



Ergonomie améliorée,
sécurité au travail
augmentée !

Nouveau convoyeur installé
dans l'entrepôt principal

51° 32' 9.096" N

7° 43' 34.068" O

MI-TEMPS 2019

LA CONFIANCE EST L'ALPHA ET L'OMÉGA DE TOUTE RELATION (D'AFFAIRES)



La concurrence est extrêmement vive sur le marché de la logistique et est guidée par la demande. Un prestataire de services express de nuit comme Night Star Express ne peut de distinguer ici par rapport à la concurrence, comme auparavant, que par une disponibilité très élevée, par sa consistance et par une prise de conscience supérieure de la notion de qualité.

Au cours du premier semestre, nous avons, chaque nuit, pour nos clients, livré

aux destinataires plus de 25 000 envois en moins de 14 heures. Sûrs et confiants dans nos prestations de haut niveau en «First Class» auquel se fient fréquemment nos clients de longue date. Pour une telle confiance à ce niveau, un grand merci de tout cœur.

Pour le second semestre de 2019, nous escomptons une croissance encore significative des envois. De nouveaux grands comptes sont en cours de démarrage, et notre direction des grands comptes est actuellement en cours de négociation avec de nouveaux clients potentiels appartenant à des secteurs clés. Afin d'aller de pair avec une telle croissance, nous avons pour ambition, dans les prochains mois, d'augmenter encore la flexibilité de notre système par des mesures d'optimisation des procédés, à niveau de qualité constant. Toujours avec l'objectif de répondre à vos attentes, voire à les dépasser.

Nous vous proposons dans la présente édition d'express quelques aperçus sur le fait de comprendre pourquoi des entreprises telles que le groupe Tokheim Service ou la société Welzorg des Pays-Bas nous apportent leur confiance, ce à quoi nous travaillons pour vous et ce qui sinon se passe actuellement chez nous. Je vous en souhaite une lecture passionnante et porteuse de confiance.

Cordialement,
votre

Matthias Hohmann

CROÎTRE EN DÉPIT DE RESSOURCES RARÉFIÉES

FORUM DES PIÈCES DÉTACHÉES À NUREMBERG

Au début du mois d'avril, l'Union Fédérale pour la Logistique (BVL) a reçu les participantes et les participants du Forum de la Logistique des Pièces Détachées dans les locaux de l'Académie de la CCI de Moyenne Franconie. Un grand nombre d'experts ont présenté leurs éléments de solution et leurs expériences à propos du sujet «Croître à l'époque des ressources raréfiées», par une journée ensoleillée et une température de 20 degrés dans la grande ville de Franconie qu'est Nuremberg. À l'époque de la transformation numérique, des exigences clients toujours plus individualisées ainsi que de tous les défis actuels, les entreprises se trouvent face à des tâches d'importance. Devant environ 250 visiteurs, des spécialistes et des dirigeants provenant du monde de la direction d'entreprises de pièces détachées ont présenté des exposés concernant la rareté des ressources, les développements numériques et des évolutions en matière de stockage et de centres de distribution.

À côté des exposés, le Forum de la Logistique des Pièces Détachées a donné l'occasion aux participants de visiter l'exposition professionnelle. Night Star Express a exhibé là ses couleurs et se tenait à disposition des visiteurs professionnels intéressés en tant qu'interlocuteur. La journée s'est tenue sous le signe d'intenses échanges d'idées et du networking.



MENTIONS LÉGALES

74. Édition – N°: 2/2019
Tirage : 4 400 exemplaires
Langues : Allemand, anglais, néerlandais

Éditeur :
Night Star Express GmbH Logistik, Unna

Rédacteur en chef :
Matthias Hohmann, Centrale Système, Unna
(matthias.hohmann@night-star-express.de)
Heinrich-Hertz-Straße 1, 59423 Unna
Tél. : 02303 98688-0,
Télécopie : 02303 98688-67

Direction de la rédaction :
Jessica Goronz et Meike Stephan, Centrale Système, Unna

Conseillers de la rédaction :
Kirsten Willenborg, Hellmann Worldwide Logistics
Carolin Hofmann, ZUFALL Logistics Group
Benjamin Mäbe, Service Commercial Night Star Express, Spedition Gertner GmbH
Marcel Tüscher, Night Star Express Suisse SA
Josef Schöllhuber, G. Englmayer, Spedition GmbH, Autriche
Robert Overgoor et Daniel Siemens, Night Star Express Hellmann B. V.

Tous joignables auprès de :
Direction de la rédaction :

Rédaction : Tina Pfeiffer-Dresp, transparent
(ttransparent@t-online.de), Marienstr. 4,
58642 Iserlohn-Letmathe, Tél. : 02374 50399-11

Maquette : Y-Design, Michael Franz
(info@ydesign-online.de), Burchardtstraße 5
63741 Aschaffenburg, www.ydesign-online.de
Tél. : 06021 929783

Closure de la rédaction, édition 3/2019 :
31 juillet 2019
Date de parution de l'édition 3/2019 :
Semaine 37 - septembre 2019

Les contributions signées nominativement ne reflètent pas nécessairement l'opinion de la rédaction. Pour des raisons de place, la rédaction doit se réserver la possibilité de procéder à des coupures lors de la publication de courriers de lecteurs. Adresser svp les contributions, courriers et conseils directement à Matthias Hohmann, Night Star Express GmbH Logistik à Unna (voir adresse ci-dessus).



APPROVISIONNEMENT NUMÉRISÉ DES TECHNICIENS D'APRÈS-VENTE

NIGHT STAR EXPRESS INTÉGRÉ À LA PLATEFORME IN-VAN DELIVERY & RETURN

Mercedes-Benz Vans a développé avec la plateforme In-Van Delivery & Return (IDR) une nouvelle solution numérique pour augmenter l'efficacité des flottes de service après-vente décentralisées. IDR est conçue comme une plateforme mettant en relation les flottes de services après-vente avec les entreprises de logistique. Cela permet de simplifier de manière importante la logistique du matériel et des pièces détachées et économise du temps et des frais aux techniciens de services après-vente et à leurs fournisseurs. Actuellement, IDR fait l'objet d'essais intenses avec un client du secteur de la construction, d'autres entreprises sont en cours de préparation de phases de tests. Dorénavant, Night Star Express a été intégrée à la plateforme IDR en tant que partenaire logistique.

NIGHT STAR EXPRESS, FACTEUR DE RÉUSSITE

Toutes les pièces détachées et toutes les matières nécessitées pour le jour suivant sont enlevées par des prestataires d'express nocturne jusqu'en début de soirée chez l'expéditeur et livrées dans la nuit qui suit jusqu'à 08 h (si besoin également jusqu'à 07 h) au centre de service après-vente ou directement chez le technicien d'après-vente dans son véhicule. Une prestation en express de nuit qui crée de la valeur ajoutée et qui a fait

ses preuves. Les techniciens de service après-vente disposent ainsi dès le début de leur travail de toutes les pièces détachées nécessaires dans leur véhicule - leur trajet du matin à la succursale pour se procurer les pièces n'a plus lieu d'être. Cela économise du temps et ainsi des frais. Le technicien peut s'occuper tout de suite de ses missions de réparation. La mise à disposition des envois dans le véhicule du services après-vente est rendue possible grâce à un système complexe de gestion des clés, qui permet à Night Star Express l'accès au véhicule.

UN APPAREIL MOBILE REMPLACE LA CLÉ

Afin de documenter le chargement et la livraison d'un envoi, les chauffeurs de Night Star Express emploient des appareils mobiles m3 avec une application pour chauffeurs intégrée. Si un envoi est prévu pour être livré au véhicule d'un technicien d'après-vente, le chauffeur, en scannant l'envoi, obtient automatiquement l'autorisation d'ouverture des portes du véhicule du technicien correspondant. Ces autorisations sont gérées de manière électronique sur la plateforme IDR, ce qui est donc beaucoup plus simple et plus rapide en comparaison de la gestion des clés connue jusqu'à présent. De plus, l'accès fait l'objet d'un compte-rendu par voie électronique. Une navigation basée sur le GPS permet, de plus, de localiser rapidement et simple-

ment les véhicules devant être livrés par Night Star Express. Si bien que le chauffeur de Night Star Express n'a plus besoin de chercher le véhicule. Il en résulte une économie de temps et une amélioration de la qualité.

DE NOUVELLES POSSIBILITÉS TECHNIQUES

La solution IDR basée sur le cloud permet un accès sûr et sans clé au véhicule et fonctionne avec Blue-Tooth même sans liaison internet existante. Night Star Express peut donc livrer le véhicule en direct simplement et sans gestion physique des clés. De plus, aussi bien les approvisionneurs que les responsables de parcs de véhicules disposent d'une transparence totale sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement et peuvent commander en ligne, qui doit prendre quoi dans leurs véhicules. De plus, le technicien de service après-vente se trouve informé automatiquement du statut de ses livraisons et reçoit l'information quant à la livraison effectuée dans son véhicule.

Avec la solution numérique IDR créée par Mercedes-Benz Vans, explique Matthias Hohmann, gérant de Night Star Express GmbH Logistik, «le facteur de création de valeur se trouve optimisé une nouvelle fois par la livraison de nuit des véhicules de service après-vente. Ce sont tant les clients que les prestataires de logistique qui vont en profiter.»



BIENTÔT 70 ANS D'EXPERIENCE

DANS LA CONSTRUCTION DE STATIONS-SERVICE

TOKHEIM SERVICE GROUP

Beaucoup d'entre nous connaissent cela. On est sur la route en voiture et à un certain moment, le signal se fait entendre ou clignote «niveau carburant». Et quelque part se trouve une station-service. On descend de voiture, on ouvre le bouchon de réservoir, et avec le pistolet emmanché, on laisse passer les minutes jusqu'à ce que le réservoir soit plein. Le regard vagabonde au-delà de la pompe à carburant, du terrain, de la boutique faiblement éclairée avec la caisse et l'on pense : Le beau, c'est autre chose.

Dans le même ordre d'idées, on peut se demander : «Mais existe-t-il donc de belles stations-service ?» Au lieu d'avoir à chercher dans toute l'Allemagne, nous avons, chez Night Star Express, l'avantage incomparable de pouvoir demander directement à la source.

La source, nous voulons parler de la société Tokheim Service Group (TSG) de Halle an der Saale. Cet équipementier sert son marché depuis de cette région métropolitaine de l'Allemagne centrale avec beaucoup de succès. Depuis la mi-2018, Night Star Express s'occupe de la logistique des pièces détachées de cette entreprise qui propose à ses

clients des solutions taillées sur mesure avec des produits et services de forte valeur tout autour de la technique des réservoirs, la technique du lavage des véhicules, l'électro-mobilité et les systèmes de paiement. Night Star Express approvisionne les techniciens de service après-vente directement depuis le dépôt central de TSG dans leurs véhicules pour les pièces de rechange dont ils ont besoin pour leur tournée en clientèle. Car pour une station-service, la panne d'une pompe signifie beaucoup d'argent comptant et il n'est donc pas surprenant que les temps de réaction dans lesquels le technicien d'après-vente de TSG doit régler les

problèmes soient très courts. Entre l'apparition d'une panne jusqu'à la remise en fonctionnement, il ne se passe souvent que huit heures.

Ce qui a démarré l'an passé avec une poignée d'envois journaliers s'est transformé entretemps en une coopération de type partenariat avec l'agence Night Star Express de Krostitz, avec des volumes d'envois en augmentation constante. Lors d'un entretien personnel, Florian Färber, responsable d'équipe achats et logistique chez TSG, réagit cependant avec quelque irritation à la question posée d'entrée au sujet des belles stations-service. «Vraiment, personne ne

nous encore posé une question pareille !», dit-il en regardant sa collègue Catarina Höfig, membre de l'équipe achats et logistique et Markus Baacke, directeur commercial Est de NSR, qui accompagnent la visite de la rédaction d'express chez TSG. «Mais c'est tout à fait amusant. Nous ne sommes pas en mesure de citer une station-service qui soit particulièrement belle ou laide, mais nous pouvons citer la plus ancienne. Il s'agit là de la pharmacie municipale de Wiesloch. Bertha Benz, l'épouse de l'inventeur de l'automobile Carl Benz, avait besoin, au cours d'un trajet en 1888, de reprendre du carburant. Sa voiture nécessitait une essence légère du nom de Ligroin, qui était vendue en tant que produit nettoyant. Elle en a trouvé chez le pharmacien de la ville.»

En faisant le tour du terrain de la société TSG et de l'entrepôt central, on a une vue excellente sur l'ampleur de cet assortiment de plus de 6 000 pièces. La gamme comprend des pompes et des bornes de recharge, des installations de lavage de véhicules ainsi que des distributeurs automatiques de carburant, et cela continue jusqu'au bureau d'études des projets pour de nouvelles stations-services avec la partie électrique, le froid et la climatisation et les systèmes de caisse. On construit ou transforme pour des installations appartenant à de grands groupes pétroliers bien connus et également pour des entreprises de logistique qui installent une station de carburant sur leur terrain pour leur parc roulant. Il n'est

donc pas étonnant que TSG compte parmi les 3 plus importants fournisseurs du secteur dans toute l'Allemagne. Tout auprès d'un seul guichet, telle est la devise de cette entreprise internationale, qui fonctionne depuis 2013 en Allemagne sous le nom de Tokheim Service Group (TSG) et qui a démarré en 2017 une coopération stratégique avec Karcher. Les plus de 7 000 stations-service et 100 000 appareils qui sont suivis par TSG témoignent de l'importance de cette activité.

C'est bien sûr magnifique que TSG ait tenu la main à Night Star Express afin de coopérer. Cette coopération de nature partenariale et le suivi proactif du service clients de Night Star Express sur place, principalement par Markus Baacke", dit Florian Färber «sont des points déterminants pour notre décision

de choisir Night Star Express. Le point le plus important est du reste la livraison de toutes les pièces détachées nécessaires dans les véhicules de nos techniciens du service après-vente, avec une excellente performance de livraison. Quel que soit l'endroit en Allemagne, nos techniciens sont équipés de la meilleure manière pour démarrer leur tournée, il en tirent une énorme économie de temps et peuvent immédiatement se concentrer sur leur mission elle-même. Et ici aussi, au service administratif central, les collègues sont tenus au courant. Le statut au jour le jour des envois et la qualité des livraisons, l'échange de données et la communication fonctionnent bien.»

ET APRÈS ?

« Nous avons prévu encore quelque chose pour la suite », dit Florian Färber. « Les exigences des clients continuent à évoluer, et le sujet de l'électro-mobilité progresse en ce moment. Le passage à des modes de propulsion sans émissions fixe également de nouvelles normes pour les stations-service. La technique des systèmes de recharge et l'infrastructure de recharge sont les éléments centraux d'un système de circulation durable et respectueux du climat. Ici, TSG est active dans ce domaine depuis 2013 et fait progresser l'installation de points de recharge avec l'aide partenaires fiables, des fabricants de bornes de recharge. Cela nécessite bien sûr de nouveaux services et de nouveaux projets, pour lesquels Night Star Express nous accompagnera en tant que prestataire de service compétent. TSG et Night Star Express - un bon partenariat pour la mobilité.»

De g. à d. Jessica Goronz, direction de la rédaction d'express, en discussion avec Markus Baacke, Directeur commercial Est de NSE, Catarina Höfig, membre de l'équipe achats et logistique, et Florian Färber, responsable d'équipe achats et logistique chez TSG



NOUVEAU CONVOYEUR À BANDE INSTALLÉ AVEC SUCCÈS DANS LE HUB

UNE MESURE D'OPTIMISATION DES PROCESSUS

Lorsque André Jehn, responsable de la programmation système et trafic Night Star Express traverse avec Rüdiger Spiegel, de la direction du HUB, le bâtiment principal de transbordement de NSE à Hünfeld, ils sont tout à fait fiers de ce qui a été accompli. Et cela à juste titre. Puisque que c'est fin mars qu'au sein de cet élément clé de Night Star Express a été installé un nouveau convoyeur à bande.

Un convoyeur qui réduit les points de saisissement des paquets et qui en plus améliore notamment l'ergonomie et augmente la sécurité au travail. Un résultat satisfaisant qui intervient seulement quelques jours après son installation : L'optimisation des processus qui a été prévue commence déjà à se faire sentir durablement.

Le passage de 11 000 à 13 000 colis chaque nuit avait déjà pu être simplifié et optimisé grâce au processus de déchargement par bras télescopiques directement sur le convoyeur à bande. Les collaborateurs et collaboratrices du HUB, de même que les chauffeurs de services réguliers qui accostent au HUB selon des cadences fixées ont aussitôt pu le sentir positivement et ont été conquis.

UN ÉTABLISSEMENT PRINCIPAL DE TRANSBORDEMENT QUI S'EXPLIQUE PAR LUI-MÊME

Le nouveau convoyeur à bande a fait l'objet de travaux d'installation jour et nuit très planifiés, du 21 au 25 mars 2019, par des spécialistes des techniques de convoyage de la société Budde en coopération

avec les sociétés Kerbl et Provis pour les parties concernant l'électricité et le contrôle-commande de la ligne installée dans le HUB. «Le montage et la signalisation du bâtiment ont très bien fonctionné la main dans la main», disent André Jehn et Rüdiger Spiegel. «Notre objectif était que les collaborateurs et collaboratrices du HUB découvrent le 25 mars 2019 un poste de travail qui se signale de lui-même, qui rende les processus immédiatement identifiables et plus sûrs par des indications de zones et une signalétique - séparation de la machine et de l'homme- ». Même si dans ce laps de temps assez court, tout ne fonctionne pas à 100 pour cent, nous sommes néanmoins satisfaits du résultat obtenu et du retour positif des collaborateurs et collaboratrices.

C'est là-dessus que nous bâtissons et nous allons travailler dans les prochaines semaines et les prochains mois à construire une image positive pour Night Star Express en tant qu'employeur attractif dans la région et à gagner de nouveaux collaborateurs et de nouvelles collaboratrices pour le HUB de Night Star Express à Hünfeld.



NOUVELLE DIRECTION POUR L'ÉTABLISSEMENT PRINCIPAL DE TRANS- BORDEMENT

LES QUELQUES MOTS DE
PRÉSENTATION PERSON-
NELLE DE RÜDIGER SPIEGEL

Au moyen de quelles mesures nous allons faire cela et si cela a porté ses fruits, c'est ce dont nous parlerons dans la prochaine édition d'express.»

CE SONT LES HOMMES QUI FONT LA LOGISTIQUE

En de nombreux endroits prévaut l'opinion que les centres de tri et de distribution peuvent s'en sortir sans hommes du fait de l'emploi de hautes technologies. Pourtant, ce n'est pas le cas chez Night Star Express. Sans des collaborateurs et collaboratrices compétents et motivés, le traitement des marchandises ne fonctionnerait pas, car une grande part de l'ensemble des envois en express de nuit font l'objet d'un traitement manuel : Parmi ceux-ci, les envois de grand format, lourds ou longs ou volumineux comme par ex. les pièces détachées du secteur automobile (lignes d'échappement ou pare-brises) ou encore certaines formes spéciales de paquets, qui ne passent pas en convoyeur. Le transbordement des envois a lieu le soir entre 21 h et 23 h30. Sur cette plage horaire, ce sont aujourd'hui environ 70 employés qui assurent un fonctionnement efficace du HUB. En même temps, ce sont plus de 100 chauffeurs qui s'affairent à des tâches de chargement et déchargement. Tous - les collaborateurs et collaboratrices du transbordement de nuit, les conducteurs et conductrices ainsi que les personnels commerciaux- profitent ici désormais directement de l'équipement optimisé de leur poste de travail et travaillent avec une nouvelle direction du HUB qui s'occupe de tout ce qui les concerne en observant certaines valeurs et en se souciant de leur motivation.



*Chers nightstars,
je souhaite tout d'abord remercier cordialement mes nouveaux et nouvelles collègues qui m'ont si bien et si agréablement facilité mon entrée chez Night Star Express. Je me réjouis des nouveaux défis qui m'attendent dans mes fonctions de directeur du HUB. En particulier l'investissement dans un nouveau convoyeur à bande dans l'établissement principal de transbordement de Hünfeld démontre que Night Star Express pense et agit d'une manière orientée vers le futur. C'est en particulier dans les domaines de l'ergonomie, de l'efficacité et de la sécurité du travail que cette nouvelle installation montre la voie, et elle représente pour l'entreprise et ses collaborateurs de l'établissement principal de transbordement une substantielle amélioration de la façon de travailler. C'est pourquoi je suis très reconnaissant de pouvoir contribuer à ce projet. Il est particulièrement important pour moi d'avoir une collaboration en confiance et soucieuse de certaines valeurs avec les collègues. D'après les premières impressions que j'ai pu rassembler ici, je suis sûr que Night Star Express est l'employeur qui convient pour moi.*



LE PLUS GRAND SALON AU MONDE POUR LE MATÉRIEL DE BTP BAT DE NOUVEAU TOUS LES RECORDS

L'ÉQUIPE DE NIGHT STAR EXPRESS Y ÉTAIT

Des pelleteuses, des grues, des chargeurs sur roues et plus encore : Les fans de grosses machines pour le BTP en ont eu pour leur argent lors de la Bauma 2019. Le plus gros salon du bâtiment-TP au monde a lieu tous les trois ans au parc des expositions de Munich. La devise était cette fois encore : plus gros, plus lourd, plus haut ! Environ 620 000 visiteurs de 200 pays étaient là, plus que jamais auparavant.

Night Star Express a fait le voyage à la Bauma de Munich avec des équipes spécialisées dans les expositions pour trois jours. Nous avons rendu visite aux clients du sec-

teur des matériels de BTP et avons noué de nombreux contacts.

Benjamin Mässe, collaborateur commercial de Berlin, faisait également partie d'une équipe spécialisée dans les expositions qui a visité ce centre d'expositions de 614 000 m². «Deux journées impressionnantes sont passées. De la petite perceuse en passant par la profileuse jusqu'à la grue grand format, nous avons eu une démonstration de la diversité du secteur du matériel de BTP. Et tous ont un point commun : Même la plus petite pièce qui soit peut mettre la plus imposante des machines à l'arrêt. Si bien que l'approvisionnement rapide des pièces détachées a une valeur toujours plus importante. Après avoir passé deux journées épuisantes mais d'un grand intérêt, lors desquelles j'ai mené environ 70 entretiens avec pour la plupart de nouveaux contacts et après avoir parcouru dans les 30 000 pas, je me réjouis de pouvoir intensifier dans les prochains jours et les prochaines semaines les entretiens que j'ai entamés.

Benjamin Mässe,
Night Star Express Vertrieb, Berlin





UN CAHIER À PEINDRE QUI AIDE À LA SÉCURITÉ DE LA CIRCULATION ROUTIÈRE

NIGHT STAR EXPRESS APPORTE SON SOUTIEN À L'ÉDUCATION
DES JEUNES EN MATIÈRE DE CIRCULATION ROUTIÈRE

Le moyen de transport le plus courant en Allemagne est l'automobile. À côté des moyens de transport public et des camions, il y a plus de 40 millions de véhicules sur le ter-



Foto: K&L Verlag

ritoire fédéral. Chacun est en mesure de raconter ce que cela signifie de se déplacer ou de rester bloqué chaque jour dans les embouteillages au beau milieu de la jungle de la circulation urbaine. Cela étant : Qu'en est-il des enfants qui circulent à pied, en scooter ou en vélo pour aller à l'école, à leurs loisirs ou vers leurs amis ? Afin de préparer les enfants aux dangers du quotidien et à un bon comportement dans la circulation rou-

tière, les écoles primaires et pour partie également les jardins d'enfants soutiennent d'ores et déjà l'éducation en matière de circulation en vélo et dans le trafic.

Night Star Express apporte depuis déjà plusieurs années son soutien aux éditions K&L, qui se consacrent à une information sous forme ludique sur les sujets de la circulation, de la protection incendie et du secourisme. Grâce à l'emploi de nos contributions de sponsoring, les filles et les garçons sont familiarisés avec ces situations et à d'autres encore au moyen de cahiers à peindre et de livres d'apprentissage. L'association de prévention routière de l'arrondissement d'Unna e.V., qui travaille avec ces matériels, nous remercie !

NOUVEAUX LOCAUX DE BUREAUX ET DE FORMATION À WOLFWIL ORIENTÉS SUR LES PROCESSUS ET TRÈS ERGONOMIQUES



Vue de l'extérieur des locaux de formation et de la zone



Local de formation, actuellement encore à l'état de bureau



Le hall 2, encore en construction

L'augmentation constante du nombre de colis ces dernières années a d'ores et déjà déclenché des discussions internes en 2017, ayant pour objet l'extension et la modernisation du HUB central de Night Star Express en Suisse à Wolfswil. En mai 2018, aucune solution ne pouvait plus permettre d'éviter des adaptations ergonomiques et de processus ainsi qu'un agrandissement des locaux. La société LLL Management GmbH a été chargée en tant qu'entrepreneur général, du financement, de la coordination de la construction et de la planification. Des premières idées ont fait l'objet de dessins, ont été transformées en éléments de planification, et adressées à des soumettants aux fins de recevoir leurs propositions.

La société Spezial AG de Samstagen a décroché le marché au cours de la phase de soumission, du fait de son attitude sérieuse, précise et très commerciale. Mauro Wernli, directeur de projet chez Spezial AG, a établi en suite le planning et les plans de construction, les a fixés avec Night Star Express et les a respectés.

Il s'agissait en premier lieu d'utiliser d'une manière conforme à leur emploi et optimisée les locaux, ainsi que d'intégrer les locaux sociaux et sanitaires et, du fait de la connexion directe de la fibre, de réaliser la mise en réseau complète des corps de bâtiment avec l'infrastructure de communication la plus moderne.

La première tranche de la partie bureaux, consistant en un local de stages et de formation pour les sous-traitants à l'étage supérieur et en une zone de sécurité pour les marchandises soumises à des me-

asures de sécurité telles que des valeurs, des produits de software et du matériel informatique au rez-de-chaussée, a été terminée dans les délais le 4 avril 2019. Cette zone fait également fonction de zone douanière restreinte.

La seconde tranche du projet, trois pièces de bureaux pour six à douze personnes et une salle de réunion ainsi que des sanitaires, des locaux sociaux et une salle de séjour et d'attente pour les chauffeurs a pu rentrer en service début mai. La coordination du calendrier avec les entreprises de montage ainsi que l'ensemble du contrôle du chantier ont été assurées par Josip Rados de Night Star Express.

La terminaison des travaux et le raccordement aux réseaux et au secteur électrique ainsi que la prise de possession des nouveaux locaux par les collaborateurs et collaboratrices concernés ont eu lieu avec une grande joie fin mai 2019. Le résultat durable : Dans les nouveaux locaux modernisés du HUB de Wolfswil, les collaborateurs et collaboratrices se sentent bien dans leur peau et peuvent mettre en œuvre des processus de travail simples, ergonomiques et automatisés.

Josip Rados, Night Star
Express Schweiz AG





TRANSFORMER LES HANDICAPS EN CHANCES

AVEC WELZORG, NIGHT STAR
EXPRESS HELLMANN MET LE PIED
EN TERRAIN MÉDICAL

Louwman Logistics et Night Star Express Hellmann ont passé un accord : À compter du 1er avril 2019, ce prestataire de services nocturnes dont le siège est à 's-Heerenberg s'occupe des trajets nocturnes pour Welzorg, fournisseur de matériels de soins à la personne. Nuit après nuit, plusieurs véhicules quittent le dépôt de Welzorg à Raamsdonksveer, afin d'approvisionner les succursales Welzorg avec les matériels de soins nécessaires, dans tous les Pays-bas et selon des itinéraires préalablement fixés.

De g. à d. : Menno van Gent, Directeur Transports & Service Clients, Louwman Logistics, Robert Overgoor, Directeur Commercial, Night Star Express Hellmann, et Willem Heijster, Directeur Général Entreposage & Transport, Louwman Logistics



Sur la base d'un nouvel accord, Louwman Logistics et Night Star Express Hellman étendent leur collaboration qui remonte déjà à de longues années. À côté des trajets de nuit pour Welzorg, Night Star Express Hellman s'occupe depuis plusieurs années pour le compte de Louwman Logistics des transports de nuit pour le constructeur automobile Daihatsu dans les pays du Benelux. Le contrat de trois ans qui a été signé est l'expression d'une grande confiance dans la relation entre les deux entreprises.

LOUWMAN LOGISTICS

Le groupe Louwman compte parmi les plus grands distributeurs pour l'automobile en Europe. Il est de plus présent dans le secteur de la mobilité. Cette entreprise familiale néerlandaise fondée en 1923 se compose de sociétés d'importation pour des marques automobiles telles que Toyota, Lexus, Morgan, Suzuki et Daihatsu. Proposant un «package global sans souci», le groupe Louwman s'occupe de tout, pour les constructeurs automobiles cités plus haut, mais aussi pour des fournisseurs de produits de soins à la personne - comme Welzorg- : du commerce de détail, du leasing et du financement en passant par la distribution des pièces jusqu'à la logistique et la vente.

La division «soutien à la mobilité» du groupe Louwman s'est spécialisée dans l'importation et la commercialisation de

moyens d'aide à la mobilité pour les personnes âgées ou à mobilité réduite. Ces entreprises, -dont fait partie Welzorg- disposent d'un éventail très complet de produits et de prestations. C'est ainsi qu'elles sont en mesure de proposer un package complet avec des solutions de mobilité taillées sur mesure.

UN NOUVEAU SECTEUR POUR NIGHT STAR EXPRESS HELLMANN

Night Star Express Hellmann est le leader du marché en matière de distribution de demi-produits pour l'agriculture et de pièces détachées. De nombreuses entreprises nationales et internationales s'en remettent depuis de nombreuses années -et avec succès- à la distribution de nuit de leurs pièces détachées dans toute la région du Bénélux. Et cela pas seulement dans le secteur agricole. Nuit après nuit, ce sont aussi de nombreuses pièces pour le secteur automobile et la construction mécanique qui sont transportées. Parmi les autres prestations transportées figurent la livraison à des monteurs de

nombreux secteurs et branches de l'économie. Dans cette prestation, la livraison s'effectue dans le véhicule-même du technicien de service après-vente. Avec son entrée dans le secteur de la mobilité (médicale), Night Star Express Hellmann pénètre désormais dans un secteur économique complètement nouveau - et dès le départ à grande échelle.

WELZORG

Welzorg est un spécialiste des moyens d'aide à la mobilité, de la transformation des logements et des automobiles ainsi que pour l'amélioration de l'accessibilité. Au center de cette activité on trouve toujours une clientèle composée de : personnes âgées et personnes handicapées. Tout chez Welzorg tourne autour de ces personnes. Welzorg propose des solutions complètes sur mesure - adaptées aux besoins individuels et aux possibilités du clients et en harmonie avec les exigences et les souhaits du donneur d'ordre : communes, caisses d'assurance maladie, offices de soins, l'UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen - le prestataire des assurances sociales aux Pays-Bas), les sociétés de construction de logements et les entrepreneurs. L'objectif est d'améliorer la mobilité et l'autonomie des clients. La devise est de «transformer les handicaps en chances». Welzorg soulage !

■ **INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES**
WWW.WELZORGSHOP.NL





TOUJOURS AU FAIT DE L'ÉTAT DE L'ART

FORMATION POUR DÉCLARANTS EN DOUANE

L'Académie douanière d'Autriche, une marque de G. Englmayer, Douane et Conseil, propose à partir de cet automne une formation de déclarant en douane.

L'histoire derrière tout ceci et ce qui attend les participants :

L'entreprise Englmayer, fondée en 1858, a été pendant longtemps un agent en douane offrant en plus des prestations de transport, mais également avec une division dédiée aux transports spéciaux. Les secteurs groupage, services express et logistique d'entreposage sont apparus seulement il y a environ 40 ans. À cette époque, toujours plus de clients désiraient non

seulement le traitement classique en douane mais aussi de vastes prestations de logistiques. D'un point de vue historique, Englmayer a bénéficié de tous temps d'un très

bon accès aux marchés de l'Allemagne et de l'Europe de l'Est. Avec l'élargissement à l'Est à la fin des années 80, cette position en interface a été très bien utilisée et les trafics correspondants ont augmenté très fortement. Avec l'entrée de l'Autriche dans l'UE au 1er janvier 1995 cependant, les revenus tirés de l'activité douanière ont régressé de 90 pour cent. Englmayer était préparé à cela et s'était interrogé d'avance sur comment développer l'activité douanière en prenant en compte l'élargissement de l'UE à l'Est. Cela a conduit à ce

**ZOLLAKADEMIE
AUSTRIA**

qu'Englmayer, malgré de nombreux doutes, conservât le volet douane, ce qui devait s'avérer un choix correct. Depuis la chute du rideau de fer et de ce fait l'arrivée de la globalisation, chaque entreprise est en mesure de commercer avec des états non-membres de l'UE. La plupart avaient cependant pour problème de ne pas disposer d'un savoir-faire en matière de douane et de commerce extérieur. C'est à cette époque qu'Englmayer a conduit des discussions intenses avec des clients en Autriche et identifia de quels types de support les clients avaient besoin. Sur la base de ces entretiens, ont été développés les produits de l'Académie de Douane Englmayer, orientés sur ces besoins. Il y a environ 20 ans, on a commencé à centraliser les agents en douanes des clients, car ne serait-ce que du fait d'un manque de communication et d'expérience, beaucoup d'erreurs se produisaient dans les déclarations douanières. Seulement cinq ans plus tard, Englmayer proposait des formations sur site sur les problématiques douanières. Pour couvrir les sujets fiscaux et de droit pénal fiscal, il a été fait appel au cabinet comptable et conseiller fiscal LeitnerLeitner. L'étape suivante fut logiquement de procéder à des audits douaniers au cours desquels les procédures douanières étaient analysées. Englmayer effectue environ dix à quinze audits douaniers par an.

À l'Académie douanière, on dispense des connaissances en matière de douane et de commerce extérieur ciblées pour la personne, le secteur concerné ou l'entreprise concernée, sous la forme de séminaires d'un jour, de formations sur site et de coachings individuels.

Le développement de stages spéciaux a commencé il y a environ cinq ans. La raison pour cela : Il n'y avait à l'époque pas d'obligations standardisées, pour lesquelles un employé de douane ou un déclarant en douane doit pouvoir faire état de connaissances. Englmayer tomba à cette époque sur un document CEN TC 432, publié plus tard en tant que norme UE 16992 « Représentant en douane ». Celle-ci détaille le profil très exigeant que doit présenter une personne exerçant des activités en matière de douane. Il était très important pour l'Académie douanière qu'existât la possibilité de laisser confirmer par un institut indépendant les connaissances nécessaires dans le cadre de la certification d'une personne. De ce fait s'est établie une intense coopération avec

Austrian Standards. Il fut pris en commun la décision que pour des raisons pratiques, le profil exigé devait être scindé en trois domaines : 1. Employé en douane 2. Déclarant en douane (à partir de fin août 2019) et 3. Représentant en douane (la formation pour cela sera proposée dans environ deux ans). Les trois certificats ensemble couvrent complètement la norme UE 16992. Pour le déclarant en douane, il s'agit de plus d'une formation professionnelle. Pour la nouvelle formation de déclarant en douane qui dure cinq mois, l'accent est mis sur un e-learning très moderne et une présence sur place n'est nécessaire que pour sept jours et demi. La formation d'employé en douane dure neuf jours avec 100 pour cent de présence sur site. Tous les stages et d'une manière générale toutes les formations de l'Académie douanière ont un point commun : une forte relation avec la pratique avec une grande diversité d'exemples. Actuellement, l'Académie douanière forme environ 2 000 personnes par an. Pour la formation d'employé en douane, environ 40 pour cent des effectifs viennent du secteur du transport et du transit, et le reste de l'industrie et du commerce. Pour la formation de déclarant en douane, on part sur une proportion de 70 et 30, et pour le représentant en douane de 20 et 80.

Il n'existe pas d'obligation d'accomplir cette formation. Les lois concernées font cependant référence à la nécessité d'être préparé et de disposer de connaissances, par exemple si l'on veut requérir une autorisation en matière de droit douanier. Et la règle, c'est : Plus un collaborateur est formé, moins il y a d'erreurs ! De nombreuses erreurs concernent par exemple l'omission de la position dans le tarif douanier. Il en résulte entre autres des calculs de paiement de droits er-

ronés. Un autre exemple est une prise en compte incorrecte ou l'attribution de conditions préférentielles. Les deux peuvent conduire à des amendes pécuniaires importantes qui sont à régler directement par les collaborateurs concernés. Mais le cas contraire, c'est à dire lorsque les avantages et allègements accordés par le législateur ne sont pas pris en compte par ignorance, peut conduire aussi à des préjudices financiers.

Il y aura à l'avenir encore certains changements au niveau douanier. Par exemple, en Autriche, le système douanier électronique va être complètement modifié par le Ministère Fédéral des Finances. De plus, les systèmes douaniers spécifiques à chaque pays au sein de l'UE vont être mis en réseau dans quelques années. Cela permettra un traitement douanier centralisé. Cela signifie qu'à partir de 2022, grâce à cette mise en réseau, on pourra effectuer des déclarations en douane en Autriche pour des marchandises qui se trouvent déjà en Allemagne. Parallèlement à cela, il y aura toujours des modifications au niveau des accords tarifaires préférentiels. C'est ce qui s'est passé il y a peu avec le Japon et le Canada. Des conclusions d'accord sont attendues avec le Vietnam et Singapour. D'autres sont en cours de négociation avec des pays comme l'Australie, la Nouvelle-Zélande, les Philippines, la Malaisie et la Thaïlande. Les entreprises doivent donc ainsi toujours se maintenir au courant de l'état de l'art, ce qui est rendu possible entre autres par la formation douanière dispensée par l'Académie douanière.

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES
WWW.ZOLLA-AKADEMIE.AT
WWW.ZOLLA-BERATUNG.AT
WWW.ENGLMAYER.AT



