï, aux Émirats arabes unis. Ce dépôt de pièces de 10 000 mètres carrés, qui est utilisé depuis août 2013, a été construit pour fournir des pièces de rechange sur tout le marché du Moyen-Orient et pour apporter du soutien aux concessions locales.



Ce dépôt répond à divers besoins de clients grâce à son vaste stock de pièces.

L'entrepôt de 5 400 mètres carrés du dépôt, un centre de logistique pour la zone du Moyen-Orient, stocke des réserves constantes pour plus de 10 000 types de pièces, pour fournir rapidement des pièces de rechange de haute qualité à toutes les concessions du Moyen-Orient. Hino Motors, Ltd. considère le Moyen-Orient comme un marché en expansion, et ce nouveau dépôt de pièces joue un rôle crucial dans la stratégie d'Hino visant à améliorer ses opérations de service et de ventes dans cette région.

Mohsen Ahmad, Vice-président au Dubai World Central, était présent à la cérémonie d'ouverture, ainsi que Adil Al Zarooni, Vice-président des autorités de zone franche de Jebel Ali, Daisuke Matsunaga, le consul général japonais à Dubaï, et beaucoup d'autres invités.

Lors de son discours d'ouverture de la cérémonie, Masakazu Ichikawa, Président du conseil d'administration et Directeur porte-parole d'Hino, a exprimé une profonde gratitude à l'attention des diverses

agences gouvernementales et corporations privées qui ont soutenu Hino pour l'ouverture de ce nouveau dépôt de pièces, et a parlé de l'enthousiasme d'Hino quant au marché du Moyen-Orient. « La philosophie d'Hino est d'établir des relations fondées sur la confiance avec nos clients et les communautés en contribuant au développement des entreprises de nos clients », a-t-il expliqué. « Cela signifie que nous faisons tout notre possible pour fournir des produits sûrs de haute qualité et non dangereux pour l'environnement, des solutions solides qui aideront nos clients à développer leurs affaires et une prise en charge après-vente complète, de façon à ce que nos clients puissent utiliser nos produits pour de longues années à venir. Alors que le dépôt de pièces d'Hino Motors au Moyen-Orient a été construit comme une plateforme logistique plus proche de nos opérations de prise en charge de nos clients, notre objectif est de dépasser la fonction de simple dépôt de pièces pour faire de ce centre une plateforme de prise en charge après-vente pour Hino Motors au Moyen-Orient. De plus, en nous basant sur notre vision, « Les entreprises de nos clients avant tout », nous faisons tout pour contribuer à la construction d'un monde et d'un avenir où l'on pourra vivre confortablement ; une vision que nous cherchons à atteindre grâce à nos liens avec différentes communautés des régions du Proche et Moyen-Orient, en établissant les fondations du transport de personnes et de marchandises. »

Avec la création de ce nouveau dépôt de pièces, Hino s'emploie désormais à réduire les temps de livraison et à fournir une réserve



Cérémonie d'inauguration.

stable de pièces à des régions qui en ont besoin. Le prochain objectif d'Hino est d'ajouter une fonction de commercialisation à ses affaires liées aux pièces pour fournir des services après-vente encore plus en harmonie avec les besoins des clients.

Parmi les efforts que nous appelons « Prise en charge complète », Hino continue à avancer sur une échelle mondiale en fournissant une prise en charge maximale à ses clients, grâce aux cycles de vie de ses produits. Au Moyen-Orient, Hino s'efforce activement d'établir des services qui aideront les clients à augmenter leur rentabilité, avec le nouveau dépôt de pièces d'Hino Motors au Moyen-Orient, ainsi qu'avec le Centre de formation pour les services qui fonctionne depuis mars 2009, comme piliers de ces efforts. Attendez-vous à de grandes choses de la part d'Hino, car nous nous employons à continuer à fournir des produits qui ont été spécifiquement optimisés pour chaque région de vente, et à offrir une prise en charge totale pour répondre aux attentes de nos clients dans le monde entier.



M. Ichikawa, Président du conseil d'administration et Directeur porte-parole d'Hino, en pleine conversation avec des représentants des autorités de zone franche de Jebel Ali.



Le dépôt dispose également de larges pièces, permettant ainsi de courts délais pour les réparations importantes.

Utilisation de camions à une altitude élevée : Points à ne pas oublier.

M. Yuichi Sato

Chef des opérations d'urbanisme, des opérations d'exportation et du département des services



Quel que soit l'environnement, des routes urbaines et des régions montagneuses aux régions froides, en passant par les déserts et les jungles, les camions Hino continuent à satisfaire pleinement nos clients dans de nombreux pays du monde entier. Grâce à sa politique d'optimisation locale des véhicules, Hino fournit à des clients de diverses régions des camions qui conviennent à leur environnement de fonctionnement local et à leur utilisation spécifique. Bien que Hino fasse tout son possible pour produire des camions d'une durabilité et d'une fiabilité de premier ordre en toute circonstance, ces véhicules ne pourront pas fonctionner de manière optimale s'ils ne sont pas utilisés correctement ou si leurs utilisateurs négligent l'entretien régulier et les contrôles quotidiens.

Que faut-il donc garder à l'esprit par rapport à la conduite et à l'entretien journalier ? Par exemple, à quoi les conducteurs doivent-ils faire attention lorsqu'ils utilisent des camions à une altitude élevée ? Nous

avons posé certaines de ces questions à M. Yuichi Sato, qui est responsable depuis de nombreuses années de la prise en charge des propriétaires Hino en Amérique Latine.

« Là où je travaillais en Équateur, les camions étaient utilisés dans des zones montagneuses à des altitudes dépassant 3 000 m. Dans de telles zones, la densité de l'oxygène et le point d'ébullition du liquide de refroidissement du moteur chutent, et à une altitude d'environ 3 500 m, le point d'ébullition du liquide de refroidissement tombe à environ 91 °C. Cela se produit parce que la pression atmosphérique diminue au fur et à mesure que l'altitude augmente. Dans ces conditions, si le bouchon de votre radiateur est défectueux, la pression interne du radiateur sera à niveau égal avec l'atmosphère, ce qui risque d'entraîner une surchauffe. Nous ne manquons pas de rappeler à nos clients qu'ils doivent vérifier que leurs bouchons de radiateur ne sont pas endommagés avant de partir dans des zones à haute altitude.

La densité de l'oxygène chute elle aussi à des altitudes élevées, ce qui augmente l'apparition de fumée noire dans les émissions et réduit la puissance du moteur. La puissance du moteur diminue généralement de 30 à 40 pour cent à une altitude de 4 000 m. Les camions que nous envoyons en Amérique Latine sont équipés d'un système de compensation d'altitude qui empêche un apport excessif de carburant pour réduire la fumée noire et maintient également une faible température d'échappement afin d'éviter tout dommage au turbocompresseur. Cependant, de nombreux conducteurs avaient pris l'habitude de désactiver ce système de compensation d'altitude pour tenter d'augmenter la puissance du moteur, et nous avons eu beaucoup de mal à leur faire abandonner cette pratique.

Par ailleurs, les zones en altitude sont extrêmement vallonnées, par conséquent les conducteurs se servent davantage de leur frein sur échappement. Si les freins sur échappement sont utilisés sur des pentes de la même manière que sur des routes planes, de la fumée noire va s'introduire dans le moteur et contaminer l'huile. Nous avons donc dit à nos clients d'utiliser d'abord le frein moteur jusqu'à ce que la fumée noire ne soit plus visible, puis après quelques secondes, de se servir du frein sur échappement. L'utilisation d'un camion dont l'huile moteur est contaminée risque de raccourcir la durée de service du moteur. Nous avons donc insisté sur l'importance de changer l'huile moteur tous les 5 000 km à peu près.

Il ne fait aucun doute que les lieux en altitude mettent réellement les camions à l'épreuve. Mais mon expérience me permet de dire que ces camions continueront à fonctionner à leur capacité maximale, sans défaillance, si les utilisateurs les contrôlent quotidiennement, leur font passer un entretien régulier et les conduisent correctement. »



Un camion Hino chargé de graviers dans une carrière située à 3 000 m au-dessus du niveau de la mer.



Hino Motors, Ltd.
3-1-1 Hinodai, Hino-shi, Tokyo, 191-8660, Japon



Pour lire le magazine HINO Cares en ligne, scannez ce code-barres 2D avec votre smartphone ou rendez-vous sur

http://www.hino-global.com/about_us/hino_magazines/